

être
à l'écoute
des jeunes

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

Rapport de recherche de Jeunesse, J'écoute
tiré des contacts avec les jeunes via
le téléphone et l'Internet
en 2004

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Rédigé par
Chris Simmons-Physick,
Vice-présidente, Services à l'enfance et à la famille

Recherche appuyée par
Carol Dengis, Ph.D.

À partir des données suivantes :

- Ensemble de données 1 : Données sur le service téléphonique de Jeunesse, J'écoute recueillies entre le 1^{er} janvier 2004 et le 31 décembre 2004
- Ensemble de données 2 : Données sur le service Internet de Jeunesse, J'écoute, recueillies entre le 12 mai 2004 et le 31 décembre 2004, exposant le point de vue des visiteurs du site sur leurs problèmes respectifs
- Ensemble de données 3 : Données sur le service Internet de Jeunesse, J'écoute, recueillies entre le 12 mai 2004 et le 31 décembre 2004, exposant le classement de la recherche complémentaire sur leurs problèmes

© 2005, Jeunesse, J'écoute, Tous droits réservés
Pour les droits de reproduction, veuillez communiquer
avec :

Karine Bernier, Coordonnatrice, communications et
marketing

(514) 273-7007

karine.bernier@kidshelp.sympatico.ca

Introduction

L'Internet offre aux jeunes en difficulté et victimes d'abus une façon sécuritaire d'obtenir de l'aide. Au cours de la dernière décennie, l'introduction de la technologie de l'information et des communications a révolutionné la communication. L'Internet, les courriels, le clavardage, la messagerie instantanée, les téléphones cellulaires et la messagerie texte ont changé les options de communication de façon significative. Jeunesse, J'écoute est un service national de consultation, d'information et d'aiguillage de premier plan destiné aux jeunes Canadiens. Ce service confidentiel et anonyme, offert gratuitement via le téléphone et l'Internet, vient en aide à plus de 1 000 jeunes chaque jour grâce à ses services téléphoniques et en ligne.

p. 1

être
à l'écoute
des jeunes

En mai 2004, la section *Pose ta question* du service de consultation en ligne a été relancée avec une navigation et des graphiques améliorés. Depuis, le nombre de questions posées quotidiennement par des jeunes de partout au Canada a plus que triplé et il augmente de façon considérable tous les mois. Les jeunes choisissent de communiquer de plus en plus via l'Internet et Jeunesse, J'écoute est incapable de suffire à la demande. Le nombre de messages affichés en ligne a plus que triplé entre les mois de mai 2004 et janvier 2005 (passant de 841 au mois de mai à 2 847 au mois de janvier 2005).

Fait intéressant, Jeunesse, J'écoute n'a pas fait, de façon dynamique, la promotion de son service Internet, mais le volume d'utilisateurs augmente tout de même chaque mois. Il est possible que les jeunes présument tout simplement l'existence du site de Jeunesse, J'écoute. Autres possibilités, les jeunes découvrent le site involontairement en naviguant sur Internet, ou ils en ont entendu parler de bouche à oreille.

D'après la recherche, Internet modifie non seulement la façon dont les jeunes cherchent de l'aide, mais attire également une population de jeunes qui n'étaient pas à l'aise de demander de l'aide autrement, y compris en téléphonant à Jeunesse, J'écoute.

Ce rapport déterminera qui utilise les services en ligne de Jeunesse, J'écoute, quels sont les problèmes des jeunes et quelles sont les similitudes et les différences entre les divers médias utilisés par les jeunes pour joindre Jeunesse, J'écoute.

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

p. 2

être
à l'écoute
des jeunes

Qu'est-ce que Jeunesse, J'écoute?

Jeunesse, J'écoute propose une variété de services à l'intention des jeunes. Cette ligne d'intervention et d'orientation lancée en 1989 offre aux jeunes un service bilingue et anonyme de consultation, d'information et d'aiguillage 24 heures sur 24. Ses conseillers professionnels fournissent chaque jour un soutien immédiat relatif à un éventail de problèmes et préoccupations à des jeunes provenant de plus de 3 000 collectivités, rurales ou urbaines, de partout au Canada.

p. 3

Qu'est-ce que le service en ligne de Jeunesse, J'écoute?

Avec son service en ligne, Jeunesse, J'écoute aide les jeunes de trois façons :

être
à l'écoute
des jeunes

Pose ta question - Les jeunes peuvent « parler » anonymement de leur situation ou poser une question en affichant un message sur le babillard du site Internet de Jeunesse, J'écoute. Un conseiller répond au message via le babillard dans un délai de trois à six jours. Les visiteurs peuvent lire les questions et les réponses affichées sur le site et en tirer profit.

Partage ton expérience – Il s'agit d'un groupe de discussion ouvert aux jeunes leur permettant de parler de leurs problèmes sans pour autant attendre une réponse d'un conseiller. Il y a trois possibilités :

- 1) Lettres écrites mais qui ne seront jamais envoyées – Cette section a été créée pour permettre aux jeunes d'écrire une lettre à une personne à qui ils ne peuvent parler directement (à cause d'une séparation, d'un décès, de la distance, d'une dispute ou d'une raison émotive).
- 2) Mon histoire – Les jeunes peuvent partager une expérience difficile ou inspirante ou encore leur réussite face à l'adversité.
- 3) Coups de cœur et coups de masse – Cette section est l'endroit tout indiqué pour les jeunes pour dire ce qu'ils aiment et ce qui les frustre.

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

Informe-toi – Cette section présente une bibliothèque de sujets et de liens. Ces deux bibliothèques permettent d'accéder à de l'information sur une grande variété de sujets que les jeunes peuvent utiliser pour trouver rapidement réponses à leurs questions ou effectuer une recherche approfondie.

Tous les services sont disponibles en français et en anglais.

p. 4

être
à l'écoute
des jeunes

Méthodologie de la recherche

Une étude rétrospective a été effectuée sur les services de consultation en ligne, *Pose ta question* et *Partage ton expérience*, et sur les services de consultation téléphonique de Jeunesse, J'écoute. En 2004, 14 038 messages ont été affichés dans la section *Pose ta question*, et 4 089 messages ont été affichés dans la section *Partage ton expérience*. Outre ces messages, les conseillers ont reçu 134 443 appels. Suite à une sélection aléatoire, 4 000 messages de la section *Pose ta question* et 1 000 messages de la section *Partage ton expérience*, affichés entre les mois de mai et décembre 2004, ont été lus et classés selon leur contenu, par catégorie. Une comparaison a été faite entre cette sélection au hasard et les données du service de consultation téléphonique de 2004.

p. 5

à l'écoute
des jeunes

Le service de consultation par Internet et le service de consultation par téléphone ne classent pas les cas de la même façon. Tous les cas sont anonymes. Sur Internet, dans la section *Pose ta question*, les jeunes choisissent parmi 11 catégories celle qui représente au mieux leur problème et ils y affichent ensuite leur question. Au téléphone, ce sont les conseillers qui enregistrent les données des cas selon les informations suivantes : les données démographiques : l'âge, le sexe, la province, le ou les principaux problèmes énoncés, le lieu où est survenu le problème, la durée du problème, etc. (Voir Annexe 1 : Structure de sondage utilisée par les conseillers de Jeunesse, J'écoute pour classer les appels téléphoniques.)

Afin de comparer les données entre les médias, la D^f Dengis a divisé les données en sept catégories compatibles que voici : les relations, la santé physique et sexuelle, la santé émotionnelle et mentale, l'abus et la violence, devenir indépendant, la vie scolaire, l'identité et la conception de soi et autre (Voir Annexe 2 : Catégories correspondantes). Tous les messages et les lettres tirés de consultation en ligne ont été codifiés selon la principale préoccupation, puis selon une catégorie secondaire (souvent subséquente). Par exemple, un problème de relation, la principale préoccupation, était souvent accompagné de trouble affectif profond se traduisant par de l'anxiété, une dépression ou un comportement autodestructeur.

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

p. 6

être
à l'écoute
des jeunes

Définition des catégories :

Relations : Cette catégorie englobe les différents types de relations qu'entretiennent les jeunes, les problèmes et les défis qu'ils vivent avec les membres de leur famille, leurs pairs, leurs partenaires amoureux et les situations qui peuvent survenir, comme le divorce/la séparation, la perte/le deuil et l'adoption.

Santé physique et sexuelle : Cette catégorie présente les questions, les préoccupations et la recherche d'informations liées aux préoccupations sur la santé des filles et des garçons, sur la grossesse, la contraception, le développement physique, la consommation ou l'abus d'alcool et de drogues.

Santé émotionnelle et mentale : Cette catégorie englobe les cas de jeunes qui souffrent de dépression, d'anxiété, qui ont des idées suicidaires, des intentions agressives contre eux-mêmes ou envers les autres ou encore, ceux qui démontrent un comportement autodestructeur.

Abus et violence : Cette catégorie décrit l'abus et la violence que subissent les jeunes (dans environ 1 % des messages, le jeune est l'agresseur). L'agression physique, l'agression sexuelle, la violence verbale, l'intimidation, la négligence et le harcèlement figurent parmi ces comportements.

Devenir indépendant : Cette catégorie couvre toutes les questions et les préoccupations pratiques des jeunes au sujet de l'emploi, la nourriture, les refuges, le logement de même que les émotions que vivent les jeunes au moment de devenir de plus en plus indépendants.

Vie scolaire : Cette catégorie englobe un éventail de problèmes et de préoccupations que les jeunes vivent à l'école, notamment le rendement scolaire, les réalisations, les relations avec les enseignants et les symboles d'autorité, ainsi que les relations avec les pairs.

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

Identité et conception de soi : Cette catégorie décrit le parcours des jeunes à la recherche de leur identité. Elle inclut l'image de soi, l'estime de soi, l'orientation sexuelle et les émotions qui s'y rapportent, de la simple confusion au trouble affectif profond.

Autre : Il s'agit de problèmes recensés au téléphone seulement et qui n'entrent pas dans les autres catégories, par exemple les gangs, la prostitution, le racisme et la religion.

p. 8

Résultats

Les utilisateurs du service de consultation en ligne seraient moins âgés que les jeunes qui sollicitent notre aide par téléphone. Plus de la moitié des jeunes qui utilisent les sections *Pose ta question* et *Partage ton expérience* ont 14, 15 et 16 ans (54 % et 52 % respectivement) comparativement au service téléphonique qui récolte 35 % des appels de jeunes de 14, 15 et 16 ans. Les utilisateurs du service téléphonique ont tendance à être plus répartis sur la courbe d'âge.

p. 9

être
à l'écoute
des jeunes

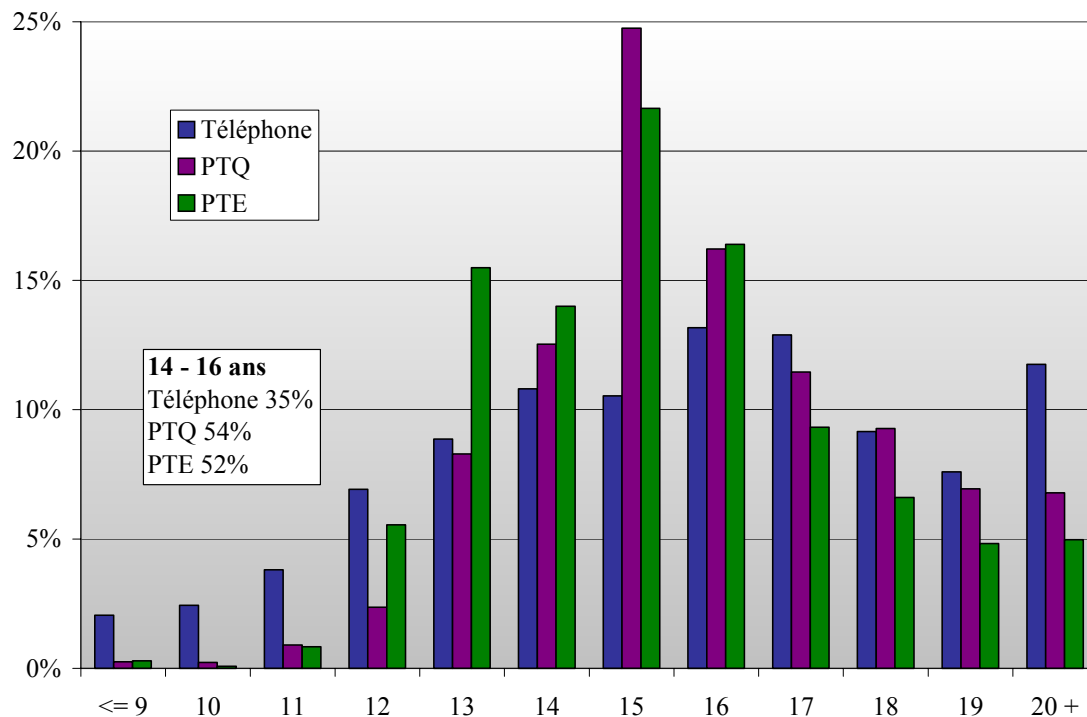


Diagramme 1 – Âges (Ensemble de données 1 et 2)

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Chaque média par le biais duquel les jeunes peuvent joindre Jeunesse, J'écoute attire une population unique. Si l'on tient compte des différences en ce qui a trait à l'âge, aux problèmes abordés et aux attentes, chaque média attire une population distincte de jeunes. Dans l'ensemble, les problèmes et questions abordés en ligne reflètent ceux que Jeunesse, J'écoute reçoit via le téléphone et dénoncent plusieurs problèmes des plus sérieux que vivent les jeunes (par exemple, la dépression, le suicide, la violence physique et sexuelle).

p. 10

être
à l'écoute
des jeunes

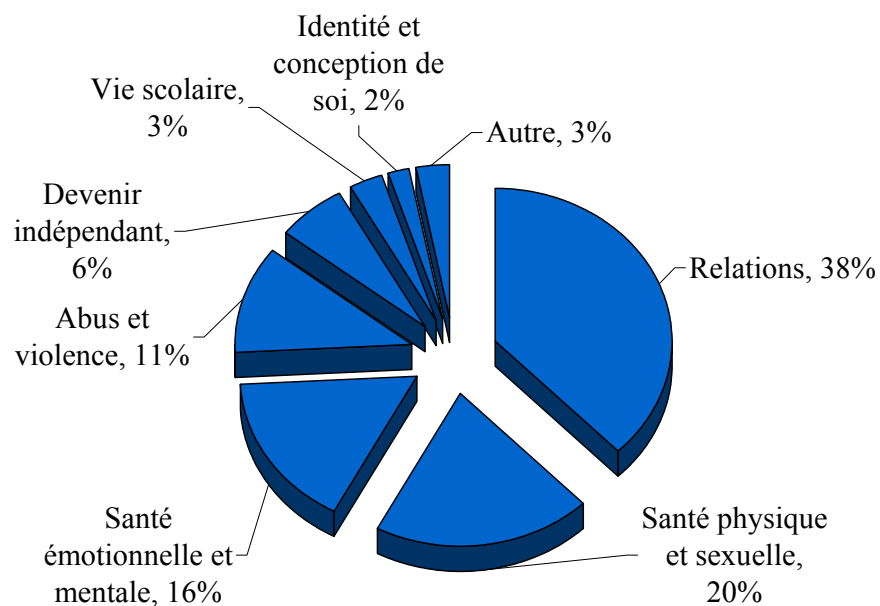


Diagramme 2 – Problèmes confiés au téléphone (Ensemble de données 1)

De plus, il est évident que le service de consultation en ligne attire des jeunes qui ne sont pas déjà utilisateurs du service téléphonique de Jeunesse, J'écoute.

Je suis victime d'abus tous les jours. Je n'en ai jamais parlé à personne. J'ai trouvé votre site et il a changé ma vie pour le mieux. Merci! (11/20/04)

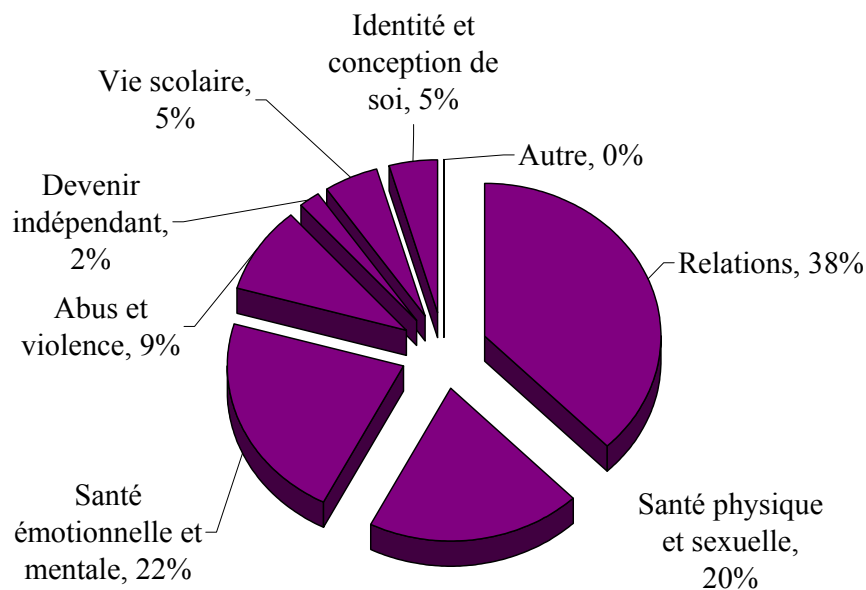


Diagramme 3 – Problèmes confiés dans la section *Pose ta question* (Ensemble de données 2)

Les filles sont les principales utilisatrices des services de consultation de Jeunesse, J'écoute. Les garçons utilisent davantage le service téléphonique que le service en ligne. Les filles représentent 86 % des utilisateurs des services sur Internet comparativement à 14 % de garçons. Pour ce qui est du service téléphonique, 76 % des personnes qui appellent sont des filles et 24 %, des garçons. La prédominance des filles parmi les utilisateurs de nos services est un phénomène que l'on remarque depuis les tous débuts de Jeunesse, J'écoute.

p. 12

être
à l'écoute
des jeunes

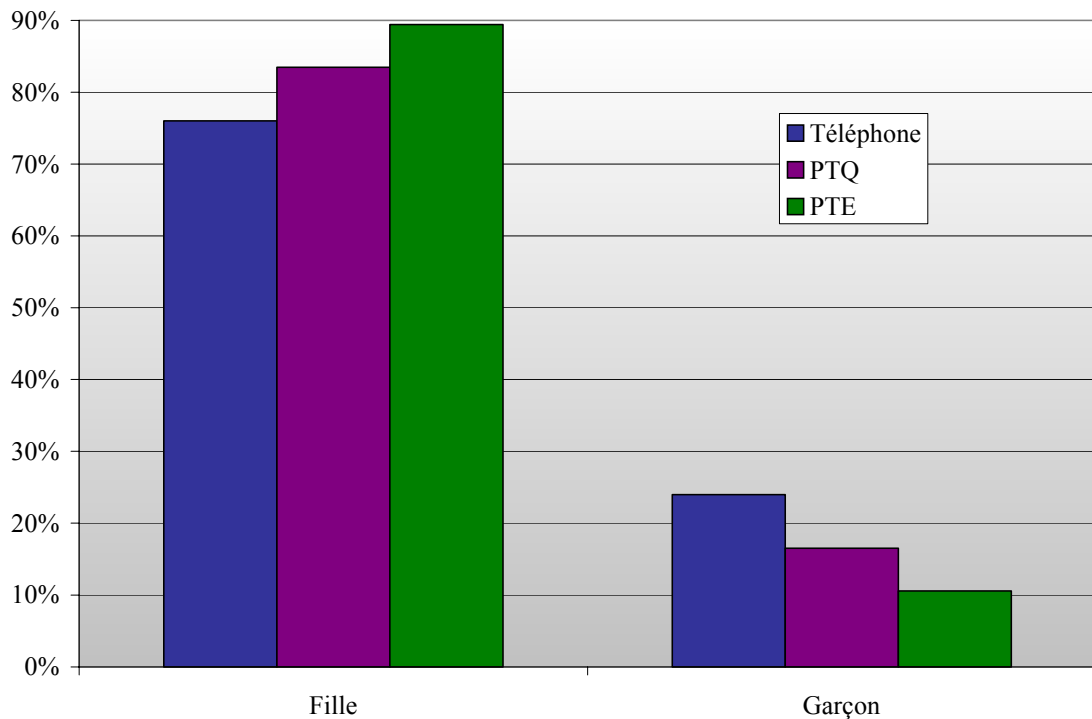


Diagramme 4 – Sexes (Ensemble de données 1 et 2)

Fait intéressant, un sondage mené par Ipsos – Reid (2004) a démontré que les garçons passent plus de temps en ligne que les filles, soit en moyenne 14,5 heures par semaine par rapport à 11,8 heures par semaine pour les filles. En termes statistiques, cet écart est de faible importance.

Au moment de l'enquête, 80 % des jeunes Canadiens qui utilisent les services de Jeunesse, J'écoute sont anglophones et 20 % sont francophones. Il en est ainsi pour les deux types de service, soit au téléphone et en ligne.

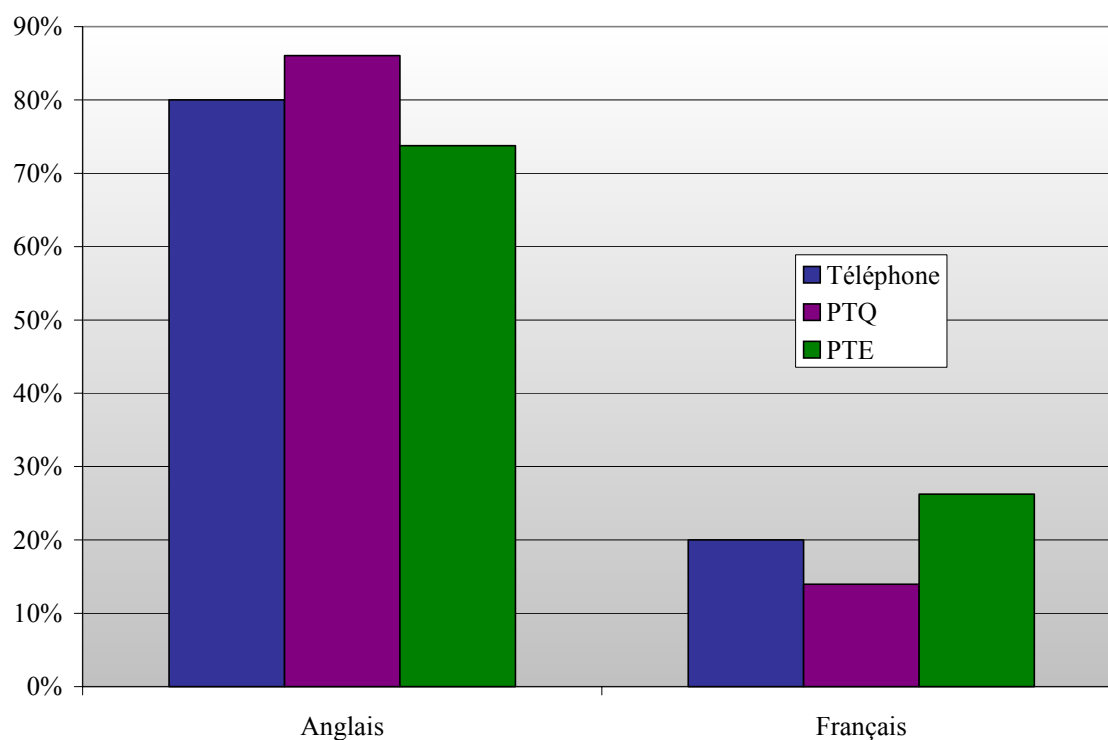


Diagramme 5 – Langues (Ensemble de données 1 et 2)

Un thème important soulevé par les jeunes gens qui recourent aux services de Jeunesse, J'écoute est celui de leur entourage, leur famille, leurs amis, petit(e) ami(e), et autres adultes importants dans leur vie. Dans les trois médias, les relations figurent au premier plan des problèmes et préoccupations des jeunes. En effet, les relations représentent 38% des appels reçus et des affichages sur le site Internet de l'organisme (tel qu'illustré aux schémas 2 et 3).

p. 14

à l'écoute
être
des jeunes

Au téléphone et sur le site Internet, des elles représentent 38 % des appels. En ligne, elles représentent 28 % des affichages dans la section *Pose ta question* et dans la section *Partage ton expérience*, les relations posent problème à plus de 47 % des utilisateurs.

Étant donné qu'un grand pourcentage des jeunes qui utilisent les services de Jeunesse, J'écoute ont entre 14 et 16 ans, il va de soi que les relations constituent pour eux un problème. L'adolescence est une période de croissance et de changement, les jeunes deviennent de plus en plus indépendants de leur famille et commencent à forger leur propre identité. La voie de l'indépendance est parsemée d'anxiété, d'insécurité et de confusion. Le jeune veut se sentir spécial et unique, mais il veut également être accepté par ses pairs. Les adolescents se tournent de plus en plus vers leur groupe d'amis pour se sentir en sécurité et pour obtenir un soutien affectif pendant leur quête d'autonomie.

Dans la section *Partage ton expérience*, lorsque les relations constituent la plus importante préoccupations des jeunes (72 %), la préoccupation secondaire constitue les troubles affectifs profonds. La section *Partage ton expérience* fournit aux jeunes le cadre sécuritaire dont ils ont besoin pour exprimer leurs sentiments à quelqu'un dans un contexte complètement anonyme sans craindre les répercussions. Le thème le plus souvent soulevé est celui de la trahison ou de l'abandon qu'ils vivent dans une relation importante pour eux. Les deux tiers des lettres reçues parlent des relations d'amitié et d'amour, et le tiers concernent les membres de la famille.

L'adolescence est une période d'émotions fortes, les jeunes vivent leurs premières relations amoureuses, les blessures et la trahison qui découlent des amitiés brisées, des amours révolus ou des séparations dans la famille. La façon dont ces jeunes se sortiront de ces expériences dépendra de plusieurs facettes de leur vie, notamment la stabilité qu'ils retrouvent dans leurs relations avec leur famille et leurs amis. De plus, l'estime de soi et le sentiment de valorisation influenceront leur capacité à s'en remettre.

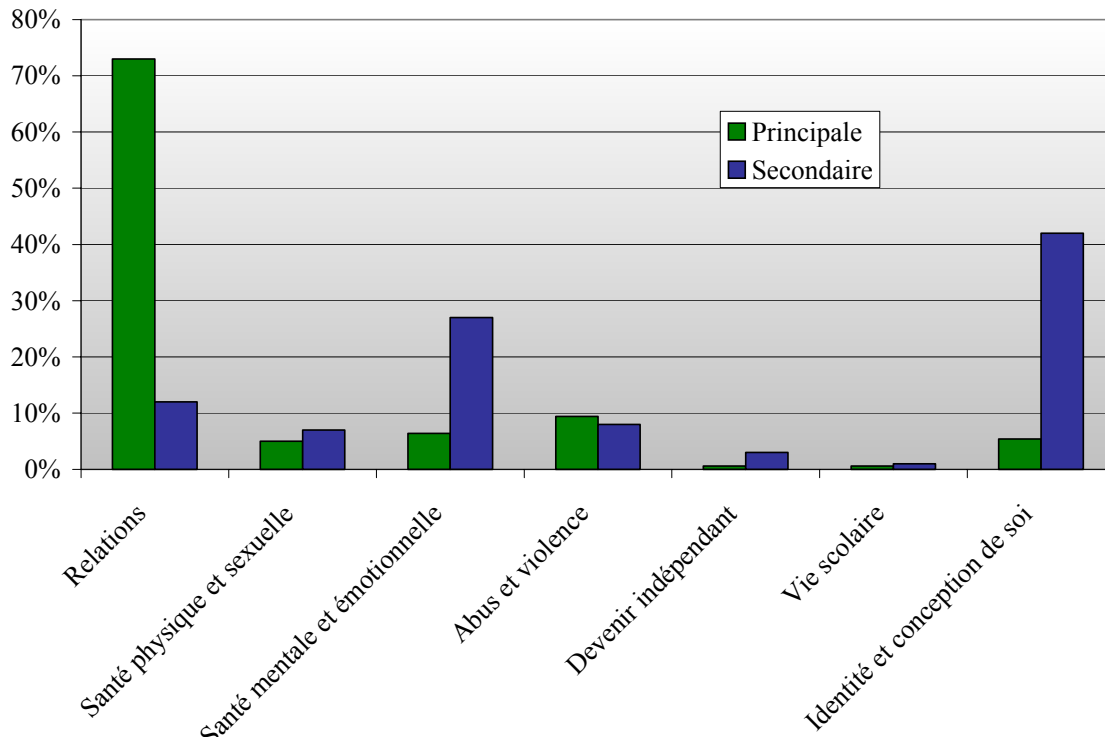


Diagramme 6 – *Partage ton expérience* : Problèmes principaux et secondaires
(Ensemble de données 3)

Voici quelques extraits des messages affichés dans la section *Partage ton expérience* :

Maman, tu m'a fais beaucoup de peine. Tu ne t'en rends pas compte. La bière est un poison pour moi. Tu es alcoolique. Il faut que tu te fasses soigner, accepte-le ! Tu as un problème ! Tu m'as vraiment fait souffrir à cause de ça et tu le sais. Je pleure souvent. Toi aussi. Maudit alcool !!!

p. 16

à l'écoute
être
des jeunes

Pourquoi tu m'as fait ça ? Tu avais toute ma confiance! Tu savais c'est le gars à qui je tiens le plus au monde...Je l'aime depuis maintenant 2 ans!!Il m'aimait aussi mais il a fallu que tu le fasses !C'est plus fort que toi, chaque fois je suis heureuse tu dois me l'enlever!! Tu étais ma meilleure amie maintenant je te déteste et je me méfie DE TOI!!!

**** JE TAIME MAIS JE N'AI RIEN FAIT DE MAL POUR QUE TOI TU ARRETES DE M'AIMER!! Pourquoi les gars ne comprennent pas que les filles c'est pas des jouets ? Eux tout ce qu'ils pensent c'est : je sors avec elle je passe une soirée avec elle après c'est le tour de l'autre!! Ça marche pas comme ça dans la vie !!!*

La plupart des jeunes surmonteront les remous de l'adolescence, mais certains sombreront dans la dépression et pourraient avoir des comportements autodestructeurs, comme l'usage excessif d'alcool et de drogues et l'automutilation, dénonçant leur trouble affectif profond. **Jeunesse, J'écoute a remarqué une tendance grandissante des jeunes ayant des comportements autodestructeurs.** Cette tendance se manifeste plus particulièrement dans nos services de consultation sur Internet dans la section *Partage ton expérience* et dans la section *Pose ta question* sous les sujets *La vie familiale* et *La gestion des émotions intenses*. Environ le tiers des messages affichés sous *La gestion des émotions intenses* portent sur l'automutilation.

L'automutilation consiste à prendre un couteau ou tout autre objet tranchant et à se couper la peau de façon intentionnelle (habituellement de façon superficielle). S'infliger des brûlures, se frapper le corps avec un objet, se pincer et se tirer les cheveux sont également des formes d'automutilation. Ce comportement peut être un moyen de gérer des sentiments de détresse, de colère, de désespoir et de dévalorisation. Les personnes qui s'automutilent ont souvent honte de leur comportement et tentent de le dissimuler. Pour certains, l'automutilation est un moyen de se sentir en contrôle. **Voici des extraits de messages affichés :**

Aujourd'hui, je me suis réveillée avec le sentiment d'être seule au monde, seule à penser trop. C'est pour ça que j'ai pris un compas. J'ai pas trop compris pourquoi j'ai fait ça. J'ai peur que penser comme ça m'amène au suicide. Je ne comprends pas pourquoi je me fais mal. Aie-je un foutu manque??? Je ne me mutile pas souvent mais quand je le fais... ça reste longtemps. Je ne vois pas de psy, je vois personne. Je parle pas beaucoup et que ça m'a pris un énorme effort d'écrire ça. Alors c'est ça ! La poupée vivante c'est moi et j'ai l'impression qu'un jour, la porcelaine dont je suis faite va se fracasser contre le sol froid et dur de la facilité.

J'ai réalisé qu'en me coupant au niveau des bras, ça me faisait du bien. J'ai l'impression que ça fait sortir les émotions qui sont dans le fond de moi, et je trouve ça plus facile de m'endormir le soir quand je viens de me faire une coupure. Mais par contre, j'ai entendu dire que les gens qui se coupaient avec plus de chances de se suicider. Est-ce que c'est vrai ? Moi je n'ai aucune intention de me suicider parce que je me coupe seulement pour me sentir mieux, "pour faire sortir le méchant."

p. 17

être
à l'écoute
des jeunes

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Les jeunes utilisent les différents médias... différemment.

Les différences en ce qui a trait à l'âge des jeunes, aux problèmes abordés et à la façon de les présenter viennent appuyer notre théorie selon laquelle les besoins et les attentes des jeunes ainsi que le niveau de confort qu'offre chacun des médias déterminent le choix des jeunes d'utiliser un média.

p. 18

être
à l'écoute
des jeunes

Au téléphone et dans la section *Pose ta question*, les jeunes viennent chercher l'appui, de l'information et des conseils sur la façon de résoudre toute une gamme de problèmes et de préoccupations. En général, l'entourage social et l'appartenance inquiètent les jeunes. Ils cherchent des renseignements concrets sur la santé physique et sexuelle, puis des informations pratiques pour devenir indépendant. Pour ce qui est de l'école, les jeunes écrivent sur leurs relations avec leurs pairs, sur les problèmes causés par les rumeurs et le commérage ainsi que sur l'intimidation. Le rendement scolaire est un sujet rarement évoqué.

J'avais une belle vie avant et après j'ai déménagé (c'est à dire d'école aussi). A ma nouvelle école tout le monde se moque de moi ils disent des chose comme grosse patate pourrie etc... Je vais à cette école depuis 3 ans maintenant. Personne ne veut se faire voir avec moi juste parce que je suis grosse et laide. Est-ce qu'ils vont arrêter? Qu'est-ce que je pourrai faire pour avoir des ami(e)s ?

Certains jeunes choisissent de nous téléphoner au lieu de poser leur question sur Internet quand ils veulent immédiatement nous faire part d'une situation ou d'une préoccupation. Pour d'autres, il est tout simplement trop difficile de parler directement à quelqu'un, alors ils acceptent d'attendre avant de recevoir leur réponse.

Bonjour

J'ai écrit y'a pas trop longtemps. Vous m'avez conseillé de me confier sur ce que je vivais de difficile. Le problème c'est que je ne sais pas à qui. Mes meilleurs amis sont trop loin, mes collègues étudiants ne sont pas assez proches de moi, je ne désire pas du tout en parler à ma famille et je doute que les profs sont disponibles pour parler. Donc j'ai absolument personne. Téléphoner à des organismes d'aide m'est difficile en raison des rares moments d'intimité que j'ai chez moi. Consulter des professionnels me fait énormément peur alors que me reste-il ?

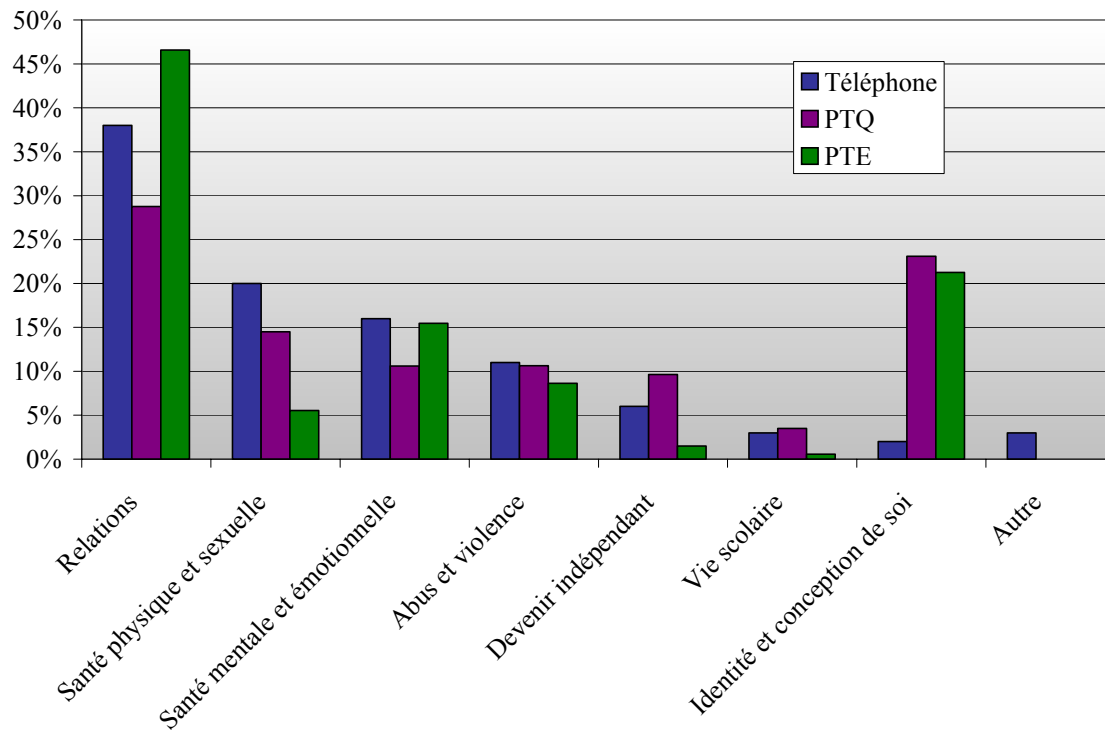


Diagramme 7 – Les problèmes versus les services (Ensemble de données 1 et 3)

Les services offerts en ligne par Jeunesse, J'écoute forment une bibliothèque publique, une communauté virtuelle de questions et de réponses. En moyenne, entre le 12 mai et le 31 décembre 2004, 33 autres jeunes ont lu chacune des réponses fournies par les conseillers de Jeunesse, J'écoute et en ont tiré profit.

Dans la section *Pose ta question*, les jeunes doivent choisir la catégorie qui décrit le mieux leur problème et y poser leur question ou y exposer leur préoccupation. Lorsqu'ils retournent y lire leur réponse, ils peuvent également lire les questions et les réponses des autres jeunes. Ils peuvent ainsi apprendre à partir des autres questions, réaliser qu'ils ne sont pas seuls à vivre ce problème et parfois même s'offrir un soutien mutuel.

p. 20

à l'écoute
être
des jeunes

Si Dieu regarde à quoi la population de la Terre ressemble à ce moment "superficiel" serait sûrement le premier mot qui lui viendrait à l'esprit.. Un monde où les "riches" excellent.. Je serais vraiment déçu de ce que j'aurais créer, si j'étais Dieu...vraiment déçu. Il J'me demande si dieu regarde à quoi la population de la Terre ressemble à ce moment.. "superficiel" serait sûrement le premier mot qui lui viendrait à l'esprit.. Un monde où les "riches" excellent.. Je serais vraiment déçu de ce que j'aurais créer, si j'étais Dieu.. Vraiment Déçu.. Il l'a raté, cette putain de terre..

Mais où s'en va le monde?!

J'aimerais avoir un commentaire là-dessus... juste pour dire que je suis lue...

REPONSE DU CONSEILLER

Bonjour petitefleurdeseechee,

Mais oui on te lit [et avec beaucoup d'intérêt d'ailleurs!]. Tu tempêtes, tu confrontes les valeurs sociales, tu examines, tu retournes tout à l'envers, tu es à la recherche d'un idéal et... tu es déçue de ce que tu vois autour de toi.

Oui, effectivement notre société accorde énormément d'importance à la beauté et au corps [beaucoup aussi à l'argent!]. De plus, les adolescents sont aussi dans une

période de leur vie ou l'aspect physique est très important. Par contre, tu n'es pas la seule à rechercher des valeurs plus intérieures et plus humaines. Rares sont les ados qui ne cherchent pas des gens qui les acceptent pour qui ils sont vraiment. Qu'est-ce que tu en penses? (la suite du message ne sera pas publiée ici en raison de la longueur).

EXTRAITS DU MESSAGE D'UN AUTRE JEUNE

J'ai lu le message de petitefleurdeseechee et il m'a sauté dans face. C'est vrai qu'il y a beaucoup trop de monde superficiel. C'est vrai en plus que si dieu il voyait le foutu peuple qui a crée il aurait trop honte... il est carrément dans le champ merde il a fait une erreur de fabrication???

p. 21

être
à l'écoute
des jeunes

La combinaison des services de consultation et d'information offerts aux jeunes grâce à la technologie a permis d'éliminer plusieurs obstacles auxquels les jeunes étaient auparavant confrontés. Le téléphone a révolutionné l'accès des jeunes aux services disponible dans leur société en grande partie grâce à la sécurité et l'anonymat qu'offrait ce média à ses utilisateurs. **L'Internet semble créer un sentiment de sécurité encore plus grand chez certains jeunes.** Ceci expliquerait pourquoi un plus grand pourcentage des problèmes présentés sur le site soient de nature très sérieuse comparativement à ceux énoncés au téléphone.

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

L'Internet semble inciter les jeunes à présenter leurs préoccupations de façon plus honnête et plus sincère. En général, les messages affichés par les jeunes dans la section *Pose ta question* sont courts et vont directement au but. D'un autre côté, les réponses demandent une attention particulière de la part des conseillers qui doivent mesurer toute la portée de la question du jeune et ensuite, s'assurer qu'ils fournissent une réponse précise et complète. Au téléphone, en l'absence d'information visuelle, les conseillers apprennent à devenir attentifs aux signaux auditifs. En consultation en ligne, les conseillers doivent développer l'habileté de décoder l'information et les indices glissés dans le style et le contenu des messages.

p. 22

être
à l'écoute
des jeunes

Les jeunes se sont inventé un langage sur Internet qui se définit par l'utilisation d'abréviations, d'une orthographe phonétique et par l'absence de plusieurs règles de grammaire.

bon probleme c ke ej aime un gars pi lui itou maime mé el probleme c ki a une blonde
mé i di ki laime pu pcq elle le fait chier c juste ke ej me trouve chienne de jouer dans
le dos de sta fille lo faick c koi ke ej devrai fair pu parlé o gars juste ka temps ki casse
avc sa blonde ou contunué a laimé pi a i dire ke ej laime??? please rite back vite
marci

Tous les mots formant un message devraient être traités comme une « information importante », surtout le nom d'utilisateur et le surnom choisis par le jeune. Au moins la moitié des pseudonymes choisis par les jeunes en guise de nom d'utilisateur ou de surnom ont une connotation négative ou dévalorisante (Voir l'Annexe 3 : Surnoms trouvés dans les sections Pose ta question et Partage ton expérience). En voici quelques exemples : Suicidaire, Folle_de_rage, 1478 suicide, Désolée, Ayoye.

En conclusion

Depuis 1989, Jeunesse, J'écoute a aidé et appuyé des centaines de milliers de jeunes Canadiens en détresse ou victimes d'abus. En mai 2004, respectant son engagement d'être aussi accessible que possible pour les jeunes, l'organisme a relancé ses services en ligne après avoir amélioré ses graphiques et sa navigation. Il a surtout amélioré l'accès à son service *Pose ta question* sur Internet. À partir du site Internet de Jeunesse, J'écoute, les jeunes peuvent afficher une question sur le babillard en toute sécurité et de façon anonyme. Un conseiller professionnel lui répond dans un délai de 3 à 6 jours. Les jeunes peuvent également afficher une lettre à quelqu'un à qui ils n'ont pas la force ou le courage de parler en personne à partir de la section *Partage ton expérience*. Jeunesse, J'écoute voudrait idéalement réduire le temps de réponse à un délai de 24 heures, mais le volume d'affichage a augmenté de manière si significative que les délais de réponse sont plus longs et non plus courts.

p. 23

être
à l'écoute
des jeunes

Cette étude avait comme but de voir si les jeunes qui utilisent le service de consultation téléphonique de Jeunesse, J'écoute sont les mêmes que ceux qui utilisent les services de consultation en ligne. De quelle façon l'âge, le genre et le problème influencent-ils le choix du média utilisé et qu'est-ce qui détermine les préférences pour l'un ou l'autre des médias?

Cinq mille questions et lettres en ligne ont été choisies au hasard pour être lues et classées selon leur contenu. Ensuite, la création de sept catégories correspondantes a rendu possible la comparaison des données recueillies dans les trois médias : au téléphone et dans les sections *Pose ta question* et *Partage ton expérience*.

Les résultats démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes et les questions abordés en ligne reflètent ceux abordés au téléphone. Toutefois, les messages affichés sur Internet dénoncent plus souvent les problèmes les plus sérieux de cette génération (ex. : la dépression, le suicide, la santé physique et sexuelle). De plus, il est évident que la consultation en ligne

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

plaît aux jeunes qui utilisent pour la première fois les services de Jeunesse, J'écoute. Le service de consultation en ligne plaît également aux jeunes qui sont trop gênés ou qui ont trop peur d'utiliser d'autres ressources, incluant la ligne téléphonique anonyme de Jeunesse, J'écoute. Les utilisateurs du service de consultation en ligne sont en général plus jeunes que ceux qui appellent.

p. 24

à l'écoute
des jeunes

Plus de la moitié des jeunes qui utilisent les sections *Pose ta question* et *Partage ton expérience* ont 14, 15 et 16 ans (54 % et 52 % respectivement) comparativement au service téléphonique qui récolte 35 % des appels de jeunes de 14, 15 et 16 ans. Jeunesse, J'écoute remarque une tendance grandissante de jeunes avouant avoir des comportements autodestructeurs. En général, c'est la première fois qu'ils parlent de leur comportement et des troubles affectifs profonds sous-jacents qu'ils vivent.

Internet semble inciter les jeunes à parler de leurs problèmes ou leurs préoccupations de manière plus honnête, plus sincère. Les messages sont brefs, mais riches en créativité. Les jeunes se sont inventé un langage sur Internet qui repose essentiellement sur l'utilisation d'abréviations et l'absence de règles de grammaire. Les jeunes s'attribuent des surnoms qui en disent long sur ce qu'ils ressentent et sur leur façon de faire face aux défis de la vie.

Analyse documentaire:

Les jeunes et Internet

Le cyberspace n'est plus « une mode futuriste », il fait plutôt partie de la réalité des jeunes Canadiens d'aujourd'hui. Peu importe si le jeune habite une région urbaine ou rurale, l'Internet ouvre la porte à la communication mondiale. D'une certaine façon, naviguer dans le cyberspace ne contribue pas à l'isolement des jeunes, il leur procure plutôt une façon d'entrer en relation avec les autres. L'adolescence est une période de découverte de soi et d'expérimentation (Peter, Schouten, Valkenburg, 2004). L'Internet offre différentes façons d'explorer en toute sécurité, à la maison ou à l'école, et de façon anonyme, (Suler, 1998). Il rend possible les jeux de rôles et d'identités et permet d'exprimer ses émotions et ses préoccupations en toute honnêteté et transparence.

Ainsi, beaucoup de changements dans le développement surviennent à l'adolescence, des changements qui viendront former l'identité propre à l'individu. Les adolescents doivent apprendre à se détacher de leurs parents et de leur enfance. Le but est de devenir indépendant. La voie de l'indépendance est parsemée d'anxiété, d'insécurité et de confusion. Dans cette quête d'autonomie, l'envie d'explorer « le monde extérieur » est très forte chez la plupart des jeunes, comme s'ils avaient besoin de trouver « là-bas » quelqu'un qui les comprenne. C'est ce qui les pousse à se découvrir par eux-mêmes et à travers les autres, afin de forger les facettes de leur personnalité, d'établir leurs croyances et de devenir des individus à part entière. Le conflit que vit l'adolescent est de vouloir à la fois avoir une identité qui lui est propre, reflétant ses qualités spéciales et différentes, et vouloir appartenir à un groupe choisi, en plus d'être accepté par lui. Les relations au sein du groupe permettent au jeune de mettre à l'essai des idées, des valeurs, une personnalité et des styles différents. Elles peuvent lui procurer un sentiment de sécurité et de soutien, aussi bien que peine et souffrance. Les relations que les jeunes entretiennent à l'extérieur de la maison deviennent primordiales et essentielles pour survivre aux remous de l'adolescence. Les mauvaises expériences relationnelles font partie du processus d'apprentissage nécessaire pour arriver à

p. 25

être
à l'écoute
des jeunes

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

l'âge adulte et sont en grande partie la cause de tous ces remous. Comme le cyberespace est le moyen de communication privilégié des jeunes du vingt-et-unième siècle, ils y testent leurs idées et leurs habiletés interpersonnelles, tout en dialoguant en ligne avec les autres.

p. 26

à l'écoute
des jeunes

Les tâches qui permettent à un adolescent de croître sont les mêmes aujourd'hui qu'elles l'étaient dans le passé, c'est la façon de les exprimer qui a changé avec le temps. Pendant des siècles, on envoyait des lettres écrites à la main à des amis et à la famille. Puis, au 20^e siècle, le téléphone a remplacé les lettres. À partir de 1960, l'utilisation du téléphone par les adolescents est devenue courante. Aujourd'hui, nous sommes revenus à l'écriture. Par contre, l'utilisation de l'écrit par les jeunes est la seule ressemblance entre la communication dans le passé et celle du 21^e siècle privilégié par les jeunes sur Internet. Le langage a changé, le style d'écriture aussi, mais le but reste le même : communiquer avec les autres (Peter et al., 2004).

Pour les cliniciens qui travaillent auprès des adolescents, il va de soi que les adultes doivent entrer dans le cyberespace et apprendre le langage, les symboles et les modes d'expression en ligne des adolescents pour pouvoir communiquer avec les jeunes. Les cliniciens sont habitués aux rencontres face à face (« faf » en langage informatique; Suler, 1999), mais ils doivent s'adapter à « l'espace psychologique et social » d'Internet (Suler, 2004). Comme on ne peut voir ni entendre les jeunes lorsqu'ils communiquent en ligne, ils peuvent s'ouvrir et confier des choses qu'ils ne pourraient dire directement à quelqu'un d'autre (Suler, 2004). Ainsi, la révélation de soi et l'intimité peuvent se faire plus rapidement (Suler, 2004). Les cliniciens ne peuvent ignorer les possibilités qu'offre ce média pour intervenir auprès des adolescents. Aussi, en invitant les jeunes sur Internet, les adultes peuvent les superviser et les orienter. Si vous voulez vous adresser aux jeunes, Internet donne un tout nouveau sens à l'expression : « vous devez parler la langue des jeunes ».

Plusieurs mythes circulant chez les adultes au sujet des jeunes et d'Internet doivent être démystifiés. En voici quatre : naviguer sur Internet contribue à l'isolement, l'utilisation de

l'ordinateur et le temps consacré varient selon le sexe, les parents ne peuvent savoir ce que fait leur enfant sur Internet et les jeunes ne sont pas à l'abri d'y vivre des relations de violence. Tout d'abord, comme nous l'avons mentionné précédemment, la majorité des adolescents utilise l'Internet afin de communiquer avec d'autres, et non pour s'isoler. Ensuite, aucune donnée statistique existe sur le sexe versus l'utilisation de l'ordinateur chez les jeunes adolescents (Gross, 2004; Lecroix, 2003).

Les garçons et les filles pratiquent des activités différentes sur Internet : les garçons y recherchent des jeux et des activités de loisir alors que les filles discutent en ligne par courriel (Gross, 2004; Lecroix, 2003). Troisièmement, il a été prouvé que les parents participent aux activités Internet de leur enfant (Lecroix, 2003; Hansen, Derry, Resnick, Richardson, 2004). Et enfin, selon Canstats (2002), « les inquiétudes concernant les relations de violence en ligne ne sont pas fondées », parce que la plupart des relations auxquelles participent les jeunes sur Internet sont anodines et que « la plupart des jeunes y vivent de très belles expériences ».

D'autres chercheurs se sont penchés sur des résultats obtenus auprès des jeunes Canadiens et qui portent sur la façon dont ces derniers utilisent Internet pour trouver des informations. Premièrement, « l'incertitude face à l'avenir » est une des principales préoccupations des jeunes Canadiens (Villeneuve, Berube, Ouellet, Deforme, 1996). Les adolescents cherchent également des moyens de faire face aux facteurs de stress quotidiens (Bradley, 1996). Deuxièmement, au Québec, les jeunes à la fin de l'adolescence ont exprimé leurs inquiétudes face à la gestion du stress. Les jeunes adolescents voulaient, quant à eux, des conseils pour mieux s'entendre avec leurs parents (Villeneuve et al., 1996). Troisièmement, les trois comportements les plus à risque chez les jeunes filles de l'Ontario concernaient l'estime de soi, la santé mentale et les troubles de l'alimentation (Woman's Health Council, 19??). Quatrièmement, la plupart des adolescents recherchaient de l'information et du soutien, en ligne et ailleurs, pour leurs amis (Bradley, 1996). Cinquièmement, les adolescents ne consultent pas leur médecin de famille pour obtenir de l'information ou du soutien (Bradley,

1996; Villeneuve et al., 1966), par contre, ils se tournent vers leurs amis et même vers l'Internet pour toute question de santé. Sixièmement, et probablement une des préoccupations les plus troublantes de la dernière décennie, les adolescents, tout comme les adultes, se questionnent sur l'augmentation de la violence chez les jeunes Canadiens – en particulier chez les jeunes garçons (Bradley, 1996; Kutcher, Ward, Hayes, Wheeler, Brown, Kutcher, 1996; Skinner, Biscope, Poland & Goldberg, 2004). Enfin, les adolescents estiment être capables d'utiliser l'Internet dans le but de trouver des réponses aux problèmes suivants : l'interactions avec les amis (85 %), les problèmes médicaux ou de santé (67 %), l'image corporelle (63 %), la violence et la sécurité personnelle (59 %), la sexualité (56 %) ainsi que le suicide et la dépression (22 %) (Skinner et al., 2004). Les chercheurs de *l'Hôpital pour enfants malades de Toronto* suggèrent que les problèmes de santé des adolescents sont uniques, tout comme « leurs besoins de culture informatique ».

C'est-à-dire que leur habileté à trouver des réponses à leurs interrogations dépendait de leur compétence en recherche sur l'Internet (Hansen et al., 2004). Cette cohorte d'adolescents valorisait grandement l'anonymat, se servait seulement des quelques premiers liens des pages de recherche et explorait rarement les sites en profondeur. Ces mêmes adolescents n'utilisaient qu'un mot dans les critères de recherche, et leur exploration tenait plus du tâtonnement comparé aux recherches des adultes qui fouillent l'Internet de manière systématique. Les adolescents se débrouillent tout de même très bien et réussissent à obtenir des réponses à leurs questions sur la santé, et ce, malgré leurs nombreuses fautes d'orthographe (Hansen et al., 2004). Par conséquent, ces traits typiques des adolescents devraient être pris en considération au moment de concevoir un site Internet destiné aux jeunes.

En somme, le cyberespace est un média puissant susceptible d'intéresser les adolescents à la recherche de réponses et de renseignements sur leurs relations et sur les autres problèmes importants qu'ils vivent. Les cliniciens devraient faire participer les jeunes au processus de conception et de mise sur pied de tout service destiné à la jeunesse qui reprend les

préoccupations mentionnées ci-dessus (Villeneuve et al., 1996). Par exemple, lorsque *Jeunesse, J'écoute* a créé son site Internet pour offrir un service supplémentaire aux jeunes, une grande partie de la structure du site a été élaborée selon les besoins et les intérêts des adolescents utilisateurs du site et selon le style de communication qu'ils privilégient (C. Simmons-Physick, communication personnelle, 2004).

p. 29

être
à l'écoute
des jeunes

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

p. 30

être
à l'écoute
des jeunes

Références

Peter J, Schouten A, Valkenberg P. *Adolescents' Identity Experiments on the Internet*.
Résumé du programme International Communication Association 2004 (5/31/2004,
12 h 45

Canstats Bulletin. *The Good News about Kids and Online Friendships*. Canadian Statistical
Assessment Service (29 juillet 2003).

p. 31

Villeneuve C, Berube H, Ouellet R, Deforme A. *Prevention Concerning Mental Health: The
Adolescent's Perspective*. Revue canadienne de psychiatrie (41), 1996, 392-399.

être
à l'écoute
des jeunes

Bradley S. (Hôpital pour enfants maladies) *Mental Health of Canadian Adolescents: a
consumer's perspective*. Revue canadienne de psychiatrie (41), 1996, 5-10.

Lecroix E. *99% of Quebec teens use the Internet*. Cefrio Releases, NetAdos Survey (4 avril
2003).

Gross E. *Adolescent Internet Use: What we expect, what teens report*. Applied
Developmental Psychology (25), Elsevier Press, 2004, 633-649.

Suler J. *Adolescents in Cyberspace: The Good, the Bad, and the Ugly*. Psychology of
Cyberspace, juin 1998 (v1.0).

Suler J. *In-Person versus Cyberspace Relationships*. Psychology of Cyberspace, septembre
2004.

Suler J. *Online Lingo*. Psychology of Cyberspace, January 1999 (v1.7).

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

1 800 668 6868

www.jeunessejecoute.ca

Jeunesse, J'écoute : Aider les jeunes Canadiens en ligne

Hansen D, Derry H, Resnick P, Richardson C. *Adolescents Searching for Health Information on the Internet: An Observational Study*. Journal of Medical Internet Research (5:4: e25), 2004.

Kutcher S, Ward B, Hayes D, Wheeler K, Brown F, Kutcher J. *Mental Health of Canadian adolescents: a consumer's perspective*. Revue canadienne de psychiatrie (41), 1996, 5-10.

Skinner H, Biscope S, Poland B, Goldberg. *How Adolescents Use Technology for Health Information: Implications for Health Professionals from Focus Group studies*. Journal of Medical Internet Research, (5: 4: e32), 2004.

Simmons-Physick C. *Communication personnelle Jeunesse, J'écoute*, 2004.

Annexe 1:

**Structure du sondage utilisé
par les conseillers de Jeunesse, J'écoute
pour classer les appels téléphoniques**

CODES UTILISÉS SELON LA NATURE DU PROBLÈME

14 RELATIONS

- 1401 Famille
- 1402 Amis
- 1403 Relations amoureuses
- 1404 Garde
- 1405 Divorce/Séparation
- 1406 Perte/Deuil
- 1407 Adoption

15 COMPORTEMENT ABUSIF/VIOLENCE

- 1500 Physique (sans arme)
- 1501 Physique (avec arme)
- 1502 Agression sexuelle (sans arme)
- 1503 Agression sexuelle (avec arme)
- 1504 Verbale (sans arme)
- 1505 Verbale (avec arme)
- 1506 Négligence (admissible à la protection de l'enfance)
- 1507 Négligence (non admissible à la protection de l'enfance)
- 1509 Harcèlement sexuel
- 1510 Harcèlement
- 1511 Discrimination
- 1512 Intimidation

16 VIE SCOLAIRE

- 1600 Autorité/Discipline
- 1601 Rendement scolaire

17 SEXUALITÉ

- 1700 Orientation
- 1701 Développement
- 1702 Éducation
- 1703 Dysfonctionnelle
- 1704 Contraception
- 1705 Peur d'être enceinte

18 SANTÉ/MÉDICAL

- 1800 Grossesse non planifiée
- 1801 VIH/SIDA
- 1802 MTS

- 1803 Grossesse
- 1804 Handicap
- 1805 Troubles alimentaire
- 1806 Psychiatrie
- 1807 Psychologique
- 1809 Santé physique

19 ABUS D'ALCOOL ET AUTRES DROGUES

- 1900 Alcool
- 1901 Drogues
- 1902 Cigarettes
- 1903 Drogues et cigarettes
- 1904 Alcool et cigarettes
- 1905 Alcool et drogues
- 1906 Les trois

20 SUICIDE

- 2000 Tentative
- 2001 Pensées suicidaires
- 2002 Survivants

21 CONCEPTION DE SOI

- 2100 Conception de soi (image corporelle, popularité, estime de soi)

22 SENTIMENTS

- 2200 Sentiments (solitude/isolement, timidité, honte, dépression, peur, tristesse, anxiété, ennui, colère)

VIE PRATIQUE

- 2300 Travail
- 2301 Financier
- 2302 Sans abri
- 2303 Nourriture
- 2304 Juridique

24 ADAPTATION SOCIALE

- 2400 Déménagement
- 2401 Nouvelle école
- 2402 La vie autonome
- 2403 Soins en établissement

AUTRE

- 2500 Prostitution
- 2501 Culte
- 2502 Gang
- 2503 Racisme
- 2504 Religion
- 2505 Culture
- 2506 Fugue

GLOSSAIRE DES CODES UTILISÉS

14 RELATIONS

1401 Famille

Problème entre la personne qui appelle et sa famille, incluant parents/tuteurs, membres de la famille du conjoint, frères/sœurs, grands-parents, tantes, oncles, cousins, cousines, famille d'accueil, famille adoptive. (Sont exclus : les relations amoureuses et amicales).

1402 Amis

Problème entre la personne qui appelle et ses amis, des connaissances, excluant les relations amoureuses.

1403 Relations amoureuses

Incluant les fréquentations et les relations amoureuses entre petit ami/petite amie ou entre personnes de même sexe.

1404 Garde

Désigne le parent/tuteur/adulte qui a l'autorisation légale de prendre soin de l'enfant. Peut être utilisé pour indiquer avec qui vit l'enfant.

1405 Divorce/Séparation

La préoccupation de l'enfant concerne la rupture de la relation des parents.

1406 Perte/Deuil

La perte d'une personne ou de quelque chose, par exemple, d'une personne proche, à cause d'un décès ou d'une séparation, ou la perte de capacité physique ou intellectuelle.

1407 Adoption

L'enfant se questionne ou cherche de l'information sur les aspects légaux et affectifs de l'adoption.

15 COMPORTEMENT ABUSIF/VIOLENCE

1500 Physique (sans arme)

Blessure ou dommage corporel, aucune arme impliquée.

1501 Physique (avec arme)

Blessure ou dommage corporel sous la menace d'une arme ou avec utilisation d'une arme.

- 1502 Agression sexuelle (sans arme)**
Rapport sexuel, actes sexuels, gestes ou comportements sexuels non désirés, par exemple, les attouchements, l'exhibitionnisme, le voyeurisme.
- 1503 Agression sexuelle (avec arme)**
Rapport sexuel, actes sexuels, gestes ou comportements sexuels non désirés, par exemple, les attouchements, l'exhibitionnisme en utilisant ou en menaçant d'utiliser une arme ou une imitation (exemples : arme à feu, couteau, morceau de bois ou tout autre objet utilisé contre quelqu'un).
- 1504 Verbale (sans arme)**
Violence verbale ou menace de faire du mal à une personne physique ou à sa dignité, inspirant la peur, souvent en des occasions répétées ou de façon chronique.
- 1505 Verbale (avec arme)**
Violence verbale ou menace de faire du mal physiquement à une personne ou atteinte à sa dignité, inspirant la peur, souvent en des occasions répétées ou de façon chronique, sous la menace ou en présence d'une arme.
- 1506 Négligence (admissible à la protection de l'enfance)**
Échec ou incapacité de répondre aux besoins physiques ou affectifs d'un enfant, incluant l'abandon. (L'enfant est en âge d'être considéré comme un enfant ayant besoin de protection).
- 1507 Négligence (non admissible à la protection de l'enfance)**
Les parents/tuteurs refusent de fournir les soins, résultant habituellement d'un conflit familial ou d'une rupture. L'enfant ne remplit pas les critères pour être considéré comme un enfant ayant besoin de protection.
- 1509 Harcèlement sexuel**
Tout comportement, commentaire, geste ou contact de nature sexuel susceptible d'offenser ou d'humilier une jeune personne. Une sollicitation ou une avance sexuelle faite à un enfant par une personne en position de conférer ou de refuser des avantages à la personne sollicitée ou qui reçoit les avances. Des représailles ou la menace de représailles si la personne repousse les avances ou les sollicitations.
- 1510 Harcèlement**
Présence, sous toute forme, d'une autre personne dans le but d'irriter, menacer ou inspirer la peur, par exemple, se faire suivre ou recevoir des appels bidons.
- 1511 Discrimination**
Les remarques, gestes ou comportements méprisants envers un enfant à cause de son origine ethnique, de ses croyances, de la couleur de sa peau, de son sexe, de

son âge, de son statut social, de sa religion, de son handicap, de son orientation sexuelle, de sa nationalité, de ses origines ethniques ou de son lieu de naissance.

1512 Intimidation

L'intimidation, c'est démontrer de façon consciente et volontaire son pouvoir par des comportements agressifs. Il existe plusieurs formes d'intimidation, dont les comportements suivants :

- Agression et violence physique
- Sarcasmes, surnoms méchants, critiques
- Menace et intimidation
- Extorsion et vol d'argent ou de biens
- Exclusion d'un groupe d'amis

16 ÉCOLE

1600 Autorité/Discipline

Conflits, préoccupations ou problèmes concernant toute personne en position d'autorité employée par une commission scolaire.

1601 Rendement scolaire

Difficulté à bien performer à l'école ou par rapport à la pertinence du programme académique.

17 SEXUALITÉ

1700 Orientation

Relatif à l'identité sexuelle, par exemple, homosexuel, hétérosexuel, bisexuel.

1701 Développement

Problèmes concernant tout aspect du développement physique ou sexuel, incluant les menstruations, la taille du pénis ou des seins, la puberté, le développement de caractères sexuels secondaires.

1702 Éducation

Questions ou demandes d'information sur les problèmes physiques ou liés à la sexualité.

1703 Dysfonctionnelle

Difficulté au niveau des fonctions sexuelles, par exemple, fétichisme, fantasmes malsains (pédophilie), comportement sexuel obsessionnel.

1704 Contraception

Toute question sur les types, la nature et l'utilisation de diverses méthodes de contraception.

1705 Peur d'être enceinte

La personne qui appelle a peur d'être enceinte, mais la grossesse n'est pas confirmée.

18 SANTÉ/MÉDICAL

1800 Grossesse non planifiée

Conflit personnel ou problèmes affectifs liés à une grossesse confirmée non planifiée, incluant les demandes d'information sur l'avortement, l'adoption et autres réseaux de soutien.

1801 VIH/SIDA

Questions ou préoccupations concernant le virus de l'immunodéficience humaine (VIH) ou questions ou préoccupations concernant le syndrome d'immunodéficience acquis (SIDA).

1802 MTS

Maladies transmissibles sexuellement (MTS), incluant la syphilis, la gonorrhée, la trichomonas, l'herpès génital, la chlamydia, les maladies pelviennes inflammatoires, les verrues génitales, l'infestation (exemples : morpions, gale), l'hépatite B, l'urétrite, la candidose.

1803 Grossesse

Questions et préoccupations concernant une grossesse confirmée.

1804 Handicap

Problèmes concernant les handicaps physiques ou mentaux.

1805 Troubles d'alimentation

Questions, préoccupations et orientation-recours pour l'anorexie, la boulimie, les régimes à répétition, la purgation et la frénésie alimentaire.

1806 Psychiatrie

Questions relatives aux conditions psychiatriques, comme la schizophrénie, les personnalités bipolaires, la dépression chronique, etc.

1807 Psychologie

Questions relatives à des problèmes affectifs ou psychologiques qui ne sont pas causés par une condition biologique.

1809 Santé physique

Questions concernant tout type de maladies physiologiques, qu'elle soit mortelle ou non (exemples : blessures sportives, asthme, cancer, etc.).

19 ABUS D'ALCOOL OU AUTRES DROGUES

1900 Alcool

Questions, problèmes liés à la consommation ou l'abus d'alcool.

1901 Drogues

Questions, problèmes concernant les médicaments sur ordonnance ou les drogues illégales ou à usage récréatif.

1902 Cigarettes

Questions, problèmes liés à la dépendance à la cigarette.

1903 Drogues et cigarettes

Questions, problèmes liés à la consommation ou l'abus d'une combinaison de drogues et de cigarettes.

1904 Alcool et cigarettes

Questions, problèmes liés à la consommation ou l'abus d'une combinaison d'alcool et de cigarettes.

1905 Alcool et drogues

Questions, problèmes liés à la consommation ou l'abus d'une combinaison d'alcool et de drogues.

1906 Les trois

Questions, problèmes liés à la consommation ou l'abus de ces trois substances.

20 SUICIDE

2000 Tentative

Appels concernant une tentative de suicide passée ou une tentative se déroulant au moment de l'appel.

2001 Pensées suicidaires

Appels concernant les pensées suicidaires et la préméditation, sans tentative au moment de l'appel.

2002 Survivants

Un membre de la famille ou un ami de la personne qui appelle s'est suicidé.

21 CONCEPTION DE SOI

2100 Conception de soi

Questions concernant la conception de soi, la confiance en soi, l'estime de soi, soi-même en relation avec les autres, incluant les préoccupations au sujet de l'image corporelle et l'apparence physique, exemples : acné, problèmes de poids, etc. N'inclut pas l'orientation sexuelle.

22 SENTIMENTS

2200 Sentiments

Appels en lien avec un état affectif ou une réaction émotionnelle, incluant sans s'y limiter, la solitude, l'isolement, la timidité, la tristesse, la dépression (pas de nature suicidaire), la peur, l'ennui, la colère, l'anxiété et le stress.

23 VIE PRATIQUE

2300 Travail

Problèmes liés au travail, incluant le chômage, les façons de trouver un emploi, de le garder, la perte d'emploi, l'inquiétude face au manque de travail.

2301 Finances

Problèmes relatifs au manque d'argent ou questions concernant l'aide financière.

2302 Sans abri

Être sans abri, que ce soit temporaire ou permanent.

2303 Nourriture

Avoir faim, manquer de nourriture.

2304 Juridique

Questions, préoccupations concernant des problèmes judiciaires, la cour, la police, la liberté surveillée.

24 ADAPTATION SOCIALE

2400 Déménagement

Appels liés à un déménagement dans une autre région, une autre communauté ou aller vivre chez l'autre parent ou un autre tuteur.

2401 Nouvelle école

Problèmes liés au changement d'école, difficultés de s'adapter à une nouvelle école.

2402 La vie autonome

Questions et préoccupations liées au fait de quitter la maison familiale et vivre seule.

2403 Soins en établissement

Questions et préoccupations concernant la vie dans un foyer de groupe, en institution psychiatrique ou médicale ou dans un centre de protection de la jeunesse.

25 AUTRE

2500 Prostitution

Problèmes liés à la prostitution, par exemple, avoir des rapports sexuels pour de l'argent ou d'autres formes de paiement.

2501 Culte

Problèmes liés aux croyances religieuses non traditionnelles ou à leur adhésion ou questions sur l'influence d'une puissance surnaturelle.

2502 Gang

Problèmes liés aux gangs, par exemple, les groupes de jeunes affichant des comportements anti-sociaux, ou même violents.

2503 Racisme

« Fait référence non seulement aux attitudes sociales envers des groupes ethniques ou raciaux non dominants, mais aussi aux structures et actions sociales qui oppressent, excluent, limitent et discriminent ces individus et groupes. Les attitudes sociales racistes trouvent leur point de départ dans les lois discriminatoires, les ségrégations résidentielles, les soins de santé déficitaires, l'éducation inférieure, les occasions économiques inégales, et l'exclusion et la distorsion des perspectives des Canadiens non dominants dans les institutions culturelles et les rationalisent. » (B. Thomas, Multiculturalism at Work, YWCA de Toronto).

2504 Religion

Préoccupations ou conflits liés aux croyances personnelles en une certaine religion.

2505 Culture

Fait référence aux « concepts intégrés de connaissance, de croyance et de comportement humains qui dépendent de la capacité de la personne d'apprendre et de transmettre son savoir aux générations futures. » (Webster's New Collegiate Dictionary)

2506 Fugue

Un fugueur est un jeune qui s'est enfuit ou qui a quitté son lieu de résidence principal sans l'autorisation de ses parents ou tuteurs.

Révisé en décembre 2004

GLOSSAIRE POUR L'ENREGISTREMENT DES APPELS

Vous trouverez ci-dessous un glossaire des termes utilisés pour l'enregistrement des appels. En général, l'enregistrement des appels est suffisamment explicite, toutefois, pour en faciliter la compréhension, nous vous fournissons des définitions.

QUI FAIT FACE AU PROBLÈME ?

Choisissez « **Elle-même** » si la personne qui appelle est celle qui fait face au problème.

Choisissez « **Parent** » si la personne appelle pour parler d'un problème que doit surmonter sa mère, son père, ses beaux-parents ou toute autre personne que l'appelant identifie comme un parent.

Choisissez « **Frère/Sœur** » si la personne appelle pour parler d'un problème que doit surmonter son frère, sa sœur, son beau-frère, sa belle-sœur, son demi-frère, sa demi-sœur.

Choisissez « **Petit ami/Petite amie** » si la personne appelle pour parler d'un problème que doit surmonter son petit ami ou sa petite amie ou son partenaire amoureux.

Choisissez « **Amis/Pairs** » si la personne appelle pour parler d'un problème que doit surmonter un ami, une amie, une connaissance, un ou une camarade de classe ou tout autre pair.

Choisissez « **Son enfant** » si le parent appelle pour parler d'un problème concernant son enfant.

Choisissez « **Autre enfant** » si la personne appelle pour parler d'un problème concernant l'enfant d'une autre personne.

Choisissez « **Autre** » si la personne appelle pour parler d'un problème que doit surmonter toute autre personne non citée précédemment.

Nota : Il n'est pas nécessaire de choisir une proposition si aucune d'entre elles ne convient à l'appel.

QUELLE EST LA SOURCE DU PROBLÈME?

Sélectionnez « **Parent** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est un de ses parents (Voir la définition de « parent »).

Sélectionnez « **Frère/Soeur** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est son frère ou sa sœur (Voir la définition de « frère/soeur »).

Sélectionnez « **Son enfant** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est son propre enfant.

Sélectionnez « **Autre enfant** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est l'enfant d'une autre personne.

Sélectionnez « **Petit ami/Petite amie** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est son partenaire amoureux.

Sélectionnez « **Ami** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est un ami (Voir la définition de « ami »).

Sélectionnez « **Pair** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est une personne qu'elle côtoie (Voir la définition de « pair »).

Sélectionnez « **Influence des pairs** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté provient de l'attitude ou des valeurs véhiculées au sein d'un groupe ou par ses pairs en général.

Sélectionnez « **Symbole d'autorité** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté provient d'une personne en position d'autorité qu'elle connaît ou de l'attitude ou des valeurs véhiculées par une personne en position d'autorité pour par l'autorité en général.

Sélectionnez « **Famille élargie** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est un membre ou des membres de sa famille élargie, incluant sans s'y limiter, les tantes, les oncles, les cousins, cousines, les grands-parents, etc.

Sélectionnez « **Elle-même** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté vient d'elle-même.

Sélectionnez « **Autre** » si la source du problème vécu par la personne en difficulté est une personne ou une chose non citées précédemment.

LIEU/CONTEXTE SOCIAL

Choisissez « **Maison** » si le problème de la personne est survenu dans son lieu de résidence principal (maison, foyer de groupe, institution, etc.).

Choisissez « **École** » si le problème de la personne est survenu dans sa maison d'enseignement.

Choisissez « **Communauté** » si le problème de la personne est survenu dans son voisinage ou sa communauté.

Choisissez « **For intérieur** » si le problème de la personne provient de son for intérieur, de son système de croyance ou de ces perceptions (par exemple, la volonté de se libérer des drogues, les sentiments de dévalorisation, etc.).

Choisissez « **Autre** » si le lieu ou le contexte social du problème n'est pas mentionné ci-dessus (par exemple, le problème est survenu lorsque la personne était en vacances à l'extérieur du pays).

DURÉE/FRÉQUENCE DU PROBLÈME

Choisissez « **Une fois** » si le problème n'est survenu qu'une seule fois.

Choisissez « **Plus d'une fois** » si le problème est survenu plus d'une fois, mais pas plus que trois fois.

Choisissez « **Souvent** » si le problème est survenu plus que trois fois, mais pas assez pour dire que c'est un problème régulier.

Choisissez « **Continu** » si le problème survient très souvent et qu'il présente de signe de régularité.

COMMUNICATION ANTÉRIEURE

Choisissez « **Ami** » (voir la définition ci-dessus).

Choisissez « **Parent** » (voir la définition ci-dessus).

Choisissez « **École** » (voir la définition ci-dessus).

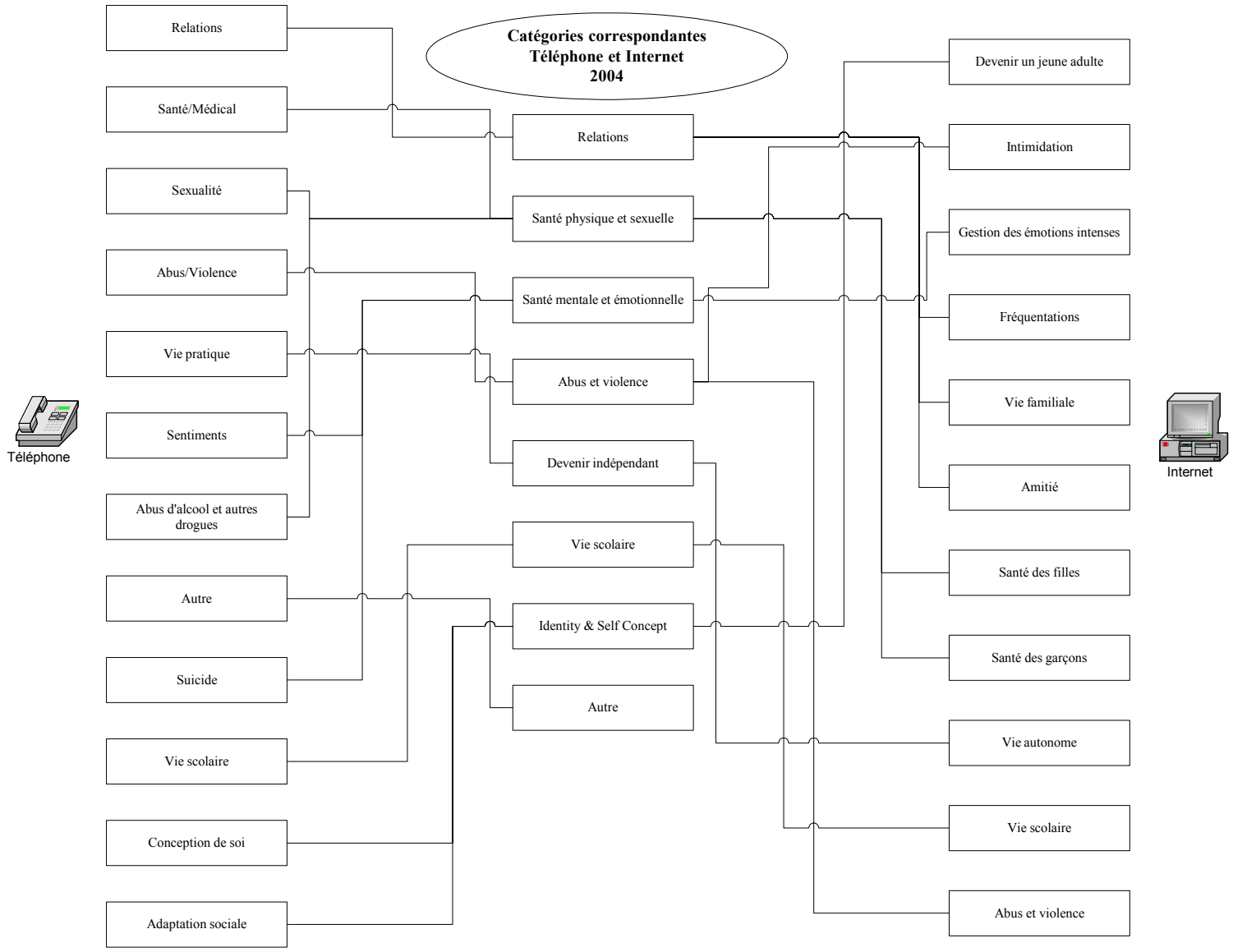
Choisissez « **Protection de l'enfance** » si la personne qui appelle a déjà parlé avec un professionnel ou une personne qui a la responsabilité légale ou le mandat d'intervenir et d'assurer la sécurité et la protection des enfants dans sa juridiction.

Choisissez « **Autre professionnel** » si la personne qui appelle a déjà parlé avec un professionnel autre qu'un travailleur de la protection de l'enfance, comme un policier, un professeur, un professionnel de la santé, un avocat, un travailleur social, un thérapeute, un travailleur des services à l'enfance, etc.

Choisissez « **Autre** » si la personne qui appelle a déjà parlé avec toute autre personne non citée précédemment.

Annexe 2:

Catgoriés correspondantes



Annexe 3:

Surnoms trouvés dans les sections

*Pose ta question et
Partage ton expérience*

Suicidaire	Etouffée	Choze_moi
Folle_de_rage	Poubelle	Rempli de problème
1478 suicide	Rien	Desespoir
Désolée	1234mort	Personne
Ayoye	Tite coccinelle perdue	L'ange maudit
Marie_tristounette	Loque	Silencieuse
Cobaye	Morte	J'ai_peur
Sans vie	Chu folle	Malheur
Rejet	Nat perdue	Poussière
Nul	Seule au monde	Invisible
Cœur brisé	Apeuré	Crime_de_vie
Seul	Devil en danger	Tromperie
Silence	Larmes d'amour	La rage
Triste	Fille perdue	La fille que se sent seule
J'ai besoin d'aide	Monoxyde	Tanné
Erreur 101	Snif	Morbide
Noirceur	Trop peur de mourir	Petite fleur desséchée
Petite_larme	Alex dans merde	Etoile éteinte
Ombre	Confuse	
Ça bouille	911	
Drama	Catastrophe	