

LA CAMPAGNE  
**PRÉVOIR L'AVENIR**

Plus de moyens pour  
aider plus de jeunes

1 800 668 6868  
**Jeunesse, J'écoute**  
jeunessejecoute.ca

# En direct

Numéro 5 | octobre 2007

## La région de l'Atlantique dévoile le nom du président de sa campagne

Jeunesse, J'écoute est heureuse d'accueillir Carole Cooley à titre de présidente de l'équipe Prévoir l'avenir de la région de l'Atlantique. Depuis 2001, Carole Cooley s'implique activement en tant que bénévole auprès de la section régionale de Halifax. Elle a fait partie des comités organisateurs du Promo-spectacle et de la célébration pré-Oscar Haliwood. Aussi, en 2004 et 2005, elle a coprésidé la Marche Aliant pour Jeunesse, J'écoute. Bien avant tout cela, elle habitait à Toronto où elle a participé à de nombreuses collectes de fonds au profit de Jeunesse, J'écoute.

« L'excellent travail des intervenants auprès des jeunes Canadiens et les occasions de perfectionnement personnel disponibles grâce au Programme Étudiants ambassadeurs sont encore et toujours pour moi une source d'inspiration. Depuis que j'œuvre auprès de Jeunesse, J'écoute, j'ai rencontré des jeunes et des adultes inspirants qui donnent de leur temps pour s'assurer que Jeunesse, J'écoute continue d'être à l'écoute des jeunes.

"La campagne Prévoir l'avenir est un projet important pour Jeunesse, J'écoute, afin d'assurer que le service continue de répondre aux besoins changeants des jeunes Canadiens."

Après avoir obtenu son baccalauréat en commerce de l'Université Dalhousie, Carole a résidé en Suède et à Toronto avant de retourner dans son Halifax natal. Elle est aujourd'hui directrice des ventes chez Metasoft Systems à Halifax et elle est responsable des affaires de l'entreprise au Sud-Est des États-unis. Les deux ressources en ligne de Metasoft, BIG Online et FoundationSearch, aident les organismes à but non lucratif à trouver du financement auprès de fondations privées et corporatives. Carole fait également partie de la Chambre de commerce de Halifax.

Carole et son conjoint John Sewuster aiment voyager et réaliser des projets de rénovation domiciliaire. Ils s'adonnent présentement à la construction d'un chalet sur la côte sud de la Nouvelle-Écosse.



Carole Cooley

**« L'excellent travail des intervenants auprès des jeunes Canadiens . . est encore et toujours pour moi une source d'inspiration. »**

**Pour toute question sur la campagne Prévoir l'avenir:**

Lesley Sims, directrice générale de la campagne Prévoir l'avenir  
lesley.sims@kidshelpphone.ca

Deborah Lenardon, directrice de la campagne Prévoir l'avenir  
deborah.lenardon@kidshelpphone.ca



## Rappels et rudiments

« Je ne sais plus quoi faire. Je ne vauds rien du tout. J'ai souvent pensé au suicide. Je deviens quelqu'un de vraiment détestable et je ne sais plus où ni comment donner de sens à ma vie. »

Ces propos sont tirés d'un message récemment transmis à notre service de consultation en ligne. Les jeunes se tournent vers Jeunesse, J'écoute pour une foule de raisons – que ce soit pour obtenir des renseignements généraux sur diverses questions, pour demander l'aide d'un intervenant, ou simplement pour ne pas être seuls quand ils ont besoin de pleurer. La situation des jeunes d'aujourd'hui rappelle un peu celle que résume Charles Dickens, dans une phrase célèbre, au début de son roman *A Tale of Two Cities* (*Un conte de deux villes*) : « *It was the best of times, it was the worst of times.* » (C'était la plus belle époque... et la pire.)

Le Canada est l'un des pays du monde où l'on connaît le niveau de vie le plus enviable. Toutefois, la prospérité de notre pays s'accompagne également de nombreux défis sociaux importants. Au fond, c'est comme le développement de la technologie; il en ressort de bons et de mauvais côtés : si la technologie permet en effet aux jeunes de s'informer et de communiquer plus facilement que jamais, on peut aussi s'en servir de façon destructrice – tel est le cas de la cyberintimidation ou de la pornographie juvénile, par exemple.

### De plus en plus de jeunes nous téléphonent ou consultent notre site Web

La demande pour nos services continue d'augmenter. Depuis le début de 2007, le nombre d'appels téléphoniques a connu une légère augmentation (environ 1 %), tandis que le nombre de messages transmis à notre service de consultation en ligne « Pose ta question » a grimpé de 11 % par rapport à la même période l'an dernier. Plus de jeunes que jamais consultent notre site Web et y lisent les réponses de nos intervenants professionnels aux questions et aux préoccupations formulées par des garçons ou des filles de leur âge.

En 2004, chaque message affiché sur notre site était lu en moyenne 33 fois. En 2005, ce nombre atteignait 43 et, en 2006, il est passé à 60. Sur l'ensemble des 12 derniers mois, le nombre moyen chaque message et réponse d'un intervenant affiché sur le site de Jeunesse J'écoute a été lu en moyenne 76 fois! Autrement dit, chaque fois qu'un jeune envoie un message et reçoit une réponse personnalisée d'un intervenant, il y en a 76 autres qui en prennent connaissance et qui peuvent en tirer des leçons. Autre avantage de notre site Web : les visiteurs ont le choix de parcourir les nombreux messages

en ligne ou d'utiliser le moteur de recherche pour cibler dès le départ les questions qui les touchent plus particulièrement.

### La consultation en ligne : progrès et défis

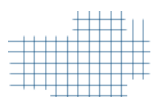
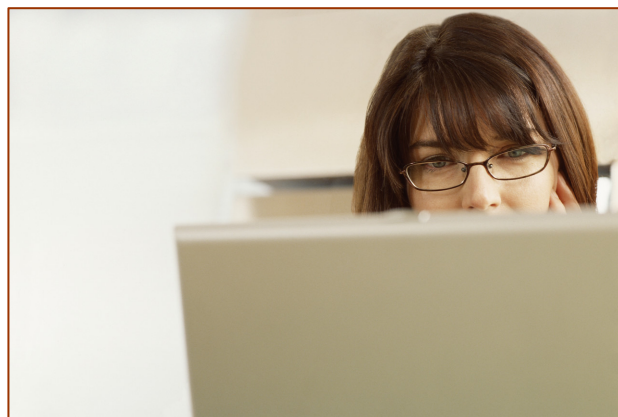
Bien qu'elle nous permette de venir en aide à beaucoup plus de jeunes qu'auparavant, la technologie Web nous met aussi devant un défi de taille. Nous nous engageons en effet à répondre en 72 heures aux questions qui nous sont posées en ligne. Or, ce délai doit déjà sembler interminable pour un jeune inquiet ou perturbé qui a grandi dans un monde marqué par l'instantanéité. Pire encore, nous devons interrompre le service « Pose ta question » l'équivalent d'un jour sur trois, parce qu'il y a trop de messages accumulés auxquels nos intervenants doivent prendre le temps de répondre. Fort heureusement, les choses vont bientôt changer.

### Notre objectif 2010

Les sommes que recueille Jeunesse, J'écoute dans le cadre de sa campagne Prévoir l'avenir vont nous permettre d'obtenir les outils, la formation et le personnel nécessaires pour répondre plus vite aux messages en ligne et assurer le fonctionnement ininterrompu du service « Pose ta question ». En atteignant notre objectif de 7,5 millions de dollars, nous triplerons d'ici 2010 notre capacité d'intervention. Avec l'appui de tous et de toutes, nous réaliserons donc notre mission d'être à l'écoute des jeunes.

## Le saviez-vous?

- Un don de 5 000 \$ suffit à faire en sorte que 100 jeunes obtiennent le secours voulu quand ils vivent une nuit d'angoisse.
- Un don de 10 000 \$ nous permet de venir en aide à 80 jeunes qui vivent une relation de violence.
- Un don de 20 000 \$ permet à nos intervenants de répondre à 200 messages en ligne.



## Notre campagne Prévoir l'avenir en phase de réalisation : le point sur notre initiative de gestion des connaissances

Jeunesse, J'écoute n'a jamais ménagé le moindre effort pour maintenir son offre de services de consultation et d'information de première qualité aux jeunes qui lui téléphonent ou consultent son site Web. Elle s'apprête aujourd'hui à franchir un pas de plus dans ses démarches d'accroissement de la qualité et de la cohérence des renseignements fournis aux appelants tout comme aux internautes. Ce grand tournant exige la mise en place de nouvelles compétences, de nouveaux processus et de nouvelles solutions technologiques qui sont en cours de conception depuis cinq à dix ans dans les milieux de l'enseignement et des affaires. Ces nouveautés, elles forment un tout, une approche globale que l'on appelle *gestion des connaissances*.

### SharePoint de Microsoft : la solution adaptée à nos besoins

L'équipe de Jeunesse, J'écoute a fait l'évaluation de nombreux logiciels conçus à des fins de gestion des connaissances, déterminant ainsi lesquels pourraient répondre à ses besoins particuliers. Parmi les produits retenus : l'application SharePoint de Microsoft (l'un des commanditaires de Jeunesse, J'écoute). Or, non seulement Microsoft Canada a-t-elle eu la générosité de nous faire don de cette application pour contribuer au succès de notre projet de gestion des connaissances, mais elle nous a également mis en rapport avec une entreprise de développement Web appelée imason, qui est partenaire certifié Or de Microsoft.

### L'avancement du projet

Une équipe réunissant des responsables de Microsoft, d'imason et de Jeunesse, J'écoute a consacré quelques mois à établir la liste des fonctions que pourrait et devrait remplir notre nouveau système de gestion des connaissances auprès de nos intervenants et, surtout, auprès des jeunes qui comptent sur nos services.

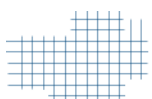
Le projet continue maintenant sur cette fructueuse lancée : nous avons recruté de nouvelles ressources pour prêter main-forte à l'équipe, dont les membres ont également conçu un plan d'action en vue de l'étape 1 du projet. Cette première étape englobera non seulement le développement, les essais et la mise en œuvre des principales fonctions du logiciel à Jeunesse, J'écoute, mais aussi la planification, le regroupement, la rédaction, la révision et l'intégration des éléments d'information de base que le système rendra accessibles à nos intervenants.

Il s'agit là d'un projet vaste et complexe, mais nous sommes déjà emballés par toutes les nouvelles possibilités qu'il annonce et profondément reconnaissants du généreux soutien d'Imason, de Microsoft et de tous les gens qui nous versent des dons dans le cadre de la campagne Prévoir l'avenir. Jamais nous n'y arriverions sans eux!

### Un nouveau membre se greffe à l'équipe!

Laura Arndt s'est récemment jointe à notre équipe de gestion des services cliniques en tant que directrice, gestion des connaissances. La création de ce poste et la rémunération de sa titulaire les deux premières années sont au nombre des initiatives financées grâce à notre campagne Prévoir l'avenir. Laura se consacrera en priorité à la réalisation de notre système de gestion des connaissances à l'intention des intervenants et de notre nouveau site Web pour les jeunes. C'est aussi d'elle que relèveront nos activités de sensibilisation du public, qui gagneront en importance à mesure que la finalisation du système de gestion des connaissances et du site Web approchera. C'est à titre de représentante des services cliniques que Laura pilotera ces projets en étroite collaboration avec Meghan Reddick, notre directrice, marketing et services électroniques.

Laura possède plus de 26 ans d'expérience en développement, en prestation et en gestion de services et de solutions de soutien aux adultes et aux jeunes de l'Ontario. Elle nous fera donc bénéficier des vastes connaissances qu'elle a accumulées sur différentes facettes de la gestion et de la prestation de services sociaux. Son parcours professionnel l'a notamment menée au ministère des Services sociaux et communautaires, au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (où elle a participé, entre autres, au Programme de services particuliers à domicile), au Centre de détention York, au Thistleton Regional Centre, et au Syl Apps Youth Detention, Custody and Treatment Centre. Bénévole engagée, Laura apporte également son concours à l'équipe de Gestion de sinistres de la Croix-Rouge canadienne. Elle a par ailleurs été membre et même présidente de conseils d'administration de groupes bénévoles depuis le début de sa carrière. C'est donc avec une grande fierté que Jeunesse, J'écoute accueille dans ses rangs une femme de réputation aussi éclatante.



## Le fondement d'autres projets essentiels

Plus nous avançons dans la réalisation de notre système de gestion des connaissances, plus nous débordons d'enthousiasme en songeant que, grâce à lui, il nous sera possible d'offrir des services de consultation aux jeunes avec plus d'efficacité.

Et ce n'est pas tout : ce nouveau système constitue le fondement de deux autres initiatives qui découleront de la campagne Prévoir l'avenir – la transformation de notre site Web pour les jeunes, et la mise en place d'une solution d'apprentissage en ligne pour notre équipe des services cliniques. Nous qui voulons plus de moyens pour aider plus de jeunes, nous sommes donc clairement dans la bonne voie!

---

## Parole d'intervenant

Ce soir, je reste avec un appel intense en tête... Une jeune de 18 ans me dit avec beaucoup de courage (et même avec la volonté très forte de ne pas trop rabaisser sa mère!) qu'elle n'en peut plus d'être à la maison. « Ma mère m'étouffe totalement! Je n'ai pas le droit de rien faire! » Et elle me parle des droits et responsabilités dont elle est privée depuis plusieurs années. J'ai du mal à y croire tellement c'est surprenant. Sa mère l'isole, la culpabilise... Puis elle m'avoue du bout des lèvres qu'elle pense parfois au suicide pour se sortir de l'emprise de sa mère... « J'avoue que même si je devrais pas, j'ai parfois des idées noires. »

Moi, j'écoute et je la trouve vraiment courageuse de composer avec ça depuis ces dernières années... Ce soir, je sais que Jeunesse, J'écoute a fait une différence dans la vie de cette fille. On n'a pas tout réglé. On n'a pas changé sa mère... Mais on a brisé l'isolement psychologique de cette jeune, on lui a permis de s'exprimer vraiment et de voir qu'elle a raison de s'inquiéter de sa situation. On lui a permis de garder espoir qu'un jour bientôt, elle pourra se sentir mieux. Même si ça peut vouloir dire quitter la maison...

Cette jeune (comme bien d'autres d'ailleurs!) ne croyait pas pouvoir recevoir de l'aide tellement elle se sentait isolée. Elle a trouvé à Jeunesse, J'écoute, une oreille attentive. Elle a senti qu'il y avait quelque part des gens pour l'aider...

Et moi, j'ai fini mon quart de travail en me sentant choyée de contribuer à l'amélioration du bien-être des jeunes...

Anick, intervenante, Jeunesse J'écoute

---

## Bienvenue!

L'équipe de la campagne Prévoir l'avenir tient à accueillir chaleureusement et à remercier les bénévoles ci-dessous, qui se sont récemment joints à l'un de nos cabinets de bénévoles régionaux. Au plaisir de travailler avec vous!

### Campagne du Québec

Sylvie Giguère  
Vice-présidente – ventes, PME (Québec)  
Bell Canada

Nick Loporcaro  
Directeur général  
McKesson APS, une division  
de McKesson Canada

**Tous les deux mois, ce bulletin vous expliquera où nous en sommes dans la campagne Prévoir l'avenir et vous renseignera sur le travail de nos bénévoles, les contributions de nos donateurs et la phase de réalisation de la campagne.**

La campagne Prévoir l'avenir – la première du genre jamais entreprise par Jeunesse, J'écoute – est une campagne de don majeure d'envergure nationale de 7,5 millions \$ qui révolutionnera et enrichira la façon dont nous aidons les jeunes, que ce soit en ligne ou par téléphone.

### Notre stratégie de campagne

Notre stratégie consiste à orchestrer des campagnes régionales autour des grands centres du Canada – en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et dans la région de l'Atlantique. Bien que toutes ces campagnes n'aient pas exactement un échéancier identique, elles ont à peu près le même programme pour les semaines à venir : la recherche de donateurs et la sollicitation de dons vedettes.

### Lancement public

Dans le cadre de campagnes de cette envergure, le lancement « public » (marqué par une prestigieuse activité médiatisée) survient quand près de la moitié du total visé est recueilli. Nous espérons avoir franchi cette étape et pouvoir lancer publiquement notre campagne au cours de l'automne.

### À lire également

Notre bulletin vous propose une rubrique intitulée Rappels et rudiments, qui vous renseigne sur les activités de Jeunesse, J'écoute, ainsi que la chronique Parole d'intervenant, où nous diffusons des témoignages qui expliquent comment nous faisons une réelle différence dans la vie des jeunes Canadiens.

