

Un département des services toujours en quête d'amélioration.

Le recours à la science des données pour une attribution des ressources optimisée

Être disponible au bon moment pour les ados qui nous contactent est une condition non négociable pour Tel-jeunes. C'est pourquoi cette année, nous avons fait le saut vers l'intelligence artificielle avec notre partenaire Solution BI : en se basant sur l'ensemble des données que nous avons récoltées depuis 2019, leur équipe a développé pour nous un outil de prédiction d'achalandage vers nos services.

Depuis l'implantation de cet outil de science des données au sein de notre équipe d'intervention, nous avons adapté notre horaire et ajouté des quarts de soir, pour que davantage de jeunes trouvent le soutien dont elles et ils ont besoin, au moment qui leur convient.

« Tel-jeunes dispose de données matures, ce qui nous a permis de miser sur l'intelligence artificielle pour la création de cet outil de Data Science. Notre objectif principal était d'offrir aux équipes des leviers technologiques pour les aider au quotidien et leur laisser ainsi plus de temps et d'espace pour mener leur mission première : aider les jeunes et leur entourage. Nous sommes très enthousiastes de participer à la transformation technologique de Tel-jeunes, pour que demain soit toujours meilleur. »

Emma Damitio et Chloe Jolivel,
Solution BI.



« La dernière année en a été une de grande transformation. D'un environnement qui offrait de l'intervention aux jeunes selon différents canaux (chat, SMS, téléphone), nous avons accueilli officiellement deux nouveaux services dans notre grande famille: le Forum Tj et le Clavardage ados Tj. L'équipe d'intervention a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation autant sur le terrain quotidiennement qu'au sein de notre organisation dynamique. Il faut dire que nous souhaitons toutes et tous démystifier la demande d'aide auprès des jeunes: rendre cela normal, accessible et simple. Avec cette vision commune, on peut dire qu'on joue pleinement notre rôle de facilitatrices et facilitateurs de la demande d'aide. Merci à l'équipe pour votre présence et votre professionnalisme à tous les jours! »

Camille Mikan Dupuis,
directrice des services Tel-jeunes.



La création d'un département dédié à l'innovation.

L'une de nos ambitions – et également l'un de nos plus grands défis – est de rester constamment connecté à la réalité de l'ensemble des jeunes du Québec. Un mandat dont l'envergure et la complexité nous amènent régulièrement à nous questionner sur notre capacité d'y parvenir réellement.

En créant un département d'expertise et d'innovation, Tel-jeunes démontre que le statu quo n'est pas une option valable lorsque l'on travaille avec et pour les ados. Le département Expertise-Innovation joue un rôle essentiel dans l'approfondissement de nos connaissances au sujet des jeunes que l'on rejoint déjà, mais aussi pour découvrir les groupes que l'on atteint moins facilement. Sur la base de cette connaissance accrue, des projets novateurs émergent, assurant ainsi la pertinence des services de Tel-jeunes à long terme.

L'un des premiers mandats de cette nouvelle équipe a été de mener, pour l'année 2022-2023, une recherche empathique. Concrètement, il s'agissait de mieux comprendre comment rejoindre les ados moins représenté.e.s dans nos services et/ou pour lesquels les obstacles à la demande d'aide sont particulièrement difficiles à surmonter.

Trois groupes cibles ont été identifiés :

- * les garçons;
- * les jeunes issu.e.s de la diversité ethnoculturelle;
- * les jeunes de la diversité sexuelle et de genre.



Ainsi, ce sont **plus de 170 personnes** – jeunes, parents, personnel scolaire – qui ont été rencontrées afin de recueillir leurs mots, leurs visions, leurs défis. Un pas de recul essentiel pour les équipes de Tel-jeunes qui doivent sans cesse remettre en question leur vision d'adultes professionnels afin d'éviter les biais et se mettre, tant que possible, dans la peau de celles et ceux qui font appel à nos services.



LE DESIGN THINKING, C'EST QUOI?

Il s'agit d'une approche dont l'objectif est d'innover ou de résoudre un problème complexe en plaçant les parties prenantes clés, dont les utilisatrices et utilisateurs, au centre du processus.