



# Journée des écoutants et de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS)

# 22 novembre 2013 - Paris

## Table des matières

<b><i>Allocutions d'ouverture de la Matinée</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Jacques Bernard, Président de « Maladies Rares Info Services »</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Introduction</i></b>	<b>5</b>
Caroline Lemoine, porte-parole du Collectif TeSS pour le domaine social	5
Thomas Heuyer, porte-parole du Collectif TeSS pour le domaine santé	7
<b><i>Présentation de la matinée - Sabrina Bellucci, Directrice de l'INAVEM</i></b>	<b>10</b>
<b><i>Restitution des ateliers par les animateurs</i></b>	<b>12</b>
1 <sup>er</sup> atelier : Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions	12
2 <sup>ème</sup> atelier : Les techniques d'entretien.	14
3 <sup>ème</sup> atelier : Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?	15
Intervention de Laurent Barbe, grand témoin pour les 3 ateliers	16
Questions des participants	18
<b><i>Conclusions</i></b>	<b>19</b>
Conclusion de Laurent Barbe	19
Conclusion de Thomas Heuyer	20
<b><i>Allocutions d'ouverture de l'après-midi</i></b>	<b>23</b>
<b><i>Jacques Bernard, Président de « Maladies Rares Info Service »</i></b>	<b>23</b>
<b><i>Introduction</i></b>	<b>23</b>
Caroline Lemoine, porte-parole du Collectif TeSS pour l'aspect social	23
Thomas Heuyer, porte-parole du Collectif TeSS pour l'aspect santé	25
<b><i>Présentation de l'après-midi - Frédérique Botella, Directeur du SNATED</i></b>	<b>28</b>
<b><i>Restitution des ateliers par les animateurs</i></b>	<b>31</b>
1 <sup>er</sup> atelier : Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions.	31
2 <sup>ème</sup> atelier : Les techniques d'entretien	31

3 <sup>ème</sup> atelier : Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?	33
Intervention de Laurent Barbe, grand témoin pour les 3 ateliers	34
Questions des participants	37
<b><i>Conclusions</i></b>	<b>38</b>
Conclusion de Laurent Barbe	38
Conclusion de Thomas Heuyer	38

# GROUPE DE LA MATINÉE

## Allocutions d'ouverture de la Matinée

### Jacques Bernard, Président de « Maladies Rares Info Services »

C'est un réel plaisir de vous accueillir pour ce colloque sur la Plateforme Maladies Rares ».

Pourquoi un vrai plaisir ? Pour 3 raisons :

Tout d'abord, parce que c'est ici que sont réunis tous les acteurs en guerre contre les maladies rares et nous sommes quasiment sur un navire amiral en guerre. Nous sommes ici grâce à l'AFM Téléthon, qui nous soutient dans notre combat et nous apporte son concours notamment financier pour que nous puissions exister et nous manifester.

La deuxième raison est de saluer votre mouvement. Je dis « votre mouvement » car c'est une œuvre collective qui s'appuie aussi sur l'animation de Thomas Heuyer et Caroline Lemoine. Pour moi, quelqu'un qui navigue beaucoup dans les milieux associatifs et politiques, c'est un mouvement magnifique.

Vous êtes un mouvement de professionnels mais également un mouvement politique et c'est très important aujourd'hui.

Enfin, je trouve formidable que vous ayez réussi à vous rencontrer, préparer des choses ensemble et organiser cette Journée dont, je l'espère, vous tirerez le plus grand profit car « ensemble on va plus loin, même si tout seul on va plus vite ». Ensemble, on va plus loin et vous êtes là pour cela, je vous en remercie et je vous dis à tout à l'heure pour d'autres moments de rencontre.

## Introduction

### Caroline Lemoine, porte-parole du Collectif TeSS pour le domaine social

Nous avons choisi d'introduire ce colloque en vous présentant un, extrait du film « Le Père Noël est une ordure », qui nous permettra de planter le décor de cette journée.

#### Extrait

« Pierre : Bien, bien, bien, bien, bien... pas eu trop d'appels Thérèse ?

Thérèse : Non rien de grave non, la routine quoi. Oui depuis 18h nous n'avons eu qu'un appel.

Pierre : C'est cela oui.

Le téléphone sonne :

Thérèse : Allô SOS détresse amitié, bonjour, je vous écoute.

Homme : Allô SOS détresse ? Allô !

Thérèse : Allô je ne vous entends pas !

Homme : Allô SOS détresse ? Je suis au bout du rouleau là. Qu'est-ce que je dois faire ?

Thérèse : Allô ? Appuyez sur le bouton.

Détonation d'une arme à feu.

*Thérèse : Allô ! Rappelez-moi d'une cabine qui fonctionne !*

*Pierre : Dite donc Thérèse un seul appel depuis 18h, pour un soir de Noël, c'est tout de même très calme ! »*

Nous allons poursuivre cette introduction en retraçant rapidement l'histoire de la TeSS : Le début de la TeSS revient à des initiatives des milieux associatifs, dans les années 60, comme immortalisé dans ce film dont vous découvrirez un deuxième extrait tout à l'heure.

Dans les années 80, les pouvoirs publics ont pris conscience de l'apport de ces numéros et se sont impliqués dans la création de certains d'entre eux.

Au début des années 2000, différents acteurs ont souhaité réfléchir à la mise en place d'un diplôme pour professionnaliser le travail de l'écouter. Même si ce diplôme n'a pas vu le jour, ce projet a permis de créer du lien entre les structures.

En 2011, différentes structures ont décidé de se réunir, de manière informelle, pour échanger sur des sujets communs. Ces réunions sont devenues des réunions trimestrielles d'échanges de pratiques. Ces réunions regroupaient de grosses associations, des petites associations, des structures qui travaillent avec des salariés, d'autres qui travaillent avec des bénévoles, des gens qui travaillaient dans le secteur de la santé, d'autres dans le secteur social, des structures qui écoutaient des appelants qui sont vraiment dans l'urgence, d'autres qui le sont moins... Et nous nous sommes rendus compte que malgré toutes ces différences, nous avons quand même le sentiment, autour de l'écoute et autour du service apporté aux personnes qui nous contactent, que nous partageons tous des valeurs communes.

Nous avons eu alors besoin de structurer encore plus nos échanges des pratiques et nous sommes arrivés à la création d'un Collectif qui a été lancé en mars 2012. Il se réunit autour d'une charte qui reprend les valeurs qui nous sont essentielles, charte qui vous a été remise à l'accueil. C'était très important pour nous de créer ce Collectif, pour montrer à quel point nous défendons tous ensemble une certaine manière de travailler, une certaine manière de voir la relation d'écoute, la relation d'aide à distance, une certaine manière de prendre en charge et de soutenir des personnes qui nous appellent et qui sont pour toutes nos structures dans des situations difficiles.

Le Collectif a donc été créé. Une de ses premières actions fut de mettre en place des formations, auxquelles certains d'entre vous ont participé. C'était déjà pour nous une très belle réussite et, comme nous nous sommes rendus compte qu'il y avait un réel besoin d'échanges, nous avons souhaité proposer une journée à destination des écoutants pour leur permettre d'échanger sur leurs pratiques, et ainsi promouvoir les bonnes pratiques. Certains de nos services sont plus en avance sur quelques aspects et d'autres ont réfléchi à des points particuliers ; c'est l'esprit de cette Journée..

Nous vous remercions vraiment pour votre présence aujourd'hui, d'autant que derrière ce Collectif il y a des enjeux très importants pour certaines structures. Je laisse la parole à Thomas Heuyer pour vous en parler.

**Thomas Heuyer, porte-parole du Collectif TeSS pour le domaine santé**

J'ai la difficile tâche de vous présenter les enjeux de la TeSS. Nous en avons ciblé 4 majeurs :

**1) La tarification** avec un certain nombre de problématiques :

Le coût des numéros courts qui coûtent cher environ 50 000 euros par an. Est-il logique que des entités financées pour une grande part par les pouvoirs publics, aient à payer 50 000 euros par an pour des numéros courts, numéros qui relaient des compagnes publiques, de service public et d'intérêt général ?

**Les numéros verts, azurs et indigos.** Un grand nombre de nos services ont un ces 3 types de numéros. On les a créés, on a souscrit ces contrats en général au début des années 2000, car à l'époque ils étaient avantageux. Le paysage de la téléphonie a grandement évolué depuis, en particulier avec les portables, les box et les forfaits. On se rend compte aujourd'hui que ce type de numéros présentent plus d'inconvénients que d'avantages à la fois pour les usagers mais aussi pour les services. Cela coûte cher car ces numéros sont payants, parfois surtaxés. Ces numéros ne sont pas inclus dans les forfaits, ils sont ainsi considérés comme surtaxés et c'est la raison pour laquelle une préannonce tarifaire est diffusée pour les numéros azurs et indigos. Ce qui est devenu complètement paradoxal. Avoir souscrit des numéros pour apporter des services plus avantageux aux usagers est devenu un inconvénient dans la plupart des cas, à la fois pour les usagers et pour les services. C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'entre nous ne communique plus sur ces numéros mais sur le numéro support qui commence par un 01, 02 etc.

On a tous constaté que la préannonce tarifaire qui est diffusée lors d'un appel depuis 3 ans, suite à la loi Chatel, a un effet dissuasif pour les personnes qui comprennent que l'appel va être fortement surtaxé. On a eu l'occasion, l'an dernier, avec Stéphane Gobel du CISS et Caroline Lemoine d'aller rencontrer l'ARCEP, l'autorité de régulation des télécoms.

Nous avons été écoutés, mais il nous a été répondu que de nouveaux numéros allaient apparaître à l'horizon de 2015. Les opérateurs marchands ont été consultés pour établir cette nouvelle gamme mais pas des acteurs comme nous. Ces nouveaux numéros prendront en compte les nouvelles caractéristiques du paysage téléphonique mais quels seront leurs coûts ? Ces numéros ne prendront en compte que les appels provenant de portables ou de téléphones fixes qui sont inclus dans des forfaits. Il devrait donc y avoir une première série de numéros qui seront des numéros spéciaux gratuits, y compris des numéros gratuits courts. Il y aura une autre série de numéros à tarif banalisé et des numéros commerciaux type 0 892. La base de tarification sera C (pour gratuit ou banalisé) et pour les numéros surtaxés C+S (le S étant le service apporté).

Il faudra aussi certainement que nous fassions évoluer nos numéros si nous voulons nous adapter à cette nouvelle tarification : là-encore, quel en sera le coût ?

Se pose aussi l'enjeu des **évolutions structurelles** et on est vraiment dans l'actualité, car on a pu constater ces derniers mois un certain nombre d'évolutions.

Dans le cadre d'un marché public, le niveau 2 de Tabac Info Service était assuré jusqu'à l'année dernière par l'Office Français de prévention du Tabagisme. Dans le cadre d'un nouvel appel d'offres, Direct Médica, un prestataire privé, a remporté ce marché. Cela marque une première évolution. Une autre évolution qui a beaucoup plus de sens : on passe d'une logique de subventions à celle d'appel d'offres de marché public qui est une mise en concurrence ; C'est ce à quoi l'INAVEM a fait face pour le 08VICTIMES.

Beaucoup pensent que l'Europe nous oblige à passer d'un régime de subventions à celui de marché public. Or, juridiquement ce n'est pas le cas dès lors qu'un certain nombre de critères est respecté. Cette analyse nous a d'ailleurs été confirmée par plusieurs acteurs, y compris au niveau ministériel.

Dans d'autres pays européens, il y a des subventions publiques qui sont données aux associations, et cela fonctionne bien. Donc, on peut se poser la question des raisons de ce changement.

Il en est de même pour le numéro unique européen, le 116 000 - enfants disparus, service initialement assuré à la fois par l'INAVEM et par la Fondation pour l'Enfance. Les ministères ont décidé de passer d'une logique de subventions à une logique de marché public et ce numéro a été attribué à une filiale de GDF Suez.

Il y a une autre évolution, qui concerne l'organisation du ou des services, notamment dans les luttes contre les violences faites aux femmes. Là, se pose la question de l'existence de plusieurs acteurs qui proposent plusieurs numéros, contre le viol, contre les maltraitances faites aux femmes au travail, contre les violences conjugales, les mutilations sexuelles, le mariage forcé... Cela fait un certain nombre d'acteurs et de numéros proposés et aujourd'hui, il serait prévu qu'il n'y ait qu'un seul numéro qui arrive chez l'un de ces acteurs, la Fédération Nationale Solidarité Femmes. Ensuite, en fonction de la thématique, de la demande, l'appel serait redirigé vers le service le plus compétent. Ici, on est dans une logique de rapprochement.

La campagne nationale de lutte contre les violences faites aux femmes est d'ailleurs lancée aujourd'hui.

Précision d'Adrien Ricciardelli, Responsable du 3919 : *Effectivement, l'Etat a annoncé très clairement qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, le 3919, qui est aujourd'hui une plateforme téléphonique qui traite de la thématique des violences conjugales, devrait traiter les diverses thématiques des violences faites aux femmes. C'est un peu compliqué, d'un point de vue opérationnel, car aujourd'hui le service d'écoute est constitué de 19 écoutants, ce qui représente 10 ETP environ. Ainsi, pour cette partie des appels qui seront autres que des violences conjugales, nos écoutants vont être aussi un peu des standardistes...*

*C'est un changement institutionnel significatif, les choses doivent, en plus, se faire rapidement. C'est l'Etat qui l'a décidé et qui l'annonce sans forcément nous consulter au préalable. Cette plateforme téléphonique sera*



*opérationnelle dans un peu plus d'un mois, donc on travaille dans des conditions difficiles. C'est un enjeu important puisque ça donne une tonalité de ce qui est en train de se passer dans le paysage de la TeSS.*

3 -**les indicateurs**. Nous avons eu l'occasion d'y travailler au sein du Collectif, parce qu'on constate que des financeurs, notamment nos partenaires publics, tels que les ministères ou l'INPES, nous demandent de communiquer de plus en plus d'indicateurs, dans le cadre des financements qui nous sont accordés.

Sur le principe, il est tout à fait légitime, intéressant et porteur qu'il y ait des indicateurs qui mesurent notre activité, d'une façon ou d'une autre. Simplement, il y a quelques petites choses qui posent questions :

La première d'entre elles, c'est que les indicateurs qui nous sont demandés sont souvent ou exclusivement des indicateurs d'ordre quantitatif. Ceux d'ordre qualitatif sont mis de côté.

Le deuxième point concerne l'objet des indicateurs, c'est-à-dire ce que l'on étudie. Pour mesurer la qualité de service, un certain nombre d'indicateurs sont proposés qui ne portent que sur les volumétries d'appel. Il est important de savoir si un appelant arrive à nous joindre, mais on ne peut pas mesurer la qualité de service à travers la seule volumétrie d'appels. Il est important que l'on puisse mesurer la qualité de la réponse qui est apportée, l'utilité et l'efficacité de cette réponse.

Un autre point, que nous avons eu l'occasion d'évoquer avec un représentant du Comité de la charte, est la quantité, le volume d'indicateurs. Récemment, j'étais en réunion de Conseil d'Administration ou en réunion d'équipe, et j'essayais de présenter tous les indicateurs que nous devons suivre. Même avec la meilleure pédagogie du monde, c'est compliqué et cela crée une logique où tout s'articule autour d'une multitude d'indicateurs. Oui, bien sûr, il faut des indicateurs pour qu'on évalue notre activité, mais dans une certaine mesure, en restant raisonnable.

Avec toutes ces questions, se pose la notion de qualité de service, d'amélioration continue du service et là, il est intéressant de constater que nous avons une grande diversité de fonctionnement, de structuration etc... entre les membres du Collectif. Je pense que l'exigence de la qualité de service est fondamentale. Pour autant, il faut que l'on ait des démarches et systèmes qualité qui soient adaptés à l'histoire de chacun, à la configuration du service, à ses structures, au statut salarié ou bénévole des écoutants... Je pense que c'est un point fondamental.

4 - Vous savez que l'INPES mène depuis 4 ans un projet de réorganisation de la PADS (Prévention et Aide à Distance en Santé)...Et l'une des priorités aujourd'hui est de créer un Label PADS pour le courant de l'année 2014. Il devrait y avoir 7 engagements, qui seront déclinés à travers un certain nombre de critères, avec différents niveaux pour chacun de ces critères (1-2-3-4), et des indicateurs correspondants. Ce Label peut avoir un effet structurant, modélisant, ça va être le 1<sup>er</sup> créé dans le domaine de la téléphonie sociale ou en santé. On peut s'interroger par ailleurs sur l'utilité de créer un

Label alors que la Haute Autorité en Santé vient d'abandonner celui concernant la labellisation des sites internet...

L'INPES a prévu en 2014 de certifier les entités qu'elle finance. Nous avons été un certain nombre à nous questionner sur le peu de structures concernées dans un premier temps par ce Label. Au regard de la crédibilité de ce Label et de sa communication, c'est un volume très faible.

L'élargissement de ce Label à d'autres d'acteurs de la PADS et du champ social devrait se faire en 2015. Tous les acteurs de la TeSS devraient ainsi être concernés. Mais avoir deux vagues de labellisation (d'abord les services financés par l'INPES puis les autres acteurs de la TeSS) plutôt qu'une seule vague présente-t-il plus d'avantages que d'inconvénients en termes de crédibilité, de mobilisation de ressources ? Le contenu de Label sera déterminant. C'est la pertinence de celui-ci, son caractère dynamique qui contribuera à sa réussite, évitant ainsi de créer un système qualité statique et trop accès sur la documentation.

Il nous paraissait intéressant de poser ces enjeux-là, sur lesquels nous réfléchissons depuis 2-3 ans au sein du Collectif. Nous avons fait valoir ces points de vue notamment auprès des Ministères et nous continuons.

## **Présentation de la matinée - Sabrina Bellucci, Directrice de l'INAVEM**

Mon rôle est de vous présenter la méthodologie des ateliers de cette matinée.

Je voudrais dire auparavant qu'au-delà d'un engagement politique et collectif, un collectif c'est aussi une soupape. Quand vous êtes Directrice et confrontée à la situation que Thomas Heuyer vous a présentée, le Collectif, c'est aussi des collègues qui vous écoutent, partagent vos difficultés et vous soutiennent. Donc, il y a toujours une pensée pour les personnes qui sont derrière le téléphone, c'est-à-dire, vous. Parce qu'il est vrai que mon équipe cette année a dû, à mes côtés, attendre des réponses qui n'arrivaient pas, attendre des notifications qui n'arrivaient pas. Donc je tiens à remercier le Collectif parce que pour moi, et pour Géraldine Bouhedja, qui est la responsable de la plateforme à l'INAVEM, ça a été un vrai soutien et c'est aussi cela un engagement politique, c'est d'avoir des collègues qui vous écoutent, qui vous ressemblent et qui vous soutiennent. Le Collectif, c'est aussi pouvoir dire à des salariés qui sont en instance de décision et d'avenir : nous sommes engagés collectivement, pour valoriser vos métiers, pour valoriser vos missions, et ce n'est pas rien. Donc gardons un peu d'espoir et d'enthousiasme.

J'en viens à l'organisation de cette matinée.

Cette journée est une journée d'échanges, nous souhaitons que vos débats soient riches, porteurs d'idées nouvelles et surtout, enthousiastes.

Ces échanges auront lieu à la fois en atelier et en plénière. Un grand témoin en la personne de Laurent Barbe, que nous remercions d'avoir accepté ce rôle, suivra ces échanges en passant dans les ateliers. Il nous donnera en plénière son point de vue sur les points forts de vos débats.

Je vous propose qu'il se présente à vous avant de continuer ma présentation :

**Laurent Barbe** : *Je suis consultant et je travaille dans de nombreux secteurs de l'action sociale, dont un certain nombre qui seront concernés parce que vous faites : la protection de l'enfance, la lutte contre l'exclusion... J'essaierai de faire des liens, de noter ce que vous avez pointez comme enjeux pour voir si l'on peut, même dans un contexte comme celui-là, ne pas sombrer dans la grande dépression qui nous menace tous.*

Nous vous proposons trois ateliers, composés de 15 participants environ.

1. **Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions.**

L'animatrice est Véronique Cugnet Richard qui a gentiment accepté de remplacer Madame ZAGO, qui n'a pas pu se joindre à nous.

**Véronique Cugnet Richard** : *Je suis psychologue clinicienne, je travaille au TGI de Créteil. J'ai été aussi formatrice à l'INAVEM pour les entretiens à l'écoute. Je vais vous apporter des outils, mais j'attends aussi qu'on puisse avoir des échanges sur la manière dont vous gérez les appels.*

2. **Les techniques d'entretien, atelier animé par Isabelle Ferrari.**

**Isabelle Ferrari** : *Je suis formatrice dans l'écoute et la relation d'être, et en même temps enseignante de communication en IUT. J'ai aussi été écoutante bénévole à l'association « être » pendant 14 années.*

3. **Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?**

Atelier animé par Claude Julliard.

**Claude Julliard** : *Je suis responsable qualité à Sida Info Service (SIS) ; j'ai été écoutant aussi pendant 5 ans, et j'ai eu la chance de travailler avec bon nombre de personnes du collectif sur un travail sur la reconnaissance du métier des écoutants.*

Ces ateliers dureront 1h15. Le déroulé des ateliers devrait être le suivant :

5mn de présentation des enjeux, puis nous vous invitons à prendre la parole, à vous interpellier les uns et les autres et, 10 à 15mn avant la fin, faire une synthèse collective. L'animateur reviendra nous restituer en plénière, en 5mn, le contenu de vos échanges, en faisant ressortir 2 à 3 idées fortes.

Laurent Barbe nous donnera son témoignage sur les débats et nous échangerons en plénière avec l'ensemble des participants.

Il vous a été remis une fiche d'évaluation que nous vous demandons de bien vouloir renseigner dès la fin de nos débats. Merci également de nous la remettre immédiatement après, afin de nous adapter très rapidement à vos besoins, à vos envies, vos critiques, vos remarques pour améliorer de prochaines Journées.

Nous remercions les animateurs, et Monsieur Barbe d'avoir accepté de nous soutenir dans les échanges de cette matinée.

Je vous souhaite de riches débats, c'est une journée unique, importante pour le collectif, car sans vous la téléphonie sociale et en santé n'existerait pas, ce collectif non plus. Je rejoins le Président en disant nous allons certes lentement, mais que c'est ensemble que nous irons loin.

## Restitution des ateliers par les animateurs

Passage du 2<sup>ème</sup> extrait du film « Le Père Noël est une ordure » :

*L'appelant : Si tu avances quand je recule comment veux-tu comment veux-tu que je t'encule...*

*Josette : Mais enfin quoi, qu'est-ce que c'est ?*

*L'appelant : Ce n'est pas Thérèse?*

*Josette : Non*

*L'appelant : C'est une nouvelle ? Comment tu t'appelles?*

*Josette : Ah moi c'est Josette.*

*L'appelant : Je t'encule, Josette, je te mets, je te retourne, je te rebaise et tu me sucés... tu m'entends Josette ?*

*Josette : Non, mais dites-donc., non mais quoi tête de nœud, fous-moi la paix, four à merde*

*L'appelant : Soyez polie ! Je voulais parler à Thérèse, je rappellerai*

*Josette : Eh bien rappelle plus tard, malpoli, malpoli, va... Ah, bravo la police !*

*L'appelant : je t'encule, je t'emmerde...*

*Thérèse : Donnez moi ça vous, poussez vous. Allô ! Excusez- nous Monsieur, vraiment vous n'aviez pas à faire à une répondante ; il y a eu un petit malentendu.*

*L'appelant : un malentendu du cul vieille morue, je te pète la rondelle peau de couille.*

*Thérèse : très poétique, très poétique je ne connaissais pas toutes ces expressions, eh bien allez y monsieur, insultez moi à loisir nous sommes là pour ça.*

*L'appelant : euh...*

*Thérèse : mais que se passe-t-il ? Cela ne vous plaît pas monsieur ? Vous en étiez à peau de couille je crois.*

*Hein, que se passe-t-il ensuite ?*

*L'appelant raccroche :*

*Thérèse : Voilà comment on les calme.*

### 1<sup>er</sup> atelier : Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions

Par Véronique Cugnet Richard

Nous avons pris un temps individuel pour gérer justement les émotions grâce à des outils qui soient propres à chacun : tout ce qui est technique, corporel et la respiration contrôlée. Nous avons fait cela

ensemble. Puis, nous avons échangé et avons vu 3 thèmes vraiment importants sur la technique de l'entretien type par rapport à l'émotion :

- La durée

Un entretien ne doit pas être long, de manière à ce qu'il n'y ait pas un énervement qui arrive petit à petit et qui va perturber l'écoute. L'idée est de limiter à 30 minutes environ un entretien.

- Un temps nécessaire aussi entre chaque entretien

Ce temps permet d'analyser son émotion et d'évaluer ce qui vient de se passer. Qu'est ce qui s'est passé là ? Pourquoi je suis comme ça ? Si besoin, une mise à distance peut être faite en utilisant l'écrit. Il est important d'avoir ce temps, et pourtant, il y a des écoutants qui ne l'ont pas.

Enfin, la solidarité entre les collègues, avoir un espace d'échange immédiat après un appel, sont deux composantes humaines qui peuvent aider à gérer l'émotion.

Ce qui nous a paru très important, et qui est ressorti fortement, c'est l'importance de l'équipe d'encadrement, du coordonnateur, qui peut éventuellement être aussi écoutant, et qui est capable d'entendre l'émotion de l'écoutant à un moment T. Il vérifie que le cadre est respecté, cela aide beaucoup. En effet, lorsque l'entretien est perturbé, lorsque l'on reçoit beaucoup d'émotions qui arrivent des appelants et qu'il n'y a pas de cadre dans l'institution, que l'on ne sait pas sur qui compter vraiment, que c'est désordonné, cela n'aide pas à gérer les émotions et ça part dans tous les sens. On ne sait pas/plus si c'est l'appelant qui induit cette émotion ou si c'est la structure même. D'où, l'importance du cadre, avec des coordonnateurs fiables.

Dernier point, qui paraît aussi très important pour gérer les émotions, c'est tout ce qui a trait à la formation théorique, sur les techniques, comme par exemple la confrontation face à la mort. La technique permet de faire face à l'émotion. Ce qui est également ressorti, c'est l'importance des groupes de parole, des temps d'échanges, 1 à 2 fois par mois par exemple ; c'est une attente et cela fonctionne bien : l'émotion peut être élaborée en mettant des mots dessus.

Donc, il peut y avoir 3 temps pour gérer les émotions d'un entretien :

- un temps où l'on écoute et on prend conscience qu'il y a une émotion qui monte, que l'on peut contrôler en respirant tranquillement.
- Après un temps très lourd on peut échanger avec ses collègues
- et un 3<sup>ème</sup> temps de construction de l'émotion, à la fois parce que l'on a été formé à différentes techniques d'approche et parce qu'on peut élaborer ce qui s'est passé.

Voilà ce qui est ressorti avec cette attente qui est là et assez bien partagée avec des idées où tout le monde était d'accord.

## **2<sup>ème</sup> atelier : Les techniques d'entretien.**

**Par Isabelle Ferrari**

Nous avons eu des échanges très riches, entre des écoutants qui venaient de lignes très diverses, avec des publics divers, et des pratiques aussi diverses.

Nous avons travaillé autour de 4 axes : les techniques, les attitudes, qu'est ce qu'un appel difficile ? Et qu'est ce qu'un appel « réussi » ou « échoué » ?

### **Les techniques :**

La question du cadre a été abordée dans cette partie. On a pu voir que l'espace était important entre ceux qui placent le cadre dès le début, après 5 mn d'exploration d'écoute de la situation de la personne, ou à la fin. Ensuite nous avons des personnes qui ne posent aucun cadre, afin d'avoir une écoute extra ouverte, sans directive. Ce sont des personnes qui sont confrontées à des situations de détresse extrême où poser un cadre pourrait bloquer la fluidité de la parole de la personne qu'on écoute.

Et puis nous avons des écoutantes qui disent qu'il y a un moment, après avoir écouté la personne, où il faut poser des questions. Ce sont des écoutants qui sont dans une dimension d'exploration, voire de « détection », le mot a été prononcé, dans des situations de dangerosité. C'est le cas de l'enfance en danger, des personnes qui subissent des maltraitances ou des violences. Là, il s'agit pour l'écouter, de vraiment explorer, de détecter, ce qui suppose au niveau de la technique de l'entretien de devoir poser des questions très précises, qui parfois risquent de faire penser à un interrogatoire. Il faut donc là éviter cette ambiance d'interrogatoire, et lui préférer la notion d'exploration.

### **Les attitudes :**

On est parti sur les limites de l'empathie : est-ce qu'il n'y a pas des écoutes où effectivement l'empathie a ses limites ? Oui. Tous les écoutants l'ont reconnu, pour des raisons diverses, soit parce qu'il s'agit d'appels où les écoutants se font « engueuler », soit parce qu'il s'agit de blagues, de plaisanteries, soit parce qu'il s'agit de personnes « perverses » ou de personnes dont l'intention d'appel n'est pas claire et n'est pas faite avec l'attention d'être aidé. Donc, cela peut susciter un certain nombre de limites à l'empathie de l'écouter.

### **Qu'est ce qu'un appel difficile ?**

Ce sont ceux qui limitent l'empathie, mais aussi les appels récurrents. Il y a des lignes qui sont vraiment encombrées par ces appels récurrents et qui ont du mal à les clore, à raccrocher. Est-ce que l'on clôt un appel ou pas ? Pour certains c'est difficile...

### **Qu'est ce qu'un appel « réussi » ou « échoué » ?**

L'appel « réussi » ou « satisfaisant » est d'abord à observer à partir de 2 pôles : le pôle de l'écouter et le pôle de l'écouter. Un appel « satisfaisant » pour l'appelant c'est quand les personnes ont la preuve dans

la réalité sociale ou juridique qu'il y a réellement une procédure pénale qui est en cours. Ce n'est pas le cas de toutes les lignes bien évidemment. Ou alors, quand les personnes ressentent un sentiment d'apaisement à la fin de l'appel. Ce sentiment d'apaisement qui peut d'ailleurs s'exprimer verbalement par des remerciements, par des « merci je vous rappellerai ».

Du point de vue de l'écouter, quel est l'indice de satisfaction ? Il prend des formes différentes. Pour certains c'est tout simplement l'appel en lui-même qui permet à la personne d'avoir été écoutée. Pour d'autres, c'est de permettre à la personne d'entrer en relation grâce à l'écoute. Pour d'autres encore, c'est de pouvoir contenir la personne – pour des personnes qui ont des problèmes psychiatriques par exemple- et de pouvoir offrir un espace de parole et d'écoute.

Nous avons terminé sur les appels « satisfaisants » pour rester sur une note positive.

### **3<sup>ème</sup> atelier : Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?**

**Par Claude Julliard**

Cet atelier était très intéressant. En filigrane, il y avait toujours la question de service public, la notion de service rendu au public et de répondre le mieux possible à ses besoins et donc de construire et d'articuler une offre de service cohérente avec les besoins et les usages des personnes.

Ce qui a été dit, c'est que la simple adaptation des pratiques développées, acquises au téléphone, n'était pas suffisantes et il n'y avait pas de transposition collée des pratiques au téléphone sur les pratiques dans les nouveaux canaux de communication : internet, chat, forum et email. La pertinence du canal se fait en fonction de la mission, de l'usage de la personne, et qu'il faut avoir conscience des limites et de la complémentarité des canaux.

L'exemple qui a été soumis à la réflexion a été : est-ce que l'on peut prétendre être dans une attitude de relation d'aide et d'écoute lorsqu'on va faire un email, lorsqu'on va faire du forum, ou lors d'un chat ? Est-ce qu'il s'agit de la même relation d'écoute et d'aide ? Est-ce que c'est envisageable ?

Selon les pratiques des uns et des autres autour de la table, il y a effectivement des choses qui ont été dites sur l'usage du chat, du fait que sa synchronicité peut peut-être permettre d'être plus proche de la relation d'aide au téléphone, qu'il y a une forme de complémentarité et que c'est à la fois la personne qui décide de ce dont elle avait besoin, et qui utilise le canal dont elle a besoin. Ce qui est compliqué, c'est que parfois le canal choisi n'est pas adapté à la question de l'urgence et au besoin de la communication.

Donc, il est extrêmement complexe de pouvoir prétendre répondre véritablement aux besoins puisque la personne va choisir elle-même, de façon autonome, son mode de communication. On peut alors suggérer à la personne qu'elle utilise un autre outil. L'exemple a été donné de la difficulté d'identifier tout l'implicite qu'il pouvait y avoir dans un travail par email : on peut proposer à la personne, dans l'accusé réception qui a été fait, de passer par un autre canal qui est peut-être plus synchrone et qui permet plus de communication directe.

Il a été aussi dit que les canaux sont fonction des missions de la structure ; lorsque celle-ci est plus dans l'écoute, dans la relation d'aide, que c'est plus difficile pour cette structure d'offrir d'autres canaux, les autres canaux peuvent être adaptés s'il y a de la demande d'information, de réorientation. Certaines structures sont très hésitantes, voire très réticentes, à proposer une offre de services plus large, précisément à cause de ces questions-là.

La question de la formation est essentielle, puisqu'on ne peut pas transposer de façon collée, et qu'il y a la question du temps, qui est à prendre en compte dans le traitement des situations.

Les emails par exemple ont été qualifiés d'extrêmement chronophages. Il a également été dit que cela demande des ressources, de la formation pour les « e-écoutants » et que l'ouverture à d'autres canaux est ainsi rendue complexe.

### **Intervention de Laurent Barbe, grand témoin pour les 3 ateliers**

Pour démarrer, je vais reprendre le fil de ce que l'on a vu ce matin.

J'ai été frappé que vous démarriez par cet extrait du film « Le Père Noël est une ordure », car il y a un peu de tout dedans.

- A l'époque, c'est la cabine téléphonique. On est vraiment très loin de cela aujourd'hui.
- On évoque un service qui a comme vocation essentiellement une relation d'aide de type très psychologique, même si tout le comique du film est quand même de montrer ce qui peut être un peu louche à la fois chez les appelants et aussi chez les écoutants qui sont tous un peu en difficulté.

Un entretien d'écoute, des personnes qui appellent pour une demande d'aide plutôt sur un volet psychologique : c'est intéressant car pour moi, c'est un peu l'idéal type, on a l'impression que c'est le cœur de la téléphonie. Or, après avoir entendu toute la suite des débats, on s'aperçoit que l'on est très loin de ça dans la réalité de la diversité de vos services.

Pour toute une série de raisons, on est très loin de ce modèle-là, dans l'ensemble. D'abord, ce modèle se heurte aux jeunes. Il y a un effet générationnel, j'ai trouvé que vous l'aviez très bien exprimé tout à l'heure dans l'atelier, où, du coup, ces modes d'usage évoluent considérablement, avec des choses très complexes, comme l'usage défensif que les jeunes peuvent avoir du téléphone, justement pour ne pas parler : on peut écrire, on peut chater. Il y a vraiment des choses à réfléchir, car ce contexte est difficile lorsque certaines missions sont de détecter, de poser certaines questions délicates.

Mais évidemment ce qui est aussi compliqué, et c'est pourquoi le modèle ne fonctionne pas, c'est que vos structures ont des rôles et des types et catégories d'appels différents. J'en ai pointé quelques uns.

Il y a celles qui sont dans le modèle de l'écoute, accueil solitude, les gens ont juste envie de parler il n'y a qu'à écouter.

Il y a des lignes pour lesquelles il y a une information précise sur laquelle vous êtes missionnés. Il y a éventuellement du conseil juridique, il y a des appels qui sont parfois ponctuels, parfois durables, parfois très hésitants quant à leur objet.

On a cette diversité-là et il y a aussi des gens qui appellent avec de la manipulation, avec des tentatives d'instrumentalisation. On a eu pas mal d'exemples sur le plan juridique, on a des grands malades qui



attaquent le monde entier, j'imagine qu'ils vous appellent aussi, ceux qui sont sur le volet juridique, on a cela au 119 sur des dénonciations de familles, qui sont parfois des règlements de compte. On voit bien dans ce cas-là, que l'appel réussi, pour moi, se situe assez loin de l'empathie.

Après avoir entendu toutes ces différences, je voudrais faire un distinguo important. D'une part il y a le métier des écoutants, il y a de la technicité, il y a de la prise de recul, il y a un cadre à poser, il y a besoin de se réguler avec des collègues. Il y a aussi une série d'enjeux importants et des questions de choix que des services sont amenés à faire au bout d'un moment et notamment pour savoir comment ils s'intègrent ou non dans une politique publique.

La puissance publique, quand elle donne des fonds, pose un certain nombre d'exigences, et il y a pas mal de choix structurants de service à débattre. Ils sont divers et j'en ai retenu quelques-uns :

Est-ce que par exemple on est généraliste et on se spécialise ? C'est un choix d'organisation, de structuration qui pose des questions assez complexes, vous l'avez évoqué ce matin pour les violences faites aux femmes. Est-ce que du coup il n'y a pas une partie de notre travail qui devient de dispatcher les appels ? Est-ce qu'on est national ou est-on local quand il faut orienter les gens vers des services de proximité ? C'est le cas pour le 119 et d'autres. Comment on s'organise ? Il y a des techniques comme évoquées ce matin, et des fonctions très diverses qui sont jouées.

Donc il y a des questions qui sont liées au métier d'écouter et des questions de service : sur quelle mission on joue ? Quelle mission on accepte de jouer ? Comment on demande ? Comment on négocie entre les deux ? Et je reviens sur un des enjeux évoqués par Thomas Heuyer : la peur de progresser non pas dans l'indicateur, mais dans la production d'évaluations. Les indicateurs ne sont que données, des chiffres, et des lectures différentes peuvent en être faites.

Les enjeux importants sont moins dans le fait de produire des indicateurs, voire même des indicateurs de satisfaction que d'approfondir : qu'est-ce que les services de téléphonie apportent vraiment comme plus-value, au regard des politiques publiques dans lesquelles ils s'inscrivent ? Et notamment du fait qu'il y a du non recours.

Vous êtes nombreux à travailler sur des questions relatives à la maltraitance, des choses qui ont été banalisées par la culture. Il y a là une vraie fonction, de permettre cette expression, et je pense que c'est cela dont on a besoin : des démarches nettement moins centrées sur la question de la satisfaction, que sur l'expérience vécue par les utilisateurs d'un service. On a plus besoin d'avoir des outils qui expliquent cela, que des indicateurs de satisfaction qui se contentent de parler de ce que l'on fait.

Il y a des logiques de rationalisation des politiques publiques qui veulent de plus en plus diminuer les coûts. La rationalisation n'a pas que ce sens là. Elle peut aussi vouloir dire, et c'est légitime, mieux utiliser l'argent public, le mettre au bon endroit, éviter les doublons.

A mon avis, il y a un enjeu important pour vos services, mais il n'est pas forcément unifié, qui est d'arriver à mieux décrire ce que la téléphonie apporte. Je vous rappelle c'est un thème important que celui du non recours. Par exemple dans le cadre du RSA, on estime que le non recours c'est plus de 30%. Et il y a plein de domaines : le non recours en matière de santé, le non recours en matière de

droit, la violence faite aux femmes et dont elles ne se plaignent pas. La téléphonie avec ce qu'elle facilite, apporte de la distance, les jeunes peuvent faire du chemin avec les nouveaux outils...

Il y a un rouleau compresseur des politiques publiques actuelles, et le danger c'est simplement de le subir, au lieu de se dire : quelle carte peut-on jouer dans ce cadre là ? Et, franchement la carte à jouer pour moi, ce sont des formes d'évaluations qui ne se contentent pas d'indicateurs, mais qui donnent à comprendre de manière assez fine ce qu'on apporte en plus, qui n'est pas que de la demande d'écoute comme sur l'extrait que vous nous avez passé.

J'ai été sensible à la fonction du site de « Maladies Rares Info services », à la mise en commun, mise en lien d'un certains nombre de parents, ce qui est très utile. Ce n'est pas que du conseil, c'est aussi de permettre à des gens qui sont isolés de voir qu'il y en a d'autres, de pouvoir échanger entre eux, même s'il faut le réguler après.

Voilà ce que j'ai capté et perçu, pour relier ce que vous vivez à des questions un peu plus larges.

## Questions des participants

### Question d'un participant :

J'aimerais savoir si tu fais une distinction entre la mesure d'impact ou quand tu parles du non recours, comment articules-tu ces deux éléments là ? Sont-ce les mêmes ?

### Réponse de Claude Juillard :

La mesure d'impact est un peu technique. Il y a un beau petit livre qui s'appelle « évaluer avec les usagers » qui explique bien à quel point on a besoin de mieux comprendre quelle expérience les gens font avec nos services. Si je me contente de dire « l'impact », c'est combien de personnes j'ai touchées, on est assez vite limité techniquement.

Ce que je trouve intéressant de travailler c'est assez complexe et un peu le mystère, c'est pourquoi à un moment donné quelqu'un va oser appeler un dispositif téléphonique ? Est-ce qu'il l'avait fait avant ? Est-ce qu'on lui a conseillé ? Essayer de comprendre comment l'expérience vécue des personnes impacte ou rencontre nos dispositifs. Cela relève d'un travail plus fin, qui est à mi-chemin entre le qualitatif et d'autres méthodes. Quelle est la plus-value pour les personnes qui nous appellent ? Mais ça, vous en avez une préoccupation assez constante, mais aussi quelle est la plus-value de ce que l'on fait dans le cadre des politiques publiques ? En tous les cas si on leur demande de l'argent.

### Réaction d'Aurélié De Andrade, SOLRES 92 :

Je souhaite rebondir au niveau de la thématique de l'émancipation. On offre cette émancipation et on y participe. Donc, on est dans de la construction sociale à l'égard de l'utilisateur, et sociale avec les politiques publiques. Souvent dans les services d'écoute, on est confronté à cela. Dans le cadre organisationnel, c'est perdu et pas discuté, on co-construit ce qui est en train d'être dit. Je pense que si l'on oublie ça, on perd toute une part de notre travail ; la plus-value est là.

**R. de Franck Mace, Association Sida Info Service (SIS) :**

J'ai été frappé dans l'atelier auquel j'ai participé par la convergence de la réflexion, des problématiques de la mise en travail, et de la pertinence de cette réflexion. On est tous en train de souffrir dans nos services pour réfléchir, évoluer, au niveau des techniques, des supervisions, de la formation professionnelle, etc. L'adaptation aux outils, on bute là-dessus, mais c'est très intéressant, et c'est un des bénéfices de cette journée, de voir que c'est partagé, et partagé avec ce niveau de réflexion.

C'est un secteur extrêmement riche de ce point de vue là, par sa diversité et la variété des expériences. Si je formule un vœu, c'est qu'il faudrait être peut-être plus ambitieux, se donner les moyens de se donner plus de temps pour réfléchir, et peut-être de le faire savoir : par rapport aux enjeux institutionnels et financiers dont vous parliez ce matin, portez cela, regardez la qualité de ce qui se joue dans la dimension relationnelle et prenez en conscience. Cela va au-delà de savoir si vous décrochez bien 84% de vos entretiens, ou vous passez bien 42mn.30 par heure posté derrière votre téléphone, qui devient un petit peu l'alpha et l'oméga des appelants pour les pouvoirs publics, même si on sait que c'est important. Moi j'ai trouvé cela passionnant.

Et l'autre point, c'est qu'effectivement on réfléchit énormément, et c'est un reproche que je nous fais à SIS, mais probablement pas assez avec les personnes qui nous appellent, et surtout probablement pas assez avec les personnes qui ne nous appellent pas. On propose des services « grand public » très portés médiatiquement, et lorsque nous avons un appel à SIS d'une personne qui dit être séropositive depuis 15 ans et c'est la 1<sup>ère</sup> fois que je vous appelle... Bon c'est que cette personne n'avait pas besoin de nous tant mieux, mais je ne peux pas m'empêcher de dire qu'on a loupé quelque chose dans la proposition, l'incitation et qu'il faudrait peut-être réfléchir plus avec ces personnes : qu'est-ce que vous attendiez avant d'appeler ? Réfléchir entre nous c'est très bien, mais y associer des personnes usagères potentielles de nos dispositifs, serait probablement déterminant.

## Conclusions

### Conclusion de Laurent Barbe

On parle actuellement beaucoup de la souffrance au travail, et il y a un auteur que j'aime bien, Yves Clos, qui travaille beaucoup sur la question du travail qui dit : « une énorme part de la souffrance au travail vient de l'écart entre l'idée qu'on peut se faire de ce qu'est le bon boulot et ce qu'on fait réellement, et il manque aussi des lieux où l'on puisse l'élaborer ». Il y a toujours un boulot à faire pour faire coller la manière de définir notre travail avec ce qu'il est réellement.

Parce que faire du bon travail ce n'est pas juste faire un truc idéal, mais aussi, dans certains cas, répondre à des missions et de pouvoir le dire en commun et le travailler collectivement.

Dans les structures, il est très important de faire cela, sinon on souffre.

On peut aussi regarder la réalité de ce que l'on fait et dans cette réalité là trouver en quoi il y a des choses satisfaisantes et des choses intéressantes à jouer.

Je pense , et je l'ai écrit, depuis quelque temps, que le fait de travailler plus avec les usagers dans une logique d'alliance c'est ce qui nous est le plus utile pour sortir du tête à tête morbide entre un opérateur et son financeur. On traite des opérateurs comme des vendeurs de service.

Dans ce dialogue il faut qu'il y ait la voix des citoyens concernés par les services que nous produisons.

### **Conclusion de Thomas Heuyer**

Je tiens très sincèrement à vous remercier de participer à cette Journée de manière bénévole.

Ce qui me frappe depuis des mois et d'années, c'est à la fois la diversité de nos champs d'interventions, de nos histoires, même s'il y a une grande part d'engagement et de militantisme, une grande diversité de nos structurations, de nos organisations, mais aussi a une identité commune qui se dégage de ce qui a été restitué des ateliers qui est assez fort. Trois points m'ont interpellé :

- **Le socle de compétences, de techniques, de la relation d'aide à distance et la relation d'aide à l'humain** : c'est fondamental.

Quand on a créé le Collectif et qu'on discutait sur la Charte, un des mots qui revenait le plus souvent c'était ce mot là, « l'humain ». Le cœur de nos activités de tous les jours, c'est d'aider l'humain, et c'est très fort, bien au-delà de nos diversités historiques, organisationnelles et fonctionnelles.

- **Le distinguo entre le métier et la logique de service.** Ce qui est essentiel dans notre activité de tous les jours, c'est d'arriver à articuler ces logiques métiers et de service, ce qui n'est pas toujours facile - je regarde les deux Chargés d'Ecoutes de Maladies Rares Info Services - particulièrement dans une période où nous sommes tous en pleine mutation, par rapport par exemple au domaine technologique. Mais on se rend compte que, au-delà de nos diversités, nous avons tous engagé ces évolutions qui visent à articuler au mieux ces logiques de métier avec ces logiques de service qui sont très fortes, avec des commandes des pouvoirs publics qui deviennent de plus en plus difficiles à assurer.

- **La question sur la mesure de l'impact** qui vient après la notion d'évaluation et de valeur ajouté de nos services. Nous avons bataillé là-dessus auprès de l'INPES afin de faire en sorte que, pour les services de téléphonie en santé financés par l'INPES, il y ait des budgets pour que l'on puisse mettre en place des mesures d'impact. C'est-à-dire on n'est plus sur la mesure de la satisfaction des usagers, mais on va essayer de mesurer quelle est la valeur ajoutée de nos services. Qu'est ce qui change entre le moment où l'utilisateur nous appelle et la suite de son parcours médico-social ?

Cela fait des années qu'on le souhaite, mais il est vrai que le contexte budgétaire n'est pas favorable, cependant, il faudra continuer là-dessus bien au-delà du seul champ de la santé. Vous avez évoqué la nécessité d'évaluer la plus-value du service en associant le mieux possible les usagers. Oui, bien évidemment on aimerait, mais comment fait-on ?

Quand Franck Mace disait qu'il fallait que l'on porte auprès des pouvoirs publics, nous, acteurs de la téléphonie sociale et en santé, à la fois notre expertise, notre savoir-faire, et qu'ils nous entendent sur

ce que l'on apporte dans la relation d'aide, je pense que c'est ce que nous avons commencé à faire avec le Collectif et il faut qu'on le porte encore plus.

J'ai bien conscience que le temps des ateliers était trop court mais nous avons fait ce choix dès le départ de faire 2 demi-journées en décalque. Ce sera mieux la prochaine fois. Nous pourrions aussi faire en sorte que ces savoir-faire, cette expertise là, ce caractère unique dans la relation d'aide qui est complémentaire avec tous les acteurs de proximité, soient valorisés et le porter auprès du pouvoir public.

# GROUPE DE L'APRES-MIDI

## Allocutions d'ouverture de l'après-midi

### Jacques Bernard, Président de « Maladies Rares Info Service »

C'est un réel plaisir de vous accueillir pour ce colloque sur la plateforme « maladies rares ».

Pourquoi un vrai plaisir ? Pour 3 raisons :

Tout d'abord, parce que c'est ici que sont réunis tous les acteurs en guerre contre les maladies rares et nous sommes quasiment sur un navire amiral en guerre. Nous sommes ici grâce à l'AFM Téléthon, qui nous soutient dans notre combat et nous apporte son concours notamment financier pour que nous puissions exister et nous manifester.

La deuxième raison est de saluer votre mouvement. Je dis « votre mouvement » car c'est surtout Thomas Heuyer et Caroline Lemoine qui ont contribué à la création de ce mouvement. Pour moi, quelqu'un qui navigue beaucoup dans les milieux associatifs et politiques, c'est un mouvement magnifique.

Vous êtes un mouvement de professionnels mais également un mouvement politique et c'est très important aujourd'hui.

Je trouve formidable que vous ayez réussi à vous rencontrer, préparer des choses ensemble et organiser cette journée dont, je l'espère, vous tirerez le plus grand profit car « ensemble on va plus loin, même si tout seul on va plus vite ». Ensemble, on va plus loin et vous êtes là pour cela, je vous en remercie et je vous dis à tout à l'heure pour d'autres moments de rencontre.

## Introduction

### Caroline Lemoine, porte-parole du Collectif TeSS pour l'aspect social

Nous avons choisi d'introduire ce colloque en vous présentant un extrait du film « Le Père Noël est une ordure », qui nous permettra de planter le décor de cette journée.

#### Extrait

*« Pierre : Bien, bien, bien, bien, bien... pas eu trop d'appels Thérèse ?*

*Thérèse : Non rien de grave non, la routine quoi. Oui depuis 18h nous n'avons eu qu'un appel.*

*Pierre : C'est cela oui.*

*Le téléphone sonne :*

*Thérèse : Allô SOS détresse amitié, bonjour, je vous écoute.*

*Homme : Allô SOS détresse ? Allô !*

*Thérèse : Allô je ne vous entends pas !*

*Homme : Allô SOS détresse ? Je suis au bout du rouleau là. Qu'est-ce que je dois faire ?*

*Thérèse : Allô ? Appuyez sur le bouton.*

*Détonation d'une arme à feu.*

*Thérèse : Allô ! Rappelez-moi d'une cabine qui fonctionne !*

*Pierre : Dites donc Thérèse un seul appel depuis 18h, pour un soir de Noël, c'est tout de même très calme ! »*

Nous allons poursuivre cette introduction en retraçant rapidement l'histoire de la TeSS : Le début de la TeSS revient à des initiatives des milieux associatifs, dans les années 60, comme immortalisé dans ce film dont vous découvrirez un deuxième extrait tout à l'heure.

Dans les années 80, les pouvoirs publics ont pris conscience de l'apport de ces numéros et se sont impliqués dans la création de certains d'entre eux.

Au début des années 2000, différents acteurs ont souhaité réfléchir à la mise en place d'un diplôme pour professionnaliser le travail de l'écouter. Même si ce diplôme n'a pas vu le jour, ce projet a permis de créer du lien entre les structures.

En 2011, différentes structures ont décidé de se réunir, de manière informelle, pour échanger sur des sujets communs. Ces réunions sont devenues des réunions trimestrielles d'échanges de pratiques. Ces réunions regroupaient de grosses associations, des petites associations, des structures qui travaillent avec des salariés, d'autres qui travaillent avec des bénévoles, des gens qui travaillaient dans le secteur de la santé, d'autres dans le secteur social, des structures qui écoutaient des appelants qui sont vraiment dans l'urgence, d'autres qui le sont moins... Et nous nous sommes rendus compte que malgré toutes ces différences, nous avons quand même le sentiment, autour de l'écoute et autour du service apporté aux personnes qui nous contactent, que nous partageons tous des valeurs communes.

Nous avons eu alors besoin de structurer encore plus nos échanges des pratiques et nous sommes arrivés à la création d'un Collectif qui a été lancé en mars 2012. Il se réunit autour d'une charte qui reprend les valeurs qui nous sont essentielles, charte qui vous a été remise à l'accueil. C'était très important pour nous de créer ce Collectif, pour montrer à quel point nous défendons tous ensemble une certaine manière de travailler, une certaine manière de voir la relation d'écoute, la relation d'aide à distance, une certaine manière de prendre en charge et de soutenir des personnes qui nous appellent et qui sont pour toutes nos structures dans des situations difficiles.

Le Collectif a donc été créé. Une de ses premières actions fut de mettre en place des formations, auxquelles certains d'entre vous ont participé. C'était déjà pour nous une très belle réussite et, comme nous nous sommes rendus compte qu'il y avait un réel besoin d'échanges, nous avons souhaité proposer une journée à destination des écoutants pour leur permettre d'échanger sur leurs pratiques, et ainsi promouvoir les bonnes pratiques. Certains de nos services sont plus en avance sur quelques aspects et d'autres ont réfléchi à des points particuliers ; c'est l'esprit de cette Journée..

Nous vous remercions vraiment pour votre présence aujourd'hui, d'autant que derrière ce Collectif il y a des enjeux très importants pour certaines structures. Je laisse la parole à Thomas Heuyer pour vous en parler.

**Thomas Heuyer, porte-parole du Collectif TeSS pour l'aspect santé**



J'ai la difficile tâche de vous présenter les enjeux de la TeSS. Nous en avons ciblé 4 majeurs :

1) **La tarification** avec un certain nombre de problématiques :

Le coût des numéros courts qui coûtent cher environ 50 000 euros par an. Est-il logique que des entités financées pour une grande part par les pouvoirs publics, aient à payer 50 000 euros par an pour des numéros courts, numéros qui relaient des compagnes publiques, de service public et d'intérêt général ?

**Les numéros verts, azurs et indigos.** Un grand nombre de nos services ont un ces 3 types de numéros. On les a créés, on a souscrit ces contrats en général au début des années 2000, car à l'époque ils étaient avantageux. Le paysage de la téléphonie a grandement évolué depuis, en particulier avec les portables, les box et les forfaits. On se rend compte aujourd'hui que ce type de numéros présentent plus d'inconvénients que d'avantages à la fois pour les usagers mais aussi pour les services. Cela coûte cher car ces numéros sont payants, parfois surtaxés. Ces numéros ne sont pas inclus dans les forfaits, ils sont ainsi considérés comme surtaxés et c'est la raison pour laquelle une préannonce tarifaire est diffusée pour les numéros azurs et indigos. Ce qui est devenu complètement paradoxal. Avoir souscrit des numéros pour apporter des services plus avantageux aux usagers est devenu un inconvénient dans la plupart des cas, à la fois pour les usagers et pour les services. C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'entre nous ne communique plus sur ces numéros mais sur le numéro support qui commence par un 01, 02 etc.

On a tous constaté que la préannonce tarifaire qui est diffusée lors d'un appel depuis 3 ans, suite à la loi Chatel, a un effet dissuasif pour les personnes qui comprennent que l'appel va être fortement surtaxé. On a eu l'occasion, l'an dernier, avec Stéphane Gobel du CISS et Caroline Lemoine d'aller rencontrer l'ARCEP, l'autorité de régulation des télécoms.

Nous avons été écoutés, mais il nous a été répondu que de nouveaux numéros allaient apparaître à l'horizon de 2015. Les opérateurs marchands ont été consultés pour établir cette nouvelle gamme mais pas des acteurs comme nous. Ces nouveaux numéros prendront en compte les nouvelles caractéristiques du paysage téléphonique mais quels seront leurs coûts ? Ces numéros ne prendront en compte que les appels provenant de portables ou de téléphones fixes qui sont inclus dans des forfaits. Il devrait donc y avoir une première série de numéros qui seront des numéros spéciaux gratuits, y compris des numéros gratuits courts. Il y aura une autre série de numéros à tarif banalisé et des numéros commerciaux type 0 892. La base de tarification sera C (pour gratuit ou banalisé) et pour les numéros surtaxés C+S (le S étant le service apporté).

Il faudra aussi certainement que nous fassions évoluer nos numéros si nous voulons nous adapter à cette nouvelle tarification : là-encore, quel en sera le coût ?

2) Se pose aussi l'enjeu des **évolutions structurelles** et on est vraiment dans l'actualité, car on a pu constater ces derniers mois un certain nombre d'évolutions.

Dans le cadre d'un marché public, le niveau 2 de Tabac Info Service était assuré jusqu'à l'année dernière par l'Office Français de prévention du Tabagisme. Dans le cadre d'un nouvel appel d'offres, Direct Médica, un prestataire privé, a remporté ce marché. Cela marque une première évolution. Une autre évolution qui a beaucoup plus de sens : on passe d'une logique de subventions à celle d'appel d'offres de marché public qui est une mise en concurrence ; C'est ce à quoi l'INAVEM a fait face pour le 08VICTIMES.

Beaucoup pensent que l'Europe nous oblige à passer d'un régime de subventions à celui de marché public. Or, juridiquement ce n'est pas le cas dès lors qu'un certain nombre de critères est respecté. Cette analyse nous a d'ailleurs été confirmée par plusieurs acteurs, y compris au niveau ministériel.

Dans d'autres pays européens, il y a des subventions publiques qui sont données aux associations, et cela fonctionne bien. Donc, on peut se poser la question des raisons de ce changement.

Il en est de même pour le numéro unique européen, le 116 000 - enfants disparus, service initialement assuré à la fois par l'INAVEM et par la Fondation pour l'Enfance. Les ministères ont décidé de passer d'une logique de subventions à une logique de marché public et ce numéro a été attribué à une filiale de GDF Suez.

Il y a une autre évolution, qui concerne l'organisation du ou des services, notamment dans les luttes contre les violences faites aux femmes. Là, se pose la question de l'existence de plusieurs acteurs qui proposent plusieurs numéros, contre le viol, contre les maltraitances faites aux femmes au travail, contre les violences conjugales, les mutilations sexuelles, le mariage forcé... Cela fait un certain nombre d'acteurs et de numéros proposés et aujourd'hui, il serait prévu qu'il n'y ait qu'un seul numéro qui arrive chez l'un de ces acteurs, la Fédération Nationale Solidarité Femmes. Ensuite, en fonction de la thématique, de la demande, l'appel serait redirigé vers le service le plus compétent. Ici, on est dans une logique de rapprochement.

La campagne nationale de lutte contre les violences faites aux femmes est d'ailleurs lancée aujourd'hui.

Précision d'Adrien Ricciardelli, Responsable du 3919 (précision donnée lors de l'intervention du matin) : *Effectivement, l'Etat a annoncé très clairement qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, le 3919, qui est aujourd'hui une plateforme téléphonique qui traite de la thématique des violences conjugales, devrait traiter les diverses thématiques des violences faites aux femmes. C'est un peu compliqué, d'un point de vue opérationnel, car aujourd'hui le service d'écoute est constitué de 19 écoutants, ce qui représente 10 ETP environ. Ainsi, pour cette partie des appels qui seront autres que des violences conjugales, nos écoutants vont être aussi un peu des standardistes...*

*C'est un changement institutionnel significatif, les choses doivent, en plus, se faire rapidement. C'est l'Etat qui l'a décidé et qui l'annonce sans forcément nous consulter au préalable. Cette plateforme téléphonique sera*

*opérationnelle dans un peu plus d'un mois, donc on travaille dans des conditions difficiles. C'est un enjeu important puisque ça donne une tonalité de ce qui est en train de se passer dans le paysage de la TeSS.*

3 ) **Les indicateurs.** Nous avons eu l'occasion d'y travailler au sein du Collectif, parce qu'on constate que des financeurs, notamment nos partenaires publics, tels que les ministères ou l'INPES, nous demandent de communiquer de plus en plus d'indicateurs, dans le cadre des financements qui nous sont accordés.

Sur le principe, il est tout à fait légitime, intéressant et porteur qu'il y ait des indicateurs qui mesurent notre activité, d'une façon ou d'une autre. Simplement, il y a quelques petites choses qui posent questions :

La première d'entre elles, c'est que les indicateurs qui nous sont demandés sont souvent ou exclusivement des indicateurs d'ordre quantitatif. Ceux d'ordre qualitatif sont mis de côté.

Le deuxième point concerne l'objet des indicateurs, c'est-à-dire ce que l'on étudie. Pour mesurer la qualité de service, un certain nombre d'indicateurs sont proposés qui ne portent que sur les volumétries d'appel. Il est important de savoir si un appelant arrive à nous joindre, mais on ne peut pas mesurer la qualité de service à travers la seule volumétrie d'appels. Il est important que l'on puisse mesurer la qualité de la réponse qui est apportée, l'utilité et l'efficacité de cette réponse.

Un autre point, que nous avons eu l'occasion d'évoquer avec un représentant du Comité de la charte, est la quantité, le volume d'indicateurs. Récemment, j'étais en réunion de Conseil d'Administration ou en réunion d'équipe, et j'essayais de présenter tous les indicateurs que nous devons suivre. Même avec la meilleure pédagogie du monde, c'est compliqué et cela crée une logique où tout s'articule autour d'une multitude d'indicateurs. Oui, bien sûr, il faut des indicateurs pour qu'on évalue notre activité, mais dans une certaine mesure, en restant raisonnable.

Avec toutes ces questions, se pose la notion de qualité de service, d'amélioration continue du service et là, il est intéressant de constater que nous avons une grande diversité de fonctionnement, de structuration etc... entre les membres du Collectif. Je pense que l'exigence de la qualité de service est fondamentale. Pour autant, il faut que l'on ait des démarches et systèmes qualité qui soient adaptés à l'histoire de chacun, à la configuration du service, à ses structures, au statut salarié ou bénévole des écoutants... Je pense que c'est un point fondamental.

4 ) Vous savez que l'INPES mène depuis 4 ans un projet de réorganisation de la PADS (Prévention et Aide à Distance en Santé). Et l'une des priorités aujourd'hui est de créer un Label PADS pour le courant de l'année 2014. Il devrait y avoir 7 engagements, qui seront déclinés à travers un certain nombre de critères, avec différents niveaux pour chacun de ces critères (1-2-3-4), et des indicateurs correspondants. Ce Label peut avoir un effet structurant, modélisant, ça va être le 1<sup>er</sup> créé dans le domaine de la téléphonie sociale ou en santé. On peut s'interroger par ailleurs sur l'utilité de créer un

Label alors que la Haute Autorité en Santé vient d'abandonner celui concernant la labellisation des sites internet...

L'INPES a prévu en 2014 de certifier les entités qu'elle finance. Nous avons été un certain nombre à nous questionner sur le peu de structures concernées dans un premier temps par ce Label. Au regard de la crédibilité de ce Label et de sa communication, c'est un volume très faible.

L'élargissement de ce Label à d'autres d'acteurs de la PADS et du champ social devrait se faire en 2015. Tous les acteurs de la TeSS devraient ainsi être concernés. Mais avoir deux vagues de labellisation (d'abord les services financés par l'INPES puis les autres acteurs de la TeSS) plutôt qu'une seule vague présente-t-il plus d'avantages que d'inconvénients en termes de crédibilité, de mobilisation de ressources ? Le contenu de Label sera déterminant. C'est la pertinence de celui-ci, son caractère dynamique qui contribuera à sa réussite, évitant ainsi de créer un système qualité statique et trop accès sur la documentation.

Il nous paraissait intéressant de poser ces enjeux-là, sur lesquels nous réfléchissons depuis 2-3 ans au sein du Collectif. Nous avons fait valoir ces points de vue notamment auprès des Ministères et nous continuons.

## Présentation de l'après-midi - Frédérique Botella, Directeur du SNATED

Bonjour à tous et merci d'avoir répondu aussi nombreux à ce premier colloque, rendez-vous de la téléphonie sociale et en santé. Pratiquement 100 participants, c'est déjà une première victoire pour nous.

J'ai envie de reprendre une phrase qui a été prononcée ce matin et cet après-midi par le Président de Maladies Rares Info Service : « seul on avance plus vite, mais ensemble on va plus loin ». Je pense que ça nous fera un bon slogan pour le collectif de la téléphonie.

Un collectif qui est un endroit, comme le rappelait ce matin Sabrina Bellucci, la Directrice Générale de l'INAVEM, qui est un lieu ressource, un lieu où l'on peut parler d'échanges de pratiques et où l'on essaie lors de ces réunions d'améliorer à chaque fois l'accompagnement qu'on se doit d'apporter à l'ensemble de nos équipes.

Au-delà des enjeux politiques, stratégiques qui ont été présentés par Caroline Lemoine et par Thomas Heuyer, on a souhaité monter cette première rencontre aujourd'hui et vous permettre d'échanger autour de vos pratiques professionnelles. Nous souhaitons bien évidemment que les échanges soient fructueux, riches et porteurs d'idées nouvelles et enthousiastes.

Ces échanges auront lieu à la fois en ateliers et en plénière. J'apporte une précision : les ateliers n'ont pas forcément vocation à vous apporter aussi de la connaissance, mais c'est un lieu où vous allez échanger sur vos pratiques professionnelles. C'est important et c'est quelque chose qui a émergé

lorsque nous avons monté aussi, il y maintenant un peu plus d'un an, les formations interservices qui ont été évoquées tout à l'heure.

Nous avons la chance d'avoir un grand témoin en la personne de Laurent Berbe qui va se présenter, et que nous remercions d'avoir accepté ce rôle. Il suivra vos échanges en passant dans les ateliers et nous donnera en plénière son point de vue sur les points forts de vos débats.

**Laurent Barbe :** *Je suis consultant et je travaille dans de nombreux secteurs de l'action sociale, dont un certain nombre qui seront concernés parce que vous faites : la protection de l'enfance, la lutte contre l'exclusion... J'essaierai de faire des liens, de noter ce que vous avez pointez comme enjeux pour voir si l'on peut, même dans un contexte comme celui-là, ne pas sombrer dans la grande dépression qui nous menace tous.*

Nous vous proposons trois ateliers, composés de 15 participants environ.

**4. Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions.**

L'animatrice est Véronique Cugnet Richard qui a gentiment voulu remplacer Madame ZAGO, qui n'a pas pu se joindre à nous.

**Véronique Cugnet Richard :** *Je suis psychologue clinicienne, je travaille au TGI de Créteil. J'ai été aussi formatrice à l'INAVEM pour les entretiens à l'écoute. Je vais vous apporter des outils, mais j'attends aussi qu'on puisse avoir des échanges sur la manière dont vous gérez les appels.*

**5. Les techniques d'entretien, atelier animé par Isabelle Ferrari.**

**Isabelle Ferrari :** *Je suis formatrice dans l'écoute et la relation d'être, et en même temps enseignante de communication en IUT. J'ai aussi été écoutante bénévole à l'association « être » pendant 14 années.*

**6. Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?**

Atelier animé par Claude Julliard.

**Claude Julliard :** *Je suis responsable qualité à Sida Info Service (SIS) ; j'ai été écoutant aussi pendant 5 ans, et j'ai eu la chance de travailler avec bon nombre de personnes du collectif sur un travail sur la reconnaissance du métier des écoutants.*

Ces ateliers dureront 1h15. Le déroulé des ateliers devrait être le suivant :

5mn de présentation des enjeux, puis nous vous invitons à prendre la parole, à vous interpellier les uns et les autres et, 10 à 15mn avant la fin, faire une synthèse collective. L'animateur reviendra nous restituer en plénière, en 5mn, le contenu de vos échanges, en faisant ressortir 2 à 3 idées fortes.

Laurent Barbe nous donnera son témoignage sur les débats et nous échangerons en plénière avec l'ensemble des participants.

Il vous a été remis une fiche d'évaluation que nous vous demandons de bien vouloir renseigner dès la fin de nos débats. Merci également de nous la remettre immédiatement après, afin de nous adapter très rapidement à vos besoins, à vos envies, vos critiques, vos remarques pour améliorer de prochaines Journées.

Nous remercions les animateurs, et Monsieur Barbe d'avoir accepté de nous soutenir dans les échanges de cette matinée.

Je vous souhaite de riches débats, c'est une journée unique, importante pour le collectif, car sans vous la téléphonie sociale et en santé n'existerait pas, ce collectif non plus. Je rejoins le Président en disant nous allons certes lentement, mais c'est ensemble que nous irons loin.

**Passage du 2<sup>ème</sup> extrait du film « Le Père Noël est une ordure » :**

*« L'appelant : Si tu avances quand je recule comment veux-tu comment veux-tu que je t'encule... »*

*Josette : Mais enfant quoi, qu'est-ce que c'est ?*

*L'appelant : Ce n'est pas Thérèse?*

*Josette : Non*

*L'appelant : C'est une nouvelle ? Comment tu t'appelles?*

*Josette : Ah moi c'est Josette.*

*L'appelant : Je t'encule, Josette, je te mets, je te retourne, je te rebaise et tu me sucés...tu m'entends Josette ?*

*Josette : Non, mais dites-donc., non mais avec quoi tête de nœud, fous-moi la paix, four à merde*

*L'appelant : Soyez polie ! Je voulais parler à Thérèse, je rappellerai*

*Josette : Eh bien rappelle plus tard, malpoli, malpoli, va... Ah, bravo la police !*

*L'appelant : je t'encule, je t'emmerde...*

*Thérèse : Donnez moi ça vous, poussez vous. Allô ! Excusez- nous Monsieur, vraiment vous n'aviez pas à faire à une répondante ; il y a eu un petit malentendu.*

*L'appelant : un malentendu du cul vieille morue, je te pète la rondelle peau de couille.*

*Thérèse : très poétique, très poétique je ne connaissais pas toutes ces expressions, eh bien allez y monsieur, insultez moi à loisir nous sommes là pour ça.*

*L'appelant : euh...*

*Thérèse : mais que se passe-t-il ? cela ne vous plaît pas monsieur ? Vous en étiez à peau de couille je crois. Hein, que se passe-t-il ensuite ?*

*L'appelant raccroche :*

*Thérèse : Voilà comment on les calme.*

## Restitution des ateliers par les animateurs

### 1er atelier : Les outils à disposition de l'écouter pour gérer ses émotions.

## **Par Véronique Cugnet-Richard**

Nous avons pris un temps un peu individuel pour gérer justement les émotions ressenties, grâce à des outils qui soient vraiment propres à chacun, tout ce qui est technique individuelle corporelle et respiration contrôlée, mais chacun a des astuces pour faire face à l'émotion.

Ensuite, nous avons échangé et avons vu 3 thèmes vraiment importants sur la technique de l'entretien par rapport à l'émotion, en particulier :

- l'échange avec les collègues avec une touche d'humour,
- un espace où l'on puisse partager, où sont déposés toutes ces histoires et ces émotions
- retravailler ensemble même sur l'instant présent.

Un temps est également nécessaire entre chaque entretien difficile de manière à avoir du temps pour analyser son émotion et évaluer ce qui vient de se passer, mais avec une touche d'humour pour dédramatiser. Ces moments permettent de mettre en place le cadre de la discussion. C'est une aide, un support qui est extrêmement important.

Ensuite ce qui peut aussi aider, par rapport à l'émotion, c'est le côté humain, la solidarité entre les collègues, avoir un espace d'échange immédiat après un appel.

Ce qui nous a paru très important, et qui est ressorti fortement, c'est l'importance de l'équipe d'encadrement, du coordonnateur, qui peut éventuellement être aussi écoutant, et qui est capable d'entendre l'émotion de l'écouter à un moment T. Il vérifie que le cadre est respecté, cela aide beaucoup. En effet, lorsque l'entretien est perturbé, lorsque l'on reçoit beaucoup d'émotions qui arrivent des appelants et qu'il n'y a pas de cadre dans l'institution, que l'on ne sait pas sur qui compter vraiment, que c'est désordonné, cela n'aide pas à gérer les émotions et ça part dans tous les sens. On ne sait pas/plus si c'est l'appelant qui induit cette émotion ou si c'est la structure même. D'où, l'importance du cadre, avec des coordonnateurs fiables.

Dernier point, qui paraît aussi très important pour gérer les émotions, c'est tout ce qui est groupe de parole, supervision, qui permet de canaliser l'émotion.

Donc, tout ce groupe, les collègues, les référents ou coordonnateurs qui protègent, et toute la technique par la formation, la supervision sont des choses indispensables pour gérer l'émotion.

Voilà ce qui en est ressorti de ce groupe.

## **2<sup>ème</sup> atelier : Les techniques d'entretien**

### **Par Isabelle Ferrari**

On a pu repérer 3 types d'appels :

- ceux qui font appel à une technicité, comme les compétences juridiques ;
- ceux de « l'écoute pure », où il est fait état de situation de détresse et là il n'y a pas de réponse particulière à apporter, simplement une écoute ;

- ceux « en fonction d'intervention », c'est écouter une situation et poser des questions et détecter pour savoir si on va intervenir ou pas, s'il y a une situation de danger.

### **Les techniques :**

Les personnes se sont bien accordées sur la pratique d'ensemble avec le cadre général qui est d'abord d'écouter la situation exposée, sans parler et parfois avec prise de notes quand il s'agit du 3<sup>ème</sup> type d'appels.

Un accord général s'est fait sur : on ne raccroche pas, sauf insultes. Et encore, une personne d'une ligne téléphonique a dit que les insultes peuvent aussi se traiter, leur donner du sens, pourquoi la personne insulte ? C'est une pratique différente du raccrochage.

### **Les variantes dans les appels :**

- il y a des appels où il s'agit de retenir l'appelant, ce qui n'est pas du tout le cas dans d'autres appels où il s'agit uniquement de répondre à une demande et de se glisser un peu dans le flux et dans le rythme de l'appelant. Là, il s'agit de retenir l'appelant pour lui poser des questions suite à une situation qui peut être dangereuse ou jugée dangereuse, donc il s'agit de poser les bonnes questions précisément ;
- deuxième variante dans l'entretien : c'est le moment où il faut convaincre, argumenter et aider à surmonter la peur pour quelqu'un qui a du mal à dénoncer une situation particulièrement quand il y a des maltraitances, là aussi c'est une variante. Ce n'est pas le cas de tous les entretiens.

### **Les difficultés :**

Qu'est ce qu'un appel difficile ? Plusieurs difficultés ont été évoquées :

- la peur de ne pas bien évaluer la situation et donc de poser les mauvaises questions ;
- avoir du mal à faire la différence entre la réalité et l'imaginaire. Qu'est ce qui est fiction ? Qu'est ce qui est affabulation ? Qu'est ce qui est réalité ?
- la frustration et le sentiment d'impuissance ;
- il a été repéré que grâce ou à cause des nouvelles technologies, des nouveaux outils d'écoute, du téléphone portable notamment et des box, que les subtilités de la voix n'étaient plus aussi fortes qu'avant. On a du mal à écouter la respiration, le souffle, les pleurs même, donc l'écoute téléphonique est plus difficile à ce titre là ;
- se sentir intrus voire harceleur, et là il s'agissait d'une situation bien particulière : appeler des gens qui avaient été victimes d'accident collectif, sans qu'il y ait de demande de leur part. Donc là c'était une demande du Ministère mais pas du tout une demande des victimes ;



- les appels où la personne répète, reprend souvent la même chose, ça ne s'arrête pas ... Et là une personne nous a fait état d'une bonne pratique en disant à la personne qu'elle va faire une recherche sur la situation et la rappellera ;
- les appels avec une situation très difficile et une énorme demande de la personne ; on sait que l'on va la décevoir parce qu'on ne pourra pas répondre à cette demande ;
- les manipulateurs ou pervers selon les écoutants et les lignes ;
- les personnes qui ont du mal à s'exprimer, non pas parce qu'elles ont des difficultés d'expression en langue française, mais parce que la problématique est tellement lourde, qu'elles ont du mal à la faire émerger. Là c'est presque un travail d'accoucheur qui est très important ;
- les propos racistes qui ont été jugés comme très gênants, et il y a eu 2 bonnes pratiques qui sont ressorties : une personne a dit que lorsque elle en entend, elle dit à son interlocuteur que cela la gêne, et une autre répond que ce n'est pas le sujet.

### **Les appels réussis :**

Les appels où l'on sent la satisfaction de l'appelant et de l'écoutant, c'est par exemple, le changement de la voix.

Un autre écoutant a dit qu'un appel réussi « c'est quand j'aimerais savoir la suite », une autre à dit que « c'est quand il y a un écrit pour un remerciement », ou « quand il y a une phrase de remerciement ».

Et quand il y a une personne qui découvre qu'elle a une réelle possibilité de réfléchir sur elle-même, de reprendre sa vie en main.

### **3<sup>ème</sup> atelier : Comment s'adapter aux usages des outils de la communication ?**

*Par Claude Julliard*

Cet atelier a fait le constat qu'il y a une vraie évolution des usagers et des canaux de communication qui existent et que c'est à partir de ces évolutions que la nature de la relation d'aide va se modifier en termes de qualité relationnelle.

Dès lors que l'on reste dans la relation d'aide, ça interroge la question de la relation d'écoute. Dans le groupe, il y avait des origines très diverses et des structures qui ont une spécialité sur la relation d'écoute, pas sur la relation d'aide à distance.

Un autre constat : la liberté revient à la personne qui nous contacte de choisir d'utiliser le canal selon l'articulation de l'offre du service qui existe.

Nous offrons dans nos dispositifs des canaux qui vont créer des dimensions différentes et complémentaires dont il faut tenir compte. Le téléphone est complémentaire au chat, est complémentaire au forum, est complémentaire aux questions-réponse par mail, est complémentaire à Facebook, aux réseaux sociaux qui interviennent et qui font partis des évolutions. Il s'agit de montrer que l'on peut avoir une relation d'aide à travers les différents canaux.

Il y a aussi un aspect générationnel dans les usages des différents canaux, et il faut tenir compte du caractère d'urgence de la relation. Tout le monde s'accorde à dire qu'être dans l'urgence d'une demande ne va pas se traiter facilement par mail, il faut inciter la personne qui fait une demande d'urgence à prendre contact par téléphone pour pouvoir être vraiment dans un échange efficient.

Le groupe a posé la question de la formation et de l'accompagnement des professionnels salariés ou bénévoles, sur la qualité relationnelle qui pourrait être déterminée par l'usage des différents canaux de communication. Il a été relevé un risque de formatage particulièrement dans la création de réponses types qu'offraient par exemple les questions-réponses ou les e-mails voire les chats lorsque les réponses types peuvent être programmées, le risque étant de constituer un appauvrissement dans la relation.

La dernière chose que j'ai notée est une phrase qui faisait l'unanimité il me semble : « utiliser des canaux nouveaux, c'est s'inscrire dans un mouvement de lien, de maintien et du développement du lien avec l'ensemble des publics ».

### **Intervention de Laurent Barbe, grand témoin pour les 3 ateliers**

Je vais essayer de suivre un fils qui part du métier d'écouter pour aller sur le métier des structures et terminer sur la question de la place de la téléphonie dans les politiques publiques.

Il est vrai qu'il est amusant d'avoir commencé par « Le père Noël est une ordure », puisqu'il montre une forme d'idéal type de l'écoute téléphonique qui date de ces années-là avec la cabine téléphonique, l'écouter qui est plutôt là sur un versant psychologique... C'est un modèle qui est très fort. Cela imprègne beaucoup les échanges même si tout ce que j'entends par ailleurs montre à quel point, on est très loin dans l'ensemble de ce que vous faites, de cette espèce de modèle de l'appel téléphonique qui suppose une écoute psychologique. Car on voit bien que c'est un modèle de départ, mais on voit aussi qu'il y a beaucoup d'écart dans tout ce que vous faites et dans tout ce que j'entends.

Je cite quelques écarts qui vont reprendre ce que vous avez pointé : d'abord, il y a une extrême diversité des fonctions que vous jouez les uns et les autres, entre les fonctions plus ou moins informatives, des fonctions d'évaluation, des fonctions de soutien-conseil, il y a des choses extrêmement différentes où parfois on est vraiment loin du modèle de départ.

Deuxième écart, il y a beaucoup de mésusages de la part des appelants. Dans certains services, il y a un taux importants d'appels « parasites ». Il y a aussi des appelants qui essaient d'instrumentaliser le service, on le voit sur le plan juridique, on le voit au SNATED avec les dénonciations, règlements de compte, et dans ces cas là, on est très loin je trouve du modèle de l'écoute rogérienne.

Quand vous décrivez votre travail, le bon boulot c'est d'arriver à évaluer vraiment si ce que l'on nous raconte ce n'est pas du louche, du pervers, du dangereux.

Et évidemment, toute l'évolution des technologies et de leur usage change la donne. Quelqu'un rappelait ce matin l'époque où il fallait 2 ans pour se faire installer un téléphone, aujourd'hui il y a un téléphone par personne, aujourd'hui il y a 108 % d'équipement ! Ça veut même dire que certains ont 2

téléphones et d'autres n'en n'ont pas, mais c'est quasiment devenu accessoire, et on n'est plus très loin de l'époque où l'on aura tous cela greffé. Ce matin, on a même évoqué ces jeunes qui ne téléphonent pas mais qui font tout par écrit, avoir le téléphone comme outils de lien, mais en même temps protection en passant par d'autres médias. C'est une question très intéressante qui, à terme, questionne le modèle et son évolution possible.

L'exemple de l'intervention téléphonique où l'on rappelle des personnes, où ce ne sont pas eux qui sont demandeurs, c'est pour leur bien, mais ça change radicalement d'être l'appelant ou l'appelé.

En même temps il y a du métier commun. En vous écoutant, on sent que même dans des appels où il y a de la technicité, il y a d'autres dimensions qui peuvent être là, émotionnelles, et en effet vous pouvez vous donner plus de temps pour savoir comment on se forme ? Comment on apprend à prendre du recul ? Comment dans des supervisions on est capable d'élaborer ce que l'on vit, ce qu'on fait, etc.

Mais c'est vrai qu'il y a quand même un distinguo à faire entre le métier des écoutants et le métier de la téléphonie sociale.

Il est important d'analyser les missions de vos structures qui ne se résument pas au métier d'écoutes. On relaie certains messages publics de prévention en matière de santé ; on est quand même dans un travail d'influence des comportements, dans certains cas c'est toute une action d'évaluation, ce qui est complexe, pour le SNATED le 3977 par exemple.

J'ai trouvé très intéressante l'idée du lien ; je pense notamment aux jeunes, je pense à ceux aussi qui ont développé des sites ou d'autres lieux où l'on parle des questions délicates. Ce sont un peu des lieux de référence.

Et puis, il y a l'autre mission qui est assez diversifiée en fonction de ce que l'on veut être avec des projets de structures, mais quand même avec des interpellants.

Le travail sur les missions a une série de conséquences sur les choix relationnels possibles.

Depuis ce matin j'en entends beaucoup : faire des choix techniques, le choix des numéros par exemple, l'existence d'un pré-accueil ou pas ... Il y a toute une série de dimensions de ce type là qu'il faut traiter. Est ce que l'on n'a que du national, ou des antennes aussi, pour être à proximité des acteurs locaux?

Il ya donc des questions qui sont liées au métier d'écoutes et des questions de service, sur quelle mission on joue ? Quelle mission on accepte de jouer ? Comment on demande ? Est-ce que les gens appellent et est-ce qu'on rappelle ? Comment on négocie entre les deux ? Comment on gère les appels hors sujet ?

Et je reviens sur un des enjeux évoqués par Thomas Heuyer, la peur de progresser non pas dans l'indicateur, mais dans la production d'évaluations. Les indicateurs ne sont que données, des chiffres, et des lectures différentes peuvent en être faites.

Il y a des logiques de rationalisation des politiques publiques qui veulent de plus en plus diminuer les coûts. La rationalisation n'a pas que ce sens là, mais ça peut aussi vouloir dire et c'est légitime, mieux utiliser l'argent public, le mettre au bon endroit, éviter les doublons, et à mon avis, il y a un enjeu

important pour vos services mais il n'est pas forcément unifié, qui est d'arriver à mieux décrire ce que du coup la téléphonie apporte.

Il faut être vigilant sur la tentation à tout définir en amont. L'exemple que vous avez cité c'est ce Label. On a cela dans les services à la personne, c'est une espèce de Label, démarche qualité, qui a comme inconvénient de laisser penser qu'on pourrait décréter la qualité uniquement en amont et dans les processus de travail. Et du coup de ne pas du tout prévoir l'autre volet, qui est plutôt le volet évaluatif. Il y a par définition un écart entre nos intentions et le réel.

On a une belle charte, un beau protocole pour que ça marche, pour que ça produise des effets utiles, pour que les usagers s'en saisissent, surtout que l'on voit bien que les usagers font un peu ce qu'ils veulent dans le système. Donc, il y a un véritable enjeu à investir des démarches d'évaluation.

L'évaluation ce n'est pas que la production d'indicateurs. Jusqu'à preuve du contraire, un indicateur ne pense pas, un indicateur n'évalue pas ; c'est juste une production structurée. L'évaluation c'est quelqu'un qui la fait. Personnellement je suis attaché à la définition de l'évaluation qui en fait un outil du débat sur la valeur des actions que l'on met en place. Donc, je plaide pour que l'on travaille beaucoup plus pour analyser la plus-value de nos systèmes pour les personnes qui les utilisent. Et de ce point de vue-là, il me semble que le modèle « enquête de satisfaction » est quand même très limitatif. On a vite fait le tour de ce que dit une enquête de satisfaction. Ça ne dit pas grand chose de ce qu'apportent nos dispositifs dans l'expérience de vie des personnes. Or, ce que l'on a besoin de comprendre, c'est ce que vivent les gens et comment cela rencontre ce qu'on leur propose. Savoir comment ils sont venus jusqu'à nous, quel a été le cheminement, ce que ça nous a apporté etc.

A mon avis on peut aller un peu plus loin que ce que l'on fait actuellement sur des démarches d'appréciation, de ce que ça amène aux usagers.

Les enjeux importants sont moins dans le fait de produire des indicateurs, voire même des indicateurs de satisfaction que d'approfondir : qu'est-ce qu'apportent vraiment comme plus-value les services de téléphonie, au regard des politiques publiques dans lesquelles ils s'inscrivent ? Et notamment du fait qu'il y a du non recours. La téléphonie, a priori, c'est une manière de permettre à des gens d'accéder à des services, des lieux, des ressources auxquels ils n'auraient pas eu accès. Souvent même, de parler de choses douloureuses, de choses difficiles - je pense à toutes les questions de violences pour les femmes. Il y a des choses qui sont enfouies sur un plan culturel qu'il faut permettre de faire émerger, tout comme la violence qui peut être vécue par un certain nombre d'enfants. Et ça, c'est important de regarder, d'observer et de dire ce qu'on apporte aux politiques publiques, surtout à un moment où il y a un thème qui revient, notamment du fait qu'il y a du non recours.

Cette question du non recours démontre que la collectivité met en place un certain nombre d'outils, et on s'aperçoit qu'il y a une foule de gens qui ne les utilisent pas. Par exemple, dans le cadre du RSA, on estime que le non recours c'est plus de 30% et il y a plein de domaines : le non recours en matière de santé, le non recours en matière de droit, la violence faite aux femmes et dont elles ne se plaignent pas...

Après il est vrai que l'on est pris dans une logique budgétaire, mais il ne faut juste pas céder et utiliser ce langage là.

Le dernier programme de l'INPES par exemple, en matière de téléphonie sociale n'avait que des objectifs chiffrés en gros à vocation budgétaire. Il faut oser dire que ça ne suffit pas d'avoir un Label, à quoi sert un Label ? Et je pourrais dire dans d'autres domaines, que ce n'est pas parce que vous avez une démarche qualité dans les services à la personne qu'on traite bien les gens, ce n'est pas parce qu'on a fait une démarche qualité dans l'EHPAD que forcément les gens sont bien traités. S'il suffisait de faire des Labels pour que ça marche, ça se saurait...

### **Questions des participants**

#### **Question d'une participante :**

Je voudrais réagir sur le 2<sup>ème</sup> atelier où on a dit que lorsque l'on a des personnes qui sont dans la répétition d'une situation, une technique consisterait à leur dire : « je fais une recherche et je vous rappelle ». Cela ne me paraît pas très satisfaisant, parce que c'est différer finalement le problème qui n'est pas résolu, parce que si on promet à la personne de la rappeler, il faut vraiment faire ce que l'on a promis, et ne pas promettre des choses qu'on ne saura pas tenir.

Et puis, si on rappelle, on risque de se retrouver exactement dans la même situation ou bien pire puisqu'on a pris le temps de rappeler et on a différé, l'utilisateur s'attend à beaucoup mieux au niveau de la réponse. Le recadrage peut être difficile avec ces personnes, mais il me semble que de dire la vérité peut être beaucoup plus productif, c'est-à-dire, lui dire simplement, « je vous ai bien compris, je vais récapituler et je vais faire votre dossier, et le transmettre rapidement ». C'est notre cas, nous faisons des dossiers, et lui faire donc comprendre que plus vite ça s'arrête, plus vite le dossier va être transmis, ou si ça n'est pas le cas, lui dire « j'ai bien compris, je récapitule, et je vais devoir vous laisser car j'ai d'autres personnes qui appellent », tout simplement. Et la personne qui a été assez contente d'être entendue peut certainement entendre, et si elle ne l'entend pas tant pis, que d'autres personnes aient aussi besoin de cette écoute. Moi je suis pour la vérité.

#### **Réponse d'une écoutante à ALMA Paris :**

Je vais vous répondre car c'est moi qui ai fait cette suggestion. La réponse exacte est « nous allons en parler en équipe, nous avons entendu votre souci et nous allons vous recontacter dans quelques jours » et obligatoirement nous recontactons la personne. Et très souvent, le problème qui est exposé lorsque l'on recontacte la personne quelques jours après, c'est un autre problème, c'est autre chose. Donc on ne lâche jamais la personne et quand on dit qu'on va rappeler, on rappelle toujours. Mais j'entends ce que vous dites et ça peut être une autre idée, on est toujours prêt à apprendre des nouvelles techniques, des nouvelles réponses, des moyens de réponse, on a toujours envie de se nourrir de tout cela.

#### **Réaction d'une écoutante à Maladies Rares Info Services :**

J'avais envie de conclure en disant que je trouve qu'il y a quelque chose qui s'est passé aujourd'hui et que je n'ai pas entendu dans la restitution : on fait un beau métier.

Alors est-ce que c'est un métier ? Est-ce que c'est du bénévolat ? Est-ce que c'est une mission ? Peu importe. Ce que je voudrais dire c'est que par le fruit de ces travaux que j'ai trouvés de haut niveau, nous participons à quelque chose qui est presque une démarche politique, citoyenne et militante et l'on peut être fier d'être là où nous sommes, avec bien évidemment avec des positions diversifiées et peut être un pouvoir d'action aussi diversifié. On est une sacrée équipe, et une seule équipe. On est des militants et j'aurai voulu l'entendre parce que nous participons à un réseau et le mot réseau n'a pas été prononcé non plus.

**R. de Frédérique Botella :**

Merci Marie-Claude, il est vrai qu'on ne le dit pas assez, mais sans vous, les différents services ne fonctionneraient pas, et nous sommes ravis d'avoir des professionnels motivés. Parfois aussi un peu fatigués ça arrive, un peu démotivés, mais qui ne lâchent pas et qui continuent à fournir un travail de qualité au service des usagers.

Je vais redonner la parole à Thomas Heuyer et Monsieur Barbe pour le mot de la fin.

## Conclusions

### Conclusion de Laurent Barbe

Je vais reprendre ce que vous avez dit : qu'est ce qui fait qu'on a l'impression de faire du bon boulot ? C'est une vraie question. Le risque qu'il y a dans un certain nombre de cas, moi je travaille dans tous les métiers du secteur social, c'est que les gens fassent un certain nombre de choses qu'ils considèrent comme trop loin de ce qu'ils imaginent ou de ce qu'ils voudraient faire. Et il me semble que bien faire le boulot dans la téléphonie ce n'est pas seulement l'aspect qui peut être considéré comme le plus noble d'une écoute en réponse à quelqu'un qui exprime une demande très claire, avec lequel on est vraiment dans ce type d'échanges, mais c'est aussi tout le reste.

Pour moi, le reste des missions qui sont là sont toutes utiles, y compris la mission d'évaluation qui peut avoir un côté un peu investigateur avec toutes les questions posées.

Et souvent il y a une souffrance, s'il y a trop d'écart entre ce que j'imagine être l'aspect noble du métier et ce que je fais. Parce que ce sont aussi des fonctions sociales extrêmement utiles et sur lesquelles on peut bien ou parfois mal travailler. Mais, on continue à progresser et cela apporte de la satisfaction.

### Conclusion de Thomas Heuyer

J'ai bien entendu ce qui s'est dit et je vais faire ma conclusion sur 4 points :

- Je vais allier la **notion de diversité et d'identité**. Aussi bien dans nos échanges en plénière que dans les ateliers, se dégage d'une part le fait qu'on intervient tous dans des champs d'activité différents, la maltraitance, l'écoute pure, des domaines de santé assez pointus, une grande diversité de champ d'activité, et pour autant à côté de ça, je pense qu'il y a une identité commune forte.

Je vais citer quelques exemples : il y a évidemment le métier d'écouter, ou le métier d'écouter rédacteur, on voit bien qu'il y a des techniques, des approches, pour un métier qui est commun, identitaire.

Un autre point où l'identité est forte, ce sont les situations auxquelles ont fait face, l'environnement budgétaire par exemple, qui est de plus en plus contraint, mais il y a cette dimension militante, d'engagement, personne ne fait ce métier par hasard, et ça c'est quelque chose qui est constitutif d'une identité commune.

Vous avez aussi parlé des évolutions des canaux par rapport aux générations, et nous sommes tous confrontés à cela, et c'est unique dans les techniques d'approche de prise en compte de ces nouvelles générations. Une grande diversité mais une identité commune forte.

- Le 2<sup>ème</sup> point, et je voudrais rebondir sur ce que disait Laurent Barbe, c'est quand vous parlez d'un côté **du métier d'écouter** et de l'autre des **métiers de la TESS**, on essaie d'élargir un peu l'approche de la réflexion. Dans tout ce qui a été dit, on sent qu'on a tous su, de manière différente, s'engager dans un mouvement qui vise à articuler au mieux le métier d'écouter avec les nouveaux impératifs auxquels vous avez fait référence, qui sont par exemple l'évaluation, l'articulation avec les dispositifs locaux, ou la mise en place d'un certain nombre de nouveaux canaux. Je pense qu'il serait intéressant à l'avenir, d'avoir une sorte d'état des lieux de ce qui a été fait ces dernières années et ce qui est fait aujourd'hui, pour bien articuler à la fois le métier d'écouter traditionnel, qui évolue fortement, et le fait que ce métier d'écouter dans ses évolutions est parfaitement bien coordonné avec des structures en mouvement et un métier TESS qui a su intégrer parfaitement ce métier d'écouter.

- Le 3<sup>ème</sup> point, va porter sur **l'évaluation**. D'un côté il y a l'évaluation en amont, avec les systèmes qualités et les indicateurs, et d'un autre côté on parle beaucoup aujourd'hui de la plus-value de nos services. On pourrait aussi parler d'impact. Qu'est ce que nous, services, on change dans la vie de nos usagers ? On a tous développé des démarches qualité, des systèmes qualités qui nous permettent d'évaluer la qualité de service, mais il serait intéressant dans les mois et les années qui viennent de mesurer ce que l'on change dans le parcours de la personne malade, dans le parcours de la famille qui fait face à de la maltraitance, etc. Et c'est un enjeu très important, en partant du retour des usagers et de ceux que l'on a aidé.

- Dernier point, **l'expertise** qu'on a su développer, il faut la porter vers les pouvoirs publics. Il faut que l'on fasse entendre cette voix là, on a un vrai savoir-faire, il est important de le faire valoir, d'autant plus que l'on est dans un contexte budgétaire extrêmement tendu. Il faut être entendu et, par exemple,

le fait que l'on mesure la valeur ajoutée de nos services, on s'est battu ici avec quelques uns pour faire en sorte que les pouvoirs publics le prennent en compte. On n'y est pas encore arrivé, mais je pense qu'il faut que l'on continue pour faire en sorte que dans les années qui viennent, ce soit mieux présenté par les pouvoirs publics.

Je sais que le temps a été limité, on a fait ce choix d'organisation aujourd'hui. Mais on essaiera l'année prochaine, si on a un peu de temps et d'argent, de proposer un schéma d'une journée qui vous laisse plus de temps de partage et d'échanges.

Merci à tous !