



## SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE EN LIGNE

### De quoi s'agit-il ?

Les services d'assistance téléphonique en ligne sont des **outils numériques** qui permettent aux personnes en détresse de chercher de l'aide et du soutien. Ces plateformes fournissent un espace propice aux conversations confidentielles avec des professionnels qualifiés, permettant aux utilisateurs de discuter de leurs sentiments, de leurs pensées et de leurs inquiétudes.



### Comment cela peut-il influencer la santé sexuelle et reproductive des jeunes ?

L'utilisation de services d'assistance téléphonique en ligne comme plateforme confidentielle non moralisatrice pour permettre aux jeunes d'aborder leurs préoccupations en matière de santé sexuelle et reproductive est indéniablement précieuse. Ces ressources numériques permettent aux jeunes de chercher des conseils et des informations sur des sujets tels que la santé reproductive, les relations, l'identité sexuelle et l'identité de genre sans craindre d'être stigmatisés, ce qui en fait un élément essentiel de l'éducation moderne en matière de santé sexuelle et reproductive.

Les services d'assistance téléphonique en ligne ont également des avantages lorsqu'il s'agit de soutenir les minorités vulnérables en matière de santé sexuelle et reproductive telles que les jeunes de la communauté LGBTQI+. Ces plateformes créent un havre sûr et anonyme où les individus de la communauté LGBTQI+ peuvent ouvertement explorer leurs préoccupations en matière de santé sexuelle et reproductive sans craindre la discrimination ou les préjugés. Elles offrent un espace non moralisateur pour discuter de questions liées à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre et aux défis particuliers auxquels cette communauté est confrontée. Grâce à leur approche non discriminatoire et inclusive, les services d'assistance téléphonique en ligne permettent aux jeunes de la communauté LGBTQI+ de rechercher des conseils et des ressources spécifiquement adaptés à leurs besoins, ce qui favorise un sentiment d'acceptation et de compréhension qu'ils n'ont peut-être pas dans leur environnement hors ligne.



Toutefois, l'efficacité de ces services d'assistance téléphonique dépend de la qualité des services fournis. Des informations erronées ou des conseils incomplets peuvent être fournis si le service d'assistance téléphonique n'est pas correctement réglementé ou si son personnel n'est pas composé de professionnels qualifiés.

Ces services d'assistance peuvent prendre la forme de :

**Textos** : de nombreux services d'assistance téléphonique en ligne proposent des services par textos, permettant aux jeunes de communiquer par textos avec des conseillers ou des bénévoles formés. Les jeunes peuvent prendre contact à leur convenance, ce qui rend cette méthode particulièrement accessible à ceux qui ne se sentent pas à l'aise avec les conversations téléphoniques traditionnelles ou les interactions en face à face.

**Chats** : ces plateformes proposent des chats en temps réel, permettant aux jeunes d'engager des conversations immédiates avec des professionnels qualifiés. Cela est particulièrement utile pour répondre aux préoccupations urgentes en matière de santé sexuelle et reproductive, lorsqu'il est essentiel d'obtenir des réponses immédiates.

**Appels vidéo** : pour les jeunes qui préfèrent une touche plus personnelle, certains services d'assistance proposent des appels vidéo qui leur permettent d'avoir des conversations en face à face avec des professionnels. Cela permet d'établir un lien humain tout en conservant le confort d'une plateforme numérique.



### Comment soutenir les jeunes ?

- Sensibilisez les jeunes à l'existence de services d'assistance téléphonique fiables en ce qui concerne les questions relatives à la santé sexuelle et reproductive et à la santé mentale. Pour avoir une vue d'ensemble des organisations opérant en Europe, vous pouvez vous référer à ce lien : <https://www.mhe-sme.org/library/youth-helplines/>.
- Insistez sur le fait qu'il est important de demander conseil à des professionnels de la santé mentale qualifiés et à des experts en santé sexuelle et reproductive, au lieu de se fier uniquement aux conseils fournis par les services d'assistance téléphonique s'ils ne disposent pas d'employés qualifiés ;
- Apprenez aux jeunes à exprimer clairement leurs préoccupations lorsqu'ils interagissent avec des professionnels par le biais de textos ;
- Fournissez aux jeunes des techniques pour gérer leurs émotions et leur stress lorsqu'ils cherchent du soutien en ligne ;
- Mettez l'accent sur le suivi en incitant les jeunes à se mettre en contact avec des ressources locales ou des professionnels pour obtenir une aide continue si nécessaire.



## Phénomènes/outils numériques connexes :

Voir les fiches :

- Espaces sûrs en ligne pour les groupes sous-représentés ;
- Connaître ses droits : Accessibilité des plateformes/médias ;
- Dépendance à Internet.

## Pour en savoir plus :

- Halford, Emily, Lake, Alison, and Gould, Madelyn. "Crisis Hotlines." (2021). 10.1093/med/9780198834441.003.0053.
- Brody, Carinne & Star, Alaina & Britton, Jasmine. (2020). Chat-based hotlines for health promotion: a systematic review. mHealth. 6. 36. 10.21037/mhealth-2019-di-13.

