

LE TEXTO, UNE NOUVELLE PLATEFORME D'INTERVENTION POUR **TEL-JEUNES**

Usages et expériences des jeunes et des intervenants



TEL-JEUNES

UQAM | Service aux collectivités
Université du Québec à Montréal

ComSanté
CENTRE DE RECHERCHE
SUR LA COMMUNICATION ET LA SANTÉ

Fabienne SICHE, Christine THOËR
Kathia Noiseux, Caroline PALARDY, Caroline Vrignaud
en collaboration avec Claire VANIER du Service aux collectivités de l'UQAM

Plan de la présentation

- Tel-jeunes, ses services
- Évolution des moyens de communication
- Lancement du service texto
- Projet de recherche avec *ComSanté*
- Objectifs de la recherche
- Méthodologie
- Résultats
- Conclusion de la recherche
- Évolution du service texto de *Tel-jeunes*
- Témoignages de jeunes

TEL-JEUNES

Service d'intervention ponctuel

- En action depuis 24 ans
 - Gratuit, anonyme et confidentiel
 - Offert par des intervenants professionnels rémunérés
 - Pour tous les jeunes de 5 à 20 ans du Québec
- Au téléphone 24h/7jours depuis 1991
 - Sur le web 24h/7 jours depuis 2001
 - Au clavardage depuis 2011
 - Au texto de 8h à 23h depuis 2013

Les moyens de communication en constante évolution

- **Cellulaire**
 - 90% des jeunes canadiens de 15 ans et +
(Association canadienne des télécommunications sans fil, 2013)
- **Téléphone intelligent**
 - 56% des jeunes canadiens de 14 à 17 ans (Association canadienne des télécommunications sans fil, 2012)
- **Le texto**, un mode de communication populaire chez les jeunes:
 - Le mode préféré de communication de 75% des adolescents américains (Pew Internet, 2012)
 - 85% des jeunes français préfèrent **le texto** au **téléphone** (ASEF, 2013)
 - Les 18 à 24 ans passent plus de temps à **échanger** par texto (**> 100/jour**) qu'à faire tout autre activité (Myers, 2012)
 - En 2011, les canadiens de 13 à 17 ans **échangeaient** en moyenne 3 417 textos par mois (Nielsen, 2011)

Lancement du service texto: une première au Canada !

- **Le 12 mars 2013**

Tel-jeunes **lance** une nouvelle plateforme d'intervention psychosociale par texto, un service de **1^{ère}** ligne pour les jeunes du Québec, offert par des **intervenants professionnels** qui répondent de façon **instantanée** aux messages textes.

- Le **premier mois** du lancement: **11 934** messages échangés par **510** jeunes

Constats et défis

- Les demandes reçues par texto portent sur des **sujets variés et complexes**
- Intervenir auprès de **plusieurs jeunes à la fois** :
 - ⇒ est possible dans un contexte de demandes d'information, de références
 - ⇒ constitue un défi dans un contexte d'intervention.

D'où l'importance de la recherche !

Projet de recherche avec ComSanté

Avril 2013 : Développement d'un projet de recherche sur le service texto, en partenariat avec ComSanté et le Service aux collectivités de l'UQAM

Nos attentes:

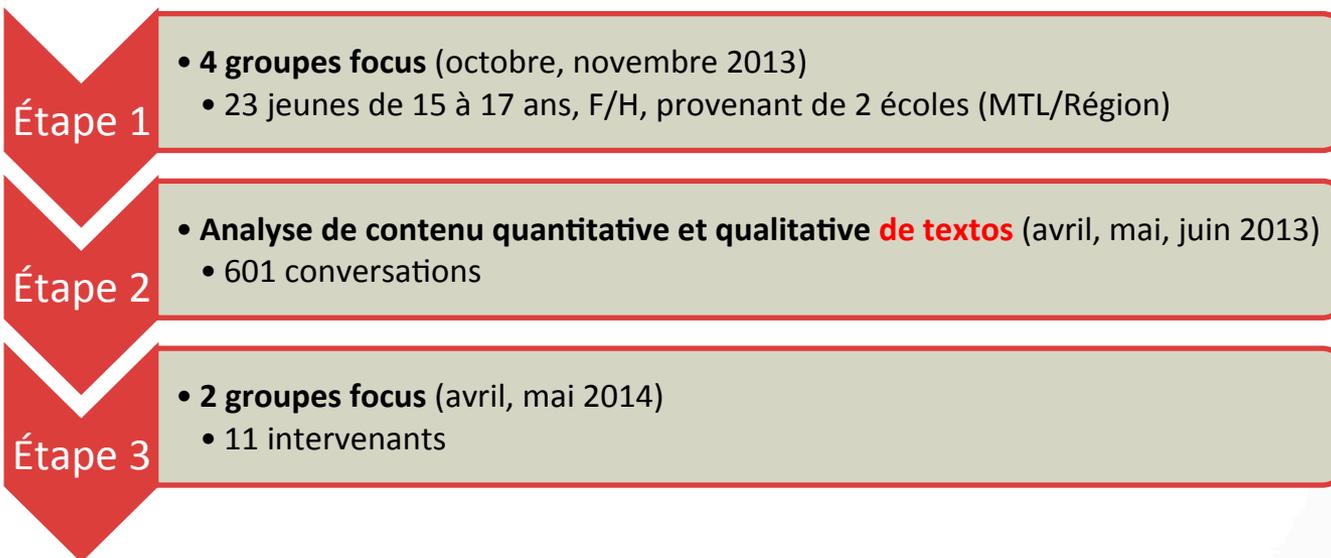
- Explorer les potentiels et les limites de l'intervention par texto
- Cerner les spécificités des demandes faites par les jeunes via texto
- Comprendre dans quelle mesure ce mode de prise de contact affecte l'approche d'intervention et la tâche des intervenants

Objectifs de la recherche

- **Cerner les motivations, les contextes et les types de problématiques** des jeunes qui contactent Tel-jeunes par texto; **identifier leurs attentes** à cet égard
- **Documenter les caractéristiques des conversations par texto**
- **Cerner l'expérience des intervenants avec le service texto**

Méthodologie

(Collecte des données : novembre 2013-mai 2014)



Résultats



Groupes focus – Jeunes

Perceptions des services Tel-jeunes

- **Le service téléphonique est bien connu ... mais pas le mode de contact privilégié du service pour les jeunes**
- **Modes de prise de contact privilégiés**
 - **Filles : texto** : le téléphone mobile est l'espace d'intimité par excellence et cette intimité peut être recréée en public
 - **Garçons : chat** (intimité sur l'ordinateur, dans la chambre+ rapidité d'écriture: sur texto *t'écris pas vite avec deux pouces, tandis que sur l'ordinateur ça va plus vite*)
 - **MAIS**, le choix d'un mode de contact varie selon la nature de la problématique : appel téléphonique si problématique grave
C'est plus rassurant d'entendre quelqu'un t'en parler que de lire un message d'une personne.
- **Heures d'utilisation**
 - **Filles : en après-midi et en soirée** (une fois dans la chambre : *C'est là qu'on pense, on repasse notre journée dans notre tête, pis qu'on parle avec le monde sur le tcha, pis c'est qu'il peut arriver des affaires....*) et **lorsque confrontées à un problème**
 - **Garçons : depuis la maison au retour de l'école** (à partir de 16 heures et avant que les parents ne reviennent du travail)

Groupes focus – Jeunes et perceptions du texto

- **Avantages du texto selon les jeunes**

- **L'anonymat/la confidentialité** : *on est moins gêné de poser des questions niaiseuses*
- Le texto traduit moins l'émotion que la voix, les jeunes pensent qu'ils ressentiront **moins de jugement de la part de l'intervenant**
là t'es en train de pleurer pis t'es en train de raconter ton affaire à l'autre, pis là la personne elle t'entend pleurer (au téléphone). Mais sur texto, c'est sûr que ça paraît pas si tu pleures, (...) ça peut donner moins d'indices à la personne qu'essaye de te consoler là, mais je trouve ça plus anonyme. Pis c'est rapide.
- **L'immédiateté** du service et la possibilité de texter partout et confronté à un problème (filles) :
 - *voir ton chum « frencher » quelqu'un d'autre et texter Tel-jeunes*
 - *moi je trouve que c'est efficace les textos. Y'a quelqu'un qui se fait intimider à l'école, fait que tout de suite après tu peux texter à Tel-jeunes « C'est quoi que je fais pour répondre à ça ? »*

Groupes focus – Jeunes et perceptions du texto

- **Avantages (suites)**

- Permet de **prendre le temps de penser** aux réponses à donner aux questions de l'intervenant

« on a plus de temps pour penser à son affaire. Avec le téléphone, des fois tu dis pas vraiment ce que tu veux vraiment dire. »

- **Permet une distance nécessaire** à l'égard de la problématique

(...) mettons euh que tu vois ta meilleure amie, comme on l'a dit tout à l'heure, embrasser ton chum là. Dans l'fond t'es full fachée, pis t'es tout le temps en train de crier, à la place de crier après la personne qui est au téléphone... T'écris en majuscule.

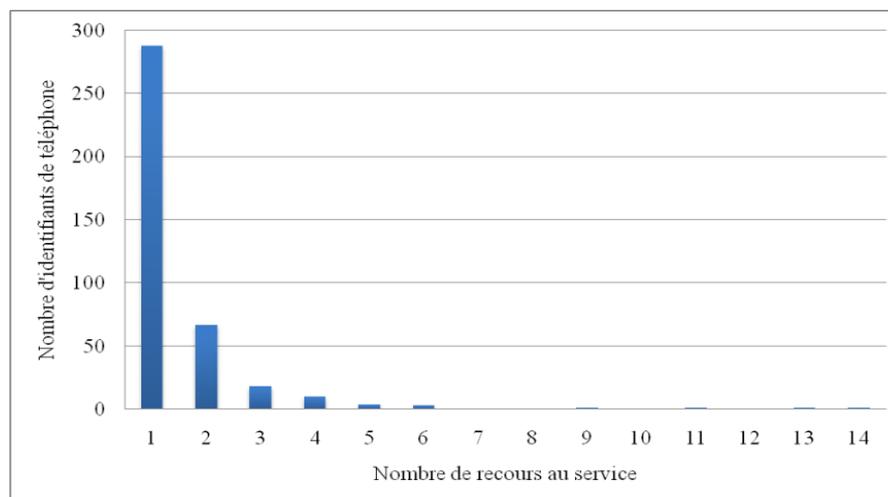
- **Permet de conserver les réponses** de l'intervenant pour y revenir

« Mettons sur texto, quand que la personne te renvoie un texto, tu peux conserver pour plus tard, il peut te ressortir pour plus tard, là tu le relis, pis mettons que tu vis une situation semblable ou une de tes amies, bah tu relis la conversation pis là tu fais « ok, c'est bon ça, j'veais essayer de te faire ça ».

Analyse du corpus de conversations (avril-mai-juin 2013)

Quelle clientèle et quelles pratiques ?

- **Qui contacte le service Tel-jeunes par texto?**
 - Peu d'information sur les caractéristiques des jeunes (âge, sexe, lieu d'habitation) dans 45 % des conversations, le genre peut être identifié => une majorité de filles: **88,4%**
 - Le jeune, pour lui-même (86,9 % des conversations) ou pour un pair
- **Récurrence du recours au service sur la période analysée** (3 mois)
 - Une seule prise de contact dans la majorité des cas (73% des conversations)



Des conversations parfois très longues

- **Durée des conversations et nombre de textos**
 - Entre 2 et 161 textos par conversation
 - 55,4 % des conversations sont composées de **2 à 20 textos**
 - **50% des conversations durent moins de 2 heures** (mais certaines s'étalent sur 12 heures)

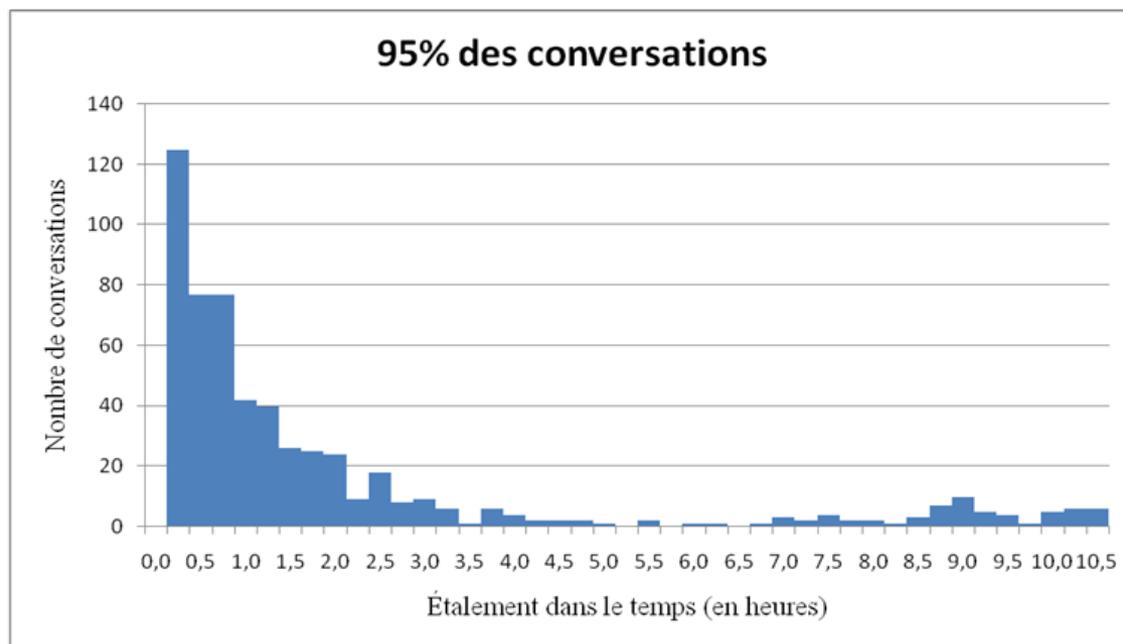


Figure 6 : Durée de 95 % des conversations

3 thématiques dominantes

- **Les relations amoureuses (36.3 % des demandes)**

Jeune : *Bonjour, c'est temps si je suis un peu mélanger. Je pense que je suis entrain de tombé amoureux de mon meilleur ami gars. Mais je ne pense pas que lui c'est réciproque... Devrais-je y dire ou garder sa pour moi?*

Intervenant_ : *Salut! Je comprends que tu te questionnes, c'est un gros move! Comment anticipes-tu ta réaction?*

Jeune : *J'ai peur que notre amitiés arrête la si j'y dit, comme sa ma arriver souvent dans le passer et lui c'est vrm mon meilleur ami*

- **La santé psychologique (21.6 % des demandes)**

Jeune: *J'aurais une question. Je me sens vraiment dépressive. Auriez-vous des suggestions pour changer d'humeur?*

Intervenant: *kes que tu as essayé toi juska maintenant pr te sentir mieux?*

Jeune: *Jai essayer la musique et parler a d'autre monde mais bon sa marche pas vrm*

- **La sexualité (12.1 % des demandes)**

Jeune : *Je fais lamour avec Thomas (nom fictif) et mon condon est perser je le recole ou jen prend un autre ?*

Intervenant : *Un condom percé, ce n'est pas fréquent, mais oui, c'est possible. Toutefois, il serait mieux de vous en procurer un autre.*

Déroulement des conversations

- **Une entrée en matière souvent très directe**

Jeune : *Je suis malheureuse*

Intervenant : *Bonjour, comment puis-je t'aider par rapport à cela?*

Jeune : *Je crois que mon chum est gay mais moi je suis une fille*

Intervenant : *Tu souhaites que l'on parle de cette inquiétude que tu présentes ?*

- **Des conversations qui prennent parfois fin brutalement**

- Le jeune arrête de répondre sans explication

Intervenant : *On ne décide pas de son orientation sexuelle, on la découvre. Aussi, une érection alors que tu es avec un ami ne veut pas dire forcément quelque chose. D'accord?*

Jeune : *Pas de réponse*

- Le jeune signale qu'il doit arrêter la conversation (retour en classe, entrée dans le métro, souper, etc.)

Jeune : *Je commence mon cour bye*

Difficultés rencontrées par les jeunes

- Le fonctionnement du service n'est pas toujours clair
- Problèmes techniques dans les interactions avec l'intervenant
- Passage du texto au téléphone ou aux autres modes de contact difficile
 - Demandé par l'intervenant dans 21 % des conversations (126/601)
 - Refusé ou ignoré dans 84 % de ces conversations (106/126)

Jeune : *Allo?*

Intervenant : *Message automatique : Le service texto va fermer pour la nuit. Au besoin, tu peux toujours nous joindre au 1-800-263-2266 ou par texto à partir de 8h. Bonne nuit*

Jeune : *ya trois semaine bhaya 2 gars qui mon baisser les pantalon et jai ete le dire a leducateur pck sa ses passer a lecole et jai ete voir le policier de lecole et jleur ai dit que un des 2 gars ma toucher les sein plein de fois depuis le debus de lanner scolaire et apres jai ete voir des insperteur pour me poser des question et y mon dit que jallais en cour voir le juge mais je veux pas, jai trop peur et les inspecteur mon dit daller dire quoi que les gars dise pour pas me faire chenger didee et la che pu tout lmonde ma dit que jai bien faite de faire sa pi de pas reculer pu la che pu quoi faire pck jai ete porter plainte contre eu svp aider moi che pu quoi faire. **Noon jveux pas appler***

Un service très apprécié des jeunes

- **Nombreux remerciements en fin de conversation**

Sincèrement, je ne regrette pas mon choix d'être venue parler avec toi, c'est la première fois que je me sens comprise, je te remercie tellement.. j'avais juste besoin de parler à quelqu'un :) Je me sens tellement mieux. Merci de ne pas m'avoir juger :)

*Merci beaucoup madame!
Vous m'avez sauvé une autre nuit à pleurer je vais aller lui parler et essayer de régler ça :) Merci!:3*

*Merci d'avoir mis de la lumière dans ma vie à plusieurs reprises, sans vous je ne serais probablement plus de ce monde!!
100 milles Merci!!!!
Vous êtes extraordinaires!!*

Ca fait 3 fois que j'utilise votre service et sérieusement vous êtes de très bons intervenants et ça aide vraiment les gens!

Groupes Focus – Intervenants

Appréciation du service texto

- **Un service jugé très efficace pour gérer les demandes peu complexes**
(~ 25 % du temps selon les intervenants)
Ex.: comment se procurer la pilule du lendemain ?
 - Satisfaction des jeunes et des intervenants concernant ces demandes
- **Difficultés à gérer les problématiques plus complexes, les demandes où le jeune est en pré-contemplation** (~ 75 % du temps selon les intervenants)
 - Spécificité de certaines clientèles du service texto
 - Limites du texto comme mode de communication
 - Plateforme d'intervention peu adaptée
 - Conditions de déploiement du service

Groupes Focus – Intervenants (suite)

Une clientèle spécifique

- **Certains jeunes présentent des problématiques particulièrement lourdes**
Demandes plus fréquentes en fin de journée et en soirée (détresse existentielle, pensées suicidaires, automutilation)
- **Des jeunes en pré-contemplation**
 - Moins avancés dans leur démarche de réflexion que ceux qui téléphonent (plus exigeant)
 - Expriment une souffrance existentielle assez diffuse
 - Difficile et long pour l'intervenant :
 - de comprendre le ou les problèmes qui préoccupent le jeune
 - d'en cibler un
 - de cerner sa motivation à s'engager dans le changement
 - de travailler à l'identification de pistes de solutions.

*« Parfois ça peut me prendre une bonne demi-heure, juste pour saisir ce que le jeune veut. Ça commence par « **Ma vie vaut rien** » pis la tu le questionnes et il te répond « **Bah je sais pas, c'est vous autres qui savez, c'est vous l'intervenant!** ». Là t'en as plusieurs comme ça et t'as 6 conversations en même temps. »*

Les limites du mode de communication texto

- Peu de maîtrise sur le déroulement de la conversation
- Gestion difficile des relais entre intervenants
- Négociation de la clôture de la conversation avec les jeunes parfois difficile
- Manque d'information pour qualifier la problématique du jeune
- Difficile d'interpréter les émotions et de faire preuve d'empathie en 160 caractères

«Rapidement ça peut jouer sur l'empathie, parce qu'on n'a pas le contact direct. Moins, d'empathie parce que des fois tu en as 6 en même temps et tu ne peux pas être pleinement avec chacun, sinon tu ne survis pas. Donc des fois oui, tu deviens un peu un robot. »

Difficultés à s'impliquer, à s'engager dans l'intervention

Groupes Focus – Intervenants (suite)

Une plateforme peu adaptée à l'intervention

- Des messages qui arrivent parfois dans le désordre
- Une plateforme non adaptée à des échanges en français
- Une gestion des textos difficile à plusieurs intervenants
- La difficulté de gérer les textos entrants

«En réalité c'est une plateforme qui n'a pas été construite pour l'intervention, elle n'a pas été adaptée à un monde de l'intervention. On essaye de clouer un clou avec un tournevis.»

Groupes Focus – Intervenants (suite)

Conditions de déploiement du service texto

- L'ajout d'un mode d'intervention sans ressources supplémentaires : **une charge de travail plus soutenue et plus stressante**
- **Difficulté à gérer plusieurs conversations en même temps**
«C'est un des plus grands défis, je trouve, d'être satisfaite de mon intervention, parce que quand tu en as 5-6, faire un plan d'intervention, c'est vraiment difficile. On n'a pas le temps, des fois c'est de l'un à l'autre. Tu peux en avoir 2 qui ont des idées suicidaires en même temps, plus une peine d'amour, puis un autre qui va dire qu'il y a rien qui va bien»
- Des balises pour l'intervention par texto en cours de définition : **difficulté d'appliquer le modèle d'intervention de Tel-jeunes**

Conclusions de la recherche

	Jeunes	Intervenants
Répond à un besoin de communication des jeunes et permet de rejoindre une autre clientèle	X	X
Grande satisfaction concernant les demandes simples	x	X
Lorsque les demandes sont plus complexes, les jeunes en précontemplation		X
Importance de définir les balises de l'intervention	X	X
Importance de la convivialité de la plateforme d'intervention	X	X
Attachement aux différents modes de contact du service Tel-jeunes	X	X

Évolution du service texto de Tel-jeunes

Développement de la plateforme

En 2014

- Création d'une banque de messages préenregistrés
- Regroupement des messages d'un même numéro dans la boîte de réception

17:18:04

FR 15146001002 AIDE

Messages

Les messages reçus (2)

Répondre Effacer Exclure mots-clés Exclure répondus

De	Message	Heure
1450!	Peux etre oui! Je vais essayé de continuer.	Il y a 2 minutes 17:15:02
1819	Salut	Il y a 9 minutes 17:07:54

14:59:39

FR 15146001002 AIDE

Messages

Retour

Reçus

Envoyés

En direct

Camet d'adresses

Options avancées

Analytiques

Conversation entre knoiseux et 1514 (214)

Selectionnez un gabarit

Envoyer

Aujourd'hui, quelle petite chose voudrais-tu faire pour te faire un peu du bien, pour prendre soin de toi? 14:43:31 2015/04/23

C'est dur, une peine d'amour. C'est normal d'avoir ces sentiments, et même c'est important que tu te permettes de les vivre. 14:42:40 2015/04/23

et ignorer tout les messages que je recevais. Ca fait mal même si je me dit c'est correcte c'est juste un autre gars et que je pense a autre chose je me 14:38:11 2015/04/23

sens comme si tout les papillions(expression) sont entraine de mourir au fond de mon ventre, C'est pas normal. J'ai que 16 ans.. 14:38:07 2015/04/23

envie de pleurer. Je suis pas le genre a pleurer, mais hier juste a cause de ca, j'ai pleurer. pris un bain pour une

Développement de la plateforme - suite

À l'automne 2015, nouvelles améliorations qui permettent de:

- Utiliser un profil unique par intervenant: l'utilisation d'un avatar par intervenant permet d'identifier à qui appartiennent les discussions en cours lorsqu'il y a plus d'un utilisateur
- Choisir de voir toutes les conversations en cours ou seulement ses propres conversations
- Choisir de voir ou non la file d'attente
- Avoir une meilleure vue d'ensemble d'une conversation en cours
- Avoir accès aux archives par intervenant et/ou par numéro de téléphone

Clavardage

Clavardage / Centre de messagerie

Tous ¹ À moi Non-assignés

Page 1/1

-  **[redacted]**
bonne nuit davance a toi :)
il y a moins d'une minute
2016-03-10 21:10:12
-  **Femme, Montréal**
il y a environ une minute
2016-03-10 21:09:22
-  **[redacted]**
Merci :)
il y a environ une minute
2016-03-10 21:08:53

Ajustements des ressources humaines

- Identification des périodes d'achalandage (jour/soir)
- Déplacement des ressources humaines: plus de personnel au texto le soir
- Réaménagement des heures d'intervention dédiées au texto dans la grille-horaire (ajout d'intervenants-relai)
- Davantage d'autonomie et de latitude pour les intervenant(e)s: lorsqu'un service est moins achalandé, possibilité de choisir de basculer sur un autre, et inversement.

Défis

- S'assurer que les services soient disponibles sur toutes les plateformes d'intervention en fonction de l'achalandage et des périodes de l'année (téléphone, texto, courriel, clavardage)

Améliorations cliniques

- Modification du message d'accueil et des consignes aux jeunes
- Interventions limitées dans le temps (consigne après 15 minutes d'inactivité)
- Limitation du nombre de conversations simultanées par intervenant(e) (maximum de 4)
- Modification de l'horaire pour éviter qu'un(e) intervenant(e) termine la conversation d'un(e) autre

Défis cliniques pour les intervenants

- Identifier son niveau de confort dans l'intervention avec plusieurs jeunes en fonction des problématiques abordées et du déroulement des échanges
- Gérer la pression sous-jacente à la file d'attente et la demande des jeunes, davantage dans l'instantanéité
- Évaluer le réel niveau de détresse du jeune en n'ayant pas accès aux émotions permises par la voix, aux silences, etc.
- Identifier et cadrer des jeunes qui utilisent le service de façon inadéquate (moyens existants: étoile à côté du téléphone si pb, consigne donnée par comité clinique)

Les défis actuels à relever

- La moyenne d'âge des jeunes qui nous contacte rajeunit. Or, un(e) enfant de 10/11 ans entre différemment en contact avec nous qu'un(e) adolescent(e) et cela implique d'autres balises cliniques (ex: suicide chez les enfants différent de suicide chez les ados)
- Les jeunes nous textent de plus en plus d'applications, ce qui entraîne différentes difficultés: retraçage en cas d'urgence, textos de la même personne dans la même journée de plusieurs numéros différents...
- Les jeunes avec des problèmes de santé mentale sont présents sur nos plate-formes depuis plusieurs années, mais entraînent des défis particuliers au texto (notamment les jeunes avec troubles de personnalités limites)

Stratégies cliniques

✓ Qui ont eu lieu

- **Série de rencontres** dédiées à l'intervention par texto
 - Identifier les défis de l'intervention
 - Développer et maintenir à jour un guide de procédures
 - Rencontres individuelles au besoin

✓ En cours

- Adaptation en continu de notre **modèle clinique** à l'intervention par texto
- **Collaboration avec les crimes technologiques** afin de parvenir à des pistes de solutions permettant de retracer les jeunes utilisant des applications pour texter, en cas d'urgence
- **Actualisation de nos balises cliniques** afin de répondre adéquatement aux interventions d'urgence visant des enfants ou jeunes adolescent(e)s
- Prise de contact avec des spécialistes (médecins, psychoéducateurs) en **trouble de personnalités limites** afin d'effectuer une réflexion commune sur les meilleures stratégies d'intervention au texto avec les jeunes se présentant comme TPL.

✓ À venir

- Renouveler les mandats d'un comité dédié à l'intervention par texto
- Éventuellement renouveler l'expérience d'un **partenariat** avec un **centre de recherche**

Les jeunes sont fidèles au rendez-vous!

En 2012-2013

274 798 messages échangés par 12 242 jeunes

En 2014-2015

- Plus de 12 000 jeunes nous ont contacté par texto
- Majoritairement des filles
- Moyenne d'âge: 16 ans
- Le nombre de messages textes échangés a augmenté de 20 à 30

Entre avril 2015 et janvier 2016

- 350 006 messages échangés
- 10 863 conversations uniques
- 32 messages en moyenne par conversation

Merci de votre attention

Questions ?

Si vous avez d'autres commentaires,
réflexions à partager :

thoer.christine@uqam.ca
jjanin@teljeunes.com

Pour consulter le rapport de recherche

LE TEXTO, UNE NOUVELLE PLATEFORME D'INTERVENTION POUR **TEL-JEUNES**

Usages et expériences des jeunes et des intervenants

(2015) Christine THOËR, Sophie BOISVERT BEAUREGARD,
Marie-Christine PLAMONDON, Caroline VRIGNAUD
En partenariat avec Tel-jeunes et Claire VANIER, du
Service aux collectivités de l'UQAM

- Disponible sur :

<http://blogsgrms.com/internetsante/wp-content/uploads/2015/06/rapport-tel-jeunes.pdf>

