

UNE ANALYSE STRATÉGIQUE DES Services de pour les jeunes

DU POINT DE VUE DES CONSEILLERS.



Que faut-il pour lancer et gérer une ligne d'assistance par chat?

Offrez une **formation continue spécifique au chat** pour les conseillers, adaptée au public cible.



Assurez-vous que les conseillers possèdent de l'empathie et de fortes compétences en écoute.



Implémentez des **programmes de supervision** qui offrent aux conseillers des retours et un soutien émotionnel.



Utilisez une technologie **accessible, à jour, sécurisée et adaptée aux besoins des jeunes.**



Utilisez une technologie qui **facilite la collecte de données** pour les rapports, l'auto-évaluation du service et le développement de matériel de formation pour les conseillers.



Assurez-vous que le service soit disponible **autant d'heures que possible**, adapté aux besoins des utilisateurs.



Expliquez clairement les **règles du service** : comment il fonctionne, quoi il sert et quelles informations seront collectées.



Assurez-vous de disposer de **financement** suffisant pour développer **des plans à long terme** pour le service.



Réseauter et coordonner avec **d'autres lignes d'assistance** et **établissements de santé** pour faciliter les renvois, partager des ressources de formation et collaborer efficacement.



Développe des stratégies de **marketing et de communication sur mesure** pour t'assurer que le public cible soit informé du service.





Quelles sont les principales forces d'une ligne d'assistance par chat?



Les lignes d'assistance par chat sont **accessibles** aux jeunes, leur permettant d'obtenir de l'aide immédiatement et depuis n'importe quel endroit lorsque cela est nécessaire.



Communiquer par chat est **naturel pour les jeunes**; certains ressentent de **la résistance à passer un appel téléphonique**, ce qui fait du chat une première étape vers la recherche d'autres organisations d'aide.



Le chat est un **canal discret**, permettant aux utilisateurs de rechercher de l'aide de manière discrète sans que les autres autour d'eux ne le sachent.



Les lignes d'assistance par chat peuvent être **anonymes**, ce qui permet aux utilisateurs de se **sentir en sécurité** pour partager leurs préoccupations.



Les lignes d'assistance par chat offrent **une oreille attentive** aux jeunes qui n'ont peut-être personne avec qui parler. Même lorsqu'ils fréquentent d'autres services, ils peuvent recevoir un soutien supplémentaire via le chat.



POUR LES UTILISATEURS



Les lignes d'assistance par chat utilisent **le langage écrit**, ce qui permet aux conseillers de mieux réfléchir à leurs interventions.



Les conseillers **peuvent demander du soutien à des superviseurs ou à d'autres collègues** pendant la conversation par chat, en recherchant des ressources ou en demandant des suggestions sur ce qu'il faut faire.



Les services de chat offrent **des opportunités de formation** pour les conseillers, leur permettant d'acquérir de l'expérience pour leur avenir.



L'anonymat des conseillers leur permet de fixer des limites et de décider ce qu'ils souhaitent ou non révéler.



POUR LES CONSEILLERS



Les services de chat permettent aux organisations de **entrer en contact** avec et de **soutenir un plus grand nombre de jeunes**.



Les services de chat **améliorent l'image de l'organisation** en **l'adaptant mieux aux préférences** des jeunes et au paysage numérique.



Les services de chat peuvent **collecter des données** qui peuvent être utilisées pour des **analyses de qualité du service**, de la **communication** et de la **recherche**.



Les services de chat peuvent être offerts **à moindre coût** pour l'organisation, surtout si celle-ci gère déjà d'autres lignes d'assistance.



POUR LES ORGANISATIONS



Quels sont les principaux problèmes rencontrés avec une ligne d'assistance par chat?



Certains de ces problèmes sont inhérents à chaque service de chat.



Problèmes



Solutions possibles

L'absence de **communication non verbale** signifie que les conseillers ne peuvent pas montrer qu'ils "**écoutent**" activement.

Former les conseillers à **reconnaître les émotions**, à effectuer un travail exploratoire ou à orienter vers un **autre canal de communication**.

Le **rythme** de la communication par chat est **lent**, ce qui entraîne des **conversations plus longues** et des **délais de réponse prolongés**.

Orienter vers des **services téléphoniques**, proposer des interventions plus ciblées et expliquer aux utilisateurs que cela peut prendre un certain temps...

Disponibilité limitée du service, surtout lorsqu'il y a **des files d'attente**, ce qui entraîne **de longs temps d'attente** pour les utilisateurs.

Informez les utilisateurs des horaires d'ouverture et des délais d'attente, et **redirigez-les** vers d'autres lignes d'assistance si nécessaire.

Être contacté par des personnes **ne faisant pas partie du groupe cible**: des individus qui font des **blagues**, contactent par **erreur** ou dépassent **la limite d'âge**.

Blagues: Confrontez l'utilisateur en cas de blagues et expliquez l'importance du service. Proposez une formation au conseiller.
Autre : Orientez vers d'autres lignes d'assistance.

Ghosting: Les utilisateurs qui quittent brusquement la conversation ou deviennent silencieux.

Formez les conseillers à **interpréter les silences** et à envoyer aux utilisateurs **des rappels de leur présence** ou l'option de contacter le service à un autre moment.

Les utilisateurs qui sont **bloqués dans la recherche d'aide en ligne**: ne pas travailler **activement** à la résolution de leurs problèmes ou ne pas chercher d'aide professionnelle.

Orientez les utilisateurs vers une aide **professionnelle hors ligne**, tout en offrant un **accompagnement**.

Sentiments négatifs dus à **l'incertitude** : des questions telles que "Suis-je **efficace** ?", "Pourquoi ils **ghostent** ?", et des préoccupations concernant les utilisateurs en situation d'urgence, étant donné qu'un **suivi n'est pas possible**.

Offrez un **soutien d'équipe**, abordez les sentiments de préoccupation et de frustration lors des sessions avec les superviseurs ou les collègues conseillers.

Anonymat des utilisateurs : Les conseillers ne peuvent pas collecter suffisamment de données pour un suivi ou une aide d'urgence, et ils ne savent pas avec qui ils parlent.

Accédez à **l'adresse IP** de l'utilisateur ou **gagnez sa confiance** afin qu'il fournisse volontairement les informations nécessaires.

Problèmes technologiques: Les utilisateurs ne peuvent pas rouvrir la même conversation s'ils ferment le chat, la plateforme est limitée par des exigences légales et un appareil technique ainsi qu'une connexion WIFI sont nécessaires pour contacter le service.

Informez les utilisateurs des problèmes d'accès ou proposez **des ressources internes** pour les utilisateurs et les conseillers.

Problèmes pour **atteindre les jeunes**: Certains services de chat ne touchent **qu'une petite partie des jeunes** et dépendent **d'efforts marketing constants** pour maintenir une visibilité suffisante, ce qui n'est pas durable à long terme.

Communiquez via les **réseaux sociaux** (TikTok, Instagram...) en utilisant un texte minimal, des vidéos courtes, de l'humour..., un **design de plateforme attrayant pour attirer les jeunes**, et augmentez le financement des initiatives marketing.

Pénurie de conseillers en raison de contraintes budgétaires et de la disponibilité limitée de soutien bénévole.

Attribuez un **budget de recrutement** pour augmenter le personnel ; redirigez les utilisateurs vers un autre conseiller ou une IA temporaire; demandez aux utilisateurs de fournir leur **adresse e-mail** afin qu'ils puissent être contactés dès qu'un conseiller est disponible.

- **Le manque de financement** est lié à de nombreux problèmes identifiés, tels que l'incapacité de mettre à jour l'interface et un effectif insuffisant.
- Obtenir des financements est un défi en raison de la nécessité de **démontrer l'efficacité**.
- La collecte de données **peut prouver l'efficacité des services**, ce qui peut aider à obtenir un soutien supplémentaire à l'avenir.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE EÖTVÖS LORÁND UNIVERSITY



Co-funded by the European Union

CH@T-YOUTH



À quoi ressemblera l'avenir des lignes d'assistance par chat?



L'utilisation des lignes d'assistance par chat devrait **augmenter avec le temps**.



Les lignes d'assistance par chat **ne remplaceront jamais les services hors ligne**. Elles servent de service **complémentaire** offrant un soutien en cas d'urgence, un accompagnement dans les soins en personne et comme **premier point de contact**.



Les services de chat peuvent compléter les services traditionnels en **améliorant l'accessibilité**, éliminant ainsi **les barrières** auxquelles les jeunes sont confrontés lorsqu'ils recherchent des soins en santé mentale.



Il existe un désir commun de créer un réseau de soutien entre les organisations de lignes d'assistance.



Il existe des **opinions controversées** sur l'utilisation de **l'intelligence artificielle (IA)** dans les services de chat.



Il y a une conviction générale que l'IA ne peut **pas remplacer les conseillers humains**, car elle manque de "l'humanité" (chaleur, empathie) essentielle à ces services.



Les utilisateurs **préfèrent** souvent **l'interaction humaine** et peuvent poser des questions sur l'authenticité des conseillers, rejetant parfois l'implication de l'IA.



L'IA peut offrir de **nouvelles opportunités** lorsqu'elle est mise en œuvre dans un **cadre éthique solide** et avec une **planification réfléchie** de son utilisation.



Les **applications possibles** de l'IA incluent des outils **d'évaluation initiale** et des **outils de filtrage** qui recommandent des services personnalisés.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE EÖTVÖS LORÁND UNIVERSITY



Co-funded by the European Union

CH@T-YOUTH

"Nous souhaitons exprimer notre sincère gratitude aux conseillers des services de chat et aux organisations qui ont rendu ce projet possible, pour leur temps, leur dévouement et leur volonté de participer.

Merci beaucoup."

in CHAT-YOUTH

Scannez-moi pour plus d'informations!

