

Demi-journée de partage de connaissances de la communauté de pratique

Thème : Utilisation des technologies dans l'intervention avec les jeunes

Date : 26 mai 2016

Participants

- SMJ SOV : 3
- SIPPE CVD: 1
- JED BCSTL: 1
- JED CVD: 6
- SMJ CVD: 9
- SMJ DLM: 11
- École en santé /scolaire DLM: 9
- DRSP Montréal: 1
- ERIT/Sherpa: 4
- ACCESS: 3
- Tel-jeunes: 2

TOTAL: 50 participants

Présentation « **Utilisation des nouvelles technologies dans l'intervention avec les jeunes** » par **Annie Pontbriand (Sherpa)**. Cette présentation avait comme objectif de mettre en contexte l'utilisation des technologies dans l'intervention en présentant des exemples concrets d'outils utilisés en intervention jeunesse en présentant quelques données de recherche.

Les deux dernières acétates du power point citent plusieurs articles et rapports publiés sur la thématique et utilisés dans le cadre de cette présentation. Les références en bleu sont disponibles en ligne.

Présentation « **Le texto, une nouvelle plateforme d'intervention pour Tel-jeunes: Usages et expériences des jeunes et des intervenants** » par **Élise Huot et Caroline Palardy** de Tel-Jeunes. Mesdames Palardy et Huot ont présenté les résultats de la recherche qui a accompagné l'implantation de la plateforme d'intervention par texto. Les résultats rendent compte 1) des motivations, des problématiques et des attentes des jeunes qui contactent Tel-jeunes par texto; 2) des caractéristiques des conversations par texto et, 3) de l'expérience des intervenants avec ce nouveau service.

Présentation « **Cyber-santé mentale-ACCESS esprits ouverts** » par **Alima Alibhay et Alexis Pearsons**. Cette présentation a porté sur le projet pancanadien ACCESS dans le cadre duquel deux « drop-inn » pour les jeunes seront ouverts dans deux CLSC de Montréal, soit Parc-Extension et Lachine et, plus spécifiquement sur le projet associé, le projet E-HIPP, qui prévoit le développement d'une plateforme web pour les références en SMJ.

Suite à ces trois présentations, les participants se sont répartis en cinq groupes. Quatre questions leurs ont été adressées et ils ont discuté de chacune d'elles en petit groupe. Voici le compte rendu des discussions autour de chacune des questions:

1. Utilisation : Parmi l'ensemble des outils abordés dans la présentation (courriels, texto, programmes en lignes, sites internet, applications, etc.), lesquels utilisez-vous (utilisation personnelle et professionnelle) ?

Certains participants évoquent que le cellulaire et le courriel facilitent la communication avec les jeunes et les familles en permettant de les rejoindre plus facilement. Ils remarquent que plusieurs adolescents ne parlent pas au téléphone et ne prennent pas leurs messages téléphoniques mais prennent le message si c'est envoyé par texto. L'utilisation des technologies dans l'intervention est donc encore très variable en fonction des intervenants et en fonction des jeunes suivis.

L'importance de savoir mettre des limites est présente dans leur discours.

Certains disent ne pas utiliser les technologies car se questionnent sur les enjeux de confidentialité. En scolaire, les intervenants utilisent beaucoup le texto via le cellulaire du travail (prise de RDV et quelques interventions) et utilisent également les sites web en SMJ et le courriel. Par contre, lorsqu'ils sont au CLSC, c'est difficile puisqu'il y a beaucoup de « blocage de site ».

Certains intervenants utilisent des applications (méditation, journal de bord des émotions, etc.) et des sites comme mindshift.

De façon générale, tous évoquent que leur milieu de travail ne favorise pas du tout l'utilisation des technologies. La plupart n'ont pas accès facilement à un ordinateur et à une connexion internet sans fil. Plusieurs sites et applications sont bloqués par les pare-feu de l'établissement. Les intervenants qui utilisent les technologies le font via leur cellulaire personnel (ce qui est problématique pour eux en raison de la confidentialité et des coûts) et utilisent leurs propres données réseaux lorsque nécessaire. Par contre, les jeunes demandent de plus en plus ces modalités. Ils souhaitent être contactés par texto, ils parlent de différentes applications à leurs intervenants et veulent les explorer avec eux.

2. Perceptions : Qu'est-ce que l'utilisation des technologies dans l'intervention auprès des jeunes évoque pour vous (intérêts, hésitations) et comment baliser l'utilisation ?

On constate, dans le discours des répondants, une grande ouverture à utiliser les technologies mais également des craintes quant aux balises et aux limites qui sont encore floues. Peur que la « porte soit difficile à refermer » et qu'il y ait des attentes à ce que l'intervenant soit disponible en tout temps. Questionnement quant à la responsabilité et l'imputabilité en cas d'urgence ou si l'intervenant est submergé et hésitation quant au fait de ne pas saisir le message envoyé ou de vivre beaucoup de stress en cas de non réponse du jeune.

Questionnement autour de la relation thérapeutique en contexte d'intervention virtuelle vs réelle. Est-ce qu'il y a un impact sur l'empathie envers la clientèle lorsque l'intervention ne se fait pas en face à face ? Et, peur d'être remplacé par un « robot ». Les technologies devraient,

selon certains, remplacer un outil mais pas une relation. De l'autre côté, certains ont peur que la distance soit difficile à établir, qu'il n'y ait pas assez de distance lorsque le texto ou le courriel est utilisé. Ça nécessite donc une « éducation », des balises, etc.

Questionnement également autour de la façon de rendre compte (statistiques) de ce type d'intervention.

Craintes autour des risques d'erreurs lors d'intervention par texto comme les mots recorrectés automatiquement ou les envois à la mauvaise personne.

La disponibilité des équipements est un enjeu majeur. L'institution n'offre pas les ressources nécessaires ou les ressources sont désuètes et peu adaptées.

Des questions éthiques sont également soulevées. Des intervenants craignent que l'utilisation des technologies vienne renforcer l'utilisation déjà excessive des technologies par les jeunes et ajouter au problème de « dépendance ».

Comment s'assurer qu'il s'agit bien de la bonne personne à l'autre bout du texto. Pose des questions d'identité.

Certains émettent des réserves autour des plateformes de partage d'information.

Plusieurs participants évoquent que les jeunes utilisent ces technologies et que les intervenants doivent s'adapter pour mieux les rejoindre.

3. Coups de cœur : Quels sont les sites web, les applications et les programmes en ligne que vous appréciez le plus ?

- Mindshift
- Des exemples de respiration de la « grenouille » sur You tube
- Mindyourmind
- Anxiety BC (les exercices sont beaucoup utilisés et appréciés, intéressant pour les parents)
- Center for clinical intervention (les « handouts sont intéressants)
- SI outreach (selfarm)
- Site web de Tel-Jeunes (plusieurs informations et stratégies utiles)
- Les ressources gouvernementales sur le site autour de la cyber-intimidation et de l'intimidation
- Allo prof
- Jeunesse j'écoute

4. Un outil « rêvé » : Si vous aviez la possibilité de créer un outil (site, applications, autre) qui aiderait particulièrement l'intervention auprès des jeunes que vous suivez, quels serait-il ?

- Des applications bien faites en français
- Vision positive de la santé mentale
- Quelque chose pour l'estime de soi
- Un outil de communication avec les différents partenaires (CLSC, écoles, etc.), facile à utiliser, interactif et rapide.
- Capsules pour les parents
- Jeux interactifs comme SPARX pour briser la glace
- Un outil qui permet de rejoindre les adolescents
- Quelque chose qui accroche comme des témoignages, des vidéos
- Des outils en français ou multilingues
- Importance d'utiliser un langage et des images adaptés pour les jeunes
- Simplement avoir accès à un ordinateur avec du son, à une tablette ou à un cellulaire intelligent au travail pour utiliser le texto ou accompagner les jeunes dans l'exploration d'une application ou d'un site. Peut-être une « ressources rooms » où il est possible d'amener les jeunes et possibilités d'emprunter des tablettes.
- Utilisation de Skype pour la thérapie
- Utiliser des applications pour les jeunes en attente de services
- Un outil pour l'organisation/prise de rendez-vous mais pas pour l'intervention parce que préfère la « vintage therapy ».

En retour en plénière, les équipes ont partagé ce qui a été discuté en petits groupes. En guise de conclusion, Lucie Nadeau a lancé la question suivante : Si des demandes devaient être adressées au niveau gouvernemental ou institutionnel, quelles seraient-elles ?

- Accès au Wi-Fi
- Accès à un téléphone intelligent ou à des tablettes
- Prouver le gain en efficacité associé à l'utilisation des technologies dans l'intervention
- Discuter de l'importance d'accompagner les jeunes dans leur utilisation des technologies. On ne peut pas faire comme si ça n'existait pas.
- Revoir les indicateurs pour ajuster ce type d'intervention. Certains disent déjà entrer des interventions par texto dans leurs statistiques comme une intervention comme les autres.
- Commencer à penser à des balises institutionnelles parce que, pour l'instant, c'est vraiment un choix individuel et chacun tentent de mettre ses propres balises.

La prochaine demi-journée de partage de connaissances inter-établissements sera organisée par l'équipe du CLSC Verdun. Elle aura lieu à l'automne, possiblement en novembre. Le thème est encore à préciser mais ce sera probablement en lien avec l'intervention auprès des tout-petits (5-6 ans).