



# Le service de clavardage

Dans quels contextes utiliser le service de clavardage?

- Tu as entre 12 et 20 ans.
- Tu as des préoccupations ou des questions, pour toi ou un.e ami.e.
  - Si tes préoccupations ou questions concernent :
    - l'image corporelle\*
    - les troubles alimentaires\*\*
- Tu es sourd.e, muet.te ou malentendant.e et tu as besoin d'un service privé sans avoir recours à un interprète.

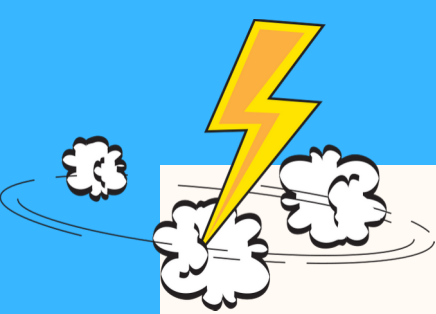
\*L'image corporelle est la perception qu'une personne a de son corps. Il s'agit plus précisément de :

- La façon dont tu te vois et dont tu te sens face à ton corps et ton apparence;
  - La façon dont tu traites ton corps;
  - La façon dont tu crois que les autres te perçoivent.

\*\*Les troubles alimentaires sont des troubles de santé mentale caractérisés par des comportements alimentaires problématiques et des préoccupations importantes entourant le poids et l'image corporelle. Plus d'infos ici: <https://anebados.com/mon-corps-etmoi/estquoi-un-trouble-alimentaire/>.

Ex. Tu peux utiliser le service si tu te sens mal dans ton corps, que tu critiques constamment ton apparence, que tu accordes de l'importance à l'opinion que se font les autres sur ton corps, si tu cherches à contrôler ton poids et/ou ton alimentation.





### Comment utiliser le service

- Connecte-toi à anebados.com et clique sur le bouton orange « Chat » en bas à droite de l'écran.
- Nul besoin de divulguer ton nom, le tout est anonyme et confidentiel.
- Clique dans la zone de texte et entame la discussion avec un.e intervenant.e.

### Utiliser le service « Hors Ligne »

- Lorsque le service de « chat » n'est pas ouvert, tu peux quand même nous écrire.
  - Clique sur le bouton «Viens nous parler!»
- Inscris ton nom et ton adresse courriel dans les cases appropriées.
  - Clique dans la zone de texte et écris-nous ton message.
  - Nous te répondrons le plus rapidement possible à ton adresse courriel.

### Comment te préparer?

- Tu peux réfléchir à la question que tu aimerais poser ou réfléchir à ce que tu aimerais nous dire.
- T'assurer que c'est un bon moment pour toi et que tu es disponible.
- Au bout de 5 minutes d'inactivité de ta part, l'intervenant.e essayera de reprendre contact avec toi.
- Si tu ne réponds pas au bout de 10 minutes, l'intervenant.e mettra fin à la discussion.
  - Si tu décidais de revenir, tu aurais alors perdu ta priorité. Si l'intervenant.e avait entamé une nouvelle discussion avec une autre personne, tu devras attendre qu'elle se termine pour reprendre ta discussion avec l'intervenant.e.
  - N'oublie pas que le service ferme à 20 h 30. Assure-toi d'arriver suffisamment tôt pour pouvoir bénéficier d'une intervention de qualité.

## Règles de conduite

### Ta question

- Sera consultée en toute confidentialité.
- Doit être respectueuse. Aucun propos haineux, hostile ou érotique ne sera toléré. Dans de tels cas, l'intervenant.e pourra mettre fin à la conversation par « chat ».
- Doit préserver ton anonymat et celui des autres.
- Doit être reliée à un problème qui concerne les troubles alimentaires ou l'image corporelle.



Si ta question est d'ordre **médical** ou **légal**, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de te répondre et que nous devions te référer. Nous ne sommes ni médecins ni avocat.e.s.

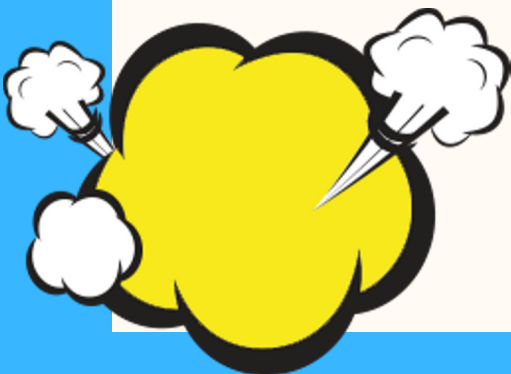
Pour des questions concernant des symptômes physiques inquiétants, contacte Info-Santé en **appelant** le 811.

**Note qu'il ne s'agit pas d'un service d'urgence.** Pour une situation d'urgence, **appelle** plutôt le 911.

Tu as des idées noires?

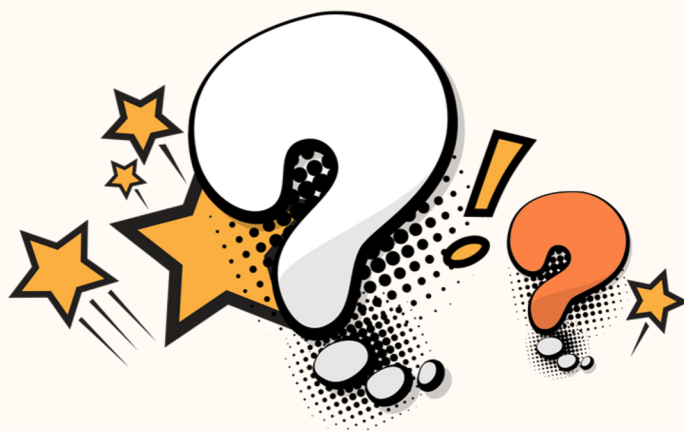
Tu penses au suicide?

**Téléphone** au 1 866 APPELLE.



## La réponse

- Sera le plus rapide possible.
- Il se peut que lorsque tu te connectes, aucun.e intervenant.e ne soit disponible, en raison d'un achalandage accru. Dans un tel cas, tu recevras des messages automatisés régulièrement pour te tenir au courant de la situation et un.e intervenant.e te répondra dès qu'il.elle sera disponible.
- Se veut un moyen pour t'aider, te guider et t'apporter des pistes de réflexion, sans toutefois t'indiquer ce que tu dois faire ou poser un diagnostic.
- Les intervenant.e.s de chez ANEB qui répondront à tes questions ne peuvent te confirmer si tu souffres précisément d'un trouble alimentaire, et si oui, de quel type de trouble alimentaire il s'agit. Cependant, ils.elles pourront te dire si ta situation est inquiétante et te guider dans les démarches à suivre.
- Ne peut en aucun cas remplacer une thérapie ou un traitement.





## Important!

### N'hésite pas à nous faire savoir lorsque :

- Nos réponses t'amènent à vivre un doute ou une incertitude.
- Nos réponses t'amènent à te faire vivre des émotions avec lesquelles tu n'es pas à l'aise.
  - Tu dois partir ou ce n'est plus un bon moment pour discuter. Tu seras invité.e à nous réécrire à un autre moment, quand cela te conviendra davantage.

### Règles de confidentialité

- Le service de clavardage d'ANEB est anonyme et confidentiel.
- Pour s'assurer de bien comprendre ta situation, l'intervenant.e pourrait être amené.e à te poser plusieurs questions (comme ton âge, la région où tu vis, etc.). Ces informations resteront confidentielles à moins que ta sécurité ne soit compromise.
- Nous sommes là pour assurer ta sécurité, et ce, en tout temps. S'il advenait que nous craignons pour ta sécurité ou celle d'une autre personne, nous contacterons les services d'urgence pour ton bien ou celui de l'autre.