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

Usages et expériences des jeunes et des intervenants

Rapport de recherche

Par:
Christine Thoër
Sophie Boisvert Beauregard
Marie-Christine Plamondon
Caroline Vrignaud

En collaboration avec:
Tel-jeunes
et
Claire Vanier,
Service aux collectivités de l'UQAM

2015

UQÀM | Service aux collectivités
Université du Québec à Montréal

ComSanté
CENTRE DE RECHERCHE SUR LA COMMUNICATION ET LA SANTÉ

TEL-JEUNES

Comité d'encadrement

Christine Thoër, professeure au Département de communication sociale et publique de l'UQAM

Michel Lafortune, Élizabeth Brosseau, Johanne Reeves, puis Daniel Dumont, Karina Béland et Kathia Noiseux, membres de l'équipe de Tel-jeunes

Caroline Vrignaud, étudiante à la maitrise en communication sociale et publique à l'UQAM

Claire Vanier, agente de développement au Service aux collectivités de l'UQAM

Recherche terrain
Christine Thoër
Caroline Vrignaud
Marie-Christine Plamondon

Conception, analyse et rédaction
Christine Thoër, Ph.D
Caroline Vrignaud, étudiante à la maîtrise
Sophie Boisvert-Beauregard, étudiante à la maîtrise
Marie-Christine Plamondon, étudiante au doctorat

Révision et coordination de la production
Claire Vanier, Ph.D

Soutien financier
Programme d'aide financière à la recherche et à la création, UQAM - recherche dans le cadre des services aux collectivités (PAFARC, volet 2)

Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal
Case postale 8888,
Succ. Centre-Ville,
Montréal (Qc) H3C 3P8
Téléphone : (514) 987-3177
Télécopieur : (514) 987-6845
www.sac.uqam.ca/accueil.aspx

Générations Tel-jeunes/LigneParents
C.P. 186
Succursale Place d'Armes
Montréal (Québec) H2Y 3G7
(514) 288-1444
http://www.teljeunes.com

AVANT-PROPOS

À tous ceux qui souhaitent s'investir dans la mise en place d'un service d'intervention par texto en première ligne

Dans les dernières années, nous avons réalisé que les jeunes communiquaient davantage par texto. Ainsi, désireux de rejoindre le plus grand nombre de jeunes possible, Tel-jeunes a décidé de faire les premiers pas et d'être les premiers à offrir un service d'intervention de première ligne par texto. Même si nous étions conscients des défis qui accompagnent le développement d'un nouveau moyen d'intervention, comme tout bon pionnier dans une nouvelle aventure, nous avons malheureusement sous-estimé les impacts de l'utilisation de cette nouvelle technologie sur notre environnement ainsi que sur notre intervention clinique.

Contrairement à nos attentes, les jeunes se sont présentés avec les mêmes demandes que sur toutes nos autres plateformes d'intervention. Ainsi, en plus de recevoir des demandes d'information ou de références comme nous nous y attendions, les jeunes nous ont principalement sollicités sur des questions en lien avec la sexualité, les relations amoureuses, la contraception, les relations amicales et familiales, mais aussi sur des difficultés plus lourdes liées à leur santé psychologique (déprime, automutilation, idéations suicidaires, anxiété, etc.).

À l'inverse des autres plateformes d'intervention où l'interaction est plus aisée et moins sujette à interprétation, intervenir à distance par texto auprès de jeunes avec des questions existentielles ou des jeunes peu engagés dans l'action et la résolution de problème s'est avéré un défi clinique pour nos intervenants. Particulièrement, lorsqu'ils doivent intervenir par texto avec plusieurs jeunes simultanément.

Un autre défi, qui a été une source de frustration chez les intervenants, est la gestion de la plateforme. L'intervention par texto étant un service novateur, il n'existait et il n'existe toujours pas de logiciel permettant de soutenir efficacement l'intervenant et l'intervention par texto. Ainsi, la boite de réception n'était pas conçue pour être utilisée facilement par plus d'un intervenant à la fois, et elle ne nous permettait pas de contrôler ou de limiter l'affluence des demandes.

En somme, bien que nous ne puissions plus nous passer de ce mode d'intervention, notre expérience de la dernière année nous amène à croire qu'une meilleure préparation du milieu nous aurait permis de réduire certaines difficultés rencontrées par l'équipe d'intervenants et de mettre en place plus rapidement de meilleures pratiques. Dans un premier temps, il aurait été favorable de cerner les limites du logiciel et d'en évaluer les impacts cliniques et opérationnels et de rechercher une meilleure compatibilité avec l'intervention avant de lancer le service. Il aurait aussi été souhaitable de se doter d'un plan de révision des procédures afin de s'adapter plus rapidement aux besoins des intervenants à mesure que les défis se présentent. Le bilan de la dernière année nous permet de constater que nos efforts concertés ont permis d'harmoniser nos façons de faire tout en donnant un second souffle à l'équipe d'intervenants. Nous espérons que ce rapport sera utile aux organisations qui souhaitent, elles aussi, investir ce nouveau mode d'intervention.

Daniel Dumont
Directeur général chez Générations-Tel-jeunes/LigneParents

RÉSUMÉ

En mars 2013, Tel-jeunes a souhaité se doter d'un nouveau mode d'intervention par texto qui semblait gagner en popularité auprès des 12-18 ans. L'objectif était d'offrir aux jeunes la possibilité de contacter un intervenant du service Tel-jeunes par texto, pour poser leurs questions et exposer leurs problèmes, comme ils pouvaient déjà le faire par téléphone, par courriel, par clavardage ou via le forum d'entraide accessible depuis le site Internet du service. Ce type d'intervention brève assurée par un intervenant professionnel par texto constituait une première au Québec. Ce type d'intervention est très innovant et si la littérature documente les effets d'expériences d'intervention par texto, les études portant sur le processus d'implantation ou les changements organisationnels qui peuvent accompagner la mise en place de tels services d'intervention sont rares. Aussi, Tel-jeunes a décidé d'engager, parallèlement au lancement du service d'intervention par texto, une recherche avec des chercheures de l'UQAM, en collaboration avec le Service aux collectivités de l'UQAM. L'équipe de recherche et celle de Tel-jeunes ont travaillé en étroite collaboration. La recherche a ainsi pu accompagner la mise en place du service texto, qui a nécessité des ajustements (essais/erreurs) continuels afin de répondre aux besoins des jeunes et de faciliter le travail des intervenants. Elle s'apparente ainsi à plusieurs égards à une recherche-action.

La recherche avait pour objectifs 1) de cerner les motivations, les contextes et les types de problématiques qui amènent les jeunes à utiliser le texto pour contacter Tel-jeunes et, surtout, d'identifier leurs attentes à l'égard de ce type d'intervention; 2) de documenter les caractéristiques des conversations par texto entre jeunes et intervenants, et de cerner les spécificités de ce mode de prise de contact par comparaison à l'intervention par téléphone, par courriel et par clavardage (sur la base des analyses statistiques déjà réalisées par Tel-jeunes sur les autres modes d'intervention); et 3) de cerner l'expérience des intervenants, comprendre les effets de ce mode d'intervention sur leur tâche, identifier les bénéfices qu'ils y attribuent, les difficultés rencontrées et les stratégies d'intervention par texto qui leur semblent les plus adaptées.

Nous avons opté pour une stratégie méthodologique mixte qui s'est déroulée en trois étapes, mobilisant des modes de collecte et d'analyse des données qualitatif et quantitatif. De novembre 2013 à mai 2014, nous avons organisé des groupes focus (4) avec 23 jeunes âgés de 15 à 17 ans, réalisé une analyse de contenu d'un corpus de 601 conversations par texto entre jeunes et intervenants, extraites des premiers mois d'activité du service, pour un total de 13 236 textos, et enfin, mené des groupes focus (2), avec 11 des 21 intervenants du service texto de Tel-jeunes. Nous avons également organisé une rencontre avec l'équipe de Tel-jeunes pour partager les résultats de la recherche le 14 juillet 2014, ce qui a permis d'affiner l'analyse.

Nos analyses montrent que le service texto répond à un besoin de communication des jeunes, qui ont intégré la pratique du texto dans leur quotidien. Le service d'intervention par texto de Tel-jeunes semble aussi permettre de rejoindre une autre clientèle, qui ne contacte pas nécessairement le service par téléphone, par clavardage, par courriel ou via le forum d'entraide. Toutefois, les jeunes se posent de nombreuses questions sur le service texto et apprécieraient obtenir plus d'information sur son fonctionnement avant de l'utiliser. Ils ont notamment besoin d'être rassurés sur le fait qu'ils ne parlent pas à un robot mais bien à un professionnel, de savoir précisément quel sera leur temps d'attente, et ils souhaitent de plus recevoir rapidement les réponses à leurs textos, l'instantanéité de la communication étant l'une des caractéristiques qu'ils attribuent au

texto. Une de leurs attentes récurrentes concerne les horaires d'ouverture du service, que les jeunes souhaitent voir prolongés au-delà de 22 heures, puisqu'ils anticipent utiliser le service principalement en fin de journée et en soirée. Les jeunes ont également besoin d'être rassurés sur le caractère confidentiel et anonyme des échanges. Enfin, ils témoignent de leur attachement aux autres modes de communication avec Tel-jeunes, et notamment au clavardage, pour les garçons en particulier, et au téléphone pour des problématiques complexes. Leur choix d'un mode de communication avec Tel-jeunes dépend en effet du contexte dans lequel ils se trouvent et du type de problématique sur laquelle ils souhaitent échanger.

Les groupes focus réalisés avec les intervenants et la rencontre de partage des résultats du 14 juillet 2014 ont mis en lumière une certaine ambivalence de la part des intervenants concernant l'intervention par texto. Ils jugent ce mode d'intervention particulièrement adapté, très efficace et satisfaisant pour répondre aux demandes d'information des jeunes, mais la plupart des intervenants rencontrés rapportent des difficultés lorsqu'il s'agit d'intervenir sur des problématiques complexes ou lorsque le jeune n'est pas très avancé dans sa réflexion. Les difficultés rencontrées ont trait aux caractéristiques de l'interaction par texto, aux limites de la plateforme développée pour Tel-jeunes et aux conditions de travail dans lesquelles s'est déployé ce mode d'intervention. Les intervenants s'interrogent notamment sur la possibilité d'adapter le modèle d'intervention pratiqué par Tel-jeunes à ce mode de communication. En effet, jusqu'ici l'adaptation à ce nouveau mode d'intervention avec des jeune s'est avérée un plus grand défi que par téléphone, notamment parce que les jeunes qui contactent Tel-jeunes par texto seraient plus souvent en phase de pré-contemplation et de contemplation, parce que l'intervenant est généralement en relation avec plusieurs jeunes à la fois et aussi parce que le texto ne permet pas de bien saisir l'état émotif des jeunes. Le guide d'intervention par texto, initialement développé par Tel-jeunes pour aider les intervenants dans leur tâche, a dû évoluer pour prendre en compte des difficultés que ces professionnels rencontraient au fur et à mesure de leur expérience de l'intervention par texto. Ainsi ont-ils vécu une longue période d'exploration avant de pouvoir faire évoluer le cadre d'intervention.

L'analyse de contenu des échanges par texto entre jeunes et intervenants semble indiquer que les jeunes sont satisfaits de leur expérience de demande par texto, que la problématique soit simple ou plus complexe. Ils apprécient particulièrement ce mode de communication qui leur permet de préserver leur anonymat. Comme pour les demandes réalisées par téléphone, clavardage, courriel ou via le forum d'entraide, trois thématiques dominent, soit les relations amoureuses, la santé psychologique et la sexualité, et ces demandes émanent très largement de filles. L'analyse des échanges confirme par ailleurs les difficultés rapportées par les intervenants quant à la gestion des conversations par texto. Elle montre que les conversations comportent un nombre élevé de textos et qu'une partie non négligeable de ces conversations porte sur des problématiques complexes, ce qui contribue à expliquer la durée de certaines conversations.

Nous proposons en conclusion des pistes d'amélioration concernant le mode d'intervention par texto en général, le fonctionnement du service, la communication qui l'entoure et la plateforme permettant de gérer les textos. Plusieurs de ces suggestions concernent des éléments qui ont été modifiés par l'équipe Tel-jeunes, depuis ou en parallèle à la collecte des données.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 1

2. PROBLÉMATIQUE 2

2.1. CONTEXTE 2

2.1.1. Présentation de Tel-jeunes 2

2.1.2. Contexte du développement du service texto À tel-jeunes 3

2.1.3. Que sait-on de l'intervention par texto? 4

2.2. QUESTIONS ET OBJECTIFS DE RECHERCHE 14

2.2.1. Spécificité du service d'intervention par texto de Tel-jeunes 14

2.2.2. Questions de recherche 14

2.2.3. Objectifs de la recherche 15

3. STRATÉGIE MÉTHODOLOGIQUE 16

3.1. ÉTAPE 1 : RÉALISATION DE GROUPES FOCUS AVEC DES JEUNES 16

3.1.1 ObjectifS 16

3.1.2 Méthode de collecte des données : Réalisation de 4 groupes focus avec des jeunes 16

3.1.3 Recrutement et profil des participants 16

3.1.4 Déroulement des groupes focus 17

3.1.5 Thématiques abordées 18

3.1.6 Analyse 18

3.2. ÉTAPE 2 : ANALYSE DE CONTENU DES CONVERSATIONS ENTRE JEUNES ET INTERVENANTS DU SERVICE TEXTO DE TEL-JEUNES 18

3.2.1 Objectif 18

3.2.2 Constitution du corpus de conversations 18

3.2.3 Analyse de contenu quantitative 20

3.2.4 Analyse qualitative du corpus de conversations textos 22

3.3. ÉTAPE 3 : GROUPES FOCUS AVEC LES INTERVENANTS 22

3.3.1 Objectif 22

3.3.2 Recrutement et profil des participants 22

3.3.3 Déroulement des groupes focus 23

3.3.4 Analyse 24

3.4. TRIANGULATION DES DONNÉES ET PARTAGE DES RÉSULTATS EN COMITÉ D'ENCADREMENT 24

4. RÉSULTATS ET DISCUSSION 26

4.1. ANALYSE DES GROUPES FOCUS RÉALISÉS AUPRÈS DES JEUNES 26

4.1.1. Connaissance des services Tel-jeunes et du service texto 26

4.1.2. Quelles façons de contacter Tel-jeunes sont privilégiées? 26

4.1.3. Heures d'usage du texto et des services de Tel-jeunes 28

4.1.4. Avantages perçus du texto selon les jeunes 29

4.1.5. Préoccupations à l'égard du service texto 31

4.1.6. Thématiques que les jeunes souhaitent aborder au texto 33

4.1.7. Attentes des jeunes à l'égard de Tel-jeunes et du service texto 33

4.1.8. Comment faire connaître le service texto, selon les jeunes? 35

4.2. ANALYSE DE CONTENU DES CONVERSATIONS PAR TEXTO 36

4.2.1. Qui contacte le service Tel-jeunes par texto? 36

4.2.2. Récurrence du recours au service texto de Tel-jeunes 38

4.2.3. Thématiques abordées *39*
4.2.4. Nombre de textos et durée des conversations *45*
4.2.5. Déroulement des conversations *47*
4.2.6. Difficultés rencontrées par les jeunes ou les intervenants *52*
4.2.7. Appréciation du service par les jeunes *57*
4.3. ANALYSE DES GROUPES FOCUS AVEC LES INTERVENANTS **58**
4.3.1. Un service efficace pour gérer les demandes peu complexes, les demandes d'information *58*
4.3.2. Des difficultés à gérer des problématiques lourdes *59*
4.3.3. Une insatisfaction face à la qualité de l'intervention *69*
4.3.4. Pistes de solutions proposées par les intervenants *73*
5. CONCLUSION **75**
5.1. ÉLÉMENTS SAILLANTS **75**
5.2. PISTES D'ACTION **77**
5.3. LIMITES ET PISTES DE RECHERCHE **81**
RÉFÉRENCES **82**
ANNEXE 1 : PUBLICATION (POST) DE LA CAMPAGNE «PAS CAPABLE D'OUBLIER MON EX» **89**
ANNEXE 2 : GRILLE DE CODIFICATION QUANTITATIVE DES CONVERSATIONS TEXTOS ENTRE LES JEUNES ET LE SERVICE TEL-JEUNES **90**
ANNEXE 3 : CODIFICATION DES THÉMATIQUES (ANALYSE DE CONTENU DES ÉCHANGES PAR TEXTO) **92**
ANNEXE 4 : LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES PAR LES JEUNES DANS LEURS MESSAGES TEXTE **95**

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Récurrence du recours au service par identifiant de téléphone 39

Figure 2 : Répartition des demandes des jeunes faites par téléphone, par courriel, par chat et sur le forum, et selon la thématique.. 40

Figure 3 : Caractère urgent de la demande 44

Figure 4 : Nombre de textos par conversation 46

Figure 5 : Durée de 95 % des conversations 47

1. INTRODUCTION

En janvier 2013, l'organisme Générations, qui chapeaute le service Tel-jeunes, est venu rencontrer plusieurs chercheures du Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté), pour présenter son projet de lancer un service d'intervention par texto auprès des jeunes. Le texto gagnait en popularité auprès des 12-18 ans et Tel-jeunes souhaitait se doter d'un nouveau mode d'intervention utilisant le mode de communication préféré des jeunes. Il existait quelques services d'intervention par texto au Canada et dans d'autres pays, mais aucun au Québec, ni pour les jeunes, ni pour d'autres clientèles. De plus, pour la majorité, les interventions par textos existants fonctionnaient avec des envois de messages texte automatisés et non en s'appuyant sur des intervenants qui répondent de façon instantanée aux textos des usagers, comme envisageait de le faire Tel-jeunes. Le service d'intervention par texto de Tel-jeunes constituait ainsi une première au Québec, ce qui est très excitant, mais constitue aussi tout un défi en termes d'implantation.

C'est en partenariat avec Tel-jeunes et en collaboration avec le Service aux collectivités (SAC) de l'UQAM que nous avons développé et mené cette recherche, qui a bénéficié d'un financement du programme de subvention PAFARC-volet 2 de l'UQAM. Les objectifs de la recherche étaient de documenter l'expérience d'intervention par texto, tant du point de vue des jeunes que des intervenants, afin de permettre à Tel-jeunes d'avoir plus d'informations pour poursuivre le développement de son projet.

Le présent rapport est structuré en 3 grandes sections. Dans une première partie, nous expliquons le contexte du développement du service d'intervention par texto de Tel-jeunes, présentons les résultats d'une revue de la littérature sur les interventions par texto, puis introduisons les questions et les objectifs de la recherche. La deuxième partie décrit la stratégie méthodologique que nous avons utilisée, qui comprenait trois phases de collecte de données (réalisation de groupes focus avec des jeunes, analyse de contenu d'un corpus de conversation par texto entre jeunes et intervenants, et enfin réalisation de groupes focus avec des intervenants). Dans la conclusion, nous relevons les éléments saillants de la recherche, proposons des pistes d'action et terminons en soulignant les limites de la recherche.

Nous espérons que ce travail sera utile à Tel-jeunes, que nous remercions pour sa collaboration active à toutes les étapes de la recherche. Nous leur sommes aussi très reconnaissantes de nous avoir donné l'opportunité de découvrir le travail passionnant et inestimable qu'ils accomplissent auprès des jeunes. Nous remercions également le Service aux collectivités et en particulier Claire Vanier, qui a encadré et soutenu toutes les étapes de cette recherche, si bien que tout semblait facile !

2. PROBLÉMATIQUE

2.1. CONTEXTE

2.1.1. PRÉSENTATION DE TEL-JEUNES

Tel-jeunes, un service mis en place par l'organisme à but non lucratif Générations en 1991, est un service d'intervention professionnel de première ligne gratuit, anonyme et accessible 24h/24h, par téléphone et par Internet, pour tous les jeunes du Québec. Tel-jeunes offre ses services aux jeunes âgés de 5 à 20 ans, mais cible particulièrement les 12-17 ans. Les interventions visent à accueillir, informer, éduquer, soutenir et intervenir auprès des jeunes sur les sujets qui les préoccupent : relations avec les amis, relations amoureuses, sexualité, intimidation, violence, usage de drogues, détresse psychologique et autres problématiques de santé mentale. Les interventions sont orientées selon des principes de responsabilisation, sollicitant la participation des jeunes dans la recherche de leurs propres solutions. Les interventions consistent aussi à référer les jeunes, si nécessaire, à des ressources professionnelles spécialisées. L'équipe d'intervenants professionnelle et multidisciplinaire adopte un modèle d'intervention qui s'inspire de la thérapie de la réalité (Glasser, 1971) et privilégie une approche systémique et motivationnelle (Naar-King et Suarez, 2011). Ce modèle vise en premier lieu à établir une alliance avec le client, nécessaire au succès de l'intervention. Il implique plusieurs étapes non linéaires, soit l'accueil de la demande du client, l'exploration de la situation vécue, l'évaluation de sa volonté d'agir, l'identification de l'étape de changement à laquelle il se situe, c'est-à-dire son degré de motivation (selon le modèle de Prochaska, 2006), afin d'établir un plan d'action puis de conclure.

Dès le départ, Tel-jeunes connait un grand succès auprès des jeunes, mais observe un déplacement constant des jeunes vers d'autres modes de communication que le téléphone. En parallèle, une étude réalisée par Tel-jeunes en 2000 a souligné le manque de ressources gratuites et professionnelles pour les jeunes sur Internet. En 2001, Tel-jeunes lance donc le site *Tel-jeunes.com* qui offre de l'information et donne la possibilité aux jeunes de poser leurs questions et d'exposer leurs préoccupations par courriel, en plus de pouvoir échanger avec d'autres jeunes via un forum entre pairs modéré par les intervenants de Tel-jeunes. Le service d'intervention par clavardage a par la suite été ajouté en 2011 et a rapidement gagné en popularité. En 2011-2012, Tel-jeunes a reçu 65 000 demandes de la part des jeunes : 53% par téléphone, 31% par Internet (courriel, clavardage, forum d'entraide) et 14% lors d'ateliers en milieu scolaire. Le public qui

contacte l'organisme est en moyenne âgé de 15 ans et est composé à 71% de filles. En 2012, Tel-jeunes a adhéré au *Child Help Line International* (CHI), un réseau international d'organismes d'écoute pour enfants et jeunes localisés dans 136 pays. Au total, ces organismes ont reçu en 2012 plus de 14 millions de contacts d'enfants et de jeunes en quête d'information ou de protection.

2.1.2. CONTEXTE DU DÉVELOPPEMENT DU SERVICE TEXTO À TEL-JEUNES

Tel-jeunes assure depuis près de 15 ans une présence en ligne *via* son site Web (*www.teljeunes.com*), qui offre différentes modalités pour contacter un intervenant professionnel (courriel, clavardage) ou partager sur une problématique (forum entre pairs). Ces différents modes d'intervention permettent de répondre aux besoins d'interaction variés des jeunes et sont complémentaires au service téléphonique, vers lequel les intervenants peuvent au besoin diriger le jeune, si celui-ci le désire. Les intervenants considèrent en effet l'intervention par téléphone comme le moyen le plus efficace pour évaluer l'urgence d'une situation et intervenir rapidement si cela est nécessaire. En effet, des évaluations réalisées par Tel-jeunes (2012) sur ses différents modes d'intervention mettent en évidence leurs spécificités. Ainsi, l'anonymat du courriel et son caractère plus intime favorisent l'expression de certaines problématiques reliées, par exemple, à la sexualité ou à la santé mentale, l'écrit étant moins confrontant que la voix, au téléphone. Les premiers constats de l'organisme sur les demandes faites par clavardage montrent que les jeunes y expriment des problématiques de santé mentale assez lourdes, notamment des situations de crise.

Constatant une baisse des demandes par téléphone et par courriel et une hausse des prises de contact par clavardage, Tel-jeunes, qui souhaite être présent « là où sont les jeunes », décide d'explorer une stratégie d'intervention par texto, pour rejoindre le nombre croissant de jeunes qui possèdent un téléphone mobile. Plusieurs n'étant pas équipés d'un téléphone intelligent, le texto, très populaire, semble le moyen à privilégier pour rejoindre le plus grand nombre d'entre eux. Offrir ce nouveau moyen de contacter Tel-jeunes semblait important, parce qu'il permet à plus de jeunes de rejoindre l'organisme, lequel est souvent le premier lieu de demande d'aide professionnelle qu'utilisent les jeunes.

La première phase de cette stratégie d'intervention, qui comportait au préalable l'installation d'une plateforme de réception des textos, a démarré à la mi-décembre 2012 avec une expérience

pilote dans trois écoles au Québec (École secondaire Calixa-Lavallée de Montréal-Nord, Collège St-Maurice de St-Hyacinthe, École secondaire La Frontalière de Coaticook). Par la suite (le 12 mars 2013), Tel-jeunes a ouvert son nouveau service à tous les jeunes du Québec et a médiatisé cette opération sur sa page Facebook et par un communiqué de presse. Assez rapidement, Tel-jeunes recevait près de 300 textos par jour. En 2013, le service texto de Tel-jeunes a reçu 274 798 textos émanant de 12 942 jeunes (ou plutôt de 12 942 numéros de téléphone différents) (Générations, 2013). Signalons qu'une conversation par texto inclut plusieurs textos, ce qui explique que le nombre de conversations soit inférieur au nombre de textos reçus. Pendant la même période, le service Tel-jeunes a répondu à 18 610 appels faits autrement que par texto, soit 1 964 heures d'intervention téléphonique, 738 séances de clavardage, 8 695 courriels et 3 173 prises de contact sur le forum. Il apparaît ainsi que le service texto est devenu, en un an, un des principaux moyens d'intervention de Tel-jeunes, suivi du service téléphonique. Toutefois, l'intervention par texto soulevait plusieurs questions concernant, entre autres, la pertinence de l'approche pour les jeunes par rapport à leurs besoins et perceptions, la façon dont il est utilisé et les adaptations nécessaires à l'intervention. C'est pourquoi l'équipe de direction a contacté le Centre de recherche sur la communication et la santé de l'UQAM et le Service aux Collectivité de l'UQAM, pour développer un projet de recherche visant à documenter le processus de mise en place du service texto chez Tel-jeunes. Le projet a débuté en septembre 2013, la collecte de données s'est déroulée de novembre 2013 à mai 2014 et, en cours de route, Tel-jeunes a connu des changements au sein de son personnel. L'organisme a ainsi accueilli un nouveau directeur et une nouvelle superviseure, qui ont remplacé les représentants précédents de l'organisme au sein du comité d'encadrement du projet.

2.1.3. QUE SAIT-ON DE L'INTERVENTION PAR TEXTO?

L'intérêt des organismes œuvrant auprès des jeunes concernant l'intervention par texto est lié à leur constat de la place que prend le texto dans leur quotidien, comme moyen de communication. Après avoir décrit les usages du texto par les jeunes, nous rapportons les résultats d'une revue de la littérature documentant des expériences d'organismes qui utilisent le texto pour intervenir auprès des jeunes. Nous terminerons en présentant quelques exemples d'intervention offrant des similarités avec le travail mené par Tel-jeunes, et qui peuvent être inspirants.

Le texto : un mode de communication privilégié par les jeunes

Le téléphone mobile représente un dispositif de communication qu'une grande majorité de jeunes se sont appropriés (Matthews, Doherty et Coyle, 2008). Selon l'Association canadienne des télécommunications sans fil (2013), 90 % des Canadiens et Canadiennes âgés de 15 ans et plus possèdent un téléphone mobile, et plus de la moitié (56 %) de ceux âgés entre 14 et 17 ans qui détiennent un téléphone mobile possèdent un téléphone intelligent (Association canadienne des télécommunications sans fil, 2012).

Les textos[1] peuvent être définis comme une transcription interpersonnelle et publique de forme alphanumérique s'effectuant dans un laps de temps accéléré, voire instantané ou, dans certains cas, différé. De telles communications peuvent aussi inclure des éléments textuels, auditifs, visuels et audiovisuels, y compris les binettes (*emoticons*) typographiques ou iconiques. Parmi les fonctionnalités que permettent les téléphones mobiles, le texto est accessible quel que soit le type de cellulaire, bien que les claviers proposés sur les téléphones intelligents facilitent grandement la frappe rapide.

La communication par texto occupe une place grandissante dans le quotidien des jeunes Occidentaux nés dans les années 1980 et 1990 (Green et Haddon, 2009). En effet, le texto apparaît comme le mode préféré de communication des adolescents, qui seraient 75% à l'utiliser selon une étude américaine réalisée en 2011 (Pew Internet, 2012). La même année, au Canada, les jeunes âgés de 13 à 17 ans ont envoyé et reçu en moyenne 3 417 textos par mois (Nielsen, 2011). Ainsi, alors que les adolescents des générations précédentes pouvaient parler des heures au téléphone résidentiel, les jeunes d'aujourd'hui semblent avoir un faible pour le texto. Une autre étude réalisée en France montre que les textos seraient parmi les fonctionnalités les plus utilisées par les jeunes (ASEF, 2013), qui préfèrent en grande majorité (85 %) les textos aux appels téléphoniques. C'est sans surprise que ce moyen de communication si populaire arrive au premier rang des usages des téléphones mobiles chez la population des 14 à 20 ans, suivi par l'utilisation de matériel audiovisuel et, seulement ensuite, l'appel téléphonique (ASEF, 2013).

Ce mode de communication est aujourd'hui partagé par les générations précédentes. Selon une étude réalisée auprès de jeunes âgés de 18 à 23 ans, le texto serait le mode de communication

[1]Nous suggérons l'emploi du mot « texto » plutôt que « message texte », conformément à la recommandation de l'Office québécois de la langue française : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/actualites/capsules_hebdo/texto_20101014.html).

privilégié pour les interactions quotidiennes entre pairs (Skierkowski et Wood, 2012). Selon Myers (2012), « les 18 à 24 ans passent plus de temps à envoyer et recevoir des textos, soit plus de 100 textos par jour, qu'à faire quelque autre activité » (traduction libre, p. 141).

Par ailleurs, les interactions réalisées par texto ont tout autant de signification pour les jeunes que les interactions en face à face, comme le souligne un rapport de *Jeunesse J'écoute* (2012) : «Les activités accomplies en ligne ou au moyen d'autres technologies sont considérées aussi "réelles" et significatives pour les adolescents que celles réalisées sur le terrain ou en personne », ce qui inclut les communications effectuées via le téléphone cellulaire. Le texto constitue ainsi une technologie qui a été largement adoptée et intégrée dans la vie quotidienne des jeunes et qui figure parmi leurs modes de communication privilégiés.

Quelles formes prend la communication par texto ?

La popularité grandissante des textos a amené le développement de nouveaux codes linguistiques, ceux-ci priorisant une langue « charcutée », les mots et les expressions étant raccourcis pour optimiser la vitesse de communication et, dans les premières années, se plier aux limites du nombre de caractères. Ces limites techniques ont soulevé de nombreuses préoccupations concernant le développement de l'orthographe chez les jeunes et leur structure langagière (Goumi et al, 2011). Plusieurs considèrent le langage texto comme un nouveau langage en soi. Des dictionnaires sur le Web proposent d'ailleurs des « traductions » pour les expressions les plus utilisées (Radio-Canada, 2013; Canadian Centre for Child Protection Inc., 2013).

Goumi et al. (2011), qui ont analysé la longueur et la forme des textos envoyés par les 13 à 18 ans, selon l'âge, le sexe et l'expérience quant à l'utilisation du texto, montrent que, entre 15 et 16 ans, les filles textent plus longuement que les garçons. S'appuyant sur les travaux de Watzlawick et Helmick (1979), ces auteurs analysent le contenu des messages textes à l'aide de deux axes : 1) la transaction d'information et 2) l'axe relationnel. Ils montrent que, pour les deux sexes, les messages à caractère relationnel sont plus nombreux que ceux fournissant de l'information. Dans le volet relationnel, les textos portent sur les relations amicales et l'organisation sociale, les échanges interpersonnels ritualisés et les relations amoureuses.

Compte tenu du rôle central que jouent aujourd'hui le téléphone mobile et la communication par texto dans la vie des jeunes, le texto apparaît un moyen prometteur pour atteindre et interpeller

cette population. Nous présentons dans la section suivante une recension de la littérature portant sur l'intervention par texto, en privilégiant les études portant sur des clientèles jeunes.

Recension des interventions par texto

L'objectif de cette recension est d'explorer les modalités de l'utilisation du texto en intervention psychosociale et de santé, de documenter les dispositifs, les effets perçus et leur évaluation. Ce qui suit n'est pas une méta-analyse, mais une synthèse descriptive des résultats de cette recension.

La recension des articles portant sur l'intervention par texto a été réalisée en août 2013, à partir des moteurs de recherche *Google, Google Scholar* ainsi que du catalogue *Virtuose*, des bibliothèques de l'UQAM. Dans un premier temps, la recherche d'articles s'est faite à partir de différents mots clés en lien avec la santé, l'intervention et les téléphones mobiles : « text message, intervention, health, mobile health, SMS, prevention, treatment ». Dans un deuxième temps, la composante jeunesse a été ajoutée dans les mots clés : « youngadult, young, adolescent, youth ». Ces recherches ont mené à plusieurs articles publiés dans diverses revues scientifiques électroniques, desquels 53 articles parus entre 2006 et 2013 ont été retenus pour les besoins de cette recension. La grande majorité de ceux-ci était en anglais, comme l'ont également souligné Militello et al. (2012). Par la suite, ces 53 articles ont été classifiés grâce à une grille d'analyse selon les critères suivants : les auteurs de l'étude, la date de publication, le titre de l'article, le titre de la revue ou du livre, le type de document, le pays où l'étude a été réalisée, le moteur de recherche utilisé, les mots clés utilisés pour effectuer la recherche, la population ciblée dans l'étude, les domaines ou les thèmes abordés, le résumé de l'article, les mots clés de l'article, le type de service proposé (automatisés, personnalisés, échange de texto ou autre), le type d'évaluation (sondage, questionnaire ou autre) ainsi que le type de répondants (bénévoles, professionnels, pairs ou autres). À la suite de cette recherche, afin de relever les interventions non documentées dans le cadre d'études scientifiques, nous avons réalisé une exploration dans le moteur de recherche *Google* avec les mots clés suivants : « adolescents, texto, hot line, intervention ».

Au sein des 53 articles retenus, certains portaient directement sur des programmes d'intervention. Dans ces cas, les articles ont été classifiées selon le nom du programme d'intervention et sa date de lancement, la région ou le pays desservi par l'organisme, le moteur de recherche utilisé ou la

référence de l'intervention, la population ciblée par l'intervention, les problématiques ou domaines concernés, un résumé ou une brève description de l'intervention, le type de service offert (types d'envoi, échanges dynamiques, etc.) et finalement le type de répondants. Cette méthode a permis d'identifier les interventions qui se déploient actuellement auprès des jeunes.

RÉSULTATS DE LA RECENSION DES INTERVENTIONS PAR TEXTO

Domaine d'intervention

Parmi les 53 articles qui renvoient à l'utilisation du texto en santé, les interventions portaient sur les domaines suivants : 1) la promotion des saines habitudes de vie (cessation tabagique, engagement dans l'activité physique, perte de poids), 2) la santé sexuelle (contraception, grossesse, ITSS, VIH); 3) la santé mentale (anxiété, dépression, bipolarité, ensemble des maladies mentales sévères, troubles alimentaires, abus et dépendance à l'alcool, etc.); 4) les maladies chroniques (asthme, hypertension, diabète). Ces études proviennent de divers pays, dont les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, l'Afrique du Sud, du Malawi, l'Ouganda, la Finlande, la Suisse, l'Espagne et le Canada.

Populations ciblées

Seules quelques-unes des études présentées dans les articles recensés réfèrent à des populations composées de jeunes (adolescents et jeunes adultes) ou traitent d'interventions en relation d'aide dans le champ de la santé, soit les aspects qui nous intéressent plus particulièrement. Les autres études portent sur des populations adultes.

Objectifs de l'intervention

Les objectifs d'intervention varient, mais peuvent être classés du *plus* au *moins* interventionniste :

- l'information sur les saines habitudes de vie;
- la sensibilisation aux comportements à risque;
- l'incitation au dépistage ou à la vaccination, l'information sur des ressources d'aide et l'incitation à les utiliser;
- le suivi d'une maladie chronique, incluant le suivi en santé mentale (afin d'assurer une intervention continue et quotidienne), le renforcement de l'adhésion au traitement, le rappel de rendez-vous;
- le support au changement de comportement (cessation tabagique, adoption des saines habitudes de vie);

- l'incitation à aller rechercher de l'aide. Une étude s'est ainsi intéressée aux textos comme manière d'inciter les jeunes dépressifs à contacter un organisme (Joyce et Weibelzahl, 2011). Dans un collège irlandais, des textos portant sur divers sujets étaient envoyés aux adolescents. Par exemple, un des messages envoyés a été: « Hi Hope the new college year has started well. If not and you need to chat, call or txt Stephen in student services on 087...». Ce type d'invitation a reçu un taux de réponse d'environ 3 % par session. Au terme de cette recherche, des jeunes ont donc manifesté un besoin de soutien, et ce grâce à l'un ou l'autre des textos les incitant à le faire. Tel que souligné par les auteurs, le texto peut donc être utilisé pour inciter à la demande d'aide;
- l'intervention brève. Les études académiques et scientifiques consacrées à des interventions brèves effectuées par l'entremise de textos, et où un intervenant professionnel répond en temps réel aux demandes envoyées par les jeunes, sont peu nombreuses.

Usages du dispositif texto

Les interventions utilisent le texto de différentes manières, exploitant plus ou moins les fonctionnalités interactives du texto.

- **Envoi de messages texte automatisés**

Cette utilisation est dominante dans les programmes liés à la cessation tabagique et à l'adhésion à un traitement, où des messages sont envoyés à une population cible sans s'attendre à en recevoir en retour (Riley et al., 2011). Ces travaux soulignent la pertinence d'une intervention par texto ciblée dans le temps, c'est-à-dire d'un texto qui arrive à l'usager au moment opportun afin d'effectuer l'accompagnement nécessaire à la personne en processus de changement (Militello et al, 2012).

- **Envoi de messages automatisés avec possibilité pour la personne contactée de répondre**

Le texto est ici utilisé comme moyen d'information ou de sensibilisation (ITSS, adhésion à la médication) ou en support au suivi d'une maladie (diabète, santé mentale), de la perte de poids ou de l'engagement dans l'activité physique. La personne qui reçoit le texto peut en retour poser une question ou contacter une ressource pour obtenir un rendez-vous.

- **Question envoyée par le client au service qui renvoie une réponse automatisée**

Un individu contacte l'organisme par texto pour poser une question. Les questions sont analysées de façon automatisée (analyse sémantique) et l'individu reçoit une réponse automatisée grâce à un algorithme de réponses.

- **Question envoyée par le client au service qui renvoie une réponse personnalisée**

Un individu contacte l'organisme par texto pour poser une question et le personnel présent lui répond. Le personnel peut être composé de professionnels ou de bénévoles sous supervision de professionnels.

- **Support à la communication intervenant/soignant et jeune**

Le texto est ici utilisé pour l'accompagnement d'un patient ou d'une personne en contexte de vulnérabilité. Cet accompagnement individualisé peut prendre la forme d'un rappel de rendez-vous ou d'un suivi clinique auprès d'une personne atteinte d'une maladie chronique

Furber et al. (2011) ont analysé les textos reçus et envoyés par les thérapeutes de l'organisme Youthlink, qui œuvre auprès des jeunes en banlieue de Toronto. La recherche a permis de dénombrer, en sept mois, 80 conversations SMS entre les jeunes et les intervenants, pour un total de 941 messages. L'analyse de contenu de ces échanges a montré que les rendez-vous étaient le sujet principal des messages, tant du côté des aidés que des aidants. Il est intéressant de noter, comme le remarquent aussi Furber et al. (2011), que les jeunes personnes qui sont aidées semblent prêtes à donner des renseignements personnels, par exemple au sujet de leurs sentiments du moment et des circonstances de leur vie actuelle. Cette transmission de données ouvre la voie à des échanges thérapeutiques à partir du vécu exprimé par les appelants.

- **Le texto comme méthode de collecte de données**

Enfin, les textos peuvent être utilisés à des fins de recherche. Matthews et al. (2008) proposent ainsi une intervention visant à cerner l'évolution quotidienne de l'humeur d'adolescents. Ils proposent un dispositif dans lequel le participant est amené à compléter un journal d'humeur qu'il reçoit par texto et qui est très facile à remplir (interface graphique). Le but de cette application mobile est d'amener un plus grand nombre de jeunes à remplir ce bilan, puisque très peu le font au format papier. Ce journal vise à ce que la personne prenne conscience de ses humeurs afin de l'aider à en percevoir les causes et de découvrir des manières de mieux les gérer.

Exemples d'interventions particulièrement intéressantes

BrdsNBz *(Birds and Bees)*

BrdsNBz a été conçu pour répondre aux questions des adolescents âgés de 14 à 19 ans concernant la santé sexuelle. Ce service se déploie en Caroline du Nord (États-Unis), où les ressources d'aide dans ce domaine sont limitées. BrdsNBz a été développé en réponse à l'augmentation du taux de grossesse chez les adolescentes et des infections transmissibles sexuellement et par le sang

(ITSS), y compris le virus de l'immunodéficience humaine (VIH). L'objectif est aussi de fournir des renseignements précis aux jeunes dans un format adapté à leur mode de vie. BrdsNBz leur offre donc, *via* son service texto, un moyen anonyme de déposer des questions liées à la santé sexuelle et aux relations intimes. Les réponses sont formulées par des éducateurs en santé et envoyées dans les 24 heures suivant la demande (Phillips, 2010).

Teen Line

Ligne d'assistance téléphonique confidentielle pour les adolescents, Teen Line vise de multiples problématiques. Lancé dans les années 1980, le service gratuit fonctionne tous les soirs de 18 h à 22 h n'importe où en Californie (États-Unis). Les jeunes ont la possibilité de communiquer avec le service par téléphone, par texto (plus récent), par courriel ou *via* le babillard électronique (forum) disponible en ligne. Le site Internet de l'organisme offre d'ailleurs plusieurs ressources en ligne. À noter que le service est offert par des jeunes bénévoles ayant suivi une formation : Teen Line sélectionne chaque année environ quatre-vingts adolescents qui deviennent bénévoles au sein de l'organisme. Ces derniers doivent compléter un programme de formation de soixante heures portant sur les techniques de communication et d'écoute. Ils abordent des sujets variés tels que l'intervention en situation de crise, la vie familiale, la diversité culturelle, les valeurs, la sexualité, la toxicomanie, la violence, l'autodestruction et les comportements qui menacent la vie. Les bénévoles ainsi formés aident les jeunes qui communiquent avec Teen Line à clarifier leurs préoccupations, à définir les options qui s'offrent à eux, à prendre des décisions positives et à se diriger vers des ressources communautaires, si nécessaire (Teen Line, 2011).

Planned Parenthood Federation of America

Planned Parenthood Federation of America (PPFA) est un organisme à but non lucratif offrant des services de santé reproductive et de santé maternelle et infantile. Il s'agit de la filiale américaine de l'International Planned Parenthood Federation (IPPF) et de l'un de ses membres les plus importants. PPFA, qui détient plus de 800 centres de santé aux États-Unis, est le plus grand fournisseur américain de services de santé reproductive, notamment pour le dépistage du cancer et du VIH, ainsi que pour les questions de contraception et d'avortement. L'organisation prend également en charge plus d'un million de patients à l'extérieur des États-Unis. En plus des services d'information offerts via téléphone et clavardage, PPFA offre depuis environ deux ans, dans plusieurs régions des États-Unis, un programme de texto pour les jeunes ayant besoin de

renseignements au sujet de la santé sexuelle. Ce sont des éducateurs en santé certifiés qui répondent aux textos envoyés par les jeunes (Planned Parenthood Federation of America, 2014).

Crisis Call Center

Crisis Call Center est créé en 1966 par l'University of Nevada en réponse au taux élevé de suicide dans cet état américain. Conjointement avec le *Northern Nevada Adult Mental Health*, un plan a été mis sur pied afin d'établir une ligne de prévention disponible 24 heures par jour. En 1979, le centre a élargi ses services en ajoutant un programme de sensibilisation aux victimes d'agression sexuelle. Bien que le Crisis Call Center soit devenu un organisme indépendant sans but lucratif en 1985, il maintient une étroite relation de travail avec l'University of Nevada. Au fil des années, le centre a amélioré son offre de services pour répondre à d'autres situations de crise, comme la violence familiale, la toxicomanie, l'abus ou la négligence envers les aînés. Le Crisis Call Center est considéré comme l'un des plus anciens centres de crise fonctionnant en continu aux États-Unis. Il fournit des services d'intervention, d'information et d'aiguillage vers des ressources, des programmes d'éducation et de sensibilisation communautaires et des services de défense des victimes d'agression sexuelle et de prévention de crises. En plus de leur personnel, environ 70 bénévoles hautement qualifiés répondent aux lignes d'écoute téléphonique et offrent des rencontres en face à face pour les victimes d'agression sexuelle. Les bénévoles de la ligne d'écoute répondent aux appels portant sur des questions telles que la toxicomanie, la violence domestique, la maltraitance des enfants et des personnes âgées, la négligence, le suicide, la solitude et la dépression. Leur service de ligne d'écoute est disponible en tout temps. Depuis près de deux ans et demi, le Centre offre un service d'aide par messagerie texte disponible 24h par jour (Crisis Call Center, 2013).

CONCLUSION

Quelles que soient les modalités d'usage des textos, les interventions que nous avons recensées sont presque toutes effectuées auprès de clientèles ciblées en termes d'âge et de comportement ou de problématiques de santé. Les interventions ciblant les jeunes et couvrant différentes problématiques sont rares. Par ailleurs, si le texto offre une plateforme de communication bidirectionnelle, la plupart des interventions l'utilisent de façon unidirectionnelle.

Il est surprenant de noter que peu d'interventions reposent sur des bases théoriques. Pour ce qui est des interventions visant la cessation tabagique et l'adhésion à un traitement, elles s'appuient

essentiellement sur des théories d'ordre sociocognitif, par exemple l'efficacité personnelle ou le modèle de changement de Prochaska. Selon Riley et al. (2011), les retombées d'une intervention sont pourtant meilleures quand elles s'appuient sur des bases théoriques solides. L'auteur se demande toutefois si les théories de l'intervention telles que développées pour des pratiques traditionnelles sont valides ou même pertinentes lorsque l'intervention est réalisée par texto (Riley et al., 2011).

Dans un article qui ne porte pas sur l'intervention en tant que telle, DeJong et Gorrindo (2014) s'interrogent sur l'intégration du texto dans le cadre de thérapies avec des adolescents, en alternance avec des rencontres en face à face. Ces auteurs soulignent que, si ce mode de communication ne peut être ignoré puisqu'il correspond aux pratiques de communication des jeunes, il est important de mieux comprendre comment l'intégrer dans la pratique clinique. Bien que leur réflexion ne porte pas sur l'intervention brève comme celle offerte par Tel-jeunes, plusieurs des questionnements que proposent ces auteurs semblent pertinents pour Tel-jeunes, notamment les suivants :

1. Quels sont les impacts de l'intégration du texto pour intervenir en santé mentale auprès des jeunes ? Ce type d'intervention est-il ou non dans l'intérêt des jeunes ? La communication par texto permet-elle, par exemple, d'approfondir l'alliance thérapeutique, aide-t-elle au traitement ? Aide-t-elle le patient à exprimer plus facilement certains états affectifs que dans une session en face à face ?
2. Comment le texto doit-il être utilisé concrètement dans le cadre d'un suivi en santé mentale? Quelles sont les limites (toujours présentes dans une intervention thérapeutique) qui doivent être communiquées aux jeunes quant à l'utilisation du texto pour interagir avec un professionnel en santé mentale? Comment le patient risque-t-il de réagir si le professionnel n'est pas en mesure de répondre immédiatement à sa demande envoyée par texto ?
3. Comment documenter les échanges par texto dans le dossier médical du jeune ?
4. Comment former et motiver les professionnels à utiliser l'intervention par texto ?
5. Comment garantir la confidentialité des échanges dès lors qu'ils circulent sur Internet ?

Ces questionnements sont d'autant plus pertinents que les interventions par texto sont encore assez peu évaluées. Lorsqu'il y a évaluation, la plupart des études montrent un retour positif de la

part des usagers, qui jugent ce mode de communication pratique et facile. Les interventions de sensibilisation et d'incitation à contacter des ressources semblent assez efficaces, de même que celles qui constituent un accompagnement au changement. Les études soulignent aussi les potentialités de l'intervention par texto pour pallier les disparités géographiques, sociales et générationnelles dans l'accès aux ressources. Toutefois, les impacts à long terme de ces interventions par texto, qui constituent une porte d'entrée vers différentes ressources, sont peu documentés. Enfin, certains éléments des interventions par texto sont très rarement évalués, comme l'expression des émotions, les modalités d'interaction, les attitudes et le ton, le non verbal (émoticônes), qui colorent pourtant la communication entre l'intervenant et la personne aidée.

2.2. QUESTIONS ET OBJECTIFS DE RECHERCHE

2.2.1. SPÉCIFICITÉ DU SERVICE D'INTERVENTION PAR TEXTO DE TEL-JEUNES

La démarche que développe Tel-jeunes est spécifique à plusieurs égards. Tout d'abord, contrairement aux interventions recensées dans la littérature, son service par texto vise à répondre à des demandes portant sur des problématiques extrêmement variées : c'est en effet une des caractéristiques de Tel-jeunes que d'être une large porte d'entrée. De plus, la recension des écrits suggère que les interventions sont plutôt de l'ordre de la prévention et de la promotion de la santé initiées par les organisations, à la différence de Tel-jeunes qui offre des services d'aide psychosociale que les jeunes contactent à leur initiative et dans le cadre desquels des professionnels répondent en temps réel à leurs questionnements. La littérature sur les interventions par texto offre ainsi peu d'information sur les caractéristiques et les problématiques des clientèles qui utilisent les services texto, ainsi que sur leurs besoins et leurs attentes à l'égard du service. On en sait également peu sur l'adaptation des modèles d'intervention et les impacts de ce nouveau mode d'interaction avec les jeunes sur le travail des intervenants.

2.2.2. QUESTIONS DE RECHERCHE

La principale question de recherche guidant ce projet est de comprendre **comment se déroule l'intervention psychosociale par texto**, ce qui inclut d'en **cerner ses spécificités**. Il est notamment important pour Tel-jeunes de cerner les besoins des jeunes qui les contactent par texto, leurs perceptions et leurs façons d'utiliser ce service, de même que les problématiques abordées et la façon dont celles-ci sont exprimées.

Ce mode d'intervention étant nouveau, il est également nécessaire de mieux comprendre le déroulement type des interventions (durée, nombre d'échanges entre le jeune et l'intervenant, structure de l'interaction). Comment les jeunes présentent-ils leur problématique par texto ? Quel vocabulaire, jargons et signes privilégient-ils? Comment se déroule la conversation ? Comment débute-t-elle ? Comment prend-elle fin ?

Enfin, nous visons également à comprendre dans quelle mesure ce mode de prise de contact affecte l'approche d'intervention et la tâche des intervenants. Comment cernent-ils la problématique exprimée par un jeune via le texto, lequel limite le nombre de caractères échangés à 160 (même si ces limites sont de moins en moins perceptibles pour les utilisateurs de téléphone cellulaire étant donné que les messages sont regroupés lorsqu'ils excèdent 160 caractères)? Quels sont les messages qu'ils jugent les plus efficaces ? Le passage vers une intervention téléphonique est-il possible? Par ailleurs, on peut imaginer que l'intervention par texto transforme le travail des intervenants. Comment ceux-ci vivent-ils les interactions et l'intervention par texto? Les jugent-ils satisfaisantes? Quels avantages associent-ils à cette pratique ? Quelles difficultés rencontrent-ils?

2.2.3. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

La présente recherche a ainsi pour buts de documenter les caractéristiques du service texto de Tel-jeunes et d'explorer les potentiels et les limites de ce type d'intervention. Pour ce faire, trois objectifs sont visés :

- cerner les motivations, les contextes et les types de problématiques qui amènent les jeunes à utiliser le texto pour contacter Tel-jeunes et, surtout, identifier leurs attentes à l'égard de ce type d'intervention;
- documenter les caractéristiques des conversations par texto entre jeunes et intervenants, et cerner les spécificités de ce mode de prise de contact par comparaison à l'intervention par téléphone, par courriel et par clavardage;
- cerner l'expérience des intervenants, comprendre les effets de ce mode d'intervention sur leur tâche, identifier les bénéfices qu'ils y attribuent, les difficultés rencontrées et les stratégies d'intervention par texto qui leur semblent les plus adaptées.

3. STRATÉGIE MÉTHODOLOGIQUE

Afin de répondre aux objectifs de la recherche, nous avons opté pour une stratégie méthodologique mixte, mobilisant des modes de collecte et d'analyse de données qualitatifs et quantitatifs. Celle-ci s'est déroulée en 3 étapes qui se sont échelonnées de novembre 2013 à mai 2014 et que nous présentons successivement.

3.1. ÉTAPE 1 : RÉALISATION DE GROUPES FOCUS AVEC DES JEUNES

3.1.1 OBJECTIFS

Ces groupes focus visaient à cerner les motivations, les contextes et les types de problématiques qui amènent les jeunes à utiliser le texto pour contacter Tel-jeunes et, surtout, à identifier leurs attentes à l'égard de ce type d'intervention.

3.1.2 MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES : RÉALISATION DE 4 GROUPES FOCUS AVEC DES JEUNES

La méthode des groupes focus a été privilégiée, car elle constitue un moyen efficace de recueillir, dans des délais très courts, une grande variété d'idées, d'opinions et de croyances sur un sujet donné et de faire émerger les motivations à l'origine des comportements (Kitzinger, 1994). Le caractère stimulant des échanges entre les participants et le contrôle moins important exercé par l'interviewer semblent également favoriser les discours sur des sujets sensibles, notamment dans le domaine de la santé (Kitzinger, 2000).

3.1.3 RECRUTEMENT ET PROFIL DES PARTICIPANTS

En novembre et décembre 2013, nous avons réalisé 4 groupes focus avec des jeunes de 15 à 17 ans, cible prioritaire du service texto de Tel-jeunes, pour un total de 23 participants. Nous avons constitué deux groupes spécifiquement masculins et deux groupes spécifiquement féminins.

Les participants ont été recrutés sur une base volontaire dans deux écoles secondaires : une école à Montréal et l'autre en région, afin d'assurer une diversité intergroupe sur le plan de la zone géographique (région /métropole). Le recrutement des jeunes a été réalisé par Tel-jeunes. Après avoir contacté les directions des écoles pour leur présenter le projet, la responsable de la formation chez Tel-jeunes (Johanne Reeves) a mobilisé les responsables des réseaux d'entraidants dans chacune des écoles. Les entraidants sont des jeunes volontaires mobilisés et

soutenus par des personnes ressources du milieu et auprès desquels Tel-jeunes offre un service de formation continue. Les personnes ressources du milieu peuvent être les responsables de l'animation et de la vie spirituelle, un éducateur spécialisé, etc. Les personnes ressources des écoles sollicitées ont présenté l'activité au réseau d'entraidants de leur école et lancé un appel plus large aux jeunes de secondaire 4, pour les inviter à participer à la recherche.

Dans l'école en région, nous avons réalisé un groupe focus le 6 novembre 2013, qui a réuni 7 jeunes filles du secondaire 4, âgées de 15 à 17 ans. Le lendemain, nous avons réalisé un groupe focus de 6 garçons du secondaire 4, dans la même tranche d'âge. L'éducateur qui a aidé au recrutement était présent aux deux rencontres.

Dans l'école de Montréal, nous avons réalisé un groupe focus le 3 décembre 2013, qui a réuni 3 filles du secondaire 4, âgées de 15 à 17 ans. L'éducateur spécialisé était présent pendant la rencontre. Le lendemain (12 décembre 2013), nous avons réalisé un groupe focus avec 7 garçons du secondaire 4 de la même tranche d'âge, cette fois-ci sans la présence de l'éducateur.

3.1.4 DÉROULEMENT DES GROUPES FOCUS

Les groupes focus, d'une durée d'une heure, se sont déroulés sur l'heure du lunch (11h15-12h15 à l'école en région; 11h30-12h30 à l'école de Montréal), les jeunes apportant avec eux leur plateau-repas. Si ce créneau était pratique puisqu'il ne bouleversait pas les cours que suivent les jeunes, nous avons constaté qu'il n'était pas idéal, car plusieurs des jeunes participants n'osaient pas manger devant nous. Par ailleurs, il semble préférable de prévoir des petits jus individuels plutôt que des gros cartons de jus, les jeunes n'osant pas se servir.

Les groupes focus étaient animés par la chercheure en charge du projet, Christine Thoër, l'assistante de recherche Caroline Vrignaud jouant le rôle d'observatrice. La responsable de la formation chez Tel-jeunes, Johanne Reeves, était aussi présente.

Étapes du déroulement des groupes focus:

- 10 minutes : présentation du projet, présentation et signature du formulaire de consentement qui leur avait aussi été envoyé par courriel, distribution des cartes I-tunes (valeur de 15$) en dédommagement pour la participation à la recherche; explication du déroulement du groupe focus et présentation des consignes de participation.

- 5 minutes : présentation des services Tel-jeunes par Johanne Reeves, responsable de la formation chez Tel-jeunes.
- Discussion de groupe : 45 minutes (enregistrement), dont 5 minutes à la fin pour solliciter des questionnements sur le déroulement ou l'expérience de participation au groupe focus.

3.1.5 THÉMATIQUES ABORDÉES

Outre de cerner la connaissance, les perceptions, les motivations et les attentes des jeunes à l'égard du service texto de Tel-jeunes, ainsi que les contextes et les types de problématiques abordés, les groupes focus visaient à consulter les jeunes sur la meilleure façon, selon eux, de faire connaître le nouveau service d'intervention par texto de Tel-jeunes aux jeunes du Québec.

3.1.6 ANALYSE

Les échanges ont été enregistrés avec l'accord des participants, puis partiellement transcrits. Ils ont fait l'objet d'une analyse qualitative thématique visant à identifier les différentes idées présentées par les participants, et notamment celles qui étaient partagées par plus d'un ou d'une participante.

3.2. ÉTAPE 2 : ANALYSE DE CONTENU DES CONVERSATIONS ENTRE JEUNES ET INTERVENANTS DU SERVICE TEXTO DE TEL-JEUNES

3.2.1 OBJECTIF

L'analyse de contenu des demandes faites par les jeunes par texto à Tel-jeunes visait à documenter les caractéristiques des conversations par texto entre jeunes et intervenants, et à cerner les spécificités de ce mode de prise de contact. La démarche d'analyse a été réalisée de novembre 2013 à avril 2014.

3.2.2 CONSTITUTION DU CORPUS DE CONVERSATIONS

Le service Tel-jeunes est actif depuis le 12 mars 2013. Les textos reçus sont archivés dans une base de données par ordre d'arrivée. Nous avons sollicité une extraction d'une première série de conversations. En débutant les analyses des conversations extraites, nous avons réalisé que plusieurs des conversations étaient tronquées. Il existait en effet un problème technique dans la plateforme de texto qu'utilisait Tel-jeunes, et l'enregistrement des textos qui comportaient des caractères spéciaux était incomplet. Ce problème technique a été partiellement résolu, certains

caractères spéciaux (en nombre limité) provoquant encore des interruptions de l'enregistrement dans la base de données.

Une deuxième extraction a été réalisée suite aux ajustements techniques. Le corpus analysé est composé de 601 conversations, pour un total de 13 236 textos uniques. Un quart (1/4) des conversations retenues dans notre corpus se sont déroulées au début du mois d'avril 2013, soit peu de temps après l'ouverture du service texto, un autre quart, début juin 2013. Le reste (1/2) est constitué de conversations s'étant déroulées à la suite d'une campagne diffusée sur la plateforme Facebook intitulée « Pas capable d'oublier mon ex », l'objectif étant ici d'évaluer l'impact de cette campagne sur les thématiques abordées dans les textos reçus par le service. Cette campagne (voir l'Annexe 1) a été diffusée à partir du 27 mai 2013, sous forme d'affiches diffusées dans les écoles et par une publication affichée sur la page Facebook de l'organisme. La campagne a été très populaire sur Facebook, où elle a été vue par près de 36 000 personnes, a reçu 253 « likes », 18 commentaires et a été partagée 27 fois par des utilisateurs de la plateforme sur leur propre page.

Pour constituer le corpus de l'étude, tous les textos extraits, qui sont archivés par bulle dans la base de données de Tel-jeunes, ont été regroupés par numéro de téléphone afin de recréer les conversations. Nous avons considéré comme une nouvelle conversation, même s'il provenait du même numéro de téléphone, tout échange dans lequel Tel-jeunes répondait par le message générique d'accueil du service au texto d'un jeune. Ce message d'accueil automatique est envoyé quand un jeune initie une conversation. Il est aussi envoyé à nouveau si le jeune interrompt la conversation et la reprend le lendemain, souvent suite à la fermeture du service à 22 heures. Cette interruption peut être de quelques heures (le jeune réécrit plus tard dans la journée), mais est généralement d'une durée d'au moins une nuit (c'est le cas par exemple si le jeune écrit juste avant la fermeture et que l'intervenant lui conseille de réécrire le lendemain)[2]. Nous avons choisi de nous baser sur l'apparition du message générique pour délimiter les conversations, car il témoigne d'une interruption dans la conversation entre le jeune et l'intervenant, la reprise de la conversation pouvant alors se dérouler avec un autre intervenant.

[2] Depuis juillet 2014, le message d'accueil réapparaît après une heure sans échange texto.

Notons que nous n'avons pu traiter les dates des conversations comme des données, car leur format d'enregistrement dans la base de données n'était pas constant pendant la période étudiée. En effet, bien qu'ayant été notées au moment où se sont déroulés les échanges, les dates n'ont pas été consignées de manière uniforme, en termes d'ordre de présentation du jour, du mois et de l'année, ces trois paramètres étant notés sur deux chiffres. Ainsi, au moment de l'analyse, il a été impossible d'en tenir compte pour effectuer des statistiques descriptives.

Les conversations retenues pour analyse ont été initiées par 394 jeunes qui étaient catégorisés par un identifiant unique, leur numéro de téléphone. Un jeune pouvait avoir initié plusieurs conversations, pendant les périodes étudiées.

Certains textos n'ont pas été retenus pour la présente étude, soit parce qu'ils constituaient des tests de la part du personnel intervenant ou encore qu'ils n'étaient pas complets (les principales données manquantes étant l'identifiant du téléphone). Mis à part ces exceptions, les textos ont été conservés sans altération, y compris les graphies originales. Malheureusement, les binettes (émoticônes) n'ont pu être analysées, car elles ne sont pas conservées dans la base de données où sont archivés les échanges. Elles n'étaient donc plus visibles au moment du traitement des données.

3.2.3 ANALYSE DE CONTENU QUANTITATIVE

Les données du corpus ont fait l'objet de deux types d'analyse. Dans un premier temps, nous avons procédé à une analyse de contenu de type quantitative (Bardin, 2001). Toutes les conversations ont ainsi été codifiées dans un tableau Excel selon une grille de codification (voir la grille de codification et les thématiques codées, aux Annexes 2 et 3). Chaque conversation était identifiée par un numéro unique, ainsi que par un identifiant de numéro de téléphone. Les catégories de codifications étaient les suivantes :

- Le caractère urgent de la ou des problématiques présentées, afin de spécifier s'il s'agissait d'une demande très urgente et très préoccupante (3), urgente et préoccupante (2), ou peu urgente et peu préoccupante (1),
- le nombre de textos composant la conversation,
- la durée de l'échange, en minutes ou en heures,

- la personne concernée par la demande tel que présenté par le jeune (pour le jeune ou pour autrui),
- l'offre de l'intervenant d'un passage au téléphone (oui ou non) dans le cas de problématiques complexes ou urgentes[3],
- la réponse du jeune concernant cette offre d'une intervention par téléphone (oui, refus ou aucune réponse),
- si l'intervenant posait des questions sur le profil du jeune,
- le genre présumé du jeune, à la lecture de la question (accord des participes passés et adjectifs, prénom, types de questionnements clairement genrés, par exemple l'utilisation de la pilule, identification du sexe par le jeune lui-même, etc.),
- la principale thématique évoquée par le jeune (la plus importante dans le message en termes de contenu et souvent la première mentionnée) et les autres thématiques ayant fait l'objet de questionnement ou de partage de la part du jeune dans une même conversation; pour réaliser cette codification thématique, nous sommes partis de la grille fournie par Tel-jeunes pour classifier les thématiques des appels téléphoniques, des demandes par courriel, par clavardage et *via* le forum d'entraide, afin de pouvoir procéder à une comparaison des thématiques selon les modes de prise de contact. Nous avons enrichi cette grille de certaines catégories qui ont émergé de l'analyse des textos et qui sont, pour certaines, propres à ce service (voir la grille de codification des thématiques à l'Annexe 3). Les thématiques ajoutées concernent certaines demandes spécifiques dont nous voulions évaluer la présence, par exemple les conversations où le jeune reprend le texte ou une partie du texte de la campagne « Pas capable d'oublier mon ex » qui devient une sous-catégorie de « relations amoureuses »),
- Nos commentaires ou questionnements, lorsque ceux-ci émergeaient à la lecture de certaines conversations.

Les données concernant les thématiques des conversations ont été comparées à celles recueillies par Tel-jeunes pour les autres modes d'intervention (téléphone, courriel, clavardage) pendant l'année 2013 (Générations, 2013).

[3] Face à des problématiques complexes ou urgentes, les intervenants peuvent proposer un passage au téléphone, ce mode de contact donnant plus de possibilité à l'intervenant de saisir la nature de la problématique, et d'y répondre.

3.2.4 ANALYSE QUALITATIVE DU CORPUS DE CONVERSATIONS TEXTOS

Nous avons procédé à l'analyse de chacune des conversations du corpus après avoir transféré chacune dans un document Word unique, identifié par le numéro de la conversation ainsi que par l'identifiant du numéro de téléphone. La grille de codification des conversations qui a émergé au fur et à mesure des lectures flottantes de ce matériel visait à cerner le déroulement de la conversation (entrée en matière, présentation de la problématique, clôture), les modalités d'expression de la satisfaction ou de l'insatisfaction des jeunes, les difficultés rencontrées par les jeunes ou les intervenants. La codification des conversations a été faite dans le logiciel Nvivo.

3.3. ÉTAPE 3 : GROUPES FOCUS AVEC LES INTERVENANTS

3.3.1 OBJECTIF

Les groupes focus avec les intervenants, réalisés en avril et en mai 2014, visaient à cerner l'expérience d'intervention par texto des intervenants, à comprendre les effets sur leur tâche, à identifier les bénéfices qu'ils associent à ce mode d'intervention, leurs difficultés et les stratégies d'intervention par texto qui leur semblent les plus adaptées.

Plus spécifiquement, nous visions à cerner :

- la maîtrise technique de l'outil par les intervenants (par exemple, réponse en 160 caractères);
- les modalités d'adaptation de langage;
- la gestion de l'étalement des conversations et la gestion de plusieurs conversations simultanées;
- les spécificités de l'intervention par texto en comparaison avec les autres modes d'intervention; les modes de synergie possibles, par exemple entre le texto et le téléphone;
- le niveau de satisfaction des intervenants concernant ce mode d'intervention et les difficultés qu'ils rencontrent;
- les stratégies qui leur semblent les plus (ou les moins) efficaces et les pistes pour adapter le modèle d'intervention.

3.3.2 RECRUTEMENT ET PROFIL DES PARTICIPANTS

Les deux groupes focus avec des intervenants professionnels de Tel-jeunes, d'une durée de deux heures chacun, se sont déroulés dans les locaux du centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté), à l'UQAM, le 14 avril 2014 (de 17h45 à 20h30) et le 2 mai 2014 (de 18h00 à

20h00). Chaque groupe focus a réuni 5 intervenants qui travaillent à Tel-jeunes depuis le lancement du service texto, en mars 2013.

Les groupes focus ont été constitués sur une base volontaire. Le recrutement a été réalisé par une annonce de recrutement affichée dans les locaux de Tel-jeunes, qui l'a également diffusée dans le service. Le critère de recrutement était une expérience d'au moins 3 mois du service texto. Dans les faits, les intervenants qui ont participé aux groupes focus avaient tous près d'un an d'expérience au service d'intervention par texto.

Les intervenants recevaient un dédommagement de 60$ pour leur participation, dédommagement offert par l'organisme, mais remis par l'équipe de recherche pour respecter l'anonymat des participants. Tel-jeunes n'a donc pas été informé du nom des participants, afin de garantir une plus grande liberté de parole.

Notons également qu'un intervenant qui ne pouvait participer à aucun des deux groupes a envoyé un témoignage de son expérience d'intervention par texto par courriel à la chercheure principale. Ce témoignage a été intégré dans les éléments faisant l'objet de l'analyse. Nous avons ainsi pu recueillir les expériences de la moitié des intervenants travaillant régulièrement au service Tel-jeunes[4].

3.3.3 DÉROULEMENT DES GROUPES FOCUS

Pour les deux groupes focus, après une présentation de la recherche et des considérations éthiques, nous avons procédé à la signature des formulaires de consentement des participants. Les enveloppes contenant le dédommagement étaient placées devant chaque participant.

Le groupe était animé par la chercheure responsable du projet, Christine Thoër, l'assistante de recherche Caroline Vrignaud jouant le rôle d'observatrice. Après une question de départ très large : « Comment décririez-vous votre expérience du service d'intervention par texto de Tel-jeunes ? », nous avons noté tous les points abordés par les intervenants et les avons relancés sur chacun d'entre eux.

[4] Au total, 26 intervenants travaillent à Tel-jeunes, dont 22 travaillent régulièrement.

Les points mentionnés par les intervenants et ayant fait l'objet de relance sont les suivants :

- le texto fonctionne bien pour les questions courtes, les demandes d'information;
- difficultés à gérer plusieurs conversations en même temps;
- difficultés à interpréter les émotions, à faire preuve d'empathie;
- difficultés à gérer les problématiques lourdes;
- difficultés à gérer les conversations qui s'étalent dans le temps;
- difficultés à mettre fin à une conversation qui s'étire;
- variabilité des modalités d'intervention entre intervenants; besoin d'information sur les modalités d'intervention, besoin d'avoir des consignes claires;
- insatisfaction quant à la qualité de l'intervention rendue par texto, difficultés d'adaptation du modèle d'intervention;
- limites techniques de la plateforme.

Après avoir discuté de tous ces points, nous avons questionnés les intervenants sur 2 éléments :

- ⇨ leurs perceptions des avantages de l'intervention par texto,
- ⇨ la transformation de leur tâche à la suite de l'implantation du service par texto.

Nous avons par la suite questionné les participants sur leur expérience de participation au groupe focus et répondu à leurs questions. Nous avons terminé la séance en leur exposant les étapes subséquentes de la recherche.

3.3.4 ANALYSE

Les échanges ont été enregistrés et partiellement retranscrits. Ils ont fait l'objet d'une analyse qualitative, afin de cerner les thématiques mentionnées par les intervenants et d'identifier celles qui étaient partagées par le plus grand nombre ou qui faisaient au contraire l'objet de divergences.

3.4. TRIANGULATION DES DONNÉES ET PARTAGE DES RÉSULTATS EN COMITÉ D'ENCADREMENT

L'ensemble des données de la recherche a fait l'objet d'une analyse par triangulation. Cette approche vise à s'appuyer sur les données récoltées par les différentes méthodes de recherche pour multiplier les inférences, confirmer ou apporter des compléments d'analyse, et ainsi

pleinement appréhender les caractéristiques et la spécificité de l'intervention par texto, au plan de l'intervention elle-même et du point de vue des jeunes et des intervenants.

Les données recueillies lors des trois étapes de collecte de données ont été analysées et interprétées dans le cadre des activités du comité d'encadrement du projet, qui réunit des membres de Tel-jeunes (intervenant, direction), la chercheure en charge du projet, l'étudiante assistante de recherche et l'agente de développement du Service aux collectivités de l'UQAM.

Par la suite, les résultats de l'ensemble de la recherche ont fait l'objet d'un retour aux intervenants et au personnel de Tel-jeunes, le 14 juillet 2014, dans les locaux de l'organisme. Ont participé à cette rencontre : 12 intervenants, 2 formatrices, la conseillère clinique, la superviseure des intervenants, la responsable des communications et le directeur général. Les objectifs de la rencontre étaient : 1) d'informer les intervenants et le personnel Tel-jeunes des résultats de la recherche, 2) de prendre en compte leurs commentaires et ajouts afin de valider les résultats et de finaliser l'analyse des résultats et 3) de discuter de pistes de solutions.

4. RÉSULTATS ET DISCUSSION

4.1. ANALYSE DES GROUPES FOCUS RÉALISÉS AUPRÈS DES JEUNES

4.1.1. CONNAISSANCE DES SERVICES TEL-JEUNES ET DU SERVICE TEXTO

Tel-jeunes était connu de tous les participants; trois d'entre eux (deux filles et un garçon) l'avaient utilisé et un autre jeune avait testé le service en prévision de sa participation au groupe focus. Quatre participants avaient vu sur Vrak TV une annonce du service Tel-jeunes pendant les pauses publicitaires, dans le cadre d'une opération promotionnelle autour du film «Le mur de l'humiliation». Quatre garçons de l'école située à Montréal ont dit aussi avoir vu des annonces à la TV sur Tel-jeunes, mais sans faire référence à ce film.

Les autres participants avaient eu connaissance des services de Tel-jeunes via Internet, la page Facebook de l'organisme, les affiches dans les écoles (dans l'école située en région, les affiches étaient placées dans les toilettes, notamment au-dessus du lavabo, point stratégique) ou via d'autres moyens : sur les cartons de jus, dans l'agenda de l'école avec les numéros utiles, lors de discussions avec des professeurs, par l'entremise d'une amie. Plusieurs connaissaient Tel-jeunes depuis le primaire.

> *Moi j'en avais déjà entendu parler parce que, bah Tel-jeunes, parce que même à la télé ils en parlent, sur les gourdes de jus, il y en a.*
>
> *Y'a un film qu'est passé à la télévision sur l'intimidation pis ça disait tout le temps, à chaque pause qu'il y avait des annonces ça disait Tel-jeunes, fait que j'en ai entendu parler gros là. Pis euh, mais j'ai jamais euh, bah j'ai déjà entendu parler qu'on pouvait le faire par texto aussi, mais j'ai jamais, j'ai jamais utilisé.*
>
> *Moi de Tel-jeunes j'en ai beaucoup entendu parler. Mais le texto j'ai jamais essayé, mais j'ai entendu dire que c'était rapide, pis ben ça je trouve ça cool.*

4.1.2. QUELLES FAÇONS DE CONTACTER TEL-JEUNES SONT PRIVILÉGIÉES?

Les filles préfèrent très nettement contacter Tel-jeunes par texto, mais pour les garçons, le clavardage semble arriver en tête de leur mode de contact préféré. Pour les filles, le téléphone mobile est l'espace d'intimité par excellence et cette intimité peut être recréée en public, du fait du caractère personnel, discret et mobile du téléphone. L'ordre de préférence des modes de contact des filles est : 1) le texto, 2) le téléphone, 3) le chat, 4) le courriel.

Pour les garçons, l'espace d'intimité dans lequel ils se sentent bien pour contacter Tel-jeunes est plutôt devant l'ordinateur, dans leur chambre. Les espaces publics ne permettent pas toujours de se poser et de composer sa question, sauf si la question est très courte. De plus, ils trouvent trop fastidieux de taper une question plus longue sur leur téléphone et préfèrent l'envoyer *via* leur ordinateur, qui possède un vrai clavier. Enfin, ils soulignent que contacter Tel-jeunes par clavardage est facile parce qu'ils sont déjà sur leur ordinateur, occupés à différentes activités (jeux, Facebook).

> *Moi je pense que ce serait sur Internet parce que les jeunes prennent beaucoup de temps sur l'ordi et peuvent aller sur le site pour poser des questions.*
>
> *Moi je crois que ça serait plutôt par ordinateur, parce que sur texto t'écris pas vite avec deux pouces, tandis que sur l'ordinateur ça va plus vite et si t'es gêné, c'est plus facile d'envoyer des messages.*

Les garçons ajoutent, par contre, que le téléphone constitue un mode de communication permettant vraiment d'établir une relation de confiance et semble donc plus rassurant pour certaines problématiques plus complexes. Il permettrait aussi de se confier plus facilement selon un des garçons de l'école située à Montréal.

> *C'est plus rassurant d'entendre quelqu'un t'en parler que de lire un message d'une personne.*
>
> *Quand je parle je vais vraiment me laisser aller, pis la voix humaine, ça fait plus de bien à attendre. Et pis aussi je sais pas c'est qui qui me texte, c'est peut-être même pas une personne… je sais pas.*

Mais les avis sont partagés car, en même temps, les garçons se sentent plus gênés de poser leur question par téléphone et privilégieraient le clavardage ou le texto s'ils devaient contacter Tel-jeunes. Dans les deux écoles, les garçons semblent toutefois plus motivés que les filles à utiliser le service par téléphone. L'ordre de préférence des modes de contact variait selon les garçons, soit pour certains : 1) le texto, 2) le chat, 3) le téléphone; et pour d'autres, plus nombreux : 1) le chat, 2) le texto, 3) le téléphone.

Le courriel (poser sa question en ligne) n'est perçu comme un mode de contact intéressant par aucun des jeunes rencontrés, car ils ont le sentiment que la réponse prendra trop de temps à leur parvenir. De plus, plusieurs n'ont pas d'adresse de courriel ou ne s'en souviennent pas. Les jeunes préfèrent des modes de contact plus « immédiats ».

Par ailleurs, le choix d'un mode de contact varie chez les filles comme chez les garçons selon la nature de la problématique à laquelle ils sont confrontés : le texto semble idéal pour une question simple, mais, pour une problématique plus complexe, plusieurs déclarent préférer le contact par téléphone. Le contexte où l'on se trouve peut aussi jouer sur le mode de contact privilégié (hors de la maison, seul le texto est identifié comme une possibilité, et ce, surtout par les filles).

> *Bah euh, moi je trouve que c'est efficace tsé, 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 ? »*

4.1.3. HEURES D'USAGE DU TEXTO ET DES SERVICES DE TEL-JEUNES

Pour les filles, les heures d'utilisation du service seraient plutôt en après-midi, à la maison, avant que les parents rentrent, et en soirée (après 20 heures pour les filles de l'école de Montréal et après 22 heures pour celles de l'école en région), une fois qu'elles sont dans leur lit. Le soir, installées dans leur lit, les filles déclarent discuter avec leurs amis, et c'est un moment privilégié où elles font le point sur leur journée et où les problèmes se révèlent.

> *Pis c'est là qu'on pense, on repasse notre journée dans notre tête, pis qu'on parle avec le monde pour de vrai sur le tchat pis c'est qu'il peut arriver des affaires genre…*

Les filles textent également lorsque confrontées à un problème, par exemple, dans un party, à l'école.

> *Parce qu'il y a quelque chose qui se passe dans la nuit, que mettons tu te réveilles pendant la nuit ou t'es dans un party pis il arrive quelque chose.*

Mais certaines, une minorité, soulignent les problèmes d'intimité parce que les amies peuvent regarder le cellulaire pendant qu'elles l'utilisent.

De leur côté, les garçons envisagent essentiellement les prises de contact avec Tel-jeunes depuis la maison au retour de l'école, à partir de 16 heures et avant que les parents ne reviennent du travail.

> *Non, mais aussi là, c'est pas juste le moment qui arrive qui faut qu'on texte tsé. C'est comme tu choisis de le faire, c'est… si c'est ton moment de l'faire le matin. Il me semble c'est pas juste quand qu'il y a quelque chose qui t'arrive que tu vas tout de suite aller texter tsé. C'est peut-être trois jours après que tu vas t'en rendre compte que ça t'as fait mal là.*

Les garçons sont particulièrement préoccupés par la question de l'intimité lors de l'utilisation du cellulaire en public.

Euh, que n'importe qui peut prendre ton cell, n'importe qui qu'à ton code peut prendre ton cell peut aller lire tes messages. Pis ça c'est sincèrement quelque chose que normalement les gens…Bah moi j'aime pas ça me faire fouiller dans mon cell, c'est pas que j'ai des choses à cacher, c'est juste que c'est à moi là, t'as pas d'affaires à fouiller dans mes affaires là.

Enfin, lorsque confrontés à une situation, filles et garçons apprécient pouvoir y réfléchir et texter plus tard ou le lendemain, quand ils cernent mieux leur préoccupation et la question à poser à l'intervenant.

4.1.4. AVANTAGES PERÇUS DU TEXTO SELON LES JEUNES

L'anonymat : un enjeu majeur

L'anonymat constitue une spécificité du texto particulièrement appréciée par les filles et les garçons dans les deux écoles : c'est plus facile de s'exprimer, on peut tout dire, on n'est pas gêné, on peut poser des questions niaiseuses. Les jeunes perçoivent l'intervention par texto comme un service «plus neutre» : la voix ne traduit pas l'émotion, ni celle du jeune ni celle de l'intervenant, et les jeunes pensent qu'ils ressentiront donc moins le jugement de la part de l'intervenant.

Pendant la conversation, les jeunes soulignent vouloir rester anonymes et apprécieraient surtout que l'intervenant ne commence pas en posant des questions sur leur profil (âge, sexe) dès le début de la conversation, mais les écoute, les rassure sur le caractère pertinent, approprié et légitime de leur question. Ils envisagent toutefois que l'intervenant puisse leur poser des questions sur leur âge et leur sexe si cela est vraiment pertinent pour l'intervention, mais surtout pas en début d'intervention. À ce titre, les filles (de l'école en région) préfèrent que l'intervenant pose des questions en termes de tranches d'âge plutôt que de leur demander leur âge précis. De la même façon, les jeunes ne seraient pas particulièrement intéressés à être «géolocalisés» lors de leur prise de contact avec le service d'intervention par texto. Ils n'en perçoivent pas les avantages et, si l'application fournit des données sur leur géolocalisation, ils ne souhaiteraient pas que celle-ci soit trop précise, préférant qu'elle se limite à l'échelle du quartier.

L'immédiateté du service

Les filles soulignent qu'elles peuvent texter immédiatement à Tel-jeunes lorsqu'elles sont confrontées à un problème (ex. : voir son chum « frencher » quelqu'un d'autre et texter Tel-jeunes). Via le service par texto, elles peuvent ventiler leurs émotions sur le coup, avant que

celles-ci n'aient de répercussion sur leur entourage. Les garçons apprécient aussi pouvoir trouver une oreille attentive lorsqu'ils rentrent chez eux et qu'un problème est survenu pendant la journée. Mais ils envisagent essentiellement de poser des questions courtes par texto lorsqu'ils sont confrontés à des situations urgentes.

Un service disponible partout

Les filles soulignent qu'un des avantages du service d'intervention par texto est que l'on peut texter n'importe où, même si le niveau d'intimité n'est pas équivalent partout. Même dans un endroit public, il y a tout de même la possibilité de trouver un endroit où être seule et texter.

> *Selon moi le texto va faire plus fureur là. Parce que c'est plus facile de communiquer quand t'es en situation de panique, t'ouvres ton cell, tu textes, hopla c'est fait, tandis que le téléphone faut que t'aille dans une... si... bah moi, selon moi je trouverais ça plus ou moins gênant. Pas que c'est gênant de demander de l'aide, mais j'aimerais pas ça que tout le monde sache mes problèmes là. Fait que... faut que tu trouves un endroit, si admettons t'es au centre d'achat bah là faudrait que t'ailles dans les toilettes te cacher*

La confidentialité

Avec le texto, les jeunes n'ont pas le regard des parents ni de la famille qui peut être autour. Les filles soulignent que le téléphone c'est privé, c'est à soi. Personne ne voit qu'on appelle pour poser une question.

> *Ouais c'est beaucoup plus discret. Parce que le monde qui passe à côté de toi, mettons, comme je dis, admettons t'es au carrefour, le monde il passe à côté de toi, il voit "Ok, une fille qui texte. Ok, elle texte". Tu sais, ils se disent pas "Oh, elle a un problème et pis ça se voit là, elle est en train de texter à Tel-jeunes là". Tsé, ils lisent pas dans les pensées des gens.*

Pour les garçons, cette intimité ne semble pas si évidente à construire via le téléphone cellulaire, mais elle est bien présente dans la chambre, sur leur ordinateur.

Avoir le temps de penser à ce que l'on écrit

Le texto est aussi perçu comme un moyen d'échapper au vif de la conversation téléphonique : le texto (ou le clavardage) est un mode asynchrone qui permet de prendre le temps d'écrire et de se relire, de construire sa question (donc de la préparer) : « *on a plus de temps pour penser à son affaire* », « *quand on écrit, c'est plus facile pour penser à ce qu'on va dire* », « *avec le téléphone tsé, des fois tu dis pas vraiment ce que tu veux vraiment dire. C'est ça.* »

Le texto et le clavardage permettent aussi de réfléchir aux questions posées par l'intervenant et de réfléchir à ses réponses. Filles et garçons trouvent ainsi plus facile de s'exprimer quand on leur

pose une question par texto ou par clavardage, ils ne sont pas pris sur le vif, ils ont le temps de réfléchir et de répondre, et de ce fait, de donner une meilleure réponse.

La possibilité de texter en situation de crise

Plusieurs des jeunes ont souligné qu'il est sans doute plus facile de rapporter une crise par écrit, parce qu'ils peuvent le faire même s'ils pleurent, se sentent très mal ou si l'amie pour qui ils appellent et qui est devant eux va très mal. Le texto ne rapporte pas tous ces bruits qui pourraient être gênants, qui exposent trop et qui peuvent être aussi une source de gêne selon eux pour l'intervenant, puisqu'ils peuvent l'empêcher de bien comprendre la situation.

> *Pis aussi j'trouve que au téléphone, moi personnellement moi je trouverais ça moins anonyme parce qu'ils entendent ta voix, tu dis qui t'es, pis moi je trouverai ça plus gênant là, pis tsé genre, si t'es en train de pleurer, bah 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 pis toute ça. Mais sur texto, c'est sûr que ça parait 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.*

La possibilité de conserver les réponses

Filles et garçons soulignent que, lorsque l'échange est mené par texto, cela permet d'y revenir, de relire la réponse de l'intervenant, d'y réfléchir. Mais c'est aussi un risque, car quelqu'un qui accèderait à leur cellulaire pourrait trouver leurs échanges.

> *Pis aussi euh mettons sur texto, quand que la personne te renvois un texto, tu peux conserver pour plus tard, il peut te resservir 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 « oh ouais, ok, c'est bon ça, j'vais essayer de te faire ça ».*

4.1.5. PRÉOCCUPATIONS À L'ÉGARD DU SERVICE TEXTO

Comment être sûr que c'est bien Tel-jeunes qui nous répond?

Une préoccupation majeure pour les jeunes est d'avoir la certitude qu'ils parlent bien à un intervenant de Tel-jeunes, parce qu'ils ont le sentiment d'exposer leur vie. Aussi voudraient-ils des preuves. L'avantage du téléphone, c'est qu'ils sont sûrs de s'adresser à Tel-jeunes, mais, si la voix est rassurante, elle est en même temps confrontante. Les jeunes insistent sur l'importance du message d'accueil par texto, qui doit leur dire clairement qu'ils sont bien chez Tel-jeunes et qu'on va leur répondre rapidement. Ils aimeraient aussi que l'intervenant ou le message d'accueil leur garantisse la confidentialité et l'anonymat du service.

Ça pourrait être de dire, genre euh, « oui vous avez bien contacté Tel-jeunes, pis y'a quelqu'un qui est en train de soit de lire ton message, de trouver une solution, ou qu'on est en train de trouver quelqu'un pour avoir ton message genre », pour dire « attend un peu là, ça s'en vient, t'as pas envoyé ton message dans rien là »

Bah moi je trouverais ça important, il faudrait que la personne se nomme, pis qu'elle dise si, bah par son nom on va voir si c'est une fille ou un gars, mais, pour pouvoir mettre l'autre en confiance, pis lui dire qu'on est dans Tel-jeunes, c'est confidentiel, « Moi c'est admettons nanana euh, je travaille pour Tel-jeunes et je suis là pour t'aider ». Il faut vraiment mettre l'autre en confiance, pour pouvoir que l'autre se sente bien avec ces personnes-là, pis à l'aise d'en parler avec elles.

Moi je pense ça serait intéressant, je sais pas si vous le faites déjà là, de le dire ça que vous avez fait le secret professionnel, que c'est sûr que vous allez rien dire euh, ça pourrait rassurer les jeunes.

Le risque de se tromper de numéro

Les filles ont peur de se tromper de numéro et de commencer à raconter leur vie à quelqu'un qui pourrait se faire passer pour un intervenant de Tel-jeunes. Aussi, veulent-elles être rassurées tout de suite par la réponse automatique *« Si tu te trompes juste d'un chiffre, pis t'envoies pas à la bonne personne t'envoies tout ton message pis là après là la personne elle est comme « de quoi tu parles ?» ».*

D'autres moyens pour être sûr de ne pas se tromper sont proposés pendant la discussion : enregistrer le numéro dans son cellulaire, le retrouver sur Internet. Cela implique toutefois que, sur le site Internet et dans les communications promotionnelles, le numéro du service soit très visible (en gros) et qu'il soit facile à retenir (filles et garçons).

On ne veut pas parler à un robot

Les jeunes expriment leur peur d'échanger avec un robot. Aussi, ils aimeraient que l'intervenant se présente, leur dise qu'il est un homme ou une femme : *« Comment être sûrs que c'est une vraie personne qui texte? ».* « *On sait même pas si c'est une vraie personne, ça peut être une machine qui nous parle, tsé. C'est assez facile d'envoyer des messages tout faits. Y'a peut-être pas quelqu'un qui te parle pis là tu fais peut-être juste parler dans le vide. »*

Savoir comment ça marche

Les jeunes rencontrés soulignent qu'ils aimeraient que Tel-jeunes adopte une totale transparence, leur explique comment se déroule une intervention, comment ça se passe quand on texte, qu'on

leur garantisse immédiatement la sécurité, l'anonymat et la confidentialité de l'échange (filles et garçons).

Ils veulent aussi savoir ce que Tel-jeunes fait de leurs textos, s'ils sont conservés, comment et pour quelles raisons (filles).

> *Bah moi j'ai une question. Ils font quoi après… admettons que moi j'envoie un texto, oh bah admettons j'ai des problèmes avec mon chum, na na na, là j'envoie un texto, là j'ai la solution, vous me donnez une solution pis toute pis là ça fini je sors plus avec admettons, mais si je vous recontacte plus après, vous faites quoi avec les textos ? Vous les supprimez? Vous les mettez dans un dossier ? Ou vous faites quoi avec ?*

4.1.6. THÉMATIQUES QUE LES JEUNES SOUHAITENT ABORDER AU TEXTO

Les jeunes rencontrés déclarent qu'ils envisageraient de contacter le service d'intervention par texto de Tel-jeunes pour parler de leurs problèmes en matière de sexualité, d'intimidation, de problèmes avec les amis, avec les parents, la blonde ou le chum (notamment la rupture amoureuse) et pour ventiler leur colère.

À ce titre, le texto semble permettre de s'exprimer sur des sujets plus intimes et plus chargés en émotions :

> *(…) ce qui est plus euh, mettons que des jeunes là, qu'eux autres ça les rend mal à l'aise de parler je sais pas de sexualité genre, ils veulent pas en parler avec la personne donc ils vont préférer la texter.*

> *(…) 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.*

4.1.7. ATTENTES DES JEUNES À L'ÉGARD DE TEL-JEUNES ET DU SERVICE TEXTO

Lorsque nous avons questionné les jeunes sur leurs attentes à l'égard du service d'intervention par texto de Tel-jeunes, ils ont renouvelé leur préoccupation d'être certains qu'ils textent bien chez Tel-jeunes, ainsi que celle qu'on leur répondrait rapidement s'ils textent pendant les heures de disponibilité. Ils suggèrent d'ailleurs de changer le message générique quand le texto arrive pendant les heures d'ouverture afin d'inclure les éléments suivants : « *Tu es bien chez Tel-jeunes, un intervenant va répondre bientôt* (si possible préciser le temps d'attente maximum qui, selon les jeunes, serait de 10 minutes) *et l'échange est confidentiel* ». Plusieurs soulignent que le

message automatique actuel donne l'impression qu'ils vont attendre longtemps et qu'ils ne sont qu'un jeune parmi d'autres.[5]

Ils souhaitent aussi que le service soit gratuit, mais ne semblent pas préoccupés par les frais de textos. Tous les jeunes rencontrés semblaient avoir des forfaits de téléphone avec textos illimités.

Les jeunes veulent par ailleurs recevoir des réponses courtes si leur question est courte, et des réponses plus développées si leur problème est plus complexe. Dans ce cas, ils aimeraient avoir le temps d'échanger avec l'intervenant et de pouvoir engager une conversation qui pourrait s'étaler sur une journée, voire plusieurs jours.

Les jeunes s'attendent aussi à parler à un intervenant professionnel qui sache quoi dire au bon moment. Ils souhaitent recevoir de la compassion de la part de l'intervenant. Ils apprécieraient notamment que celui-ci fasse preuve d'empathie dès le début de la conversation pour les mettre en confiance. Un jeune propose ainsi un message d'accueil comme suit :

> *« Bonjour je m'appelle Jean, je travaille chez Tel-jeunes, je vais essayer de vous aider le plus possible ». Tsé, genre aussi un petit mot d'encouragement là dans le premier message ça serait l'fun.*

Les jeunes sont aussi préoccupés de savoir s'ils vont parler à la même personne s'ils textent une nouvelle fois, notamment parce qu'ils n'ont pas envie de raconter leur histoire à nouveau. Ils souhaiteraient ainsi qu'il y ait un suivi d'un contact à l'autre, voire que l'intervenant les recontacte pour assurer un suivi de l'intervention.

> *Admettons que la personne elle texte Tel-jeunes, pis là, la personne elle lui donne un conseil, elle dit « Oh oui, je vais essayer ça », est-ce que si elle retexte ça va être la même ? Si elle dit « Oh ouais, j'ai fait ça, blablabla, pis ça a marché », mais, parce que la personne avec qui elle parlait, elle sait la situation, est-ce que ça va être la même personne?*

Toutefois, il ne faut pas non plus créer trop d'attentes à l'égard du service, souligne une jeune fille qui l'a utilisé et qui considère que, si les problèmes sont sérieux, ils ne pourront pas se

[5] Le message générique a été changé à la suite de la présentation de ces résultats. Toutefois, il ne tient pas encore compte de toutes les attentes des jeunes, qui souhaitent notamment avoir d'emblée plus d'information sur le service et le niveau de confidentialité.

résoudre par la simple prise de contact avec Tel-jeunes. Il est important, souligne-t-elle, que les jeunes sachent aussi que Tel-jeunes est une formule d'intervention brève.

4.1.8. COMMENT FAIRE CONNAÎTRE LE SERVICE TEXTO, SELON LES JEUNES?

Nous avons questionné les jeunes sur les meilleures façons de faire connaître le service d'intervention par texto de Tel-jeunes. Cette question les a beaucoup animés et ils ont suggéré plusieurs pistes plus ou moins réalistes, mais néanmoins intéressantes.

Plusieurs ont proposé des annonces sur YouTube, car visualiser des vidéos est leur activité préférée sur les médias sociaux (ce qui est confirmé par l'enquête Divertissement en ligne du CEFRIO 2013).

> *Mettons tu fais un vidéo « vous avez un problème bah ayez pas peur genre d'en parler avec des gens que vous pouvez avoir confiance pis que c'est anonyme là, vous pouvez appeler Tel-jeunes, pis là tu nommes le numéro, pis l'annonce est finie pis ton vidéo y commence là». Mais faut pas que ça soit trop long parce que sinon bah ça va faire « ignorer l'annonce » tout le monde va faire ça, va l'ignorer. Faut que ça dure genre 10-15 secondes.*

À ce titre, certains ont souligné l'importance de faire des mises en situation dans ces vidéos, pour montrer comment on utilise le service d'intervention par texto de Tel-jeunes. Ces vidéos pourraient aussi se faire par bande dessinée, ou via des expériences de théâtre, etc.

Les jeunes soulignent aussi que les réseaux sociaux, notamment Facebook, pourraient être efficaces pour faire connaitre le service. Ils seraient d'ailleurs prêts à aimer la page Facebook de Tel-jeunes et se sentiraient à l'aise de le faire, car aimer Tel-jeunes ne semble pas stigmatisant. Ils ont en effet une bonne image de Tel-jeunes et ont le sentiment que c'est un service pour eux, les jeunes, quand ils en ont besoin.

> *Je vais aller liker tel jeunes. Ouais on peut proposer à tous nos amis Facebook de l'aimer. Tu peux partager la page pis toute.*

> *Moi je me sentirais à l'aise parce que… je trouve que cette compagnie-là, c'est une bonne compagnie, euh, qui vient en aide à ceux qui en ont besoin.*

Plusieurs recommandent aussi des annonces dans le cadre des émissions jeunesse, sur les chaînes populaires auprès des jeunes, par exemple sur Vrak TV, mais aussi sur les chaînes non payantes, car tous n'ont pas le câble. « *En fait un peu partout parce que, y a V, y a TVA, y'a plein de monde*

qui écoute ça ». Certains, en région, suggèrent aussi des annonces sur les chaînes écoutées par les parents : « *Surtout sur les postes que les parents écoutent parce habituellement quand que les parents décident ce qu'ils écoutent, tu l'écoutes toi aussi. »*

Ils suggèrent aussi que l'information soit diffusée par voie d'affiches dans les écoles puisqu'ils y passent beaucoup de leur temps. Mais ils soulignent (se basant sur les affiches qu'ils ont vues dans leur école, soit la campagne 2013) que le numéro de Tel-jeunes devrait apparaître en plus grand, *« Admettons vous faites une affiche là, faudrait écrire "Pour texter", t'écris le numéro en gros, pis pour appeler… »*

Les jeunes de l'école en région ont aussi suggéré de diffuser des affiches sur le bord des routes, car ils passent beaucoup de temps dans la voiture. *« Parce que en plus les jeunes de notre âge, ils conduisent pas, pis on a juste ça à faire de checker les panneaux, fait que c'est bien. »*

Des filles de l'école de Montréal ont aussi proposé des annonces dans le journal Métro parce qu'elles le lisent dans le métro en venant à l'école. Enfin, quelques jeunes ont proposé d'envoyer un texto à tous les jeunes du Québec qui pourraient ainsi sauvegarder le numéro de Tel-jeunes dans leur cellulaire en cas de besoin.

4.2. ANALYSE DE CONTENU DES CONVERSATIONS PAR TEXTO

Nous présentons ici les résultats de l'analyse de contenu quantitative et qualitative des 601 conversations reconstituées à partir des textos extraits de la base d'archivage. Rappelons que ces conversations ont eu lieu pendant les mois d'avril, de mai et de juin 2013, soit peu de temps après l'ouverture du service en mars 2013. L'analyse quantitative permet de mieux saisir le profil des jeunes qui contactent le service, les spécificités des textos et les thématiques qui sont abordées. L'analyse qualitative aide à mieux cerner le déroulement des conversations, met en évidence certaines difficultés rencontrées par les jeunes et les intervenants dans leurs interactions et permet de saisir certains éléments concernant la satisfaction des jeunes à l'égard du service.

4.2.1. QUI CONTACTE LE SERVICE TEL-JEUNES PAR TEXTO?

Dans la très grande majorité des conversations, le jeune qui texte se présente comme étant la personne aux prises avec une problématique et donc le bénéficiaire de l'intervention (522/601 ou

86,9 % des conversations). Dans les autres cas, il précise que sa demande concerne un ami ou une amie. Certaines de ces demandes faites pour le compte d'un pair semblent en fait l'expression déguisée d'une demande personnelle, au vu de la précision des questions.

Bien que plusieurs éléments permettent de cerner le sexe de la personne qui texte, dans les faits, un peu plus de la moitié des interventions (54,6 %) se déroule sans que l'intervenant ait connaissance du sexe du jeune qui le contacte. L'analyse des conversations n'a en effet permis d'identifier clairement le sexe que dans 327 des 601 conversations. Dans certains cas, peu nombreux, le jeune précise son sexe, son âge, et plus rarement la ville où il réside. Mais le plus souvent, il est possible d'identifier son sexe au vu de l'accord des adjectifs («je suis grosse», «je suis inquiète») ou des problématiques plutôt féminines qui font l'objet de la demande (par exemple, la pilule, ou par la question « Comment savoir si je suis enceinte? »).

Il est assez étonnant de constater que des textos provenant du même numéro et concernant parfois une même problématique sont accordés au féminin, puis au masculin, ce qui peut laisser croire qu'ils proviennent de deux personnes différentes. Cela est peut-être le résultat de la réallocation d'un numéro de téléphone par les fournisseurs de service ou de l'utilisation d'un même téléphone par différents individus.

La grande majorité des conversations où il est possible de cerner le sexe du jeune émane de filles, celles-ci ayant réalisé 88,4 % des 290 conversations où il est possible d'identifier le genre. Ce nombre inclut les conversations où le genre est donné par le jeune de façon directe (par exemple, « je suis une fille de 14 ans ») et de façon indirecte (accord de participes passés ou d'adjectifs, problématique indéniablement féminine).

Cette proportion de filles utilisant le service texto de Tel-jeunes était plus élevée que celle observée par Générations (2013) pour les demandes envoyées par les autres moyens de communication à Tel-jeunes (téléphone, courriel, clavardage, forum d'entraide). Toutefois, d'autres statistiques compilées en interne par Tel-jeunes montrent que la proportion de filles utilisant les autres services est à peu près similaire à celle trouvée ici pour le service texto.

Dans la quasi-totalité des conversations (585/601 ou 97,3 %), les intervenants ne posent pas de questions sur le profil du jeune avec qui il texte, sans doute pour ne pas soumettre celui-ci

d'emblée à de multiples questionnements et ainsi l'effrayer. Ils ne poseront ainsi des questions sur le profil que si celles-ci sont nécessaires pour mieux cerner la problématique du jeune ou pour proposer une solution adaptée (l'âge étant alors la variable faisant l'objet du plus grand nombre de questions de la part des intervenants). Cette discrétion des intervenants concernant le profil des jeunes qui contactent Tel-jeunes par le service texto répond aux attentes des jeunes en matière d'anonymat, telles qu'exprimées dans les groupes focus réalisés en étape 1.

Il arrive aussi que plusieurs jeunes textent en même temps pour la même situation. Certains l'annoncent à l'intervenant. D'autres ne le disent sans doute pas, mais c'est une situation qui a été évoquée dans les groupes focus : par exemple, contacter le service Tel-jeunes entre amis pour poser des questions concernant la situation préoccupante d'un pair.

4.2.2. RÉCURRENCE DU RECOURS AU SERVICE TEXTO DE TEL-JEUNES

La Figure 1, à la page suivante, présente le nombre de recours de chacun des quelques 300 jeunes qui ont contacté Tel-jeunes par textos pendant les périodes couvertes par l'étude des conversations (3 mois), les jeunes ayant été identifié sur la base de leur numéro de téléphone. Dans la majorité des cas (73% des conversations), les jeunes n'ont contacté le service de texto qu'à une reprise pendant les périodes couvertes par l'étude. Certains jeunes ont renouvelé la prise de contact (106 identifiants de téléphone ont eu plus d'une conversation avec Tel-jeunes) pendant ces périodes. Parmi ceux-là, 67 jeunes (17 %) ont contacté le service deux fois, 18 jeunes (4,6 %) l'ont contacté trois fois et 10 jeunes (2,5 %) l'ont contacté quatre fois. La plupart du temps, le jeune qui engage plus d'une conversation avec Tel-jeunes réécrit quelques jours plus tard, avec une nouvelle question ou pour échanger sur l'évolution de la problématique qui l'avait amené à initier le premier contact. Une jeune fille a demandé 14 fois de l'aide à travers des conversations différentes et souvent très longues. Mais il s'agit d'une situation marginale et cette jeune fille, qui présentait des problématiques complexes, a été dirigée vers des ressources plus adaptées.

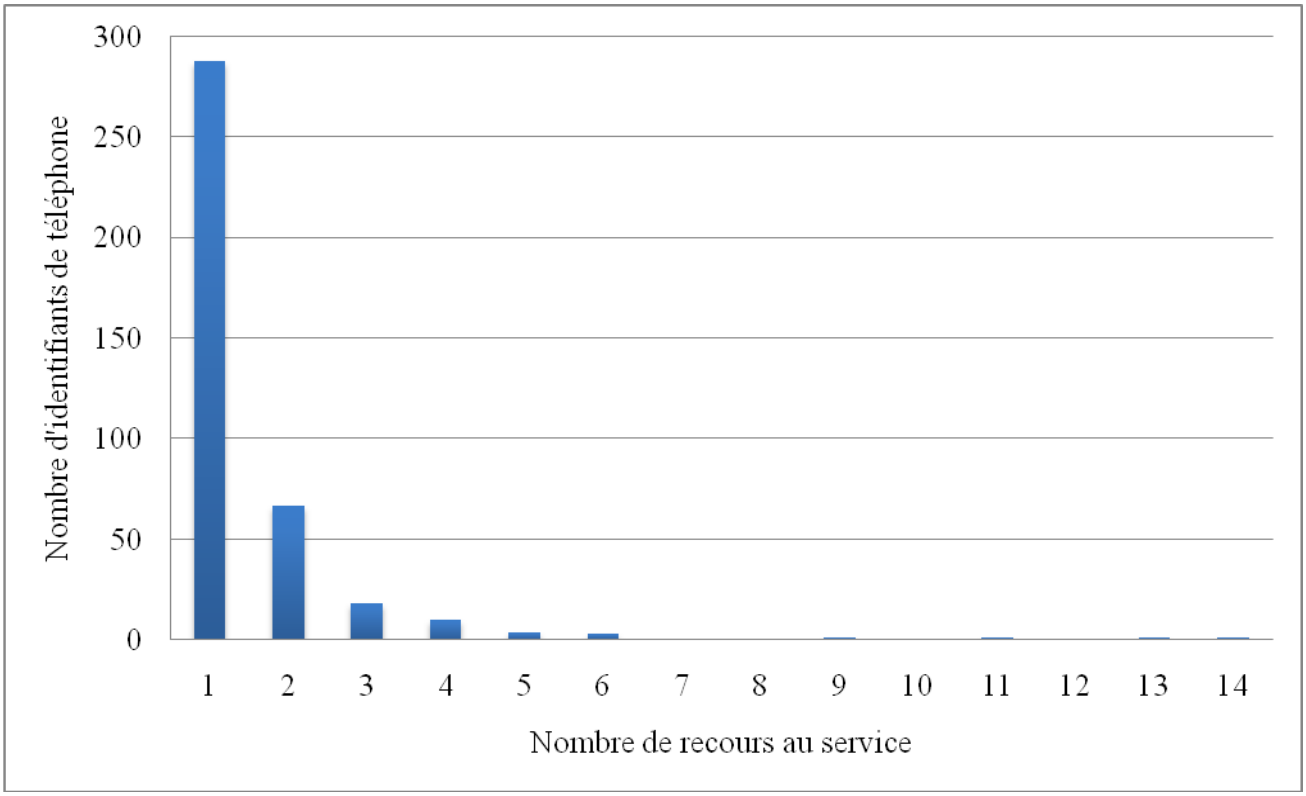


Figure 1 : Récurrence du recours au service par identifiant de téléphone

Lors d'une nouvelle prise de contact avec le service d'intervention par texto de Tel-jeunes, certains s'inscrivent vraiment dans la continuité d'une conversation passée et y font référence : *« Salut je suis la fille qui vous a parler hier soir a propos de ma situation (amitier).. »*. Toutefois, la majorité de ceux qui ont contacté plusieurs fois le service pendant la période observée présentent leur prise de contact par texto comme une nouvelle demande et ne font aucune référence aux messages précédents. Ils ne semblent pas conscients que l'intervenant peut voir qu'ils ont déjà utilisé le service. Cela a été par exemple le cas de la jeune fille qui a texté 14 fois pour exprimer un mal-être important et qui n'a jamais fait référence à ses textos précédents.

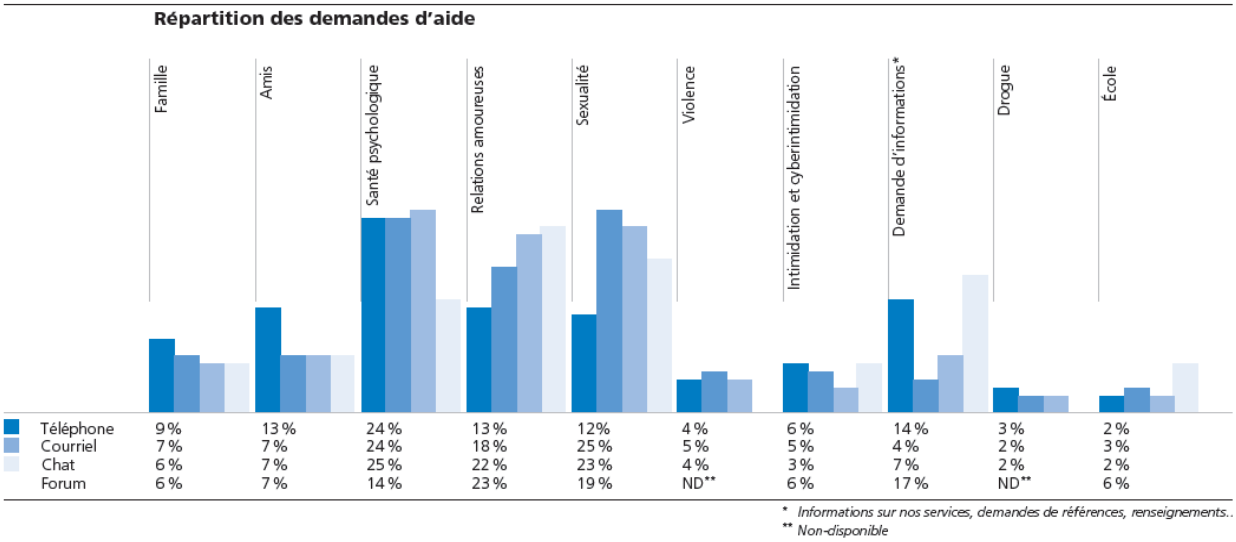
4.2.3. THÉMATIQUES ABORDÉES

Trois thématiques dominantes

Dans le corpus de données analysées concernant les 601 conversations étudiées, trois thèmes généraux dominent, soit : les relations amoureuses (36.3% des conversations), la santé psychologique (21.6%), et la sexualité (12.1%) (voir le tableau de codification des thématiques à l'Annexe 3). Les autres thèmes sont, par ordre d'importance, les relations familiales (5.3% des conversations), les relations avec les pairs (4.7%), la violence (2.7%), l'école (2.2%), les drogues

et la dépendance (1.5%). Il est à noter que 3.5% des conversations concernent le fonctionnement des services offerts par Tel-jeunes, tous modes de prise de contact confondus, mais particulièrement le déroulement d'une intervention par texto. Enfin, 8.9% des conversations sont à message unique, sans doute envoyées pour tester le service (pratique mentionnée dans un des groupes focus avec les jeunes) ou des canulars (des jeunes s'amusent à envoyer des messages factices).

Les trois principales thématiques que sont les relations amoureuses, la santé psychologique et la sexualité sont aussi celles qui dominent sur les autres modes de prise de contact connecté, incluant le courriel, le clavardage et le forum d'entraide, comme le montre la Figure 2, tirée de Générations (2013).



Source : Générations (2013), *Rapport annuel 2013*, p. 2

Figure 2 : Répartition des demandes des jeunes faites par téléphone, par courriel, par chat et sur le forum, et selon la thématique..

Par contre, dans le cadre des interventions par téléphone, les demandes se répartissent plus également entre les différents thèmes. Ainsi, la santé psychologique est le premier thème en importance en 2013-2014 (24% des demandes d'aide), suivie des relations amoureuses et des relations avec les amis (13%), de la sexualité (12%) et de la famille (9%) (Données internes fournies par Tel-jeunes).

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour expliquer les différences dans les proportions des thématiques des demandes par téléphone, par rapport à celles faites par écrit. Il est possible

que les jeunes se sentent plus à l'aise de poser des questions concernant la sexualité ou les relations amoureuses par écrit, que ce soit par texto, courriel ou clavardage. Il est aussi possible que ces différences reflètent des variations liées à l'âge, dans le choix du mode de contact à Tel-jeunes. Les plus jeunes (adolescents de 13 ans) sont en effet moins nombreux à être équipés d'un téléphone mobile ou intelligent et peut-être moins enclins à utiliser les modes connectés (texto et Internet) pour contacter l'organisme. Or, on peut imaginer que les relations avec les pairs et la famille occupent une place plus importante parmi leurs préoccupations, ce qui expliquerait les demandes plus élevées reçues par téléphone. Cette hypothèse serait à valider, mais la difficulté est que l'âge des jeunes qui envoient leur demande par texto est rarement connu. La prédominance des questions sur les relations amoureuses par texto pourrait aussi être liée au fait que celles-ci sont une préoccupation quotidienne des adolescents et que le texto constitue un mode de communication ancré dans le quotidien.

Enfin, il est à noter que les données présentées concernant les demandes envoyées par texto portent sur un corpus limité (601 conversations se déroulant sur une période de près de trois mois, au début de la mise en place du service) alors que les données présentées dans le rapport annuel de Générations (2013) concernent les demandes réalisées par téléphone, courriel, clavardage et via le forum d'entraide sur l'ensemble de l'année 2013-14. Ces demandes ont été codifiées par les intervenants au fur et à mesure qu'ils y répondaient, ce qui n'est pas le cas des textos à ce jour[6]. Il est aussi probable qu'il y ait une certaine variation saisonnière des thèmes de questionnement des jeunes. Une autre limite qui nous amène à considérer cette comparaison avec précaution est le fait qu'une partie du corpus à l'étude porte sur des conversations qui se sont déroulées après la campagne « pas capable d'oublier mon ex », qui s'est déroulée en mai 2013. Il est possible que les questionnements concernant les ruptures amoureuses aient été plus nombreux (9 %) pendant les mois de mai et juin 2013, du fait de cette campagne.

Des textos abordant plusieurs problématiques

Pour tous les modes de prise de contact, Tel-jeunes privilégie que les échanges avec les jeunes portent sur une problématique unique. Lorsque les jeunes abordent plusieurs problématiques, les intervenants les encouragent à se concentrer sur l'une d'entre elles (celle de leur choix). Dans le modèle d'intervention de Tel-jeunes, qui est un modèle d'intervention ponctuel de première ligne, il est en effet préférable que le jeune se centre sur une problématique précise et parvienne à

[6] Elles le sont depuis l'automne 2014

identifier une solution, quand cela est possible, plutôt que de présenter de multiples problématiques qui ne pourront être toutes traitées et pour lesquelles il ne pourra identifier de pistes de solutions satisfaisantes.

Dans plus d'un tiers des conversations par texto (38%), les jeunes abordent plusieurs problématiques. Si les problématiques sont annoncées dès le départ, l'intervenant demande au jeune de se centrer sur l'une d'entre elles. Toutefois, il arrive que le jeune ne prenne pas acte de la demande de l'intervenant et expose plus d'une problématique, souvent deux, qu'il présente l'une à la suite de l'autre. Le plus souvent, le jeune commence par une problématique puis enchaîne sur une autre. Souvent, et notamment si les problématiques sont reliées, l'intervenant laisse le jeune le questionner sur plus d'une problématique. C'est aussi le cas lorsque la conversation s'étale dans le temps. Il est ainsi possible que l'intervention par texto ne permette pas aux intervenants de limiter facilement le jeune à une seule problématique. Il se peut aussi que certaines des demandes d'aide exprimées par texto renvoient à des situations plus complexes et se déclinent en plusieurs questionnements pour le jeune.

- ***Jeune** : Allo*
- *Réponse auto: Bienvenue sur le texto de Tel- jeunes! Nous te répondrons dès que possible, entre 8h et 22h. Pour une urgence appelle nous! 1-800-263-2266*
- ***Jeune** : Je ne me sens pas bien*
- *Intervenant : Salut! As-tu une question pour nous?*
- ***Jeune** : J'ai besoin d'aide*
- *Intervenant : D'accord... Je t'invite à préciser ta demande d'aide... Tu as besoin d'aide par rapport à quoi? Comment veux-tu que nous on t'aide?*
- ***Jeune** : Je suis dépendante de mon chum*
- *Intervenant : Ok. C toi qui le crois ou lui qui te le dit? Toi, qu'en penses-tu? Que veux-tu faire par rapport à cela?*
- ***Jeune** : Y s'en rend pas compte, ces juste dans mon coeur*
- *Intervenant : Et comment te sens-tu dans ton coeur qui te fait penser que tu es dépendante à lui?*
- ***Jeune** : J'ai toujours besoin de lui parler*
- *Intervenant : Tjrs, c combien par jour? Et pkoi ce besoin de lui parler aussi souvent? Si tu lui parle pas, tu te sens comment*
- ***Jeune** : Insécure*
- *Intervenant : Insécure par rapport à quoi?*
- ***Jeune** : Peu importe combien c'est, si j'ai BESOIN de lui parler c'est que je suis dépendante*
- *Intervenant : Je ne suis pas d'accord. On peut avoir besoin de parler à notre partenaire sans être dépendant. Après tout, c'qqun quon aime et qu'on estime*

- ***Jeune** : Par rapport à moi-même et a tout. J'ai toujours envie de vomir...*

  J'ai des nausées et des maux de tête et des bouffées de chaleur
- *Intervenant : Si on a tout le temps BESOIN, au point où si on lui parle pas on fonctionne plus dans notre quotidien, là c problématique.*

  Ok. As-tu consulté un médecin? Ce serait la première chose à faire, histoire de vérifier si tout est ok de ce côté. Ensuite, oui, tu peux parler à ton chum quand tu te sens de même. C normal de rechercher du soutien quand on feel pas. Mais il faut aussi apprendre à se réconforter nous-mêmes aussi...
- ***Jeune** : Je vis une situation de marde*

  Ah oui j'ai une autre question
- *Intervenant : oui?*
- ***Jeune** : Pardon, mon cell a manqué de batterie*

  Ma question est; est-ce que l'on peut légalement partir de chez soi avant 18 ans sans le consentement parental? Je veux dire partir en appartement
- *Intervenant : Sans le consentement parental ce n'est malheureusement pas possible...*
- ***Jeune** : Même si je vis avec un adulte? Comment ça fonctionne?*

  J'aurais 16 ans, et mon amoureux 20.
- *Intervenant : Tes parents sont légalement responsables de toi jusqu'à tes 18 ans. Ils doivent consentir à déléguer leur autorité à un autre adulte si tu vas habiter ailleurs, et pour ça, ils doivent être consentants.*
- ***Jeune** : Je ne comprends pas. Le directeur de mon école a fait des recherches pour moi, et il a demandé a son ami avocat, il lui a dit qu'il n'y avait pas de problème?*
- *Intervenant : Si tes parents sont d'accord, il n'y a pas de problème.*
- ***Jeune** : Sans le consentement je parle. Il a dit que le consentement est plus moral qu'autre chose*
- *Intervenant : Si tu veux explorer cette avenue, je te suggère de t'adresser à un avocat. Nous ne sommes pas des professionnels juridiques à Tel- jeunes...*

  Tu pourrais aller faire un tour sur le site educaloi.qc.ca
- ***Jeune** : Ah, merci pour le site*
- *Intervenant : Pas de quoi!*

Nous avons également codé les problématiques secondaires abordées par les jeunes, lorsqu'elles étaient présentes dans les conversations. Nous retrouvons les trois thématiques dominantes, mais l'ordre en importance est quelque peu différent. Ainsi, la santé mentale est la problématique secondaire la plus abordée (32.8% des conversations où plus d'une thématique est abordée), suivie par les relations amoureuses (16.8%), la sexualité (15.9%), les relations familiales (12.5%), les relations avec les pairs (9.5%) et la violence physique ou émotionnelle (4.3%).

Caractère urgent ou non de la demande

Les intervenants de Tel-jeunes caractérisent l'urgence des problématiques des jeunes sur une échelle de 1 à 3. Dans notre étude sur 3 mois, la très grande majorité des conversations (522 ou 86,9 %) ne concerne pas des problématiques présentant un caractère urgent (voir à la Figure 3).

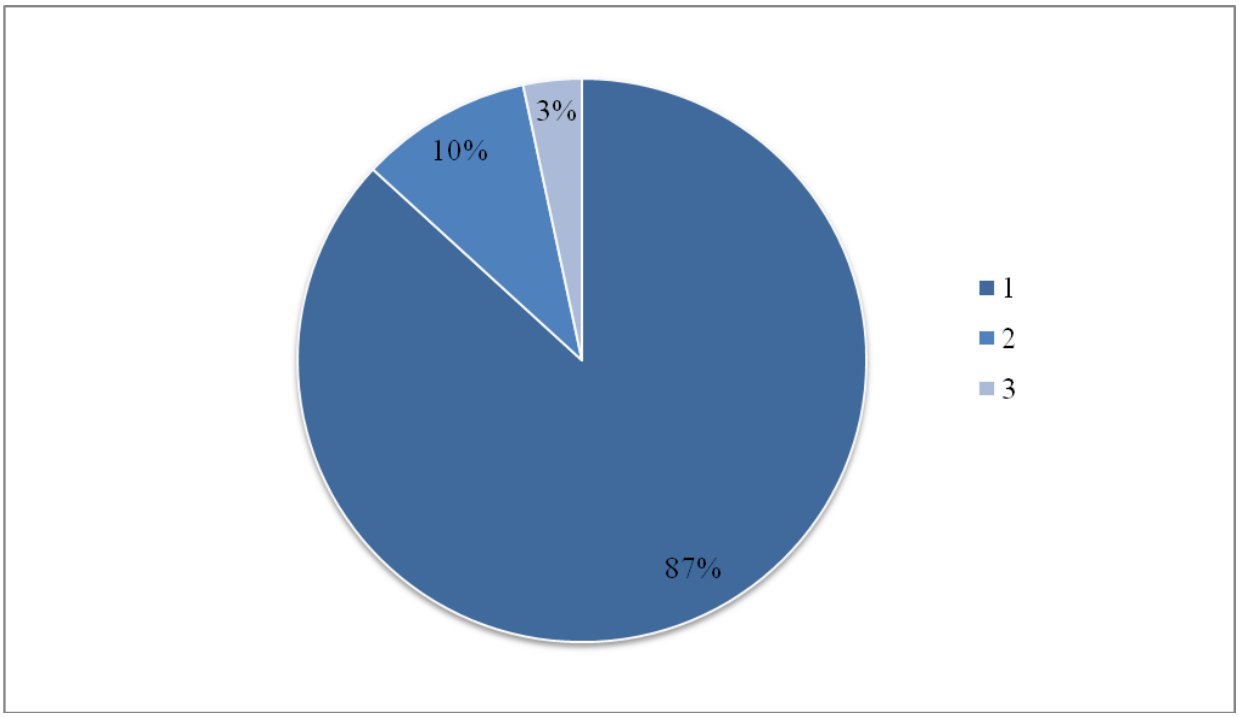


Figure 3 : Caractère urgent de la demande

Dans la catégorie des demandes peu urgentes (niveau 1), les jeunes demandent par exemple des conseils sur l'utilisation du condom ou sur la manière d'oublier leur «ex». Les demandes préoccupantes ou urgentes (niveau 2) comprennent des questionnements liés à une déprime généralisée ou à des préoccupations multiples :

> *Alors je texplique. Je suis en sec 4 et je suis un gars de 16 ans. Toute ma vie des gens mont traiter de tout les noms exemple pd gay etc g déjà et etres mal dans ma vie, mais maintenant rien ne vas plus j'ai commencer a fumer, j'engoisse le soir a un point de ne plus savoir respirer. J'ai deja penser au suicide, beaucoup de fois. Et en prime je viens de couler mon année. Rien ne as plus dans ma vie .Jessai d'arreter de fumer depuis un mois sans succes et tout mon argent y passe comment reprendre ma vie en main je ten prie aide moi*

Les 20 demandes d'aide présentes dans notre étude qui étaient catégorisées au niveau 3, soit le niveau de préoccupation ou d'urgence le plus élevé, comportaient quant à elles des conversations portant, par exemple, sur les idées suicidaires ou l'expression d'une volonté de passage à l'acte :

- ***Jeune*** *: Je sais pas quoi faire :"(Jai le gout de me tuer !*
- *Intervenant : Est-ce que tu as déjà eu ce genre de pensée?*
- ***Jeune*** *: Ouii souvent*
- *Intervenant : Est-ce que tu as déjà fait une tentative de suicide?*
- ***Jeune*** *: Oui :"(*
- *Intervenant À quand cela remonte?*
- ***Jeune*** *: Aujourd'hui*
- *Intervenant : Est-ce que tu veux me dire que tu es en train de faire une tentative en ce moment même?*
- ***Jeune*** *: Oui*
- *Intervenant : Je suis très inquiète pour toi en ce moment. Est-ce que tu peux me dire ce que tu as tenté de prendre comme moyen pour te suicider?*
- ***Jeune*** *: Un couteau*
- *Intervenant : Où est-ce couteau? Pourrais-tu le mettre dans une autre pièce le temps de notre conversation?*
- ***Jeune*** *: Oui*
- *Intervenant : Est-ce que ta coupure est profonde?*
- ***Jeune*** *: Non y coupais pas*
- *Intervenant : Est-ce que tu crois que tu devrais aller voir un médecin à l'urgence pour vérifier?*
- ***Jeune*** *: Non*
- *Intervenant : Est-ce qu'il y a beaucoup de sang ou risque d'infection possible?*
- ***Jeune*** *: Non*
- *Intervenant : Ta situation est inquiétante pour nous. Est-ce que tu es seule en ce moment? (…)*

4.2.4. NOMBRE DE TEXTOS ET DURÉE DES CONVERSATIONS

Nombre de textos par conversation

Le nombre de textos constituant une conversation est très variable (voir la Figure 4, à la page suivante) et s'étend de 2 à 161 textos (la Figure 4 ne présente pas cette donnée de 161 textos, car le graphique aurait trop réduit les autres valeurs). Dans la moitié des cas (50%, soit la valeur médiane[7]), les conversations sont composées de 20 textos et plus. De plus, bien que la majorité des conversations (534 ou 89,9 %) en contiennent entre 10 et 60, en général, les conversations comportant 3 textos sont les plus nombreuses (69), ce qui est typique d'une conversation où il n'y

[7] Dans le cas de nos données, la valeur d'une moyenne du nombre de textos par conversation n'aurait aucun sens, car la distribution du nombre de textos, présentée à la Figure 3, ne respecte pas les règles de la statistique associée au calcul de la moyenne. L'usage de la médiane (50 % des cas) est donc ici plus approprié.

a pas de suite et qui pourrait être un test de la part du jeune (structure : demande du jeune, message automatique, réponse de l'intervenant).

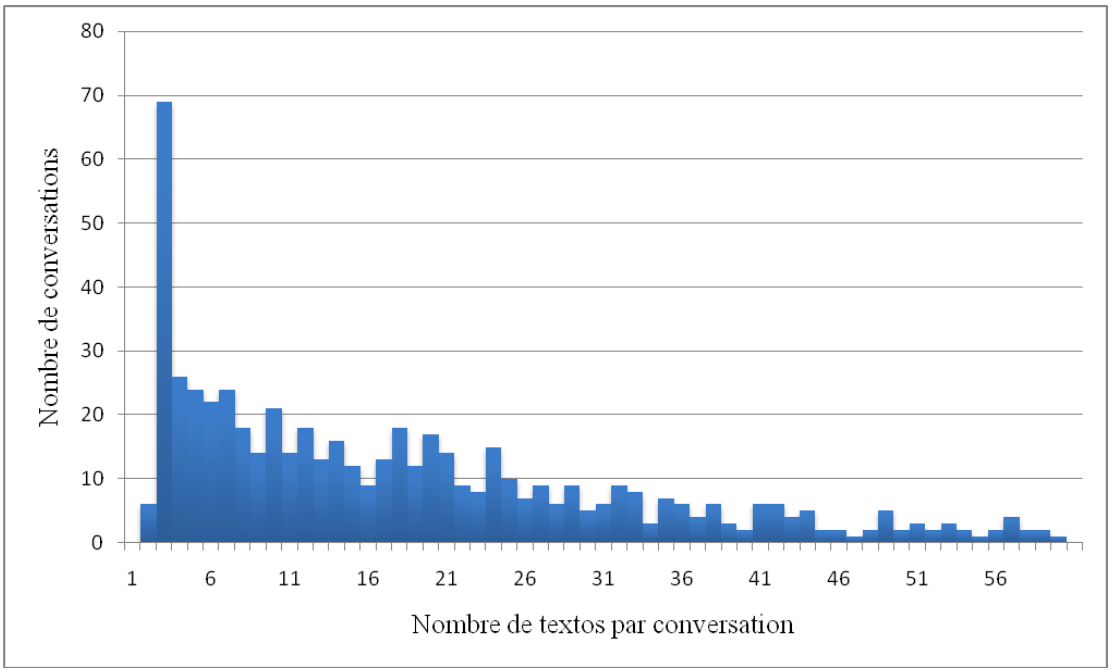


Figure 4 : Nombre de textos par conversation

Durée des conversations

L'étalement dans le temps (le nombre d'heures) d'une conversation, soit le temps entre le premier texto d'une conversation entre le jeune et les intervenants, et le dernier texto qui clôt la conversation, a aussi été étudié. La Figure 5, à la page suivante, montre le nombre de conversations selon l'étalement dans le temps (le nombre d'heures), pour 95 % des conversations (les valeurs extrêmes, dont celle avec 161 textos ayant été retirées ici). On voit qu'un grand nombre de conversations (125) se déroule à l'intérieur d'une période de 15 minutes, et plus de la moitié à l'intérieur d'une heure trente. Une minorité de conversations est beaucoup plus longue, l'échange pouvant aller jusqu'à 12 heures.

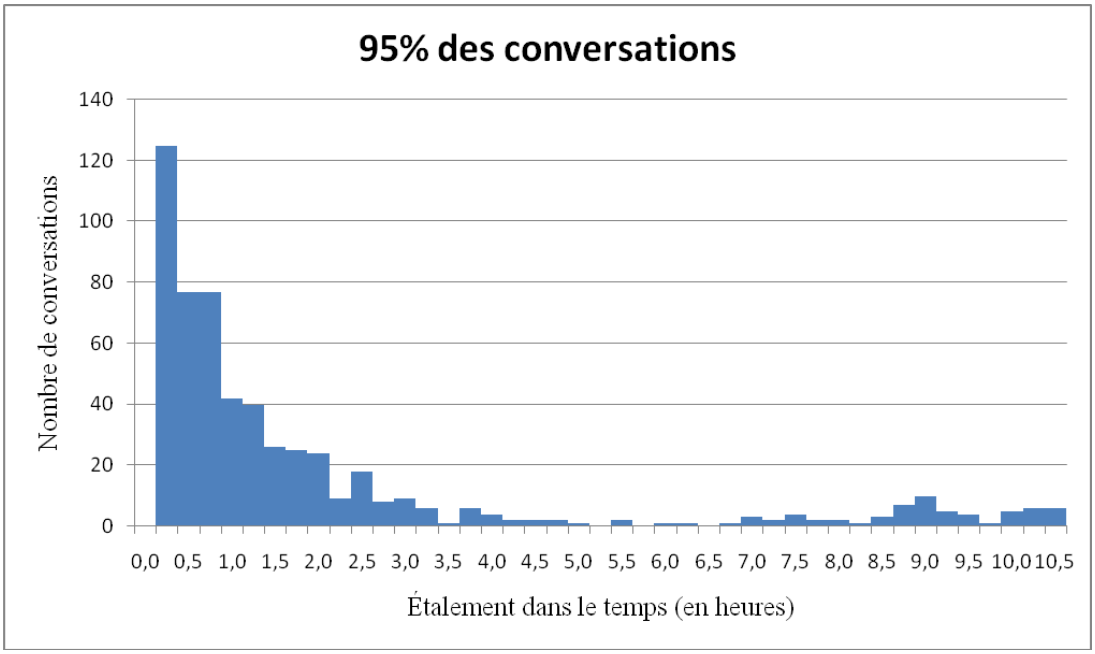


Figure 5 : Durée de 95 % des conversations

Toutefois, il est important de rappeler qu'une longue conversation ne veut pas nécessairement dire qu'elle comporte de nombreux textos. En fait, elle s'étale dans le temps et peut comporter de longs moments sans aucun échange entre le jeune et l'intervenant[8]. Soulignons que, dans le cadre du présent rapport, la définition de ce qui constitue une conversation (tout échange sans interruption par le message générique automatique) a été sujette à discussion au sein du comité d'encadrement du projet. Par exemple, fallait-il considérer comme une même conversation un échange qui débute en soirée et qui reprend le lendemain matin avec un autre intervenant? Nous avons finalement décidé de nous baser sur l'apparition du message d'accueil pour délimiter les conversations. Ainsi, une conversation qui se poursuit le lendemain est considérée comme une nouvelle conversation.

4.2.5. DÉROULEMENT DES CONVERSATIONS

L'entrée en matière

On observe différents types d'entrées en matière. Certains jeunes disent bonjour et se présentent, d'autres lancent leur question directement. La plupart des jeunes annoncent tout de suite et très directement la problématique dans le premier message :

[8] Au moment de l'analyse, il n'avait pas encore été décidé que les intervenants mettraient fin à la conversation lorsque le jeune ne répond plus après 30 minutes

Bon .. Um j`aimerai savoir avez des trucs pour attirer l`attentiom d`un gars, mais en restant subtile.»

"ai du poil sur le penis, suis-je normal?

Certains vont aussi se présenter, mais c'est plus rare : «*Slt,je m'appele Julia* (nom fictif) *et j"ai 4mois que je pas eu mes regles et je jamais eu d relation*»

Certains vont dire bonjour et s'arrêter là, alors que d'autres vont annoncer qu'ils ont un problème, mais sans préciser lequel. Ils attendent un retour (qui se fait sous forme de question de l'intervenant) pour présenter leur problématique. Cela semble constituer une façon pour le jeune de s'assurer qu'il y a bien un intervenant prêt à l'aider de l'autre côté.

- ***Jeune** : Salut?*
- *Intervenant : Bonjour, as-tu une question pour nous aujourd'hui?*
- ***Jeune** : Jai un probleme pourriez vous maider?*

Dans le même ordre d'idée, des jeunes débutent l'échange en validant qu'ils sont au bon endroit, que Tel-jeunes est la ressource adaptée pour poser leur question :

Bon matin ... Je suis belle es bien a teljeune?

allo, j'aimerais avoir des informations consernant les maisons d'hébergements. Est-ce que vous êtes en mesure de répondre à des questions a propos de ce sujet ?»

D'autres veulent en savoir plus sur le fonctionnement du service avant de poser leur question :

Aidez moi!!!! Svp teljeune j"ai besoin de vous :"Je ne sais pas si je doit pauser ma question avant que vous ailler répondu, donc je vais attendre votre reponse avant!

Est ce que sa coûte de l'argent jvoudrai me confier??

D'autres se contentent de saluer l'intervenant, ce qui est probablement une façon de tester le service et de voir ce qui se passe.

- ***Jeune** : Allo*
- *Intervenant : Bon matin! Comment puis-je t'aider?*
- ***Jeune :** Ca va bien? :)*
- *Intervenant : Oui, merci. Et toi? Comment vas-tu?*
- ***Jeune** : Bien merci! Bonne journe xoxoxo*
- *Intervenant : Eh bien, je te souhaite aussi de passer une belle journée!*

D’autres encore vont débuter la conversation en exprimant une émotion, un ressenti, leur détresse. Ils ne posent pas de question, ils ont juste besoin d’écoute, besoin de «se vider le cœur». C’est notamment le cas d’une personne qui texte 14 fois pendant la période observée. Il n’y a donc pas d’entrée en matière, la jeune débute en exprimant ce qu’elle ressent « *Je suis malheureuse » ou* « *Fuckoff j'abendonne ».*

Après la publication de l’annonce sur Facebook (« Plus capable d’oublier mon ex »), la phrase sera reprise telle quelle, ou presque, par de nombreux jeunes pour débuter la conversation, parfois textuellement, parfois en l’adaptant à leur situation.

> *Je suis incapable d'oublier mon ex, malgré d'être sortie avec des amies, avoir fête, vue des nouvelle personnes, dessiner ou écrire :(*
>
> *Pas juste plus capable d'oublier mon ex je pense toujours a lui... Je me sens nounoune de vous envoyer un texto haha, mais si vous pouvez m’aider rien ne pourais me faire plus de bien!!! Merci d'avance :)*

Cela semble montrer que de telles annonces facilitent la prise de contact avec le service d’intervention par texto de Tel-jeunes, notamment parce qu’elles légitiment le fait de contacter le service. Il serait intéressant de voir si cela se vérifie pour d’autres sujets ayant fait l’objet de campagne Facebook.

Contexte de la conversation

Le contexte de la conversation est rarement précisé sauf s’il affecte le déroulement de la conversation. Dans ces cas, le contexte (en classe, dans le métro) est indiqué pour justifier l’arrêt de la conversation :

- *Intervenant : Salut à toi! Bienvenue sur ce service.*
- ***Jeune :*** *Je crois que mon chum est gai, mais moi je suis une fille*
- *Intervenant : Tu souhaites que l’on parle de cette inquiétude que tu présentes?*
- ***Jeune :*** *Oui*
- *Intervenant : Qu'est-ce que tu as envie de dire à ce sujet?*
- ***Jeune :*** *Ben j ai vu mon chum embrasse un gars*
- *Intervenant : Comment as-tu réagi?*
- ***Jeune :*** *Ben je l ai fraper pis bila pleurer*
- *Intervenant : et toi? Dans quel état étais-tu?*
- ***Jeune :*** *Laisse fairw merci au revoir je dois rentre dans le metro.*

Dans certains cas, le jeune est dans une situation où il a besoin d'une réponse rapide pour gérer la situation dans laquelle il est impliqué (sexualité), ou a simplement besoin de parler à quelqu'un pour ventiler sa frustration.

- ***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.*

Clôture de la conversation

Les jeunes vont mettre fin à la conversation de différentes manières. Certains jeunes remercient, indiquant qu'ils sont satisfaits de l'intervention.

- ***Jeune** : Ok merci beaucoup!!! Jai eu peur*
- ***Jeune** : Merci beaucoup madame! Vous mavez sauver une autrenuit a pleurer je vais aller lui parler et esaayer de regler ca :) Merci!:3*
- *Intervenant : Ça me fait plaisir! Passe une belle soirée et prends soin de toi! :)*

D'autres jeunes arrêtent tout simplement de répondre et il est difficile de savoir si l'intervention les a rassurés, comme c'est le cas dans la conversation suivante, où un jeune s'inquiète de son orientation sexuelle :

- *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

Cet autre exemple concerne une jeune immigrante qui témoigne de sa détresse depuis une visite récente dans son pays d'origine, mais ne donne pas de réponse à l'intervenant qui essaie d'identifier avec elle des pistes de solutions.

- *Intervenant : Comment aimerais-tu qu'elle (une amie) t'aide? Les autres ne peuvent peut-etre pas comprendre comment on se sent, mais juste l'écoute peut faire du bien.*

  Il est important que tu en parles pour te liberer de tes émotions intenses, mais aussi pour prendre du recul. Est-ce que tu crois que tu pourrais en parler avec un adulte ou un intervenant de ton école?
- ***Jeune** :* Pas de réponse.

Enfin, d'autres expliquent qu'ils se trouvent dans une situation qui les contraint de mettre fin à la conversation (école, transports : «*Je commence mon cour bye*». C'est peut-être aussi le cas d'une partie de ceux qui ne spécifient pas pourquoi ils arrêtent de texter.

Chez les intervenants, les modes de clôture observés peuvent aussi différer. Très souvent, le jeune remercie pour la réponse qui lui est offerte, puis l'intervenant le salue. Dans certains cas, l'intervenant s'assure d'avoir répondu à la question du jeune : « *Est-ce que tu as d'autres questions. Est-ce que ça va?* ».

Quand la conversation s'étale, il arrive que le jeune ne réponde plus. L'intervenant annonce alors qu'il met fin à l'échange. Il peut aussi décider de clore la conversation parce qu'il a répondu à certains des questionnements du jeune ou parce qu'il sent que l'échange ne progresse pas, invitant le jeune à recontacter le service ultérieurement. Lorsque l'intervenant procède de la sorte, on observe plusieurs réactions: il arrive que le jeune remercie l'intervenant pour son aide et/ou le salue, qu'il ne réponde plus, ou qu'il continue de texter ou de relancer l'intervenant sans réponse de la part de celui-ci, et qu'il manifeste alors sa détresse, voire menace de se mettre en danger.

- *Intervenant : Le texto va fermer, je te laisse donc avec cela pour aujourd'hui. Passe une belle soirée!*
- ***Jeune*** *:* Pas de réponse

Dans l'échange suivant, la conversation dure depuis un moment et la jeune ne semble pas progresser ou avoir de questionnement clair.

- *Intervenant : Est ce que tu préfères y réfléchir et nous recontacter lorsque ce sera plus clair pour toi?*
- ***Jeune :*** *Sa fait plus de 3 mois que jessaye de mettre sa au clair*
- *Intervenant : Est ce que tu aimerais nous appeler pour en parler de vive voix avec nous, ce serait plus facile de mettre cela au clair que par texto surement!*
- ***Jeune :*** *Je n'est pas le temps. Pas grave je vais encore deprimer*
- *Intervenant : Mais pourtant tu as le temps de nous texter? C''est à toi de voir, lorsque tu seras prete nous sommes la, mais pr ce soir c difficile de t'aider sans question..*
- ***Jeune :*** *Ma questions ses :kes quon fait quand on es tanner de la vie*
- *Intervenant : Kers tu aimes faire toi, qui te fais du bien ou que tu aimais avant?*
- ***Jeune :*** *Absolument rien.*
- *Intervenant : À ce moment il faudrait peut etre que tu en découvres qqes unes. Je t'invite à nous recontacter pr en discuter, le service de texto va fermer pr ce soir Tu peux nous retexter demain 8h ou encore nous appeler en tout temps au 1-800-263-2266. Bonne nuit:)*
- ***Jeune :****...byep*

Enfin, il arrive qu'il n'y ait pas de clôture en tant que telle, le jeune ne répondant plus à l'intervenant. Pour certains messages, il est possible que cette clôture ait eu lieu plus tard et ne soit pas visible dans notre corpus.

4.2.6. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES JEUNES OU LES INTERVENANTS

Le fonctionnement du service n'est pas toujours clair pour les jeunes

Pendant la conversation, et généralement à ses débuts, plusieurs jeunes posent des questions sur le fonctionnement du texto, mais aussi sur les autres services de Tel-jeunes, ce qui va dans le sens des questionnements soulevés en groupe focus. Ne pas savoir comment utiliser les services ou comment ils fonctionnent est une préoccupation des jeunes et une thématique centrale dans 3.5% des conversations.

Les questionnements des jeunes sur le fonctionnement du service d'intervention par texto portent, entre autres, sur l'anonymat de la demande qu'ils souhaitent préserver, les types de questions que l'on peut poser à Tel-jeunes, ce qui se passe en fin de service, la possibilité de re-texter le service un autre jour, l'identité (prénom, sexe) de l'intervenant à qui ils textent. Certains demandent à texter à un homme ou une femme en particulier (ce qui est décliné, mais il arrive que l'intervenant précise son sexe). Certains jeunes veulent aussi savoir s'ils peuvent texter pour une problématique qui concerne un tiers, ou encore, texter à plusieurs : « *Is it possible to talk withsomeone on your line by doing a threeway call?* ».

Le problème des textos reçus peu avant la fermeture de 22 heures ou en période d'achalandage

En fin de soirée, peu avant la fermeture du service, les intervenants peuvent inviter le jeune à recontacter le service d'intervention par texto le lendemain ou à appeler. C'est aussi le cas en période d'achalandage.

- *Intervenant : Du à l'achalandage, nous ne pourrons pas répondre à ton texto ce soir. Réécris-nous à partir de 8h demain, ou appelle-nous en tout temps au 1-800-263-2266 :)*
- ***Jeune :** J'aime un gars, il m'aime, mais il a peur de l'amour on dirait qu'il m'insulte... me repousse*
- *Intervenant : 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 :)*

Dans plusieurs cas, cette situation est bien vécue par le jeune «*Ok pas grave*». Dans d'autres, il est difficile de l'évaluer et l'on ne sait pas si le jeune décide finalement de contacter Tel-jeunes par téléphone.

- ***Jeune** : Bonjour TJ. Je voudrais faire l'amour avec mon chum (il est d'accord pour le condom et je prends la pilule depuis 7-8 mois), mais il m'a dit que le condom enlevait les sensations alors j'hesite: si il le met pas, je risque-tu de tomber enceinte?*
- *Intervenant : Le service texto ferme à 22h. Pour poursuivre l'échange, réécris-nous demain à partir de 8h. Ou appelle-nous en tout temps au 1-800-263-2266, bonne nuit :)*

Dans certains cas, le jeune ne veut pas appeler, bien qu'aux prises avec un problème sérieux, ce qui peut amener les intervenants à poursuivre la conversation au-delà de 22h00.

- ***Jeune :*** *Allo?*
- *Réponse auto: Bienvenue sur le texto de Tel-jeunes! Nous te répondrons dès que possible, entre 8h et 22h. Pour une urgence appelle nous! 1-800-263-2266*
- ***Jeune :*** *Allo?*
- *Intervenant : 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 :*** *Bhaaya 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

Pour ceux qui textent pendant la nuit, la réponse de l'intervenant vient le lendemain, mais pas forcément immédiatement à l'ouverture du service, puisque l'intervenant peut avoir reçu plusieurs demandes pendant la nuit et qu'il les traite par ordre d'arrivée. Certains jeunes ne semblent pas comprendre le fonctionnement du service et, le matin, renvoient en rafale les textos envoyés pendant la nuit. Dans d'autres cas, l'intervenant envoie sa réponse le matin, mais le jeune ne répond plus.

- ***Jeune :*** *Je ne sais pas comment lui dire que je laime:/*
- *Réponse auto: Bienvenue sur le texto de Tel-jeunes! Nous te répondrons dès que possible, entre 8h et 22h. Pour une urgence appelle nous! 1-800-263-2266*
- *Intervenant : Du à l'achalandage, nous n'avons pu répondre à ton texto. Réécris-nous à partir de 8h demain, ou appelle-nous en tout temps! À bientôt! :)*
- ***Jeune :*** *Demain a 15h30 sa fait tu ??*
- *Intervenant : Bon matin! Le service texto est maintenant ouvert. Tu peux nous réécrire dès que tu le voudras au cours de l'après-midi. Bonne journée :)*
- ***Jeune :*** Pas de réponse

Le difficile passage du texto au téléphone ou aux autres modes de contact

Face à une problématique plus complexe ou une situation qui semble présenter un caractère plus urgent, l'intervenant peut proposer de continuer la conversation au téléphone. Il offre aussi le passage au téléphone lorsque le service texto va fermer. Une demande de passage au téléphone intervient dans 21 % des conversations (126/601). Toutefois, dans 84 % de ces conversations

(106/126), le jeune refuse la demande ou l'ignore, soulignant qu'il est plus à l'aise à l'écrit ou qu'il n'a tout simplement pas envie d'appeler.

- ***Jeune** : Disons que depuis plusieurs mois, et même bien avant ça, plus rien ne va... Aucune motivation au cégep, je change de programme, aucune concentration.. Moment joyeux, moment hyper depressif.. Jai un amoureux que j'aime et des bons amis, mais sa ne va quand meme pas. Je subit des grosses crises, comme des fois je suis super bien. Je stress a rien et pète ma coche pour rien.*
- *Intervenant : Je vois. Je dois t'informer que le service texto prend fin à 22h00. Aimerais-tu nous tél. afin qu'un* intervenant *prenne le temps de regarder cela avec toi?*
- ***Jeune :** J'ai un peu de misère à en parlee de vive voix... J'aurais voulu en parler via le chat sur le site, mais il apparait jamais*
- *Intervenant : Je vois et je suis désolé que tu ne puisses pas utiliser ce service en ce moment pour exprimer ta souffrance. Sache que des intervenants seront dispos pour toi et ce, 24/7! Le service texto ferme maintenant. Tu peux nous recontacter par texto d'ici 8h demain! Je te souhaite une bonne nuit et n'hésite pas à nous tél- :)*
- *Intervenant : Aimerais-tu en parler plus en profondeur en nous téléphonant?*
- ***Jeune** : Je ne sais pas c'est quoi le désir de toujours vouloir que les jeunes vous appelles, c'est énervant. Si on utilises les textos s''est qu'on ne veut pas appeller! Non je ne veux pas appeller merci quand même!*

Parmi ceux qui acceptent la demande du passage au téléphone, il nous a été impossible de savoir si l'appel a effectivement eu lieu.

Des conversations plus difficiles que d'autres

Quand les échanges sont fournis et se déroulent sur une courte période, l'intervention fonctionne généralement bien. Mais quand la conversation s'étale dans le temps, et surtout si elle est peu fournie, il semble qu'il soit plus difficile d'établir la relation. Par ailleurs, lorsque l'intervenant prend plus de temps à répondre, au milieu d'une conversation, du fait de l'achalandage, cela semble créer une panique du côté du jeune. « *Pourquoi tu me réponds plus ? », « allo ? Allo ? »*. Il serait intéressant de mieux cerner la façon dont les jeunes interprètent ces interruptions de la communication, qu'ils en soient ou non à l'origine.

Repérer les farces et les textos pour tester le service

Certaines conversations sont très étranges ou même très farfelues. Peut-être que les jeunes testent le service pour voir ce qui se passe lorsqu'ils envoient un message : un des participants aux groupes focus nous a signalé l'avoir fait. Certains semblent aussi faire des blagues, mais, par écrit, il n'est pas toujours évident pour l'intervenant de cerner le ton de l'échange.

- ***Jeune :** Mon probleme..c'est qu'en fait ..Jsuis vierge aidez-moi je ne sais plus quoi faire jai une envie extreme de franchir cette étape..*

- *Réponse auto: Bienvenue sur le texto de Tel-jeunes! Nous te répondrons dès que possible, entre 8h et 22h. Pour une urgence appelle nous! 1-800-263-2266*
- ***Jeune :*** *Je peux plus me contenirrr serieux . :(*
- *Intervenant: Salut! Il est normal d'avoir envie d'expérimenter la sexualité pendant l'adolescence. Est-ce que les conditions sont réunies pour toi pour passer cette étape?*
- ***Jeune :*** *Le vagin men chauffe !*
- *Intervenant : En quoi est-ce que cela représente un problème pour toi?*
- ***Jeune :*** *Ouiii le desiiiiir*
- *Intervenant : Est-ce que tu as un chum en ce moment?*
- ***Jeune :*** *2*
- *Intervenant: Est-ce que c'est cela qui te questionne? Et est-ce que ton message est sérieux?*

La langue parfois source d'incompréhension

Les conversations sont presque exclusivement en français (le corpus contenait seulement 4 conversations en anglais sur 601). Mais certains jeunes n'ont pas une bonne maîtrise de la langue (peut-être parce que d'origine non québécoise), et il n'est pas toujours évident pour l'intervenant de saisir la problématique du jeune.

- ***Jeune*** *: Je comprend pas pourquoi mes parent se fache et puis il se parle entre eux et commence a dire : oh notre est mauvais, impatient etc. Hier ma mere a eux besoin daide mais moi je faisser qqch alors quand elle mappelle je dit : quoi*
- *Intervenant : J'ai du mal a comprendre, il manque un mot entre notre et est dans la fin de ton txt, peux-tu préciser s.t.p.?*

Dans de très rares situations, c'est le jeune qui ne semble pas comprendre le vocabulaire utilisé par l'intervenant, mais cela n'est pas problématique, car celui-ci reformule son propos.

Le recours aux abréviations est variable (voir à l'Annexe 4 les raccourcis relevés dans le corpus). Il est assez présent chez les jeunes, mais pas chez tous, et pas omniprésent non plus. Certains intervenants utilisent également ces raccourcis, mais pas tous, ce qui a pour effet qu'un jeune qui recontacte le service peut rapidement constater qu'il ne parle pas à la même personne.

Par ailleurs, l'application ne permet pas la prise en compte des émoticônes, sauf les bonhommes sourire :) et :(. Or le jeune qui les utilise ne le sait pas. L'archivage ne permet pas non plus de les visualiser.

Les problèmes techniques

Les jeunes comme les intervenants rencontrent plusieurs problèmes techniques avec la plateforme texto. Le problème principal est celui des messages perdus ou tronqués (le logiciel coupant les messages textes lorsque des caractères spéciaux sont utilisés), ce qui rend l'échange particulièrement complexe, comme on peut le voir dans l'exemple suivant :

- ***Jeune :*** *tel jeune ?*
- *Réponse automatique: Bienvenue sur le texto de Tel-jeunes! Nous te répondrons dès que possible, entre 8h et 22h. Pour une urgence appelle nous! 1-800-263-2266*
- ***Jeune :*** *j'ai une question..*
- *Intervenant : Bonjour! Oui, je suis à ton écoute :)*
- ***Jeune :*** *(3/3) parler parce que c'est son passée et peut-être qu'il n'a pas env*
- ***Jeune :*** *(2/3) enceinte..j'ai demander a son ex si c'est vrai et elle m'a appro*
- ***Jeune :*** *(1/3) je sors avec un garçon, il y'a pas longtemps et j'ai entendu des*
- *Intervenant : Oups, il semble qu'il me manque quelques bulles à ce que tu as écris...*
- ***Jeune :*** *Pouvez-vous me dire ça s'est arrêter ou pour que je vous envoie la 2èm*
- *Intervenant : J'en comprend que tu sors avec un gars et que tu as entendu certaines choses il y a pas longtemps.*
- ***Jeune :*** *Ouais*
- *Intervenant : Il y a le mot enceinte...et tu sembles avoir parlé à l'ex de ton copain. Voilà les informations que j'ai*
- ***Jeune :*** *ou il a mis une fille enceinte*
- ***Jeune :*** *c'était son ex*
- ***Jeune :*** *je lui est demander si c'était vrai et elle m'a dis oui*
- ***Jeune :*** *et il en a violer une autre*
- ***Jeune :*** *mais lui il ne m'a parler de rien de ça*
- ***Jeune :*** *parce que peut-être qui veut garder ça pour lui*
- *Intervenant : Ah d'accord. Je comprends mieux la situation. Dis-moi, comment te sens-tu vis-à-vis tout ça toi?*
- ***Jeune*** *: et la je sais pas quoi faire*
- *Intervenant : je comprend pas la question :/*

Ces difficultés sont aussi vécues par les jeunes : « *Je n'ai pas recu tout le message que l'on ma envoyer». «Avez vous recu mon message? Car moi je le voit plus* ». Il arrive aussi que les messages ne s'affichent pas dans l'ordre chronologique. Les difficultés techniques relatives à l'affichage dans le désordre ou à la troncature des messages se répercutent dans l'archivage, ce qui rend le traitement des messages archivés assez difficile.

Différents formats et modes de réponse des intervenants

L'analyse de contenu des textos met en évidence certaines variations dans les réponses des intervenants. Celles-ci concernent la forme du message et le cadre de l'intervention. Par exemple, sur le plan de la forme, certains intervenants intègrent des abréviations propres au texto, d'autres pas du tout ou beaucoup moins, comme nous l'avons précisé. En ce qui concerne le mode d'intervention, dans certains cas l'intervenant insiste pour que le jeune n'aborde qu'une seule thématique et qu'il recontacte le service ultérieurement concernant ses autres problématiques. Dans d'autres, l'intervenant laisse le jeune aborder plus d'une problématique dans une même conversation. Il est probable que ces différences soient liées à certaines variations dans les styles d'intervention d'un intervenant à l'autre, mais il n'est pas possible de l'affirmer puisque les données archivées ne permettent pas de distinguer les intervenants. Par ailleurs, analyser les styles d'intervention n'était pas l'objet de la présente recherche.

4.2.7. APPRÉCIATION DU SERVICE PAR LES JEUNES

Lors de la clôture de la conversation, les jeunes sont très nombreux à remercier l'intervenant et à souligner que celui-ci les a aidés, peu importe le nombre d'échanges composant la conversation ou la gravité de la problématique abordée.

- ***Jeune :*** *Bonjour, je me demandais si je pouvais avancer l'heure de prise de ma pilule contraceptive, de l'avancé de 10h30 à 9h15, et si cela pouvait entraîner des complications ou faire baisser son efficacité ?*
- *Intervenant : Bonsoir ! Non une si petite différence ne diminue pas l'efficacité de ta pilule :)*
- ***Jeune : D'accord, merci beaucoup :)***
- *Intervenant : Bienvenu :)*

Les jeunes sont aussi nombreux à souligner les bénéfices de l'anonymat qui permet de ne pas avoir honte et de pouvoir plus librement s'exprimer, plus qu'à l'oral (par téléphone). Ce constat renvoie aux résultats des groupes focus avec les jeunes. Cela explique aussi sans doute en partie la réticence des jeunes à passer au téléphone, où le sentiment d'anonymat est moins présent.

Cette caractéristique semble, d'après les jeunes, constituer une différence importante et distingue le service d'intervention par texto des autres services de Tel-jeunes, mais aussi des autres services d'aide psychosociale auxquels ils pourraient s'adresser ou qu'ils utilisent déjà. Certains jeunes vont ainsi expliquer avoir consulté un psychologue ou avoir vu un travailleur social, mais avoir

une question plus intime pour Tel-jeunes. «*Je te dis cela à toi. Mais je ne peux pas le dire à psy qui doit penser que je suis folle.*» Cela montre la complémentarité du service Tel-jeunes avec ces autres ressources.

4.3. ANALYSE DES GROUPES FOCUS AVEC LES INTERVENANTS

Nous présentons ici les résultats des analyses des groupes focus réalisés avec les intervenants. Nous avons également ajouté les informations qui ont émergé de la discussion menée avec le personnel de Tel-jeunes lors de la rencontre de partage des résultats, le 14 juillet 2014. Nous spécifions toutefois lorsque les données sont issues de cette rencontre.

Les intervenants rencontrés lors des groupes focus soulignent tous l'intérêt du service d'intervention par texto. Toutefois, ils relatent aussi des expériences complexes avec cet outil et la discussion s'est naturellement centrée sur les difficultés qu'ils rencontrent avec ce tout nouveau mode d'intervention.

4.3.1. UN SERVICE EFFICACE POUR GÉRER LES DEMANDES PEU COMPLEXES, LES DEMANDES D'INFORMATION

Selon les intervenants, le texto constitue un moyen très efficace pour répondre rapidement à des questions courtes ou à des demandes d'information, par exemple à une question sur le moyen de se procurer la pilule du lendemain. Ce type de demandes occupe environ 25% du temps des intervenants, selon leur estimation, lorsqu'ils font de l'intervention par texto.

Le service d'intervention par texto leur semble aussi très utile parce qu'il permet de répondre aux demandes de jeunes qui ne prendraient sans doute pas la peine de téléphoner pour poser une question. Les jeunes semblent aussi plus à l'aise qu'au téléphone pour poser des questions plus directes. Les intervenants sont donc très satisfaits de pouvoir offrir des réponses à des questions précises par texto et constatent que les jeunes semblent de leur côté également très satisfaits du service obtenu lorsqu'ils posent une question courte.

> *C'est un service qui est extraordinaire pour les questions courtes. [C'est meilleur que de téléphoner parce que, par exemple, je suis une jeune fille, je me demande où aller chercher la pilule du lendemain, ça demande pas d'investissement.]*
>
> *Les jeunes peuvent facilement se procurer une information.*
>
> *C'est un outil qui est parfait pour les questionnements courts, mais on ne l'utilise pas comme ça.*

4.3.2. DES DIFFICULTÉS À GÉRER DES PROBLÉMATIQUES LOURDES

Tous les intervenants rencontrés lors des groupes focus ont largement insisté sur les difficultés qu'ils rencontrent lorsqu'ils répondent à des demandes complexes par texto. Ces demandes, bien qu'elles ne soient pas les plus nombreuses, occupent environ 75% de leur temps d'intervention par texto, d'après leur estimation.

À cet égard, les difficultés rencontrées par les intervenants sont de plusieurs ordres. Elles renvoient 1) au service texto en tant que tel et aux limites associées à ce mode d'interaction, 2) au fonctionnement de la plateforme permettant de gérer les textos, 3) aux ressources fournies pour le déploiement de ce service, et 4) aux problématiques particulièrement lourdes de certains des jeunes qui les contactent par texto. Les demandes problématiques semblent en effet plus importantes en soirée.

> *Les jeunes qui vont se mutiler, qui vont être en urgence suicidaire, il y en a beaucoup plus par texto.*
>
> *On reçoit des jeunes avec des problématiques extrêmement lourdes, qui s'investissent pas beaucoup, et nous de notre côté on est incapable de s'investir aussi pour répondre à ces jeunes-là.*

Lorsque la problématique du jeune est complexe, les intervenants éprouvent des difficultés à bien cerner par texto la cause du problème (étape d'exploration de la situation du jeune) et donc à y répondre adéquatement, ce qui entraîne chez eux des insatisfactions quant à la qualité du service qu'ils offrent, comme nous le verrons dans les sections suivantes.

Lors de la rencontre de partage avec l'équipe de Tel-jeunes (14 juillet 2014), des intervenants qui travaillent de jour ont souligné qu'ils ne rencontraient pas de difficultés importantes avec l'intervention par texto, même pour répondre à des problématiques complexes, et qu'ils appréciaient ce mode d'intervention. Ces intervenants ont ainsi exprimé des points de vue différents de ceux exposés lors des groupes focus et étaient beaucoup plus enthousiastes à l'égard du texto. Ils ont aussi expliqué que leur façon d'intervenir par texto avait évolué avec l'expérience et qu'ils avaient, au bout de 2 ans, le sentiment d'être plus compétents pour gérer des problématiques plus difficiles. Il est possible, comme certains l'ont par la suite signalé, que les interventions sur des thématiques complexes soient moins fréquentes en journée (c'est-à-dire avant l'achalandage de fin de journée qui débute vers 17 heures) ou moins nombreuses à gérer simultanément.

Difficulté à gérer plusieurs conversations simultanément

Tous les intervenants ayant participé aux groupes focus ont souligné combien il est difficile de gérer plusieurs demandes complexes en même temps. C'est d'ailleurs l'une des premières difficultés qui a été évoquée lors des groupes focus. En effet, l'intervention par texto les amènent à répondre à plusieurs demandes en même temps, la plateforme ne permettant pas de contrôler l'achalandage ni de limiter le nombre de textos reçus. Les intervenants ont ainsi rapporté qu'ils peuvent être amenés à gérer jusqu'à 6 conversations en parallèle[9]. Lorsque plusieurs d'entre elles concernent des problématiques lourdes, ils soulignent que cela peut s'avérer très stressant, car il leur est alors difficile de se concentrer sur la problématique de chaque jeune. Ils passent en effet continuellement d'une conversation à l'autre, au fur et à mesure qu'arrivent les textos, au risque de ne plus se retrouver parmi les conversations, surtout si elles portent sur des problématiques qui se ressemblent[10].

Dès lors qu'un intervenant commence à répondre à un jeune, la conversation s'affiche sur son tableau de bord, où elle est identifiée par un numéro de téléphone. Toutefois, ceux-ci peuvent se ressembler, ce qui rend l'identification et le suivi assez pénibles. Aussi, les intervenants sont-ils parfois amenés à relire l'ensemble de la conversation pour être certains qu'ils répondent à la bonne personne. Il est aussi arrivé, bien que cette situation soit exceptionnellement rare, qu'un intervenant se trompe et envoie une réponse à un jeune à qui elle n'est pas destinée.

> *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.*

> *Parfois on peut avoir plusieurs conversations, mais ça se passe super bien. C'est une peine d'amour, une petite question de contraception. Mais d'autres fois, t'en as 2, c'est non-stop pis c'est prenant, pis c'est stressant, parce que là il y a une urgence suicidaire, pis la jeune elle est dans le métro, elle veut se tuer.*

[9] Selon le Guide d'intervention au texto préparé par l'équipe de Tel-jeunes, « Le nombre de conversations simultanées est à la discrétion de l'intervenant. A titre d'exemple, les intervenants entretiennent une moyenne de 3 à 8 conversations de façon simultanée, dépendamment de la lourdeur de ces dernières ».

[10] La direction a réalisé que les intervenants éprouvaient de la difficulté à respecter leur rythme et à déterminer le nombre de jeunes auprès desquels ils étaient à l'aise d'intervenir de façon simultanée et ce, en prenant en considération la lourdeur des problématiques abordées. En juillet 2014, il a été proposé que les intervenants ne prendraient pas plus de 4 conversations en simultané et un système d'intervenants de relai a été instauré.

Ainsi, plusieurs se demandent si le fait de répondre à plusieurs demandes complexes en parallèle permet d'effectuer une intervention de qualité, voire constitue un geste éthique sur le plan professionnel, puisqu'il est difficile de s'investir véritablement dans chacune des conversations.

> *On peut se demander, est-ce que c'est éthique, est-ce que c'est adéquat d'intervenir auprès de 4-5 jeunes en même temps ?*
>
> *On ne peut pas s'investir autant avec une personne si tu pars 4 conversations, 4 différentes problématiques, c'est impossible.*
>
> *Moi, personnellement, plus que 6 ça commence à faire, mais 6 légères, sinon c'est impossible.*

Certains expliquent que, lorsqu'ils travaillent sur plusieurs demandes d'aide complexes, ils ont tendance à en privilégier une : *« Quand j'ai 2-3 conversations, il y en a une dans laquelle je suis plus investi et deux périphériques. »*

Difficultés des intervenants à maîtriser la durée et l'étalement de la conversation

Une des caractéristiques des conversations par texto, et c'est notamment le cas des demandes concernant des problématiques complexes et lourdes, est que celles-ci peuvent s'étaler dans le temps (jusqu'à 12 heures selon notre analyse de contenu). La conversation se déroule au rythme du jeune, qui peut la débuter en matinée, reprendre les échanges lors de ses pauses à l'école et continuer la conversation en soirée.

Cet étalement est déroutant à plusieurs égards. Tout d'abord, l'intervenant a peu ou pas de maitrise sur le déroulement de la conversation, ce qui est assez difficile. De plus, lorsqu'un jeune interrompt la conversation, l'intervenant répond aux demandes d'autres jeunes, ce qui peut lui faire perdre le fil de la conversation avec le premier jeune. Le retour à une conversation interrompue peut nécessiter que l'intervenant se replonge dans ce qui a été échangé, pour resituer la problématique du jeune. Le fonctionnement de la plateforme ajoute à la difficulté de suivre la conversation, car les bulles envoyées par les jeunes ne s'affichent pas toujours dans leur ordre chronologique d'arrivée (ce que nous avons également constaté dans l'analyse de contenu) : « *Les jeunes, parfois, ils nous envoient plusieurs bulles à la suite de l'autre. Mettons qu'on en a 3 qui en envoient 10. Et là, quand on va regarder ces bulles-là, elles ne sont pas nécessairement dans l'ordre.* » La compréhension du message implique ainsi un travail de reconstruction, d'autant plus périlleux que la problématique est lourde.

Enfin, les quarts de travail d'un intervenant au service texto allant de 2 à 4 heures, il n'est pas rare que plusieurs intervenants se succèdent sur une même intervention. Un intervenant peut alors être amené à reprendre l'intervention commencée par un autre. Rattraper ce qui a été dit nécessite beaucoup d'efforts. Chacun ayant un style d'intervention, il n'est pas toujours évident de reprendre la conversation au vol.

Cette difficulté à suivre les conversations est majeure lorsque les problématiques des jeunes sont lourdes. Afin d'y pallier, plusieurs ont décidé, avec l'expérience, de limiter les conversations lorsque le jeune interrompt la conversation pendant plus de 30 minutes.

> *On s'est tous mis d'accord que ça n'avait pas de sens qu'une conversation dure 4 heures, alors maintenant on abrège. C'est-à-dire que si le jeune offre pas de réponse après 15-20 minutes on le relance, et pis si il ne répond pas, on l'avertit qu'on va fermer l'échange pis qu'il nous réécrive une autre fois.*

> *Des fois c'est de dire où est-ce qu'on met la limite parce qu'au téléphone on ne passerait pas 3 heures avec le jeune. Et là, c'est de savoir au texto jusqu'où on va.*

Gérer les relais et négocier la clôture des conversations

Quand les problématiques sont lourdes et que l'intervenant a terminé son quart de travail au texto et doit passer le relais à l'intervenant qui lui succède, il éprouve plusieurs difficultés. Il a tout d'abord l'impression de refiler une «patate chaude » à son collègue, et ce même si les intervenants échangent sur les cas difficiles qu'ils ont eu à gérer et sur l'état d'avancement de la conversation. De plus, l'intervenant qui passe le relais n'a pas le sentiment d'avoir finalisé l'intervention et cela peut être source d'insatisfaction.

> *On a tous une approche différente, pas au niveau de l'intervention, mais dans la façon de parler, dans les expressions, c'est ça qui est déstabilisant. Donc tu dois tout relire la conversation qu'il y a eu avant et poursuivre. Mais on ne ferait pas ça au téléphone! Ça je trouve que c'est un challenge incroyable.*

> *Quand on change d'*intervenant*, le jeune le sait pas. C'est vraiment questionnant parce que je m'imagine dans un bureau, on ne fait pas de la thérapie, mais je m'imagine dans un bureau, je confie ça à quelqu'un, je vois mon thérapeute se lever, un autre qui arrive, ils communiquent les informations et il y en a un autre qui s'assoit. Là on peut se questionner sur la qualité du service qu'on va offrir au jeune.*

> *Parfois le soir c'est 5-6 conversations qu'on se passe. Ce n'est pas quelque chose de rare et c'est tout un défi.*

Pour celui qui assure le relai, cela n'est pas facile non plus, car il doit s'approprier ce qui s'est échangé et cela peut être long. Enfin, cela peut aussi être problématique sur le plan de l'intervention, car les intervenants ont chacun leur style d'intervention. Un des moyens de limiter les conséquences pour le jeune est, comme le soulignaient des intervenants, d'annoncer à celui-ci qu'il va y avoir un changement d'intervenant. Une autre façon de limiter ce problème est de ne pas répondre à des demandes qui arrivent peu de temps avant la fin du quart de travail. *« Parfois quand une conversation commence 15 min avant le relais, je ne la prends pas, justement pour que l'autre puisse la commencer ».* Mais là encore, cela n'empêche pas le débordement d'une conversation au-delà d'un quart de travail. Ces situations existaient avec l'intervention au téléphone, mais avec le service par texto, elles sont beaucoup plus courantes du fait de l'étalement des conversations.

Une autre problématique associée aux interventions par texto concerne la clôture des conversations. Tous les intervenants signalent qu'il est souvent difficile de mettre fin à une conversation. Au téléphone, lorsqu'ils jugent avoir fait le tour de la problématique avec le jeune, ils peuvent lui annoncer la fin de la conversation, lui demander de réfléchir à l'échange et de rappeler un autre jour si nécessaire. En raccrochant, ils mettent fin à la conversation. Par texto, il est beaucoup plus difficile de mettre des limites aux jeunes parce que ceux-ci peuvent ignorer la demande de l'intervenant et continuer d'envoyer des textos, que les intervenants ont de la difficulté à ignorer. Les intervenants ont ainsi le sentiment d'avoir peu de contrôle sur la clôture de la conversation.

> *Parfois, ça arrive qu'on laisse quelques bulles sans réponses quand on a prévenu plusieurs fois. Mais on n'a pas le choix parce que sinon ça finirait jamais, donc on laisse le jeune sur cette note là. Mais ce n'est pas facile pour un intervenant surtout quand le jeune termine par « Bah c'est ça, laissez-moi me suicider », c'est dur à vivre pour un intervenant.*

Plusieurs intervenants soulignent en effet que les messages retournés par les jeunes, en réponse à l'annonce par l'intervenant de la clôture de l'intervention à un jeune qui voudrait continuer, sont souvent ambigus, plus que par téléphone. Pour l'intervenant, il peut être particulièrement difficile d'évaluer la détresse que vit le jeune et donc difficile de mettre un terme à la conversation. *« Ils vont sortir la carte du suicide quand ils se sentent abandonnés, là, on doit gérer ça. »*

Par ailleurs, bien que les intervenants le proposent assez systématiquement, on observe peu de passages des jeunes vers le téléphone, ceux-ci appréciant justement le caractère anonyme du

texto, comme nous l'avons constaté dans le cadre de l'analyse de contenu. *« Dans la majorité des cas, ils ne veulent pas passer au téléphone. Ça arrive, mais c'est rare. »*

Les intervenants semblent vivre moins difficilement la fin du service à 22 heures, même s'ils ont quelques fois l'impression de laisser le jeune en plan, car au moins, disent-ils : « *cette règle est claire* ». Afin que l'arrêt de la conversation à 22 heures ne soit pas trop brutal, ils annoncent la fermeture prochaine du service 30 minutes, puis 10 minutes avant 22 heures. L'analyse de contenu semble toutefois indiquer qu'il n'est pas toujours facile pour les jeunes d'être confrontés à l'heure de fermeture. Cette situation constituait d'ailleurs un questionnement récurrent dans les groupes focus que nous avons réalisés avec les jeunes, ces derniers s'inquiétant de ce qui pouvait se passer s'ils textaient peu avant la fermeture du service.

Interpréter les émotions et faire preuve d'empathie en 160 caractères

Une autre difficulté mentionnée par les intervenants concerne l'interprétation des émotions et la difficulté à communiquer de l'empathie à travers les textos. *« Il y a vraiment une distanciation par le médium », « C'est impersonnel »*. En effet, contrairement aux échanges par téléphone, ils n'ont pas le ton de la voix et il n'est pas facile d'établir une relation et de construire une alliance avec le jeune. Il n'est pas non plus évident de cerner la nature de la problématique et notamment le niveau de détresse du jeune.

Le caractère impersonnel du texto a aussi pour effet qu'il est parfois plus difficile pour les intervenants de se sentir concernés, notamment lorsqu'ils répondent à plusieurs jeunes qui présentent des problématiques similaires. Ils ont ainsi le sentiment d'avoir affaire à des « problématiques » (par exemple, « la peine d'amour ») et non à des « personnes ». Cela s'ajoute au fait qu'ils répondent à plusieurs jeunes en parallèle, ce qui donne à plusieurs le sentiment de travailler comme des robots.

> *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.*
>
> *Je trouve que c'est impersonnel, surtout pour gérer des problématiques aussi lourdes.*

Cette situation est spécifique au service d'intervention par texto. En effet, les conversations par clavardage, bien que constituant également des échanges écrits et tout aussi anonymes, semblent plus propices à l'établissement d'une relation avec le jeune, car la discussion se déroule avec un

seul jeune à la fois (la plateforme permettant de limiter l'achalandage et le nombre de jeunes en conversation avec un intervenant). Elle n'est pas constamment interrompue et il n'y a pas de limite de caractères. Enfin, les intervenants ont le sentiment que, lorsqu'il utilise le service de clavardage, le jeune est installé devant son ordinateur et donc plus disponible à s'engager dans la conversation que s'il texte sur son cellulaire, où il peut être plus mobile, plus distrait et être en présence d'autres personnes. Tous ces éléments ont pour effet que l'intervenant a le sentiment de pouvoir mieux s'investir dans l'intervention.

Les émoticônes qu'utilisent les jeunes (et qui ne sont pas toujours visibles pour l'intervenant et non disponibles dans les données archivées) peuvent aider, mais les intervenants considèrent qu'elles sont parfois difficiles à interpréter. Certains jugent aussi que leur usage peut créer une distance supplémentaire qui nuirait à l'empathie.

> *Ils ont toujours l'air désespérés, à cause des caractères et de la façon dont ils écrivent.*

> *On donne l'empathie plutôt que de la vivre. Ça devient très mécanique. On ne vit plus nos interventions.*

Par ailleurs, le caractère direct de l'échange, et notamment la propension des jeunes à rentrer immédiatement dans le vif du sujet (ex. : «je m'automutile»), peut malheureusement avoir pour effet de créer une certaine distance. Aussi, les intervenants se questionnent à cet égard : par texto, les jeunes semblent particulièrement désespérés, mais n'est-ce pas un effet du mode d'interaction par texto ?

Un manque d'information pour qualifier la problématique du jeune

La façon dont sont structurées les demandes par texto diffère beaucoup des demandes par téléphone, ce qui peut être très déstabilisant pour les intervenants. Le fait que les jeunes entrent plus vite dans le vif du sujet a pour conséquence que l'intervenant n'a pas toujours la possibilité de bien cerner le contexte du jeune (donc de s'inscrire dans une approche systémique) avant de pouvoir poursuivre avec de nouvelles questions, et ce bien que certains jeunes envoient de longs textos.

Par ailleurs, par texto, les intervenants disposent de moins d'information sur le profil du jeune qui les contacte, ce qui limite leur capacité à proposer des réponses adaptées. Par téléphone, la voix et

le ton fournissent certains renseignements et les intervenants ont également le sentiment qu'il est plus facile de poser certaines questions concernant l'âge, le sexe ou le lieu de vie du jeune.

Par clavardage, le jeune doit répondre à certaines questions concernant son sexe, son âge ou son lieu de vie, avant d'être mis en contact avec un intervenant. Il en va de même lorsqu'un jeune souhaite poser sa question par courriel ou la soumettre question au Forum. Par texto, ce sont les intervenants qui poseront ces questions au besoin et selon leur jugement professionnel. Ainsi, ces informations ne sont pas systématiquement recueillies auprès des jeunes, ce qui peut s'avérer problématique lors de situations présentant un caractère d'urgence.

> *Il serait important de connaître l'âge et la région surtout pour tout ce qui est suicidaire parce que des fois au texto on fait un signalement « t'es un gars ou une fille? » « Oh… je pense que t'es une fille ». Des fois on n'a pas le temps d'aller chercher ces informations-là.*

La réticence des intervenants à poser des questions sur le profil du jeune en début de conversation s'expliquerait par le fait que, dans les premiers mois de lancement du service, chaque bulle texto de 160 caractères leur était facturée par le fournisseur. Aussi, les intervenants avaient pour recommandation de communiquer en très peu de mots. Dans ce contexte, bien comprendre la problématique du jeune et établir une relation en si peu de mots était particulièrement difficile. Par ailleurs, plusieurs intervenants apprécieraient que certaines consignes soient précisées au jeune qui texte, et qu'il soit amené à fournir des informations sur son profil *«Il faudrait que le jeune reçoive une réponse automatique avec des consignes claires comme pour les autres services. » (Explication du service, durée de l'intervention, âge, sexe).* Questionner le jeune sur son profil par texto ne semble pas facile pour certains: *«Demander ces informations, ça coupe l'intervention. »*

Une clientèle spécifique par texto : des jeunes en questionnement

Tous les intervenants ayant participé aux groupes focus ont le sentiment que les jeunes qui textent constituent une clientèle différente de celle qui contacte les autres services de Tel-jeunes. Cela est jugé positif, car cela démontre que le service permet de rejoindre d'autres jeunes. Par contre, sur le plan de l'intervention, les jeunes qui textent semblent moins avancés dans leur démarche de réflexion que ceux qui privilégient le contact par téléphone. Les intervenants notent ainsi qu'au téléphone, les jeunes expriment leur problématique plus clairement alors que par texto, ils vont parfois faire état d'une souffrance existentielle assez diffuse. Aussi est-il laborieux

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 et 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 a plusieurs comme ça et t'as 6 conversations en même temps.*

Plusieurs intervenants soulignent à ce titre qu'ils ont le sentiment que plusieurs des jeunes qui textent ne semblent pas prêts à explorer des pistes de solutions ou à régler leurs problèmes. En effet, ils semblent se présenter dans une phase motivationnelle de pré-contemplation ou de contemplation. En réduisant les barrières à la prise de contact, le texto semble permettre aux jeunes d'envoyer une demande d'aide au cœur de leur détresse et de façon instantanée à Tel-jeunes. C'est un point positif, puisque Tel-jeunes souhaite être une porte d'entrée vers les ressources d'aide. Mais le revers de la médaille est que les jeunes semblent être plus enclins à exprimer leur détresse qu'être en recherche de solutions et les intervenants ont parfois le sentiment que l'échange ne progresse pas. Lors de la séance de partage avec l'équipe de Tel-jeunes (14 juillet 2014), un intervenant a mentionné que, pour les jeunes, le service texto de Tel-jeunes, c'est un peu comme avoir « *un journal intime qui répond* ».

Les intervenants soulignent aussi que plusieurs des jeunes qui contactent le service texto semblent attendre des solutions instantanées (*« Ils cherchent un peu une solution magique »)* que ne peuvent leur offrir les intervenants, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de problématiques lourdes. Certains intervenants ont ainsi le sentiment que les jeunes qui textent souhaiteraient que l'intervenant décide pour eux plutôt que de s'engager personnellement dans une réflexion concernant leur problématique.

Une plateforme peu conviviale et peu adaptée

Les intervenants jugent que l'interface de l'application qu'ils utilisent pour répondre aux textos n'est ni intuitive ni conviviale, qu'elle présente plusieurs «bogues» fréquents et qu'elle n'est pas adaptée à l'intervention, étant au départ un outil développé pour le marketing.

> *On a un outil qui est plus ou moins fonctionnel. On n'a pas toutes les fonctionnalités qu'on aimerait avoir pour intervenir. C'est très, très désuet.*

> *Dans une série de 2 heures que je vais faire, je vais rencontrer plusieurs bogues comme ça. C'est des problèmes qui sont constants.*

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.

Parmi les difficultés techniques qu'ils vivent avec la plateforme, les intervenants déplorent notamment que les messages entrants ne soient pas toujours classés par ordre chronologique dans la boite de réception, ce qui rend leur lecture parfois très ardue : il faut reconstruire l'histoire du jeune.

Il y a plein de bogue à travers cet outil. Notamment quand il y a un jeune qui va nous écrire en une seule bulle sur son téléphone, et nous on va le recevoir en 5 bulles en désordre et pas en ordre chronologique. Il faut reconstituer.

Parfois il y a même des sections de phrases qui vont être coupées en deux pis ça sera pas 160 caractères.

On a même des bulles qui s'affichent même pas à l'intérieur d'une conversation. C'est-à-dire qu'il y a des jeunes qui vont nous écrire et la bulle on ne la verra pas, elle va apparaitre dans la boite de réception puis on ne l'aura pas dans les bulles.

Ils soulignent aussi que la plateforme n'est pas adaptée à une conversation en français : *« On ne peut pas utiliser des accents. On s'exprime en français et on ne peut pas utiliser des accents à travers cette plateforme-là ».* De plus, la plateforme ne facilite pas la gestion de plusieurs conversations simultanées.

Les intervenants signalent aussi que la gestion des textos entrants est complexe. Il est notamment difficile de répondre et de faire le tri parmi les textos reçus. Un système de couleurs pourrait aider à gérer les conversations, explique un intervenant. Enfin, s'il est assez facile de retrouver l'historique des conversations, celui-ci peut être particulièrement long si la conversation s'est étalée sur une longue période. Reprendre le fil de ce qui s'est dit, pour l'intervenant qui prend le relais, peut donc être long, car il voit en parallèle, les textos entrants s'accumuler dans la boîte de réception.

Autre problématique de la plateforme : elle ne facilite pas le travail de plusieurs intervenants simultanément sur le service d'intervention par texto. Lorsqu'un intervenant répond à un ou à plusieurs textos d'un jeune, il peut mettre un cadenas sur la ou les conversations en cours, ce qui lui permet de visualiser les conversations dans lesquelles il est engagé et de les distinguer des demandes auxquelles il n'a pas répondu. Ce système fonctionne lorsqu'un seul intervenant

répond aux textos. Mais lorsqu'ils sont plusieurs à utiliser le même système de cadenas, il devient très difficile d'identifier rapidement qui a pris une demande. Il serait utile, disent-ils, d'avoir un système de couleurs qui permettrait d'identifier quel intervenant traite quelle conversation et de pouvoir regrouper les textos d'un même jeune dans la boite de réception.

> *Des fois le soir on est 2, pis il n'y a pas de différenciation de quel cadenas est à qui. Il faut prendre les numéros en note. Mais il ne faut pas oublier qu'on est dans le jus!*
>
> *Quand on est deux intervenants à travailler en même temps, on est obligés de se parler pour savoir qui prend quelle conversation.*

Les intervenants sont donc peu satisfaits de leur expérience de la plateforme *« C'est pas intéressant de traiter une conversation dans des conditions comme celles-là. »*. Cependant, ils ont développé certaines tactiques qui leur permettent de fonctionner malgré les limites de l'outil.

4.3.3. UNE INSATISFACTION FACE À LA QUALITÉ DE L'INTERVENTION

Si les jeunes semblent plutôt satisfaits de l'intervention dont ils bénéficient par texto, même lorsque les échanges sont longs et que la problématique est complexe, les intervenants le sont, pour la plupart, beaucoup moins. Mais ce constat semble moins vrai pour certains qui travaillent de jour sur ce service, et qui l'ont signalé lors de la rencontre de partage. Parmi ceux qui participaient aux groupes focus, plusieurs soulignent que leur satisfaction à l'égard du travail a diminué depuis le lancement du service par texto. Cette expérience négative recouvre différentes dimensions.

Le sentiment d'être un robot

Les intervenants mentionnent tout d'abord avoir le sentiment d'être des robots quand ils doivent gérer un grand nombre de textos entrants. Ils ont ainsi le sentiment d'être engagés dans un travail à la chaine, témoignent ne pas pouvoir s'investir dans l'intervention qui leur semble alors déshumanisée.

> *Il y a quelque chose de très « travail à la chaine » là-dedans.*
>
> *On ne peut pas s'investir non plus au niveau du temps.*
>
> *On court pour essayer de répondre à ces jeunes-là.*
>
> *Eux autres, (les jeunes) ils pensent peut-être pas que je suis un robot, mais je me sens comme un robot.*

Ils déclarent aussi avoir de la difficulté à faire usage de leur jugement clinique comme ils le souhaiteraient et sont ainsi insatisfaits de la qualité du service offert aux jeunes.

Le sentiment d'être submergés par les textos

Les intervenants qui assurent le service par texto disent tous avoir le sentiment d'être submergés par le nombre de demandes qu'ils reçoivent et n'être pas en mesure de répondre à l'ensemble des jeunes. En effet, alors qu'ils répondent à un ou plusieurs jeunes qui peuvent être aux prises avec des problématiques lourdes et complexes, ils voient dans le même temps de nouveaux textos s'ajouter et s'accumuler dans leur boite de réception (laquelle est sans limites). Cette situation est encore plus intense pendant les périodes d'achalandage, souvent autour de 18h00, 18h30.

> *Quand plusieurs bulles entrent, ça devient chaotique un moment donné. Quand t'en as plusieurs en même temps, t'arrive pas à effacer tes messages. Là tu te sens submergé.*
>
> *Pour ma part, quand j'ai touché au texto la première fois, je me suis sentie comme sur une piste d'autoroute, de course. Je sentais que j'étais avec plein de voitures parce que les textos apparaissaient à la tonne, je ne savais pas trop comment gérer ça pis c'est surtout avec les problématiques lourdes que ça devient difficile.*
>
> *Des fois j'arrête parce que l'envahissement est trop grand, vers 18h, et là quand les bulles apparaissent pas en ordre… Pis là t'ajoute tous les facteurs, les uns après les autres, pis là c'est quoi ça? Ce n'est pas de l'intervention!*

Cette situation donne aux intervenants l'impression d'être envahis et ajoute au stress de l'intervention par texto. Ils n'ont ainsi pas le sentiment d'apporter de l'aide, mais «*d'éteindre des feux*» et considèrent avoir de moins en moins de pouvoir sur leur travail

Une charge de travail soutenue qui a augmenté considérablement avec le lancement du service texto

Ce nouveau mode d'intervention ajoute à la variété dans le travail et cela est apprécié. Ainsi, dans une même journée, un intervenant peut pratiquer l'intervention au téléphone, par texto, par courriel et par clavardage. Par contre, tous les intervenants soulignent que le lancement du service par texto a entrainé une augmentation considérable de la charge de travail sans ajout de ressources supplémentaires, ni d'appréciation des salaires.[11]

> *Ma satisfaction dans mon travail a réellement diminué depuis le texto. Parce qu'il prend beaucoup de place aussi.*
>
> *La charge de travail a tellement changé depuis que je suis là! Pis évidemment le salaire non. Sauf que ça ajoute au stress.*
>
> *On travaille plus, on a un peu plus de stress. C'est comme-ci le texto avait été ajouté sans ressources supplémentaires. C'est nous qui l'assumons au complet.*

[11]Des mesures ont été prises depuis pour cerner la lourdeur de la tâche des intervenants, mieux l'aménager et mieux la soutenir.

Le manque de balises et la variabilité des interventions

Les intervenants se plaignent aussi d'assurer un service incohérent parce qu'ils jugent qu'il n'y a pas assez de balises concernant l'intervention par texto.

> *Le gros problème du service texto, c'est qu'il n'y a pas de balises.*

> *C'est pas clair, parce qu'on n'a pas de balises claires pour savoir comment gérer nos interventions par rapport aux problématiques lourdes.*

> *Ce qui me frustre beaucoup c'est le manque de balises, c'est la grande variabilité de jusqu'où on va? Qu'est-ce qu'on aborde? Il n'y a pas de règles.*

Ces balises leur manquent spécifiquement lorsqu'il s'agit de gérer des problématiques lourdes. Leurs interrogations sont multiples et concernent la gestion de la conversation et de son interruption : Quelle devrait être la durée d'une conversation ? Faut-il se limiter à un nombre de bulles pour une conversation ? Combien de temps est-il raisonnable de laisser entre les bulles ? Comment et à quel moment doit-on interrompre une conversation ? Comment procéder pour interrompre la conversation ?

Ils se posent aussi des questions sur la façon d'amener le jeune à progresser : Que dire si ça n'avance pas ? Faut-il imposer des règles plus claires aux jeunes qui les contactent et, par exemple, leur demander d'arriver avec une question? Comment évaluer qu'un jeune est prêt à s'engager dans une réflexion, c'est-à-dire comment cerner sa volonté d'agir sur la situation qui lui pose problème ? Bref, plusieurs se questionnent sur le caractère adapté du texto pour l'intervention sur des problématiques complexes : *« Je ne suis pas vraiment sûr de ce que l'on peut vraiment faire de l'intervention par texto »*. Lors de la rencontre de partage avec l'équipe de Tel-jeunes, certains ont également souligné que, pour les jeunes, l'usage du texto concerne presque exclusivement la communication entre pairs, mais qu'ils n'ont probablement pas développé l'habitude de contacter des intervenants via ce mode de communication.

De plus, les intervenants constatent une grande variété des pratiques d'un intervenant à l'autre. Le service par texto leur donne en effet l'occasion de lire les interventions d'autres intervenants et les amènent, plus que les autres modes d'intervention, à prendre conscience des différences dans les manières d'intervenir.

> *Il y a des intervenants qui ont décidé d'y aller plus concis, on regarde une chose. Il y a des intervenants qui sont plus rigoureux à n'aborder qu'une seule problématique, qu'un seul aspect. Il y en a d'autres qui, pour mieux comprendre le contexte ou pour d'autres raisons,*

laissent couler beaucoup plus. Il y en a qui sont très strictes après un certain temps « Bon, je vais te laisser réfléchir à tout ça, tu pourras nous revenir ». D'autres vont étirer, laisser le jeune revenir. Il n'y a pas de balises.

En même temps, plusieurs ont souligné, lors de la rencontre de partage avec l'équipe de Tel-jeunes, que les intervenants ont rarement le temps de lire les échanges réalisés par leurs collègues dans une perspective de réflexion sur le mode d'intervention. Lorsqu'ils le font, c'est dans l'urgence et pour cerner l'information pertinente concernant la problématique du jeune, et non pour analyser les modes d'intervention de leurs collègues et trouver des sources d'inspiration pour leur travail.

La difficulté d'appliquer le modèle d'intervention de Tel-jeunes

Le sentiment d'un manque de balises spécifiques dans l'intervention se fait particulièrement sentir chez les intervenants parce que, comme ils le rapportent, ils n'arrivent pas à bien utiliser, dans le cadre du service texto, le modèle d'intervention de Tel-jeunes auquel ils ont été formés. En effet, expliquent-ils, il est beaucoup plus difficile avec le texto, qui est jugé plus impersonnel, ainsi qu'avec les conditions actuelles de gestion de la plateforme, de créer une relation de confiance avec le jeune, de cerner la situation et d'identifier le problème sur lequel le jeune pourrait et souhaiterait agir. La volonté des jeunes de s'engager dans une réflexion sur leur problématique n'est en effet pas toujours présente et elle est parfois difficile à repérer. Les intervenants rencontrés en focus groupe considéraient ainsi que le modèle d'intervention de Tel-jeunes ne semblait pas convenir au service par texto, ni à la clientèle qui contacte l'organisme par ce mode de communication. La difficulté de plusieurs à appliquer ce modèle d'intervention, qu'ils utilisent avec succès au téléphone ou par clavardage et qui selon eux permet d'offrir des interventions de qualité, est très déstabilisante. Certains se demandent s'il ne faudrait pas limiter le service par texto aux demandes courtes et précises des jeunes. *« Il faudrait utiliser le chat pour des situations lourdes, le texto pour des demandes brèves et précises.»*

De ce fait, plusieurs intervenants se questionnent sur la qualité des interventions offertes par le service texto, sur la cohérence et même sur l'objectif qui gouverne le service par texto. Ils ont le sentiment qu'une réflexion en profondeur aurait été nécessaire avant que l'organisme ne lance ce mode d'intervention.

Ce qu'on offre par texto est beaucoup trop vague. On est incapable de répondre avec des réponses de qualité, dans des conditions optimales, autant pour le jeune que pour nous parce qu'on n'a pas pensé d'abord à ce qu'on veut faire avec ce service-là.

Je n'ai pas l'impression qu'on assure un service cohérent à cause du manque de balises, puis j'ai l'impression que ça réduit la qualité.

4.3.4. PISTES DE SOLUTIONS PROPOSÉES PAR LES INTERVENANTS

Lors des groupes focus, nous avons invité les intervenants à énoncer des pistes de solutions aux problèmes qu'ils rencontrent lorsqu'ils travaillent sur le service texto. Plusieurs pistes ont émergé et celles-ci ont été précisées lors de la rencontre de partage du 14 juillet 2014.

Les pistes de solutions proposées sont de plusieurs ordres. Elles portent sur les caractéristiques techniques de la plateforme texto et du clavardage, sur la répartition des ressources sur les différents services offerts, sur l'instauration de balises pour l'intervention et enfin, sur la nécessité de mener une réflexion collective et générale sur le service par texto.

- **⇨ Aménager la plateforme texto/revoir le service de clavardage**

Comme l'ont souligné plusieurs intervenants, la plateforme n'a pas été conçue pour faire de l'intervention par texto. Il serait donc important de retravailler avec le fournisseur pour qu'elle réponde mieux aux besoins des intervenants.

En ce qui concerne le clavardage, puisqu'il est très populaire, les intervenants soulignent qu'il serait souhaitable que l'application soit aussi accessible via un téléphone cellulaire.

- **⇨ Définir des balises claires pour l'intervention, pour les jeunes qui utilisent le service comme pour les intervenants**

Les intervenants soulignent l'importance de bien informer les jeunes des modalités d'utilisation du texto. Ils recommandent que certaines informations soient données aux jeunes concernant le déroulement d'une conversation, le type de questions qu'il est possible de poser, etc. Par exemple, il serait souhaitable, selon certains, de préciser aux jeunes que la conversation ne peut s'étendre au-delà d'une certaine durée, de leur indiquer que l'intervenant peut mettre fin à la conversation pour pouvoir aider d'autres jeunes, qu'ils pourront recontacter le service ultérieurement s'ils en éprouvent le besoin, etc. Cette information devrait figurer clairement sur le site Web de l'organisme. Les intervenants pourraient renvoyer les jeunes qui textent vers cette page Web en début de conversation. Il serait aussi possible de prévoir des bulles d'information génériques incluant ces informations, en début de conversation.

De manière générale, mieux renseigner les jeunes nécessite au préalable de mieux définir quel doit être le cadre de l'intervention par texto et les problématiques visées, et de réfléchir à la possibilité d'adapter, s'il y a lieu, le modèle d'intervention de Tel-jeunes à ce mode d'intervention.

⇨ Favoriser le partage d'expériences cliniques entre les intervenants

Plusieurs intervenants expliquent que les informations sur les modalités d'intervention circulent mal au sein du service, que les consignes changent souvent et qu'ils trouvent difficile de suivre. Certains rapportent qu'au lancement du service, un comité texto avait été constitué pour aider à la prise de décisions, mais qu'ils ne savent pas ce qui a été produit ou décidé. Certains soulignent que des vignettes cliniques avaient été rédigées, mais qu'elles n'ont jamais été diffusées.

L'importance de favoriser les espaces permettant le partage d'expériences cliniques a été largement soulignée lors de la rencontre de partage du 14 juillet 2014. En effet, l'outil *One Note* qui permet aux intervenants de noter par écrit leur expérience d'utilisation du service par texto ne leur semble pas répondre adéquatement aux besoins de partage d'informations cliniques. Les intervenants notent de plus qu'il est long d'y consigner des informations et rapportent qu'il n'est pas toujours facile d'exprimer ce que l'on a vécu. Aussi, le partage d'expérience en face à face leur semble-t-il beaucoup plus productif.

⇨ Mener une réflexion collective sur le service texto

Plusieurs intervenants insistent aussi sur l'urgence de mener une réflexion collective sur les objectifs et les modalités d'intervention par texto. Ainsi, explique un intervenant, malgré des efforts pour améliorer le service par texto et répondre à nos demandes « *Le service a évolué, on s'est muni d'outils, mais il y a toujours quelque chose qui cloche* ». Plusieurs déclarent n'avoir pas plus de réponse aujourd'hui qu'au démarrage du projet. Ils ont toujours l'impression « *d'aller vers l'inconnu* », que « *personne ne prend les rênes* ». Ils attendent que soient définies des balises claires qui leur permettraient d'offrir une intervention de qualité. Toutefois, comme le soulignent plusieurs, avant de définir des balises, c'est une réflexion globale sur l'intervention par texto et ses impacts pour les jeunes qui doit être menée.

> *La solution c'est de travailler sur l'outil, de travailler sur le cadre, la manière de présenter ça au jeune. Ça c'est les bases quand on offre un service. Essayer de voir si les intervenants ont envie de l'utiliser, dans quelles conditions, qu'est-ce qu'on offre aux jeunes, voir c'est quoi l'impact que ça peut avoir sur les jeunes ? Ça, ça n'a aucunement été fait, pis je pense qu'il est là le problème.*

5. CONCLUSION

5.1. ÉLÉMENTS SAILLANTS

Les objectifs de cette recherche étaient de documenter les caractéristiques du service par texto de Tel-jeunes, et d'explorer les potentiels et les limites de ce type d'intervention. Nous visions plus particulièrement (i) à cerner les motivations, les contextes et les types de problématiques qui amènent des jeunes à utiliser le texto pour contacter Tel-jeunes, et à identifier leurs attentes à l'égard de ce nouveau type de service; (ii) à documenter les caractéristiques des conversations par texto entre jeunes et intervenants et, enfin, (iii) à cerner l'expérience des intervenants, les succès et les difficultés qu'ils rencontrent avec ce mode d'intervention. Concernant ce troisième objectif, nous ne visions pas à réaliser une évaluation de l'intervention pratiquée par les intervenants, ni à voir si les interventions pratiquées par texto correspondent au modèle d'intervention adopté par Tel-jeunes, mais à saisir la perspective des intervenants sur leur pratique professionnelle.

Nos résultats s'appuient sur 4 groupes focus réalisés avec des jeunes, une analyse de contenu quantitative et qualitative de 601 conversations texto entre des jeunes et des intervenants Tel-jeunes, et 2 groupes focus réalisés avec des intervenants de Tel-jeunes. Ces résultats montrent que le service texto répond à un besoin de communication des jeunes qui ont intégré la pratique du texto dans leur quotidien, la littérature soulignant d'ailleurs qu'il s'agit pour les jeunes d'un mode privilégié d'échange avec leurs pairs. Le service d'intervention par texto de Tel-jeunes semble aussi permettre de rejoindre une nouvelle clientèle, qui ne contacte pas nécessairement le service par téléphone, par clavardage, par courriel ou via le forum d'entraide. Toutefois, les jeunes se posent de nombreuses questions sur ce service et apprécieraient obtenir plus d'information sur son fonctionnement avant de l'utiliser. Ils ont notamment besoin d'être rassurés de ne pas parler à un robot mais à un professionnel, et de savoir précisément quel sera leur temps d'attente. À ce titre, ils souhaitent une réponse rapide, l'instantanéité de la communication étant l'une des caractéristiques qu'ils attribuent au texto. Une de leurs attentes récurrentes concerne aussi les horaires d'ouverture du service, que les jeunes aimeraient voir prolongés au-delà de 22 heures, puisqu'ils anticipent utiliser le service principalement en fin de journée et en soirée[12]. Enfin, ils ont besoin d'être rassurés sur le caractère confidentiel et anonyme des échanges par texto avec Tel-jeunes. Les jeunes témoignent aussi de leur attachement aux autres modes de

[12] L'aménagement a déjà été réalisé, le service étant ouvert depuis mai 2014, le jeudi, le vendredi et le samedi jusqu'à minuit, et de 8 h00 à 22h00 les autres journées. Depuis novembre 2014, les heures du service ont été à nouveau modifié de 8h00 à 23h00 tous les jours de la semaine.

communication avec Tel-jeunes, et notamment au clavardage, pour les garçons en particulier, et au téléphone pour des problématiques complexes. Leur choix d'un mode de communication avec Tel-jeunes dépend en effet du contexte dans lequel ils se trouvent et du type de problématique sur laquelle ils souhaitent échanger.

Les groupes focus réalisés avec les intervenants et la rencontre de partage du 14 juillet 2014 montrent que les intervenants sont ambivalents concernant l'intervention par texto. Si ce mode d'intervention est jugé particulièrement adapté, très efficace et satisfaisant pour répondre aux questions courtes des jeunes, la plupart des intervenants rapportent des difficultés lorsqu'il s'agit d'intervenir sur des problématiques complexes. Les difficultés rencontrées ont trait aux caractéristiques de l'interaction par texto, aux limites de la plateforme et aux conditions de travail dans lesquelles s'est déployé ce mode d'intervention. Les intervenants s'interrogent notamment sur la possibilité d'adapter le modèle d'intervention de Tel-jeunes à ce mode de communication. La majorité de ceux que nous avons rencontrés dans les groupes focus et lors de la rencontre de partage témoigne ainsi d'une expérience difficile de l'intervention par texto.

Comme l'a souligné l'équipe Tel-jeunes lors de la rencontre du 14 juillet 2014, au moment de la mise en place du service, il existait déjà un Guide d'intervention par texto. Cependant, cela a pris plusieurs mois avant que le comité qui en avait la responsabilité puisse le réviser, afin de le faire évoluer pour rendre compte des difficultés dont les intervenants faisaient l'expérience. Ce guide n'a d'ailleurs pas été mentionné par les intervenants lors des groupes focus.

En finalité, les intervenants ont manifesté le souhait d'un meilleur encadrement, car l'adaptation à ce mode d'intervention avec des jeunes, souvent en phase de pré-contemplation et de contemplation, s'est avérée un grand défi, notamment parce que l'intervenant est généralement en relation avec plusieurs jeunes à la fois, que le texto ne permet pas, pour le moment, de bien saisir l'état émotif des jeunes, que la plateforme n'est pas vraiment adaptée et que les modalités d'usage demandent à être définies. De plus, puisqu'il y a eu absence de préparation avant l'implantation du service texto par l'équipe en place, les intervenants ont vécu une longue période d'exploration avant de trouver un cadre qui leur convenait, mais surtout une vision commune de l'intervention par texto. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que les intervenants aient tendance à remettre en question la validité, la qualité et la pertinence de l'intervention par texto et/ou de l'application du modèle d'intervention à ce mode de communication avec les jeunes.

L'analyse de contenu des échanges par texto semble indiquer que les jeunes sont satisfaits de leur expérience de demande par texto à Tel-jeunes, que la problématique soit simple ou plus complexe. Les jeunes apprécient particulièrement ce mode de communication qui leur permet de préserver leur anonymat. Comme pour les demandes faites par téléphone, clavardage, courriel ou via le forum d'entraide, trois thématiques dominent, soit les relations amoureuses, la santé psychologique et la sexualité, et ces demandes émanent très largement de filles.

L'analyse des échanges confirme par ailleurs les difficultés rapportées par les intervenants quant à la gestion des conversations par texto. Il semble notamment qu'une partie non négligeable des demandes porte, comme le soulignent les intervenants, sur des problématiques complexes, ce qui contribue à expliquer la durée de certaines conversations. L'analyse montre aussi que les conversations sont parfois longues et peuvent comporter un nombre élevé de textos.

5.2. PISTES D'ACTION

Nous formulons ici des suggestions qui reprennent très largement les propositions d'aménagement du service texto exprimées par les intervenants. Ces suggestions concernent le mode d'intervention par texto en général, le fonctionnement du service, la communication qui l'entoure et la plateforme permettant de gérer les textos. Plusieurs des résultats de la recherche, ainsi que les rencontres de développement professionnel mensuelles menées par Tel-jeunes, qui sont des lieux et des moments privilégiés permettant aux intervenants de discuter des défis et des réussites qu'ils vivent en lien avec l'intervention par texto, ont permis une prise de conscience plus précise des problèmes et défis inhérents à la mise sur pied d'un service d'intervention par textos. Plusieurs suggestions que nous proposons concernent ainsi des éléments qui ont été modifiés depuis, ou en parallèle à la collecte des données. Nous les mentionnons tout de même en précisant lorsqu'un ajustement a eu lieu.

⇨ Suggestions concernant l'intervention par texto

Comme l'ont souligné certains intervenants, mener une réflexion collective sur l'intervention par texto semble nécessaire. Plusieurs de leurs questionnements renvoient aux interrogations de DeJong et Gorrindo (2014) présentés dans la section dédiée à la revue de la littérature. Certains intervenants souhaitent en effet qu'une réflexion et des recherches soient engagées sur les points suivants :

1. Mieux cerner les impacts de ce type d'intervention pour les jeunes
2. Mieux définir le cadre de l'intervention
3. Réfléchir aux modalités de soutien et de formation des intervenants qui sont amenés à intervenir par texto

Répondre au premier type d'interrogations est complexe et nécessite sans doute de consulter certaines ressources professionnelles et de réaliser d'autres études. À ce titre, il serait peut-être intéressant de mobiliser des experts qui travaillent sur l'intervention en ligne, par exemple Brian Mishara, du département de psychologie de l'UQAM, qui s'intéresse à l'intervention en ligne en prévention du suicide.[13]

Le deuxième type d'interrogation, concernant le cadre de l'intervention, nécessite de mener une réflexion impliquant un plus grand nombre d'intervenants de Tel-jeunes. Y répondre sera l'occasion de définir le domaine d'utilisation du texto et de décider, par exemple, s'il faut restreindre l'utilisation du texto à certains types de questions des jeunes. Cette réflexion aboutira à l'élaboration de consignes pratiques qui permettront d'encadrer l'intervention par texto et de faciliter le travail des intervenants. À ce titre, il est important de souligner que ce type de réflexion est déjà en cours. Le Guide d'intervention par texto mis sur pied par un comité formé de plusieurs intervenants dès la mise en ligne du service Tel-jeunes a ainsi été révisé plusieurs fois pendant l'année 2014. Cette évolution est nécessaire, étant donné qu'il s'agit d'un nouveau service et qu'il existe très peu d'information sur l'utilisation du texto dans l'intervention ponctuelle auprès des jeunes. L'objectif du guide est d'informer les intervenants sur le fonctionnement du service, d'identifier les balises d'intervention (et par le fait même, d'améliorer la cohérence du service) et enfin, d'offrir des outils/pistes d'intervention. Il permettra également de soutenir la formation des nouveaux employés. La version du guide (version 3) a d'ailleurs été présentée aux intervenants le 14 juillet 2014.

Il est très important que les consignes fassent l'objet d'une diffusion auprès des intervenants et qu'elles puissent être réajustées sur la base des commentaires des personnes qui les appliquent. Les intervenants souhaitaient d'ailleurs que les occasions de partage d'expériences cliniques sur l'utilisation du texto soient multipliées. Il leur semble particulièrement important de partager et

[13] Voir aussi l'expérience de 113Online aux Pays-Bas (Mokkenstorm et al., 2013) http://blogsgrms.com/internetsante/2012/06/04/si-vous-pensez-au-suicide-113online-une-intervention-en-ligne-de-prevention-du-suicide-pour-les-neerlandais/ qui a fait l'objet d'évaluations.

de diffuser l'information concernant l'intervention par texto au fur et à mesure de la courbe d'apprentissage collective de ce mode d'intervention au sein du service, même si plusieurs ont aussi manifesté leur irritation face aux changements réguliers des consignes.

Au-delà de ces réflexions qui nous semblent majeures, nous souhaitons aussi proposer quelques suggestions plus pratiques, qui sont ressorties de la recherche.

⇨ Suggestions concernant le fonctionnement du service texto de Tel-jeunes et la complémentarité avec les autres services

Changer le message d'accueil de manière à rassurer les jeunes sur le fait que la réponse sera très rapide (quelques minutes)[14]. Le message a été modifié depuis pour annoncer une réponse rapide par un intervenant; le message varie toutefois selon l'achalandage (puisque la plateforme ne permet pas de le contrôler).

Prolonger les heures d'ouverture du service texto le soir : cette modification a déjà eu lieu : à compter de mai 2014, le service a été ouvert le jeudi, le vendredi et le samedi jusqu'à minuit, et de 8 h00 à 22h00 les autres journées. Depuis novembre 2014, les heures du service ont cependant été à nouveau modifiées de 8h00 à 23h00 tous les jours de la semaine.

Augmenter les heures d'ouverture du clavardage, qui semble être l'un des modes privilégiés des garçons et pourrait être mis à profit pour traiter les demandes d'aide complexes.

⇨ Suggestions concernant la communication entourant le service texto de Tel-jeunes

Préciser sur le site internet de Tel-jeunes le fonctionnement du texto (garantir l'anonymat, expliquer le déroulement d'une conversation, les types de questions pouvant être posées, qui sont les intervenants, quelles sont les limites de l'intervention). Une partie de ces informations était présente sur le site de Tel-jeunes depuis le lancement du service par texto, mais peu visible et non accessible par une application de téléphone cellulaire. Pour mieux informer les jeunes sur le service, l'équipe a décidé, en novembre 2014, de mettre des informations sur le fonctionnement du service texto sur la page Facebook de Tel-jeunes, et a également ajouté des précisions sur son site Internet. L'équipe a aussi inséré un lien vers la page du site dans le message d'accueil du service par texto.

[14] Au moment de la réalisation des groupes focus avec les jeunes, la réponse promise entre 8 h et 22 h dans le message de réponse automatique était jugée inquiétante, les jeunes imaginant que la réponse tardera à leur parvenir

Mettre le numéro de téléphone du service texto bien en évidence sur le site Internet et la page Facebook, parce que c'est là que les jeunes sont susceptibles de venir le chercher et qu'il n'est pas encore assez visible sur la page d'accueil.

Mieux faire connaître le service, peut-être par la production d'une vidéo à diffuser sur YouTube. Celle-ci pourrait être réalisée par un *youtuber* populaire auprès de la clientèle 12-15 ans, par exemple, Thomas Gauthier (https://fr-ca.facebook.com/TomliTV). Cette capsule vidéo pourrait viser à :

- déconstruire les inquiétudes quant à la qualité de l'intervenant (ce n'est pas un robot, c'est un professionnel qualifié, les réponses ne sont pas préfabriquées);
- montrer comment se déroule une intervention : une vraie personne répond aux textos; les échanges sont conservés, mais archivés uniquement à des fins statistiques;
- souligner que l'intervenant n'est pas là pour porter un jugement, mais pour aider;
- donner les horaires et le numéro d'appel, expliquer que si on contacte Tel-jeunes à l'approche de la fermeture du service, on pourra continuer le lendemain (service ponctuel) même si ce n'est pas le même intervenant qui répond, et que l'on peut toujours, à tout moment, passer au téléphone;
- présenter les différents modes de contact (texto, clavardage, téléphone et forum) ;
- montrer que contacter Tel-jeunes, ce n'est pas compliqué : présenter des mises en situation;
- préciser les thématiques qui peuvent faire l'objet d'un appel et donner des exemples afin d'expliquer que tous les problèmes sont légitimes (ceci, suivant l'orientation que Tel-jeunes voudra donner au service texto).

⇨ Suggestions concernant la plateforme d'intervention par texto

Améliorer la plateforme pour qu'elle soit plus conviviale et favorise le travail des intervenants. Il est important de rencontrer les fournisseurs de l'application pour qu'ils améliorent la plateforme, afin qu'elle soit plus adaptée aux besoins de l'intervention par texto de Tel-jeunes (convivialité, affichage des textos, gestion de plusieurs textos simultanés, utilisation du service par plusieurs intervenants). L'équipe a mis en place des rencontres entre le fournisseur et Tel-jeunes pour améliorer le service. Une évolution de la plateforme est prévue à la fin de l'année 2014 et une deuxième version est prévue au cours de l'année 2015. Les améliorations viseront notamment à regrouper les textos, à augmenter la personnalisation de la plateforme afin que chaque conversation soit identifiée par le nom de l'intervenant qui est en intervention et non seulement par un cadenas.

Améliorer les modalités d'archivage des textos et envisager que, comme pour les autres modes d'intervention, la codification des thématiques et de certaines caractéristiques des demandes soit effectuée par les intervenants. Cela nécessite toutefois que les fonctionnalités de la plateforme facilitent cette action. Depuis l'automne 2014, les intervenants remplissent systématiquement une fiche signalétique à la fin de chaque conversation, concernant le sexe, l'âge et la région d'où provient le jeune, lorsqu'ils ont ces informations, ainsi que la raison de leur demande, comme pour les autres services de Tel-jeunes. Ces informations permettront de compiler des statistiques et d'obtenir un portrait des jeunes qui utilisent ce service.

5.3. LIMITES ET PISTES DE RECHERCHE

L'étude réalisée comporte plusieurs limites. Tout d'abord, notre revue de la littérature n'a pas généré un nombre élevé d'études. Le texto est un mode d'intervention relativement récent et une nouvelle recension de la littérature donnerait sans doute plus de résultats pertinents.

Par ailleurs, les groupes focus réalisés avec les jeunes ne visaient pas spécifiquement des jeunes ayant fait l'expérience du service par texto de Tel-jeunes. Ils ont donc permis de cerner les perceptions et les attentes des jeunes à l'égard du service, mais pas leur expérience du service. Il serait intéressant de documenter l'expérience de jeunes ayant utilité le service et de cerner plus clairement leurs caractéristiques, pour voir dans quelle mesure le service par texto de Tel-jeunes permet effectivement de toucher une clientèle différente de celles qui utilisent les autres modes de contact. Il serait également important de mieux cerner les freins que rencontrent les garçons à utiliser le service par texto, ce qui pourrait aider à les réduire, puisqu'il apparaît que, comme pour les autres modes de contact, les filles sont beaucoup plus nombreuses parmi la clientèle du service par texto.

En ce qui concerne le corpus de textos analysé, il a été extrait peu de temps après le lancement du service en mars 2013. Les pratiques des intervenants ont depuis beaucoup évolué et certains aspects du portrait que donne l'analyse des échanges sont peut-être dépassés. De plus, notre corpus porte sur des échanges par texto s'étant déroulés sur 3 mois consécutifs (avril, mai, juin 2013). L'analyse ne permet donc pas de repérer les variations saisonnières qui peuvent exister au niveau des thématiques des demandes des jeunes. L'analyse de ce corpus ne permet pas non plus de cerner la récurrence du recours au service par les jeunes au-delà d'une durée de trois mois.

RÉFÉRENCES

Agyapong, V., Ahern, S. McLoughlin, D. & C. Farren (2012). « Supportive text messaging for depression and comorbid alcohol use disorder: Single-blind randomized trial », *Journal of Affective Disorders*, *141*(2-3), p. 168-176.

Agyapong, V., Farren, C. & D. McLoughlin (2011). « Mobile phone text message interventions in psychiatry - what are the possibilities? », *Current Psychiatry Reviews*, *7*(1), p. 50-56.

Association canadienne des télécommunications sans fils(2013).*L'apport de l'industrie des télé-communications sans fil à l'économie canadienne, 2012–2013- Sommaire.* En ligne. Ottawa : Association canadienne des télécommunications sans fils, 3 p. <http ://cwta.ca/wordpress/wp-content/uploads/2011/08/20130603-Nordicity-Exec-Sum-FR.pdf>.

Association santé environnement France. 2013. *Les ados au téléphone : l'enquête de l'ASEF*. Dossier de presse. Aix-en-Provence, France. 10 p. <http://www.asef-asso.fr/attachments/article/1622/dpenquete%20telephoneasefbd.pdf>.

Bock, B., Heron, K., Jennings, E., Magee, J. & K. Morrow (2013). « User preferences for a text message-based smoking cessation intervention », *Health Education &Behavior*, *40*(2), p. 152-159.

BrdsNBz (2013).*BrdsNBz North Carolina Text Line*, [En ligne], <http://www.appcnc.org/projects-services/brdsnbz-text-message-warm-line>.

Canadian Centre for Child Protection Inc. (2010). « Acronictionary », *textED*, récupéré le 28 avril 2013, http://www.texted.ca/app/en/acronictionary.

Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (CEFRIO, 2009). *« Génération C » les 12-24 ans: moteurs de transformation des organisations : rapport-synthèse*. Montréal, Québec. 55 p. <http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/rapport_synthese_generationc_final.pdf>.

Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (CEFRIO, 2012). *La mobilité au Québec : une tendance en croissance, 3*(3).

Centre for Addiction and Mental Health (CAMH, 2012). *Mental Health Promotion for Youth in Canada*, récupéré en ligne le 23 mai 2013, http://www.hclinkontario.ca/images/Youth_MHP_Report_FINAL.pdf.

Chandra, A. & C. S. Minkovitz (2006). « Stigma Starts Early: Gender Differences in Teen Willingness to Use Mental Health Services », *Journal of Adolescent Health*, *38*, p. 754e.1-754e8.

Charton, L. (2012). « Internet et la contraception », dans C. Thoër& J. J. Lévy (dirs.), *Internet et santé : Acteurs, usages et appropriations*, Presses de l'Université du Québec, Montréal, p. 151-176.

Chib, A., Wilkin, H., Xue Ling, L., Hoefman, B. & H. Van Biejma (2012). « You have an important message! evaluating the effectiveness of a text message HIV/AIDS campaign in Northwest Uganda », *Journal of Health Communication: International Perspectives*, *17*(sup1), p. 146-157.

Chira, P., Nugent, L., Miller, K., Park, T., Donahue, S., Soni, A., Nugent, D. & C. Sandborg (2010). « Living Profiles: Design of a health media platform for teens with special healthcare needs », *Journal of Biomedical Informatics, 43,* p. S9-S12.

Crisis Call Center (2013).*About Us*, [En ligne], <http://www.crisiscallcenter.org>.

Crystal, D. (2008). *Txtng : The Gr8 Db8,* Oxford University Press, Oxford.

Dejong, SM., Gorrindo, T. (2014). To text or not to text: Applying clinical and professionalism principles to decisions about text messaging with patients, Journal of the American academy of child & adolescent psychiatry, 53, 7, p.713-715.

DeJongh, T., Gurol-Urganci, I., Vodopivec-Jamsek, V., Car, J. & R. Atun (2012). « Mobile phone messaging for facilitating self-management of long-term illnesses », *Cochrane Database of Systematic Reviews, 12*.

Depp, C., Mausbach, B., Granholm, E., Cardenas, V., Ben-Zeev, D., Patterson, T., Lebowitz, B. & D. Jeste (2010). « Mobile Interventions for Severe Mental Illness: Design and Preliminary Data from Three Approaches », *Journal of Nervous and Mental Disease*, 198(10), p. 715-721.

Dolan, B. (2012). « Text messages: The workhorse of mobile health? », *Mobi Health News*, récupéré en ligne le 24 mars 2013, http://mobihealthnews.com/19440/text-messages-the-workhorse-of-mobile-health/.

Eysenbach, G., Baranowski, T., Lau, P., Lau, E., Wong, D. & L. Ransdell (2011).« A systematic review of information and communication technology–based interventions for promoting physical activity behavior change in children and adolescents », *Journal of Medical Internet Research, 13*(3).

Eysenbach, G., Ferney, S., Tate, D., Sherwood, N., Patrick, K., Raab, F., Adams, M., Dillon,L., Zabinski, M., Rock, C., Griswold, W. & G. Norman (2009). « A text message–based intervention for weight loss: randomized controlled trial », *Journal of Medical Internet Research, 11*(1).

Farah, J. (2012). « Le SMAT : un nouvel outil « mobile » pour les jeunes adultes qui désirent arrêter de fumer », *Portail Internet Santé*, [En ligne], http://blogsgrms.com/internetsante/2012/02/13/le-smat-un-nouvel-outil-mobile-pour-les-jeunes-adultes-qui-desirent-arreter-de-fumer/.

Fitts Willoughby, J. & K. Jackson (2013). « 'Can you get pregnant when u r in the pool?': young people's information seeking from a sexual health text line », *Sex Education: Sexuality, Society and Learning, 13*(1), p. 96-106.

Fjeldsoe, B., Marshall, A. & Y. Miller (2009). « Behavior change interventions delivered by mobile telephone short-message service », *American Journal of Preventive Medicine, 36*(2): p. 165-73.

Foreman, K., Stockl, K., Le, L., Fisk, E., Shah, S., Lew, H., Solow, B. & B. Curtis (2012).« Impact of a text messaging pilot program on patient medication adherence », *Clinical Therapeutics, 34*(5), p. 1084-1091.

Franklin, V. L., Waller, A., Pagliari, C. & S. A. Greene (2006). « A randomized controlled trial of Sweet Talk, a text-messaging system to support young people with diabetes », *Diabetic Medicine, 23*, p. 1332-1338.

Furber, G., Crago, A., Meehan, K., Sheppard, T., Hooper, K., Abbot, D., Allison, S. & C. Skene (2011).« How Adolescents Use SMS (Short Message Service) to Micro-Coordinate Contact With Youth Mental Health Outreach Services », *Journal of Adolescent Health*, 48(1), p. 113-115.

Glasser, W. (1971). La thérapie par le réel, la "reality therapy", Paris: Édition française EPI, collection Hommes et Groupes.

Gold, J., Aitken, C. K., Dixon, H. G., Lim, M. S. C., Gouillou, M, Spelman, T., Wakefield, M. & M. E. Hellard (2011). « A randomised controlled trial using mobile advertising to promote safer sex and sun safety to young people », *Health Education Research, 26*(5), p. 782-794.

Gold, J., Lim, M., Hellard, M., Hocking, J. & L. Keogh (2010). « What's in a message? Delivering sexual health promotion to young people in Australia via text messaging », *BMC Public Health*, *10*(1), p. 792.

Goumi, A., Volckaert-Legrier, O., Bert-Erboul, A. & J. Bernicot (2011) « SMS length and function: A comparative study of 13- to 18-year-old girls and boys », *Revue européenne de psychologieappliquée, 61*, p. 175-184.

Green, N. and Haddon, L. (2009).*Mobile Communications*, Berg Oxford.

Haug, S., Meyer, C., Dymalski, A., Lippke, S. & U. John (2012). « Efficacy of a text messaging (SMS) based smoking cessation intervention for adolescents and young adults: Study protocol of a cluster randomised controlled trial » [Study Protocol], *BMC Public Health, 12*(51), http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/51.

Herbert, L., Owen, V., Pascarella, L. & R. Streisand (2013). « Text message interventions for children and adolescents with type 1 diabetes: A systematic review », *Diabetes Technology and Therapeutics, 15*(5), p. 362-370.

Heron, K. & J. Smyth (2010). « Ecological momentary interventions: Incorporating mobile technology into psychosocial and health behaviour treatments », *British Journal of Health Psychology*, *15*(1), p. 1-39.

Hingle, M., Nichter, M., Medeiros, M. & S. Grace (2013). « Texting for health: the use of participatory methods to develop healthy lifestyle messages for teens », *Journal of Nutrition Education and Behavior*, *45*(1), p. 12-19.

Hou, M., Hurwitz, S., Kavanagh, E., Fortin, J. & A. Goldberg (2010).« Using daily text-message reminders to improve adherence with oral contraceptives: a randomized controlled trial », *Obstetrics &Gynecology, 116*(3), p. 633-640.

Joyce, D. & S. Weibelzahl (2011). « Student Counseling Services: Using Text Messaging to Lower Barriers to Help Seeking », *Innovations in Education and Teaching International*, 48(3), p. 287-299.

Kaplan, R. & A. Stone (2013). « Bringing the Laboratory and Clinic to the Community: Mobile Technologies for Health Promotion and Disease Prevention », *Annual Review of Psychology, 64*, p. 471-498.

Kitzinger, J. (2000). Focus groups withusers and providers of health care. Qualitative research in health care (2ème edition), London: British Medical Association.

Kitzinger, J. (1994). «The methodology of focus groups: The importance of interaction betweenresearch participants», Sociology of Health and Illness, 16(1), pp.103-121.

Krishna, S., Boren, S. & E. Balas (2009). « Healthcare via Cell Phones: A Systematic Review », *Telemedicine and e-Health, 15*(3), p. 231-240.

Lenhart, Amanda. 2012. *Teens, Smartphones & Texting*. Pew Research Center, Washington, États-Unis. 34 p. <http://www.pewinternet.org/files/old-media//Files/Reports/2012/PIP_Teens_Smartphones_and_Texting.pdf>.

Mahmud, N., Rodriguez, J. & J. Nesbit (2010). « A text message-based intervention to bridge the healthcare communication gap in the rural developing world », *Technology and health care: official journal of the European Society for Engineering and Medicine*, *18*(2), p. 137-44.

Mansergh, G. (2013). « Text messaging as an effective HIV prevention for methanphetamine-using MSM », *blogs.AIDS.gov*, [En ligne], <http://blog.aids.gov/2013/01/text-messaging-as-an-effective-hiv-prevention-intervention-for-methamphetamine-using-msm.html>.

Matthews, M., Dherty, G., Coyle, D. & J. Sharry (2008). « Designing mobile applications to support mental health interventions », in *Handbook of Research on User Interface Design and Evaluation for Mobile Technology*, Lumsden Jo (Ed.), IGI, Information Science Reference, p. 635-656.

McClean, S. & M. Perera (2012).« The use of short message service (SMS) for patient appointment reminders », *Journal of Mobile Technology in Medicine*, 1(3), p. 53-55.

Michie, S., Free, C. & R. West (2012). « Characterising the 'Txt2Stop' Smoking Cessation Text Messaging Intervention in Terms of Behaviour Change Techniques », *Journal of Smoking Cessation, 7*(1), p. 55-60.

Militello, L., Kelly, S. & B. Melnyk (2011). « Systematic Review of Text-Messaging Interventions to Promote Healthy Behaviors in Pediatric and Adolescent Populations: Implications for Clinical Practice and Research », *Worldviews on Evidence-based Nursing, 9*(2), p. 66-77.

Mirani, Leo. 2014. « The future of mobile phones doesn't include phone calls », in *Quartz*. En ligne. <http://qz.com/216148/the-future-of-mobile-phones-doesnt-include-phone-calls/>.

Mitchell, K., Bull, S., Kiwanuka, J. & M. Ybarra (2011).« Cell phone usage among adolescents in Uganda: Acceptability for relaying health information », *Health Education Research, 26*(5), p. 770-781.

Mokkenstorm, J., Huisman, A., Kerkhof, J.F., Smith, J. H. (2013). Results and experiences of 113Online, a Comprehensive Ditch Online Suicide Prevention Plateform, In B. L. Mishara et J.F.m. Kerkhof, *Suicide Prevention and new technologies. Evidence based practice*, p. 123-149. Parlgrave Macmillan.

Montes, J.M., Medina, E., Gomez-Beneyto, M. & J. Maurino (2012).« A short message service (SMS)-based strategy for enhancing adherence to antipsychotic medication in schizophrenia », *Psychiatry Research*, *200*, p. 89-95.

Naar-King, S., Suarez, M (2011).*L'entretien motivationnel avec les adolescents et le jeunes adultes*, Paris : InterÉditions.

Park, T., Jones, W. & J. Eisman (2010). « Health text mesagingrecommandations to the secretary », *HHS.gov/Open*, [En ligne],

Perry, R., Kayekjian, K., Braun, R., Cantu, M., Sheoran, B. & P. Chung (2012).« Adolescents' perspectives on the use of a text messaging service for preventive sexual health promotion », *Journal of Adolescent Health*, *51*(3), p. 220-225.

Pew Internet (2012).Teens Fact Sheet, Highlights of the Pew Internet Project's research on teens.Consulté en ligne le 15 juin 2014 <http://www.pewinternet.org/fact-sheets/teens-fact-sheet/>

Phillipps, K. (2010). « BrdsNBz: A Text-Messaging Forum for Improving the Sexual Health of Adolescents in North Carolina », *North Carolina Medical Journal*, *71*(4), p. 368-371.

Planned Parenthood Federation of America, The (2014).*About Us*, [En ligne], http://www.plannedparenthood.org.

Prochaska, J. O., & Norcross, J. C.(2006).*Systems of psychotherapy:A transtheoretical analysis* (Sixth Edition)Pacific Grove, CA:Brooks-Cole.

Radio-Canada (2013). « Le glossaire interactif », *Donner sa langue au chat*, récupéré en ligne le 28 avril 2013, http://glossaire.radio-canada.ca/#/mode-liste/.

Reback, C., Ling, D., Shoptaw, S. & J. Rohde (2010). « Developing a Text Messaging Risk Reduction Intervention for Methamphetamine-Using MSM: Research Note », *The Open AIDS Journal*, *4*, p. 116-122.

Réseau Éducation-Médias. 2005. *Jeunes Canadiens dans un monde branché- Phase II : tendances et recommandations.* En ligne. <http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/publication-report/full/JCMBII-tendances-recommandations.pdf>.

Riley, W., Obermayer, J. & J-M.Jersino (2008). « Internet and Mobile Phone Text Messaging Intervention for College Smokers », *Journal of American College Health*, *57*(2), p. 245-248.

Riley, W., Rivera, D., Atienzia, A., Nilsen, W., Allison, S. & R. Mermelstein (2011). « Health behavior models in the age of mobile interventions: are our theories up to the task? », *TranslBehav Med*, *1*(1), p. 53-71.

Robinson, S., Perkins, S., Bauer, S., Hammond, N., Treasure, J. & U. Schmidt (2006). « Aftercare intervention through text messaging in the treatment of bulimia nervosa—feasibility pilot », *International Journal of Eating Disorders*, *39*(8), p. 633-638.

Sanghara, H., Kravariti, E., Jakobsen, H. & C.I. Okocha (2010). « Using short message services in mental health services: assessing feasibility », *Mental Health Review Journal*, 15(2), p. 28-33.

Schnall, R., Okoniewski, A., Tiase, V., Low, A., Rodriguez, M. & S. Kaplan (2013). « Using text messaging to assess adolescents' health information needs: an ecological momentary assessment », *Journal of Medical Internet Research*, *15*(3), p. e54.

Sims, H., Sanghara, H., Hayes, D. Wandiembe, S., Finch, M. Jakobsen, H., Tsakanikos, E., Okocha, C.I. & E. Kravariti (2012). « Text Message Reminders of Appointments: A Pilot Intervention at Four Community Mental Health Clinics in London », *Psychiatric Services*, 63(2), p. 161-168.

Suffoletto, B., Akers, A., McGinnins, K., Calabria, J., Wiesenfeld, H. & D. Clark (2013). « A sex risk reduction text-message program for young adult females discharged from the emergency department », *Journal of Adolescent Health*, *53*(3), p. 387-393.

Teen Line (2011).*Teen Line: Teens Healping Teens*, [En ligne], <http://teenlineonline.org>.

Tel-jeunes (2013). « Texto », *Notes légales*, récupéré en ligne le 28 avril 2013, http://teljeunes.com/notes-legales/texto.

Thoër, C. (2012). « Les espaces d'échange en ligne consacrés à la santé », dans C. Thoër& J. J. Lévy (dirs.), *Internet et santé : Acteurs, usages et appropriations*, Presses de l'Université du Québec, Montréal, p. 57-91.

TSN Sofres. 2009. *Les adolescents, leur téléphone portable et l'Internet mobile*. Montrouge, France. 52 p. <http://www.awt.be/contenu/tel/mob/sofres-ados-mobiles.pdf>.

Uhrig, J., Lewis, M., Bann, C., Harris, J., Furberg, R., Coomes, C. & L. Kuhns (2012). « Addressing HIV knowledge, risk reduction, social support, and patient involvement using SMS: Results of a proof-of-concept study », *Journal of Health Communication: International Perspectives*, *17*(sup1), p. 128-145.

Välimäki, M., Hätönen, H & C. Adams (2012). « Mobile.net: Mobile Telephone Text Messages to Encourage Adherence to Medication and to Follow up With People With Psychosis: Methods and Protocol for a Multicenter Randomized Controlled Two-Armed Trial », *Journal of Medical Internet Research – Research Protocols*, 1(2).

Vodopivec-Jamsek, V., de Jongh, T., Gurol-Urganci, I., Atun, R. & J., Car (2012). « Mobile phone messaging for preventive health care », *Cochrane Database of Systematic Reviews*, *12*.

Volckaert-Legrier, O. (2011), Usage des SMS chez les adolescents : une étude comparative de filles et de garçons de 13 à 18 ans. In *SMS : genre, orthographe, plurilinguisme*, séminaire 6 Sud4science « Mutation des pratiques scripturales en communication électronique médiée », Maison des sciences de l'homme de Montpellier, récupéré en ligne : http://www.msh-m.fr/IMG/pdf/1_Volckaert-Legrier.pdf.

Watzlawick, P., Helmick, J. (1979). *Une logique de la communication*, Le livre de Poche : Paris.

Whittaker, R., Dorey, E., Bramley, D., Bullen, C., Denny, S., Elley, C., Maddison, R., McRobbie, H., Parag, V., Rodgers, A. & P. Salmon (2011). « A Theory-Based Video Messaging Mobile Phone Intervention for Smoking Cessation: Randomized Controlled Trial », *Journal of Medical Internet Research*, *13*(1), http://www.jmir.org/2011/1/e10/.

Whittaker, R., Matoff-Stepp, S., Meehan, J., Kendrick, J., Jordan, E., Strange, P., Cash, A., Meyer, P., Baitty, J., Johnson, P., Ratzan, S. & K. Rhee (2012).« Text4baby: Development and Implementation of a National Text Messaging Health Information Service », *American Journal of Public Health 102*(12), p. 2207-2213.

Wright, E., Fortune, T. Juzang, I. & S. Bull (2011).« Text messaging for HIV prevention with young Black men: formative research and campaign development », *AIDS Care*, *23*(5), p. 534-541.

Yeager, V. & N. Menachemi (2011). « Text messaging in health care: a systematic review of impact studies », in John D. Blair, Myron D. Fottler (ed.) *Biennial Review of Health Care Management* :*Advances in Health Care Management, 11*, Emerald Group Publishing Limited, p. 235-

ANNEXES

Annexe 1 : Publication (post) de la campagne «pas capable d'oublier mon ex»

Cette affiche a été publié sur la page Facebook du service Tel-jeunes et a fait l'objet d'une séries d'affiches (18*11) placées dans les écoles, dans des endroits stratégiques de circulation des jeunes (toilettes, salles de réunion, etc.)

Annexe 2 : Grille de codification quantitative des conversations textos entre les jeunes et le service Tel-jeunes

Id conversation unique	**Numéro de téléphone**	**Urgence de la problématique**	**Nombre de texto dans la conversation**	**Durée de l'échange**	**Destinataire de la demande**	**Demande de passage au téléphone initiée par l'**intervenant	**Réponse du jeune à une demande de passage au téléphone**	**Demande d'information Sur le profil du jeune**	**Nombre de conversations associées à ce numéro**	**Thématiques abordées**
Créé pour l'analyse	À des fins de confidentialité, ce n'est pas le numéro de téléphone réel qui était noté, mais plutôt un numéro l'identifiant comme unique.	De 1 à 3, selon les modalités déjà établies par Tel-jeunes.	Total de tous les textos envoyés et reçus, y compris les répétitions et les messages génériques.	Nombre d'heures et de minutes entre le premier texto envoyé et le dernier texto reçu.	Le jeune ou autrui	Oui/non	Oui/non Pas de réponse	Âge, sexe, etc.	Nombre de fois où un jeune ayant le même numéro a contacté Tel jeunes pendant la période analysée	La thématique principale et la thématique secondaire

Annexe 3 : Codification des thématiques (analyse de contenu des échanges par texto)

Cette grille de codification reprend les grilles de codification utilisées par Tel-jeunes.

Thématiques abordées par le jeune dans la conversation	Sous thématiques	Thématique principale		Autres thématiques	
		Nb/601	%	Nb/232	%
100-Relations familiales		32	5.3%	29	12.5%
	101- renseignements à caractère légal concernant les relations familiales	1		1	
	103-Règles de vie à la maison (sorties, permissions, tâches, discipline, heure de coucher)	4		1	
	105-Communication avec le/les parents	11		11	
	106- Dispute-conflit parent-enfant	5		6	
	109- Relation avec les frères et soeurs	0		0	
	110-Problématique liée à famille recomposée	3		0	
	111- Communication difficile, conflits entre les parents	0		0	
	112-Problème lié à la séparation –au divorce des parents	3		6	
	113- Changement important dans la vie familiale (difficultés financières, maladie du parent, déménagement, départ du jeune en appartement, fin de placement	3		3	
	114- Désir de fugue	0		0	
	115- Jeune qui est parti ou est menacé d'être mis à la porte	1		1	
120-Relations avec les pairs		28	4.7%	22	9.5
	121- Renseignements à caractère légal concernant les relations avec les pairs	0		0	
	122- Difficulté à se faire des amis	4		1	
	123- Conflits entre amis	14		8	
	124- Difficultés de communication (ne sait pas comment dire)	10		11	
	125-Parents qui désapprouvent la fréquentation d'unde plusieurs amis	0		2	
200-Relations amoureuses		218	36.3%	39	16.8%
	201- Recherche d'information à caractère légal concernant les relations amoureuses	1		0	
	201-2- Caractère moral de la relation	2		0	
	202- Difficultés de l'expérience amoureuse (amour impossible, aime 2 personnes, relations avec l'ex-partenaire, solitude amoureuse, infidélité, partenaire est bi-sexuel	58		13	
	203- Peine d'amour - rupture	110		2	
	Dont «Je peux pas oublier mon ex»	(54)		0	
	204-Communication dans la relation amoureuse (comment lui dire que je l'aime, remise en question de la relation, …)	34		18	
	205- Dépendance affective, jalousie	11		7	
	206-Parents en désaccord avec le choix amoureux	2		1	
270-Internet (Relations en ligne)		3	0.5%	2	0.9%
	271-recherche de renseignements à caractère légal concernant Internet	0			
	272-Amitiés sur Internet	0			
	273- Rencontre, Relations amoureuses sur Internet	0			
	274- Cyberintimidation (moqueries, diffamation, distribution d'une photo osée, menaces) sur Facebook et autres plateformes Web	1		1	
	275- Sexualité et Internet (sextos, échanges photos, vidéos à caractère sexuel, se mettre nu devant la webcam,	2		1	
220-Sexualité et santé sexuelle		73	12.1%	37	15.9%
	221- Recherche d'information à caractère légal concernant la sexualité	2			
	222- Puberté (menstruations, anatomie des organes génitaux, changement du corps)	4		1	
	227- Orientation sexuelle et Identité de genre	7		6	
	223-Pratiques sexuelles (masturbation, technique sexuelle, pratique marginale, risque d'une pratique	9		8	
	223-2-Choix, achat et mode d'utilisation d'un condom, de lubrifiant	2		2	

	224-ITSS	1		1	
	225- Vécu sexuel en relation avec le partenaire (pression à s'engager ds relations sexuelles)	4		3	
	233- Première relation sexuelle (suis-je prêt, peurs, mythes,)	6		2	
	232- Pensées sexuelles du jeune (attirance, fantasme, rêves à caractère sexuel)	2		2	
	226- Contraception	9		4	
	228- Grossesse, crainte de grossesse, désir d'enfant	10		6	
	229-Avortement	1			
	230- Pornographie	5		2	
140-Drogues et dépendances		9	1.5%	4	1.7%
	141- Recherche de renseignements à caractère légal concernant une substance (drogue, tabac, médicament) et ses effets	2		0	
	144-Recherche de renseignements à caractère légal concernant une autre forme de dépendance	1		0	
	142-Consommation du jeune, dépendance (147)	3		4	
	143- Consommation du parent	1		0	
	145-Autres formes de dépendance du jeune (Internet, sexualité, loterie,	2		0	
	146-Autres formes de dépendance du parent (Internet, sexualité, loterie,	0		0	
160-École, milieu de garde-Marché du travail (insertion dans milieux collectifs)		13	2.2%	5	2.2%
	161-Recherche de renseignements à caractère légal concernant l'école, le cheminement scolaire, les prêts et bourses, etc…	0		0	
	162- Questionnement ou problème relatif à l'école ou au milieu de garde	6		4	
	163- Suspension, expulsion, décrochage	2		0	
	162-2 Difficultés scolaires	5		0	
	164- Recherche de renseignements à caractère légal concernant le marché du travail	0		0	
	165-Questionnement ou problème relatif au travail	0		1	
180-Santé psychologique (santé mentale)		130	21.6%	76	32.8%
	181-Recherche de renseignements à caractère légal concernant une	1		3	
	182- Idée ou acte suicidaire	18		5	
	183- Deuil	2		5	
	184- Estime et image de soi (préoccupation à l'égard de l'apparence, du poids,)	31		10	
	186- Stress, inquiétude, anxiété, insomnie	13		10	
	187-Tristesse, solitude, besoin de parler, questions existentielle, déprime, isolement, démotivation générale	45		27	
	194-Timidité difficulté à entrer en relation	1		1	
	188- Agressivité, impulsivité	0		2	
	192-questionnement quant à un problème de santé mentale (troubles alimentaires, troubles anxieux, dépression, hyperactivité, phobies	9		6	
	192-2 Automutilation	10		6	
	193-Problème de santé mentale du parent	0		1	
240-Violence physique ou émotionnelle		16	2.7%	10	4.3%
	241-Recherche de renseignements à caractère légal concernant la violence	2		1	
	242- Jeune victime de violence verbale, psychologique, négligence dans sa famille immédiate	3			
	247- Jeune victime de violence (excluant taxage et intimidation)par les pairs, le partenaire, ex partenaire ou un adulte extérieur à la famille	1		2	
	248- Intimidation et taxage	4		3	
	243- Jeune victime de violence physique dans sa famille immédiate	2		3	
	244- Jeune victime d'agression sexuelle dans sa famille immédiate	0			
	250- Jeune victime d'agression sexuelle par quelqu'un d'extérieur à la famille	4			
	246- Violence entre les parents	0		1	
	249- Jeune avec comportement délinquant (activités criminelles, agression sexuelle, taxage, intimidation, gang, vandalisme)	0			

600 Questionnements sur la santé physique hormis santé sexuelle	600-dermatologie, douleur chronique, ex….	7	1.2%	1	0.4%
Autres éléments de la conversation					
300-Le service Tel-jeunes		21	3.5%	7	3.0%
Questions/commentaires sur la procédure de réponse par texto	301- Confidentialité de l'échange, réactions aux messages d'accueil automatisés, formation des intervenants qui répondent, appréciation du service, remerciement, heures de disponibilité du service, possibilité de parler au même intervenant	17	2.8%	7	
Questions sur le service Tel-jeunes téléphonique	303-demande de renseignement sur déroulement d'un appel tel, heures de disponibilité du service	2			
Question sur le service Tel-jeunes chat	304-heures de disponibilité du service	2			
700-Autres	701-canular	54	8.9%		
	701-canular	13			
	702-conversation se limitant à question et message automatique	40			
	703- question sur les affiches Tel-jeunes	1			

Annexe 4 : Liste des abréviations utilisées par les jeunes dans leurs messages texte

Abréviations	Significations
slt	salut
p-e/pe	peut-être
pkoi	pourquoi
vrm	vraiment
tjs	toujours
slmt	seulement
bcp	beaucoup
mnt	maintenant
cmt	comment
pcq	parce que
tt	tout
po	pas
nn	non
quié	qui est
jsp/jsais po	je ne sais pas
Jpu/chu pu	je suis plus
jva	Je vais
jpeu	Je peux
tkt	T'inquiète
tinket	T'inquiète
c	C'est
jfeel	Je feel
bro	Brother (frère)
bsoin	besoin
tk	En tout cas
thks	thanks
k	Que/ok
Kil kelle	Qu'il qu'elle
vx	veux
kes	Qu'est-ce
g	J'ai
qs	question
Kkl	Quelque/quelqu'un(kk1)
Fb	Facebook
Avk/Ak	Avec
Ecq	est-ce que

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

Usages et expériences des jeunes et des intervenants

Rapport de recherche

La popularité grandissante des textos a ouvert de nouvelles perspectives d'intervention auprès des jeunes. Le texto gagnant en popularité auprès des 12-18 ans, l'équipe Tel-jeunes a souhaité, en 2013, se doter d'un nouveau mode d'intervention utilisant la façon de communiquer préférée des jeunes. Bien qu'il existe quelques services d'intervention par texto au Canada et ailleurs, la majorité fonctionne avec des envois de messages texte automatisés et aucun n'implique des professionnels répondant aux usagers, ni pour les jeunes ni pour d'autres clientèles. Le service d'intervention par texto de Tel-jeunes constitue ainsi une première au Québec.

Comment les jeunes utilisent-ils le service ? Quels sont les enjeux en termes d'implantation? Comment intervenir par texto? Quels sont les défis pour les intervenants ?