

# Des jeunes satisfaits

L'évaluation montre que les usagers du service de Jeunesse, J'écoute sont extrêmement satisfaits d'avoir fait appel à nous.

**98 %** des usagers du service téléphonique affirment qu'ils rappelleraient sans hésiter Jeunesse, J'écoute au besoin

**94 %** des usagers du Clavardage affirment qu'ils recommanderaient Jeunesse, J'écoute à leurs amis

Voici quelques commentaires :

« **Je pense que les personnes que vous choisissez comme intervenants sont fantastiques. Continuez votre bon travail parce que ce que vous êtes tout simplement fantastiques.** »

« **La personne qui m'a aidée était vraiment super et m'a donné un gros coup de main. Je me sens vraiment mieux.** »

« **Jeunesse, J'écoute m'a sauvé la vie tellement de fois!** »

## Jeunesse, J'écoute dessert les jeunes à risques ou défavorisés

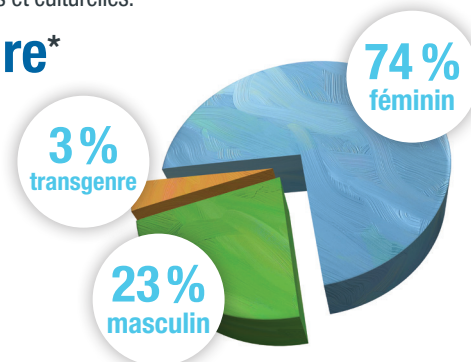
Comptant parmi ses usagers un pourcentage élevé de LGBTQ+, d'immigrants ou de jeunes issus de la première génération et de jeunes noirs d'origine africaine ou caribéenne, il paraît évident que Jeunesse, J'écoute vient en aide aux jeunes les plus à risques au pays.

[www.jeunessejecoute.ca/resultats](http://www.jeunessejecoute.ca/resultats)

# UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE

L'évaluation nous en a appris beaucoup sur nos jeunes usagers, notamment, quant aux questions de genre, d'orientation sexuelle, du statut des générations et des identités raciales, ethniques et culturelles.

## Genre\*



## Orientation sexuelle

**36 %** des usagers du Clavardage en direct et 20 % des usagers de la ligne d'intervention s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuels, en questionnement ou asexuels (LGBQ+)

## Statut des générations

**46 %** des usagers sont immigrants ou Canadiens de première génération

## Origines raciales, ethniques et culturelles\*

**8 %** sont d'origine noire africaine ou caribéenne, soit presque trois fois plus que leur représentation dans la population canadienne (3 %)

**6 %** sont d'origine sud-est asiatique, soit plus du double de leur représentation dans la population (2,5 %)

\* Pourcentages parmi les usagers de la ligne d'intervention

**PREUVE À L'APPUI**  
AMÉLIORE GRANDEMENT  
LA SANTÉ MENTALE DES JEUNES

JeunesseJecoute.ca  
1 800 668 6868  
Jeunesse, J'écoute

**PREUVE À L'APPUI**  
AMÉLIORE GRANDEMENT  
LA SANTÉ MENTALE DES JEUNES

JeunesseJecoute.ca  
1 800 668 6868  
Jeunesse, J'écoute

# Jeunesse, J'écoute : UN SERVICE EXTRÊMEMENT EFFICACE

L'étude montre, preuve à l'appui, que Jeunesse, J'écoute est vraiment efficace. En offrant un service essentiel et unique, 24/7/365, Jeunesse, J'écoute constitue un élément fondamental du continuum de soins professionnels en santé mentale des jeunes.

Jeunesse, J'écoute contribue grandement à l'amélioration de la santé mentale et au bien-être des jeunes.

Si vous désirez savoir comment vous, ou votre organisme, pouvez soutenir l'important travail de notre organisme caritatif, veuillez communiquer avec :

**Suzanne Gautier-Duff**, directrice régionale, Québec  
suzanne.duff@jeunessejecoute.ca | 514 948-8355

**Marie-Claude Landry**, conseillère principale en développement, Québec  
marieclaudel.landry@jeunessejecoute.ca | 514 948-8356

Pour plus d'information sur l'évaluation des services de consultation de Jeunesse, J'écoute, veuillez communiquer avec :

**Alain Johnson**, directeur des services cliniques en français  
alain.johnson@jeunessejecoute.ca | 514 948-8351

**Sharon Wood**, présidente et directrice générale  
Sharon.Wood@jeunessejecoute.ca

[www.jeunessejecoute.ca/resultats](http://www.jeunessejecoute.ca/resultats)

**L'évaluation 2014 des services de consultation de Jeunesse, J'écoute fait la preuve que nos services améliorent grandement la santé mentale des jeunes**

FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION ►

[www.jeunessejecoute.ca/resultats](http://www.jeunessejecoute.ca/resultats)



# PLUS DE 1 300 CONSULTATIONS PAR SEMAINE

## 2 formes de consultation

Des jeunes recourent au soutien personnalisé, anonyme et confidentiel d'un(e) intervenant(e) professionnel(le) de Jeunesse, J'écoute 1 300 fois par semaine en moyenne, grâce à ses deux formes de consultation :



### consultation téléphonique

(24/7/365)



### Clavardage en direct

(8 heures par soirée, 5 fois par semaine)

## 19% de nos usagers du Clavardage en direct résident au Québec

Des lettres de remerciement, des appels téléphoniques ou des courriels témoignent du fait que notre service est apprécié. Toutefois, ces commentaires ponctuels ne permettent pas de mesurer son efficacité avec précision.

## Rigueur et méthode

Cette deuxième grande évaluation des services de consultation par téléphone et par clavardage qu'offre Jeunesse, J'écoute, grâce à ses donateurs, a permis de mesurer de façon concrète les remarquables bienfaits qu'en retirent les jeunes du Canada. Menée par madame Dilys Haner, M.A., boursière Vanier et candidate au doctorat de l'Université York, selon un modèle de recherche conçu originalement avec le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents, l'évaluation nous a permis :

- de mieux saisir les effets positifs de nos services de consultation sur la santé mentale et le bien-être de nos usagers;
- d'examiner les multiples caractéristiques de nos usagers et de leurs besoins;
- et d'établir des orientations pour améliorer nos services et nos programmes.

# Élément essentiel du CONTINUUM DE SOINS

L'évaluation montre que Jeunesse, J'écoute est un complément essentiel aux ressources en santé mentale au sein des communautés locales. Accessible 24/7/365, Jeunesse, J'écoute vient en aide aux jeunes en attendant qu'ils puissent consulter des intervenants professionnels de leur milieu ou entre leurs rendez-vous. Nous guidons également les usagers au besoin vers les ressources locales appropriées, au moyen de notre base de données de 37 000 agences et centres de partout au pays.

**67%** des usagers ont déjà consulté ou consultent un intervenant ou un thérapeute

**64%** des usagers du clavardage ont été classés comme présentant des symptômes d'un état dépressif\*

**47%** des usagers du clavardage ont été classés comme présentant des symptômes d'anxiété\*

## Une ressource fiable

L'étude démontre aussi que plusieurs jeunes usagers consultent plus d'une fois, recherchant du soutien à mesure des difficultés qu'ils rencontrent

**31%** des usagers de la ligne d'intervention font appel à Jeunesse, J'écoute depuis plus d'un an

**32%** des usagers de la ligne d'intervention téléphonent à six reprises et plus

\* selon la formule d'auto-évaluation par l'enfant, instrument très répandu du Système d'évaluations empiriques Achenbach.

# Un service ESSENTIEL ET UNIQUE

Jeunesse, J'écoute est souvent le **premier** endroit vers où les jeunes se tournent et souvent même le **seul** lieu de consultation qui leur soit accessible.

# 40%

des usagers n'avaient jamais parlé de leurs problèmes avant d'en discuter avec un intervenant de Jeunesse, J'écoute

# 75%

des usagers du Clavardage communiquent avec Jeunesse, J'écoute à cause de l'anonymat que nous garantissons; parce que « ça restera secret »

# Jeunesse, J'écoute : ÇA MARCHE !

L'évaluation établit clairement la grande efficacité des services de consultation de Jeunesse, J'écoute. Les statistiques recueillies prouvent qu'ils contribuent à une nette amélioration de cinq indicateurs cliniques déterminants : réduction du sentiment de détresse; meilleure compréhension du problème; meilleure conscience des options ou des stratégies possibles pour le régler, augmentation du sentiment d'espoir; et accroissement du sentiment de confiance en la capacité à surmonter les difficultés.

**69%** des usagers sont parvenus à une meilleure compréhension de leur problème

**73%** des usagers du service téléphonique et 64 % des usagers du Clavardage ont un plus grand espoir de voir leur situation s'améliorer

**75%** des usagers sont plus confiants en leur capacité à surmonter leurs difficultés

# 85%

des usagers du service téléphonique ont ressenti une baisse de leur niveau de détresse