



HOTLINES SUR LES DSSR – CONSEILS D'EXPERTS

L'impact du COVID-19 a montré qu'il est parfois vital de garantir un accès aux informations et ressources de DSSR en-dehors des structures formelles. Voici les meilleurs conseils des bénéficiaires AmplifyChange pour renforcer l'efficacité de votre hotline en période de pandémie.

AMPLIFYCHANGE

Développez une stratégie marketing intelligente

Soyez créative et cherchez ce qui marche dans votre contexte pour faire connaître votre hotline. Pendant la pandémie du COVID-19, où la prospection physique en face-à-face est limitée, les réseaux sociaux, les campagnes SMS et les campagnes en ligne offrent de bonnes alternatives.

Prévoyez un plan d'urgence

Hébergez la hotline et vos systèmes de réponse vocale interactive (RVI) sur un serveur cloud ou via une autre solution dématérialisée sûre, pour qu'ils puissent continuer à fonctionner et à répondre aux besoins des appelant·e·s même lorsque votre personnel ne peut pas se rendre au bureau ou que la connexion internet est limitée.

Envisagez les enjeux plus larges et mutualisez le travail pour trouver des solutions

Intéressez-vous à toutes les options possibles en-dehors des systèmes formels, par exemple des maisons sûres pour l'avortement autogéré, des services de soutien psychologique et un abri et de suivi sanitaire pour les victimes de VBG

Soutenez votre équipe

Encouragez les pratiques qui contribuent au bien-être et décalez ou alternez les prises de poste pour éviter les burn-out. Entretenez la motivation de vos employé·e·s et tenez-les informé·e·s des nouveaux protocoles en faisant circuler les informations par le biais de formations en ligne et de webinaires.



Tenez un discours inclusif et exact

Veillez à ce que vos informations sur les DSSR soient inclusives des personnes en situation de handicap, les groupes LGBTIA et les travailleur·euse·s du sexe. Appuyez-vous sur des ressources fiables et faites appel à des expert·e·s pour être sûr·e de fournir des informations correctes. Préparez des scripts de réponse aux questions les plus fréquentes et travaillez dans les langues et dialectes appropriés.

Savoir c'est pouvoir

Réfléchissez à une méthode cohérente et sûre pour collecter des données auprès de votre public. Cela vous permettra d'améliorer votre service et de définir des stratégies adaptées aux principales populations cibles. Les avis et retours des usager·ère·s sont un outil puissant.

Veillez à la sécurité de votre personnel et de vos usager·ère·s

Réfléchissez à l'opportunité d'investir dans une formation à la sécurité holistique pour minimiser le risque potentiel que posent certains groupes d'opposants anti-DSSR. Mettez en place une procédure de crise pour faire face aux situations d'urgence. Faites signer un accord de confidentialité et aux prestataires de services et autres tiers amenés à interagir avec les appelant·e·s.

Conseils proposés par les bénéficiaires AmplifyChange, avec nos remerciements à

[Samsara](#) | [GIWYN \(Ms.Rosy\)](#) | [TICAH \(Aunty Jane Hotline\)](#)

#IManageMyAbortion. #Sept28.