

## **Inforoute Santé du Canada fait équipe avec Jeunesse, J'écoute pour fournir du soutien par texto en situation de crise**

**TORONTO, le 10 mai 2018** — [Inforoute Santé du Canada](#) (Inforoute) et [Jeunesse, J'écoute](#) unissent leurs efforts pour étendre un service de soutien par messagerie texte aux jeunes en détresse.

En janvier 2018, Jeunesse, J'écoute — le seul service pancanadien d'intervention et de soutien de ce genre destiné aux jeunes Canadiens — s'est associé à **Crisis Text Line** : une ligne d'aide américaine, pionnière en matière de technologie. Cette association permettra d'offrir le tout premier service gratuit de soutien par messagerie texte aux gens en situation de crise; partout au Canada et à toute heure du jour et de la nuit. Jeunesse, J'écoute fait l'essai du service au Manitoba depuis février dernier et prévoit le déployer dans les autres provinces et territoires en anglais et en français plus tard dans l'année.

« Nous sommes fiers de participer à cette importante initiative et avons bien hâte de mettre ce service en œuvre à la grandeur du pays », affirme Michael Green, président et chef de la direction d'Inforoute. « L'un de nos objectifs est d'améliorer l'accès aux soins de santé grâce aux services numériques. De plus en plus de jeunes préfèrent communiquer par textos, alors c'est un excellent moyen d'aider ceux qui sont en détresse. »

« Le projet pilote montre déjà qu'il s'agit d'un service essentiel : plus de 1 000 jeunes y ont fait appel jusqu'à maintenant, et depuis le lancement, le nombre de jeunes manitobains qui communiquent avec nous — pas seulement par textos, mais aussi par nos autres modes d'intervention — a triplé », explique Katherine Hay, présidente et directrice générale de Jeunesse, J'écoute. « Par conséquent, un plus grand nombre d'enfants et adolescents obtiennent l'aide dont ils ont besoin pour leur santé mentale et leur bien-être émotionnel. Ces chiffres illustrent parfaitement l'efficacité d'une telle aide et montrent à quel point il est nécessaire de continuer à nous doter des ressources qu'il nous faut pour rendre ce service accessible à tous les jeunes Canadiens. »

Lorsque Jeunesse, J'écoute offrira ce service à l'échelle nationale, tout jeune qui en ressent le besoin pourra envoyer un message texte à un numéro abrégé pour communiquer par textos de ce qui le préoccupe avec un bénévole répondant dûment formé pour intervenir en situation de crise. Le bénévole répondant aidera le jeune en crise à retrouver son calme au moyen d'une démarche structurée en cinq étapes. L'utilisation du service ne requiert pas de forfait de données ni de connexion Internet ou d'application, ce qui est très pratique pour les gens qui habitent en région éloignée ou rurale, où l'offre de services de télécommunication est limitée.

« En cette Semaine de la santé mentale, le moment est bien choisi pour souligner les bienfaits que ce service de messagerie texte apporte aux enfants et adolescents, peu importe où ils se trouvent — que ce soit dans une région éloignée ou rurale, où l'accès à Internet ou à un appareil personnel branché à Internet peut être restreint, ou dans un centre urbain, ajoute M. Green. Pour obtenir de l'aide, il suffit d'un texto. »

« Nous avons créé un module de formation pour préparer les bénévoles répondants en situation de crise afin qu'ils soient capables de discuter de n'importe quel sujet, grave ou moins grave, avec les jeunes, souligne M<sup>me</sup> Hay. Nous invitons aussi toutes les personnes intéressées à soutenir la santé mentale et le bien-être émotionnel des jeunes à se joindre à notre équipe de bénévoles répondants ou à notre liste croissante de donateurs. Nous sommes fiers de rallier à notre cause des gens de partout au pays! Ensemble, nous faisons partie d'un mouvement national qui a à cœur la santé mentale des gens dans le besoin. »

### **À propos de Jeunesse, J'écoute**

Jeunesse, J'écoute est le seul organisme canadien à offrir aux jeunes des services professionnels d'intervention, d'information et de ressources ainsi que du soutien par texto fourni par des bénévoles (accessible à l'échelle nationale d'ici la fin de 2018). Ses services, gratuits, sont offerts en anglais et en français. Jeunesse, J'écoute est un organisme de bienfaisance canadien enregistré dont la majorité des revenus proviennent de dons de particuliers, de fondations et d'entreprises ainsi que d'activités de financement communautaires.

### **À propos d'Inforoute Santé du Canada**

Inforoute contribue à améliorer la santé des Canadiens en travaillant avec ses partenaires afin d'accélérer la création, l'adoption et l'utilisation efficace d'outils de santé numériques partout au pays. Par ses investissements, elle aide à améliorer l'accès aux soins, leur qualité et l'efficacité des services de santé pour les patients et les cliniciens. Inforoute est une organisation indépendante à but non lucratif, financée par le gouvernement fédéral.

-30-

#### **Relations avec les médias :**

##### **Jayani Perera**

Experte-conseil en communications stratégiques

Jeunesse, J'écoute

416-272-2650

[Jayani.Perera@kidshelpphone.ca](mailto:Jayani.Perera@kidshelpphone.ca)

##### **Karen Schmidt**

Directrice, Communications

Inforoute Santé du Canada

416-595-3167

[Écrivez-nous](#)

## INFORMATION

### Fonctionnement du service de soutien par messagerie texte

Jeunesse, J'écoute s'est associé à **Crisis Text Line** afin d'appliquer au Canada sa plateforme technologique et son modèle de service éprouvés. Les enfants et adolescents peuvent accéder gratuitement au service au moyen d'un numéro abrégé facile à retenir, à partir d'un appareil doté de la fonction de messagerie texte. Ils n'ont pas besoin d'avoir un forfait de données ni une connexion Internet.

Les messages textes sont envoyés aux bénévoles répondants en situation de crise, via la plateforme en ligne de **Crisis Text Line** qui se trouve au Canada. Des superviseurs de Jeunesse, J'écoute sont disponibles sur-le-champ pour encadrer les bénévoles répondants et prendre le relai si jamais la gravité d'une situation exige des mesures de secours actives. Les conversations entre les jeunes et les bénévoles répondants sont strictement confidentielles.

### Importance d'un service de soutien par messagerie texte

Les technologies font évoluer rapidement la façon dont les jeunes communiquent. Aujourd'hui, ils préfèrent communiquer par textos. Grâce à ce service de messagerie texte gratuit et accessible en tout temps, les Canadiens — spécialement ceux qui habitent dans des collectivités rurales, éloignées et mal desservies — disposeront d'un meilleur accès à des bénévoles répondants en résolution de crise.

Selon diverses études, au Canada, le suicide compte pour 24 % des décès chez les jeunes de 15 à 24 ans et est la deuxième cause de décès chez les jeunes de 10 à 24 ans. Des recherches menées par Jeunesse, J'écoute montrent que, par rapport aux jeunes en milieu urbain, les jeunes des régions rurales et éloignées sont 52 % plus portés à aborder le sujet du suicide, 55 % plus susceptibles de faire l'objet d'une intervention de crise durant une séance d'intervention et 66 % plus enclins à vouloir parler des questions d'orientation sexuelle et d'identité de genre. Pour leur part, les jeunes autochtones sont cinq fois plus susceptibles que les jeunes non autochtones de s'enlever la vie.

### **Aperçu d'une intervention par textos**

1. Un jeune utilise un téléphone cellulaire doté d'une fonction de messagerie texte pour envoyer le mot TALK (parler) à un numéro abrégé.
2. Si le jeune fait appel au service pour la première fois, il reçoit un message automatisé de Jeunesse, J'écoute qui l'informe de sa politique sur la protection des renseignements personnels et de ses obligations de déclaration.
3. Une connexion est effectuée via la plateforme Web avec un bénévole répondant dûment formé pour intervenir en situation de crise; celui-ci peut lire les textos et y répondre.
4. Une conversation par textos s'amorce.
5. Le bénévole répondant a été formé pour aider le jeune à retrouver son calme.
6. Le numéro de téléphone du jeune n'est pas affiché; tous les renseignements transmis au bénévole répondant demeurent confidentiels, à moins qu'il faille appeler les services d'urgence.
7. En tout temps, le jeune peut texter STOP (arrêter) pour mettre fin à la conversation. Aucun autre message ne sera échangé avec le bénévole répondant.
8. Il n'y a aucuns frais pour l'envoi et la réception de textos, et le service n'utilisera pas les messages textes prépayés d'un forfait textos.

D'ici à ce que le service soit offert dans tout le Canada, les enfants et adolescents peuvent obtenir de l'aide en tout temps sur le site [jeunessejecoute.ca](https://jeunessejecoute.ca) ou par téléphone au **1 800 668-6868**. Les intervenants professionnels de Jeunesse, J'écoute sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les jeunes qui ont besoin d'aide.

### **Pour en savoir plus**

Les personnes intéressées à devenir bénévoles répondants pour le service de soutien par textos de Jeunesse, J'écoute (en anglais seulement pour l'instant) ou à faire un don peuvent consulter la page <https://kidshelpphone.ca/crisistextline>.