

# JOURNÉE DES ÉCOUTANTS ET DE LA TÉLÉPHONIE SOCIALE ET EN SANTÉ



**4 février 2016 - Paris**

Locaux de “Maladies Rares Info Services”



# Table des matières

<b>1. Introduction générale</b>	<b>3</b>
1.1 Allocution d'ouverture de la matinée Thomas Heuyer, Délégué Général de Maladies Rares Info Services	4
1.1.1 Quelques mots sur le collectif TeSS	4
1.2 Allocution d'ouverture de l'après-midi Jacques Bernard, Président de Maladies Rares Infos Services	5
1.3 Présentation de la journée Christine Clamens, Directrice Générale de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) et du 3919	6
1.3.1 Quelques mots sur le collectif TeSS	6
1.3.2 Qu'est-ce que la téléphonie sociale et en santé ?	6
1.3.3 Les structures du collectif TeSS sont des services à forte valeur ajoutée	7
1.3.4 L'observation sociale	7
1.3.5 Présentation des intervenants des ateliers	8
<b>2. Plénière Intervention sur l'observation sociale</b>	<b>10</b>
2.1 Intervention de Gilles Séraphin, Directeur de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger (ONED)	11
2.1.1 Qu'est-ce que l'observation ?	11
2.1.2 Que permet l'observation ?	11
2.1.3 Que nécessite l'observation ?	12
2.1.4 Les enjeux	12
2.2 Echanges avec les participants	14
2.2.1 Echanges après la plénière de la matinée	14
2.2.2 Echanges après la plénière de l'après-midi	17
<b>3. Ateliers</b>	<b>20</b>
3.1 Atelier n°1 : « La voix »	21
3.1.1 Présentation de l'atelier par Béatrice Pinter dans le programme de la journée	22
3.1.2 Restitution de de la matinée par Christine Clamens	22
3.1.3 La voix, lien social	23
3.1.4 Restitution de l'après-midi par Stéphane Gobel	25
3.2 Atelier n° 2 : « Les relations entre espace de travail et relations de travail »	29
3.2.1 Restitution de la matinée par Violaine Blain	30
3.2.2 Restitution de l'après-midi par Emmanuel Roy	33
3.3 Atelier n°3 : « Ecouter, accompagner via internet, et notamment le livechat »	36

3.3.1	Restitution commune de la matinée et de l'après-midi par E. Pujol et O.Morice	37
<b>4.</b>	<b><i>La parole au grand témoin : conclusion et observation sur la journée</i></b>	<b>39</b>
	<b><i>Marc Foudrignier, Sociologue, enseignant-chercheur</i></b>	<b>39</b>
4.1	L'observation des pratiques d'écoute	40
4.1.1	Des modes de communication en mouvement	40
4.1.2	Un métier spécifique : l'écouter	40
4.1.3	Des pratiques spécifiques	41
4.2	La pratique de l'observation dans la téléphonie sociale et en santé	42
4.2.1	L'observation sociale c'est une fonction qui doit être reconnue	42
4.2.2	L'observation sociale, c'est une activité qui se construit collectivement	42
4.2.3	L'observation sociale, c'est un révélateur du fonctionnement d'une organisation	43
4.2.4	L'observation sociale c'est un miroir des transformations sociales	43
<b>5.</b>	<b><i>Annexe</i></b>	<b>45</b>
5.1	Membres du collectif TeSS au 1 <sup>er</sup> janvier 2016	46

# 1. Introduction générale

## **Pour la matinée :**

Thomas Heuyer, délégué général de « Maladies Rares Info Services »

Christine Clamens, directrice générale de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (3919)

## **Pour l'après-midi :**

Jacques Bernard, Président de « Maladies Rares Info Services »

Christine Clamens, directrice générale de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (3919)

## **1.1 *Allocution d'ouverture de la matinée***

***Thomas Heuyer,***

***Délégué Général de Maladies Rares Info Services***



Je vous souhaite la bienvenue à tous dans ces locaux. Cela vous est-il déjà arrivé d'aller dans une chambre d'hôte ? Le propriétaire ne peut pas s'empêcher de vous parler de sa maison et de son histoire. Je vais faire un peu le maître des lieux et je vais vous dire quelques mots de la Plateforme Maladies Rares.

La Plateforme a plus d'une dizaine d'années d'expériences. Elle constitue un centre de ressources unique au monde car elle rassemble sur un même site :

- des représentants d'associations de malades et des professionnels de santé et de la recherche ;
- des acteurs privés et publics ;
- des salariés et des bénévoles ;
- des intervenants français, européens et internationaux.

Les objectifs de la Plateforme :

- favoriser la reconnaissance des maladies rares comme priorité de santé publique et porter la voix des malades ;
- soutenir la création et l'activité de toutes les associations de maladies rares grâce à la formation, l'échange d'information et l'entraide ;
- développer la connaissance et les services d'information en direction de tous les publics ;
- soutenir et renforcer la recherche sur les maladies rares, indispensable pour parvenir aux traitements ;
- proposer des espaces de réunion et de travail pour tous les acteurs engagés dans la lutte contre les maladies rares.

### **1.1.1 *Quelques mots sur le collectif TeSS***

En ce qui concerne le collectif TeSS (Téléphonie Sociale et en Santé), il y a un échange de pratiques, des travaux importants sur le travail d'écouter, mais je pense que c'est aussi un lieu d'action et de promotion de nos services, de ce que l'on apporte à nos usagers et la valeur ajoutée de ces services. La journée d'aujourd'hui illustre bien ces différents aspects à la fois d'échanges de pratiques des écoutants à travers les ateliers et aussi la réflexion à mener sur les enjeux de la téléphonie sociale et de la santé, aujourd'hui en France, et la façon de continuer à avancer ensemble et de le faire savoir à l'ensemble des partenaires.

Je voudrais aussi remercier les différents intervenants, en particulier Marc Fourdrignier, notre grand témoin du jour, qui a réalisé des travaux intéressants sur l'observation sociale et sur les handicaps rares

aussi. Merci également à Gilles Séraphin, directeur de l'Observatoire national de l'enfance en danger et à tous les autres intervenants.

Bonne journée à tous.

## **1.2 *Allocution d'ouverture de l'après-midi***

***Jacques Bernard,***

***Président de Maladies Rares Infos Services***



Je suis heureux et fier de vous accueillir cet après-midi.

Mélanger nos expériences personnelles : ces rencontres enrichissent nos connaissances générales.

Vous êtes ici à la Plateforme Maladies Rares, qui réunit un certain nombre de structures pour la cause des maladies rares :

- L'AFM-Téléthon, association de malades et parents de malades et acteur majeur de la recherche et du développement des thérapies innovantes pour les maladies rares ;
- L'« Alliance Maladies Rares », collectif français de plus de 200 associations de malades, a pour mission de faire connaître et reconnaître les maladies rares. Elle est la voix des personnes atteintes de maladies rares en France.
- EURORDIS, fédération européenne rassemblant plus de 600 associations de patients dans une cinquantaine de pays ;
- La Fondation maladies rares réunit les acteurs de la recherche et du soin (publics, privés et associatifs) afin de stimuler tous les axes de recherche au bénéfice des malades ;
- « Maladies Rares Info Services », pour être soutenu, poser ses questions sur les maladies rares ou partager son expérience sur le Forum maladies rares ;
- Orphanet, le portail de référence totalement gratuit pour l'information sur les maladies rares et les médicaments orphelins, à destination des professionnels et du grand public.

### **1.3 *Présentation de la journée***

***Christine Clamens,***

***Directrice Générale de la Fédération Nationale  
Solidarité Femmes (FNSF) et du 3919***



Merci à « Maladies Rares Info Services » de nous recevoir ce matin et cet après-midi.

Cette journée consiste en deux demi-journées de format identique, pour permettre à nos équipes d'être présentes tout en assurant la continuité du service dans les structures, ce qui implique un timing très serré au vu du programme.

#### **1.3.1 Quelques mots sur le collectif TeSS**

Je commencerai en évoquant **quelques points de repères par rapport à l'histoire de l'aide à distance en France.**

La notion de téléphonie sociale est née en 1991 mais les services d'aide à distance existaient déjà depuis les années 60, nés d'initiatives associatives. « SOS Amitiés » par exemple est né en 1960.

C'est à partir des années 80 que des services officiellement liés à l'action de l'Etat se sont développés pour intervenir dans la mise en œuvre de politiques publiques ou que des associations ont mis en place des services d'aide à distance financés par les pouvoirs publics : Sida Info Service en 1989, Drogues Alcool Tabac Info Service, le Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée ...

Le « 3919 » a été créé à l'initiative de la Fédération Nationale Solidarité Femmes avec le soutien du Secrétariat aux Droits des Femmes en 1992.

#### **1.3.2 Qu'est-ce que la téléphonie sociale et en santé ?**

Il s'agit d'aider des personnes, les appelant-e-s confronté-e-s à des situations difficiles et/ou complexes à distance, le plus souvent mais pas uniquement par le moyen du téléphone, dans un temps donné, souvent court. Il s'agit pour l'écoutant-e de co-construire avec l'appelant-e une réponse, un début de réponse ou une voie d'amélioration à sa situation

Dans la charte qui lie les partenaires du collectif TeSS, il est dit que les acteurs de TeSS jouent un rôle majeur pour :

- apporter une aide personnalisé à distance ;
- répondre à un besoin légitime d'informations accessibles, pertinentes et fiables ;
- veiller à une égalité de traitement de tous les publics ;



- renforcer le lien social.

En 1998, l'Inspection Générale de l'Action Sociale (IGAS) a reconnu l'intérêt de ce mode d'intervention.

Au début des années 2000, une quinzaine de structures s'étaient réunies pour travailler à la mise en place d'un diplôme du métier d'écouter, qui n'a pas abouti après 5 ans.

En 2009, ces structures se sont retrouvées à l'initiative de l'une d'entre elle, « Habeo-3977 », cette fois pour échanger sur leurs pratiques, de manière structurée et régulière. Ces échanges durent depuis ce temps-là et donnent lieu aujourd'hui à la 2<sup>ème</sup> journée des écoutants en TeSS.

Le collectif TeSS regroupe actuellement 20 structures actrices de la téléphonie en santé et sociale

### 1.3.3 Les structures du collectif TeSS sont des services à forte valeur ajoutée

L'aide à distance peut en effet représenter la réponse adéquate ou une étape importante du parcours de l'appelant. Généralement elle s'inscrit dans une chaîne d'acteurs et est le premier maillon vers une prise en charge de proximité.

Ces structures s'adaptent aux évolutions technologiques et mettent aussi à disposition des outils tels que les forums, les tchats, les mails, et nous proposons d'ailleurs pour cette journée un atelier sur ce thème.

Ces structures ont des référentiels utilisés par des équipes d'écouter-e-s professionnel-le-s qu'ils soient bénévoles ou salariés. Des supervisions, analyses de pratiques, des formations régulières complètent les connaissances techniques (juridiques, médicales, dispositifs et réseaux ...) pour livrer une réponse la plus précise, complète et adaptée que possible à chaque personne qui appelle.

C'est ainsi qu'en 2015, deux formations proposant un perfectionnement et des échanges de pratiques sur l'écoute et l'entretien au téléphone ont été proposées et ont intéressées 17 participant-e-s de 8 structures différentes.

Les réunions du collectif en 2015 ont par ailleurs permis de faire des échanges de bonnes pratiques autour de la formation au changement. Une rencontre autour du socio génogramme a été organisée par la Fondation des Apprentis d'Auteuil en présence de la MRIS (Mission pour la Recherche et l'Innovation Scientifique).

Dès l'origine, les membres du collectif TeSS ont indiqué que les informations recueillies auprès de leurs publics respectifs permettent le développement de l'observation sociale. Ce qui m'amène tout naturellement à expliquer pourquoi nous avons choisi de traiter aujourd'hui en plénière ce thème de l'observation sociale.

### 1.3.4 L'observation sociale

Un-e écoutant-e en téléphonie sociale et en santé a pour mission d'écouter (le mode d'aide le plus fréquent) mais également, selon le service pour lequel elle/il travaille, d'informer et d'orienter les appelants. L'écouter est dans une relation d'aide individuelle.

Toutefois, par le nombre d'écoutes qu'il ou elle est amené-e à réaliser dans une journée, un mois, une année, des années, l'écoutant-e va être aux avant-postes pour l'observation des changements sociaux.

Cela va ou peut se faire de deux façons : de façon élaborée, institutionnalisée, avec des outils conçus pour cela et aussi de façon empirique ou encore intuitive.

L'observation élaborée concerne les services qui sont dotés d'outils de recueil des données informatisés permettant par exemple le traitement statistique suivant des périodicités établies par l'institution. Ces bilans réalisés période après période, disons annuellement, permettent de voir se dégager des tendances, des évolutions qui doivent servir à améliorer les réponses par une connaissance toujours plus fine des publics et des situations et qui doivent aussi servir à faire évoluer les dispositifs et même les politiques publiques.

Pour l'observation que je qualifie « d'intuitive », je veux dire qu'à force d'entendre des dizaines, des centaines voire des milliers de situations toutes individuelles certes, un-e écoutant-e peut sentir des évolutions, des choses qui changent. Telle situation, jamais entendue jusque-là, s'entend une première fois puis une nouvelle fois quelque temps après. En en parlant en réunion d'équipe ou entre collègues, on s'aperçoit que d'autres font la même observation et qu'il y a de fait une situation qui semble émerger. Rien n'a été prévu pour le noter sur la fiche de recueil d'informations puisque c'est une situation inconnue jusque-là mais le fait existe et mérite d'être noté, d'être remonté à l'encadrement, d'être discuté. Ce nouveau type de situation mérite d'être traité.

C'est en cela que les écoutant-e-s en TeSS sont des observateurs et des observatrices sociaux. C'est une fonction qui n'est pas mise en avant au moment des recrutements, mais elle existe bel et bien. Qu'il fasse ou non partie de la fiche de poste, le fait de remplir une fiche de recueil d'informations à la fin de chaque appel, donne à l'écoutant-e cette fonction. Informer l'encadrement de remarques que l'on se fait à partir d'observations empiriques remplit la même fonction, permettant de passer du traitement individuel d'une problématique sociale ou de santé à une meilleure évaluation des besoins émergents et à de nouvelles dynamiques dans la prise en compte des publics auxquels on répond.

C'est parce que cette fonction nous paraît essentielle que nous en avons fait le thème de cette journée. Ce sujet sera abordé en séance plénière par Gilles Séraphin, directeur de l'ONED qui se propose d'intervenir une vingtaine de minutes sur le sujet puis de laisser 20 minutes au débat ou aux questions/réponses.

### **1.3.5 Présentation des intervenants des ateliers**

L'atelier « la voix », l'instrument principal des écoutants, sera animé par Béatrice Pinter, psychologue.

L'atelier intitulé « écouter, accompagner via internet, et notamment le livechat » sera animé par Martine Gras, écoutante et Sylvie Vanderschilt, coordinatrice à Sida info service.

Le troisième atelier « les relations entre espace de travail et relations de travail » sera animé par Christophe de Vareilles, de l'Institut de Formation Sociale / In Viam.

Comme lors de la première journée TeSS, nous avons souhaité qu'un grand témoin accompagne notre séminaire et nous fasse un retour de ce qu'il aura observé de nos interactions, échanges, réflexions. Nous avons proposé à Marc Fourdrignier de tenir ce rôle en sa qualité de sociologue en lien avec notre sujet central de l'observation sociale ainsi que pour sa vision globale du champ social et dans une moindre mesure du champ sanitaire.

Marc Fourdrignier passera un moment dans chaque atelier pour entendre ce qu'il s'y dit. Il lui reviendra de conclure notre séminaire et de nous faire part de ses observations pour nous aider à progresser dans nos réflexions.

Enfin, pour terminer mon intervention, je remercie tout particulièrement « Maladies Rares Info Service » pour son accueil, le « 08 Victimes » pour avoir pris en charge les inscriptions et le « SNATED/119 » qui assure les transcriptions des plénières et l'édition des actes de cette journée.

Je passe la parole à Monsieur Fourdrignier, sociologue, enseignant-chercheur au Centre d'Etudes et de Recherches sur les Emplois et les Professionnalisations (CEREP) à Reims (Dpt de la Marne).

« Bonjour à tous.

Je vais essayer d'écouter, même si je ne suis pas écoutant de métier, toute la matinée et j'essaierai de vous restituer de manière très subjective les principaux éléments qui seront évoqués dans les ateliers.

Merci de m'avoir invité. »

## 2. Plénière

# Intervention sur l'observation sociale



## **2.1 *Intervention de Gilles Séraphin,*** ***Directeur de l'Observatoire National de l'Enfance en*** ***Danger (ONED)<sup>1</sup>***



Bonjour,

Je suis aussi actuellement directeur général par intérim du GIP Enfance en Danger. Je le précise car le GIP est la structure qui gère à la fois l'ONED et le SNATED – 119, membre du collectif TeSS. Nous sommes dans la même structure, ce qui permet plus de lien. Cette observation est adaptée aussi à l'accueil téléphonique. Et aujourd'hui je voulais vous faire part de quelques réflexions sur l'utilité de l'observation pour la pratique professionnelle de l'écouter.

### **2.1.1 Qu'est-ce que l'observation ?**

C'est une collecte de données quantitatives et qualitatives.

Le principe : observer un corpus (population, phénomènes, situations, actes...) au lieu d'individus considérés distinctement.

L'observation requiert une méthode de collecte et d'analyse dédiés.

Les objectifs : la description statique (une image, un instant T), les évolutions, et l'interrogation.

L'observation est un travail collectif.

### **2.1.2 Que permet l'observation ?**

Elle permet plusieurs choses :

- passer du regard clinique au regard sociologique et démographique ;
- comprendre des évolutions sociales.

Je vais prendre un exemple du 119 que l'on observe depuis quelque temps. Cette observation fera l'objet d'un article qui est travaillé actuellement avec Violaine Blain, directrice du SNATED, et deux chargés d'études de l'ONED, Adeline Renuy et Ludovic Jamet.

L'observation et les analyses portent sur un type de danger : la mise en danger des mineurs par eux-mêmes. On voit une très forte évolution en peu de temps de cette mise en danger selon le sexe. Avant c'était plus les garçons, et aujourd'hui c'est beaucoup plus les filles. On constate ainsi autour de toute la question de danger d'autres phénomènes émergents. Cela permet une observation sociale sur les phénomènes de société, ce qui signifie :

- ⇒ mettre en place un dispositif d'alerte sur les phénomènes et populations émergents ;
- ⇒ porter une parole ;
- ⇒ faire évoluer les dispositifs (adaptation aux phénomènes et aux populations) ;

---

<sup>1</sup> Depuis la loi du 14 mars 2016, l'ONED devient l'ONPE (Observatoire national de la protection de l'enfance)

⇒ faire évoluer les pratiques professionnelles (via formations notamment). Pour faire évoluer les pratiques professionnelles l'outil de la formation est vraiment très important.

### 2.1.3 Que nécessite l'observation ?

Elle nécessite un travail collectif. Pour l'analyse des données du 119, c'est une statisticienne qui travaille principalement à l'ONED, qui travaille aussi au SNATED pour une partie de son temps sur l'analyse de ces données. Elle travaille dans un cadre collectif, avec des écoutants et des cadres. Chaque donnée, et évolution, est scrutée pour non seulement voir ce que cela représente, mais voir aussi comment on peut l'exprimer.

Par exemple pour le 119, on observe que dans les mises en danger des mineurs, les auteurs présumés sont beaucoup plus souvent des femmes. Mais quand on sait que par ailleurs il y a des familles monoparentales et souvent beaucoup plus de femmes qui ont la garde de leur enfant, on comprend alors mieux cette corrélation. Cela permet d'avoir un langage beaucoup plus adapté.

L'observation nécessite également un travail d'ensemble. L'observation est un processus qui comprend :

- l'élaboration du masque de saisie (comment prendre en compte de manière identique une information pas toujours exactement similaire ?) ;
- une saisie (pratique de collecte) ;
- une analyse sous forme d'interrogations complémentaires ;
- un rendu-compte adapté aux publics concernés (grand public, ministères etc.) ;
- une communication ;
- un outil dans l'évaluation des politiques publiques ;
- un outil d'évolution des dispositifs ;
- un outil d'évolution des formations ;
- une pédagogie et une communication adaptée aux publics pour comprendre les chiffres.

Un exemple général, on voit souvent dans le domaine de l'observation des confusions entre les « stocks » et les « flux ».

Les stocks : c'est un moment T, exemple des enfants en danger : au 31 décembre, combien y-a-t-il d'enfants qui bénéficient d'une protection ? Actuellement environ 290 000.

Les flux : c'est le nombre dans une période par exemple de nouvelles mesures.

### 2.1.4 Les enjeux

Ils sont plusieurs.

- passer des données d'activité à des données portant sur les populations et les phénomènes ;

- instaurer un travail collectif, surtout dans l'analyse (outre une participation collective, le rôle de chacun dans son propre espace est primordial : ex : remplissage des « fiches de recueil des informations ») ;
- ré enchanter les pratiques professionnelles : regard distancié et analytique sur ses pratiques, quel que soit le poste évoqué ;
- un outil d'évaluation et d'évolution des politiques publiques et des dispositifs.

Nous pouvons illustrer cela par un exemple :

- o Au 3919, numéro national dédié aux violences conjugales, à peu près 10% des femmes qui appellent sont enceintes, c'est un chiffre très important car dans l'imaginaire, il y a l'idée à travers un schéma caricatural, qu'un homme qui bat une conjointe arrêtera lorsqu'elle est enceinte.

On pourrait « imaginer » que si cette femme est enceinte, à un certain moment il va vouloir protéger cet enfant. On s'aperçoit que le fait que la femme soit enceinte réveille beaucoup de choses, ou accentue beaucoup de choses, chez les hommes violents et que c'est le phénomène inverse qui se produit. Cela nous permet de nous interroger sur nos politiques publiques et, on voit tout le rôle que la Protection Maternelle Infantile (PMI) pourrait avoir. Aujourd'hui les violences au sein du couple font partie de la protection de l'enfance, car malheureusement lorsqu'un homme est violent avec sa femme il y a une forte probabilité qu'il le soit envers les enfants... Et d'être exposé à cette violence au sein du couple est en soi une violence pour l'enfant.

Pour conclure, je dirai que nous sommes tous, dans la téléphonie sociale, dans une forme de protection et une politique publique de protection. Faire partie de la chaîne de protection et chaque maillon est indispensable.

Je vous remercie.

**Reprise de la parole par Christine Clamens :**

Merci Monsieur Séraphin. Je suis très sensible à la notion de chaîne. Il y a bien deux niveaux, la chaîne dans laquelle s'inscrit l'écoute puis les services de proximité et les partenaires aussi, et la chaîne entre les écoutants, le statisticien, le coordonnateur, etc.

Je vous propose de laisser la parole à la salle pour d'éventuelles réactions ou remarques.



## 2.2 Echanges avec les participants

(Q. = question / R. = réponse / T. = témoignage)

### 2.2.1 Echanges après la plénière de la matinée



**T. : Thomas Heuyer:**

Je voudrais féliciter Gilles Séraphin pour la clarté de son observation.

A « Maladies Rares Info Service », nous avons mis en place un observatoire et nous procédons de la même façon que l'ONED, même si le monde de la santé est différent. Il y a deux aspects qui me paraissent importants :

- c'est un travail collectif qui associe aussi bien les écoutants que la direction, que le statisticien ou l'expert en accompagnement social ou en santé publique. Une vraie réflexion sur le parcours des usagers de nos services apporte un plus dans le travail quotidien.

- les données que l'on a produites par l'intermédiaire de l'observatoire des maladies rares, qui était une première dans ce domaine, ont été intégrées dans les analyses des pouvoirs publics pour objectiver des problématiques.

On espère que ça servira à changer et à améliorer les choses.

**Q. : Martine Gras, Sida Info Service :**

Je souhaite faire une remarque sur l'importance de l'écoute dans l'obscurité, et la question de l'observatoire crée une interface entre le champ du visible et celui de l'écoute. Cette interface est importante comme vous l'avez dit et il faut la faire vivre, car si elle n'est pas articulée c'est quelque chose qui ne circule plus.

**R. : Gilles Séraphin :**

Je me rends compte que j'avais oublié un point « porter une parole » et c'est que permet l'observation. Et c'est aussi construire une parole.

**Q. : Thomas Heuyer :**

Parmi toutes les entités de TESS présentes, qui fait de l'observatoire social ?

**R. : Parmi l'auditoire :**

Maladies Rares Infos service / ONED / Fondation des Apprentis d'Auteuil / FNSF – 3919



**Q. : Christine Clamens :**

L'observation ça demande des moyens techniques et humains. Gilles Séraphin a bien décrit la complexité de l'observation à tous les bouts de la chaîne. L'écoute c'est l'amont et l'aval c'est toute la communication avec toute une pédagogie qui est présente à tous les maillons de la chaîne. Moi, je me demande ce qu'on veut faire dire aux chiffres ? Qui produit ces chiffres ? On ne communique pas ces données de la même façon à un conseil d'administration, aux financeurs, aux écoutants et au grand public... Néanmoins on leur doit la vérité observée mais on ne va pas dire les mêmes choses au même endroit.

**R. : Gilles Séraphin :**

Les fiches remplies par les écoutants permettent d'avoir un regard sur des phénomènes et le public et participer à cette politique publique. Ces fiches peuvent aussi être un référentiel durant l'écoute. Pour le SNATED-119, Violaine Blain, sa directrice, pourra en parler mieux que moi.

Je reprends l'exemple de la composition familiale. C'est une donnée très importante pour le 119. Si le service décide d'adresser une information préoccupante à une cellule de recueil des informations préoccupantes d'un département (CRIP), en indiquant qu'un enfant est en risque de danger et qu'il est seul avec un parent dans les types d'accompagnement aussi, cela permet de mieux appréhender la situation et de mieux adapter cet accompagnement dont il a le besoin. Cette fiche permet aussi de référencer des domaines qu'il ne faut pas oublier d'aborder.

**R. : Violaine Blain, Directrice du SNATED-119 :**

Bonjour, je voudrais revenir sur le terme du questionnement. C'est bien une chaîne d'acteurs qui participent à l'observation et que nous avons mis en place au SNATED. La conception du référentiel est issue d'une réflexion collective et d'un partage commun de définitions. Tous les mois, un groupe de travail composé d'écoutes, d'un informaticien et de cadres se réunit pour réétudier la pertinence de certains cochages avec l'actualisation des définitions. Cette trame est aussi une guidance qui permet à l'écoute d'avancer dans son questionnement. Lorsque l'on fait l'analyse de ce travail à l'occasion de la rédaction du rapport d'activité et de l'étude statistique annuelle, là aussi il y a un travail collectif autour du questionnement de certains résultats qui donnent lieu à un partage d'échanges.

**R. : Gilles Séraphin :**

Ce qui est important c'est la notion de service public et pour montrer que le service est public on a besoin d'observation et de communication autrement on pourrait penser que c'est du libéral.

**Christine Clamens :**

**T. :** Pour ce qui me concerne, je pense que dire que les écoutants sont des observateurs sociaux peut permettre de lutter contre l'usure professionnelle. Parce que nous sommes tous confrontés à des situations très difficiles : au 3919, c'est violent, dans les maladies rares vous êtes confrontés à des personnes qui envisagent leur disparition. Alors, de se dire que par l'observation que l'on fait on

améliore les politiques publiques et on améliore on améliore les dispositifs, cela permet de se décoller de ce quotidien difficile et de se dire que l'on travaille à l'amélioration de ces situations.

**T. : Aline Richemont, membre de « Solitud'écoute » en province :**

Nous sommes aussi concernés par l'observation sociale et les mouvements de société à travers notre écoute. Le problème est effectivement de participer à la chaîne, de pouvoir répercuter aux acteurs en contact avec les politiques publiques et les processus de changement dans la société. Il y a certainement un maillon de la chaîne que nous ne saisissons pas très bien, je suis ici aujourd'hui la seule de ma plateforme d'écoute qui se trouve en Province et je voudrais me joindre à la chaîne. Nous avons une fiche statistique que nous remplissons scrupuleusement, mais cette fiche statistique a des difficultés à rendre compte des observations plus sociales que nous faisons à la longue de nos écoutes qui s'adresse je vous le rappelle aux personnes âgées de plus de 50 ans. Nous sommes donc en contact avec des personnes considérées par la société parfois comme handicapées, touchant l'allocation adulte handicapé... Nous sommes en contact avec des personnes en hospitalisation, des personnes isolées et tout cela ne figure pas dans nos fiches statistiques. Et nos données ne sont pas transmises peut-être autant que nous le souhaiterions pour faire évoluer les politiques publiques.

**T. : Denise Emptoz, membre de « Solitud'écoute » :**

Effectivement, nous avons des personnes handicapées, mais nous avons aussi beaucoup de personnes qui sont dans un grand isolement, dans la solitude, dans le mal-être avec des problèmes familiaux, ces personnes souffrent beaucoup et ont peu ou pas de contact avec l'extérieur.

**R. : Gilles Séraphin :**

Ce que vous nous dites montre l'absolue nécessité d'élaborer des choses collectivement, aussi bien dans l'élaboration de la fiche que dans la collecte et dans l'analyse. Les chiffres servent à se poser d'autres questions et sur ces chiffres il faut de la chair, et ça ne peut se faire que collectivement avec l'ensemble des maillons de cette chaîne au sein d'un même service public, mais aussi au sein de la société.

## 2.2.2 Echanges après la plénière de l'après-midi

(Q. = question / R. = réponse / T. = témoignage)

**Q. : Christine Clamens :**

Je vais rebondir sur la question des plus de 10% de femmes victimes de violences conjugales, enceintes. Le fait que la femme soit enceinte très souvent peut soit déclencher les violences, soit les aggraver. Donc, on peut comprendre aussi que ce soit un moment où la femme va déclencher un appel. Ce que vous nous présentez là comme exemple, Monsieur Séraphin, n'est ainsi pas surprenant.

**R. : Gilles Séraphin :**

Nous sommes là dans le cœur de l'analyse et ça peut poser la question du lien qui peut expliquer ce phénomène de 2 façons qui sont complémentaires :

- 1- Le fait d'être enceinte déclenche ou accélère un processus,
- 2- Le fait d'être enceinte accélère ou déclenche la révélation de ce processus.

Et donc la femme enceinte qui a subi une violence au moment où elle se dit que ça touche aussi l'enfant qu'elle porte, va plus se manifester. Et chaque fois on est dans l'interprétation.

**Christine Clamens :**

**T. :** Nous on a à faire aux journalistes qui nous demandent des chiffres. Par la loi maintenant sont reconnues comme circonstances aggravantes le fait que les violences s'exercent contre les « ex ». Donc, une donnée qui n'était pas comptabilisée comme « femme victime de violences conjugales » va le devenir et rentrer dans les comptages. Cela fait augmenter les statistiques et il faut prendre en considération la question de la révélation. C'est très complexe.

**Q. : Nora Darani, Responsable communication au SNATED -119 :**

En vous écoutant je me demandais si, lorsque vous avez un cas de femme enceinte au 3919 qui subit des violences conjugales, le collectif TeSS pouvait, via le 3919, 119 etc. regrouper ces données d'enfant en danger car on est aussi dans la protection de l'enfance. Au niveau des statistiques de l'observation ça pourrait être fait de façon commune ?

**R. : Violaine Blain, Directrice du SNATED-119 :**

Ce matin on s'est dit que c'est une analyse collective. On voit aussi la dimension partenariale que cela peut avoir en termes d'interprétation. Pour l'exemple sur les femmes enceintes, on voit bien comment la contribution des « experts » sur la question des violences conjugales peut être aussi intéressante et enrichissante pour nous dans la compréhension que l'on peut avoir aussi de nos propres données, etc. Je pense que le collectif TeSS peut certainement travailler cette question partenariale à travers la question de l'observation. On comprend aussi combien l'observation doit être lisible pour les autres intervenants et leur permettre de rebondir sur leurs propres pratiques, chiffres et autres activités.

**Gilles Séraphin :**

**R. :** Le lien entre protection de l'enfance et violences au sein du couple, on en a parlé aujourd'hui. Il y a quelques années en arrière on pouvait fréquemment entendre : « c'est un très mauvais mari, mais c'est un très bon père de famille ». Aujourd'hui dans le cadre de la protection de l'enfance c'est « inentendable ». Là, il y a des rapprochements à faire et un travail commun a été fait en 1989, autour des violences conjugales et protection de l'enfance. Il y a un champ qui est encore peu exploré dans la protection de l'enfance, c'est tout le domaine des enfants en situation de handicap. Dans le champ de la protection de l'enfance il y a beaucoup d'enfants qui sont en situation de handicap (plus de 20% qui bénéficient d'une protection ont par ailleurs un suivi dans le champ du handicap). Cela pose plein de questions.

Prenons l'autisme qui est mal considéré et mal pris en compte. Ce qui est proposé n'est pas du tout adapté. On sait que certaines situations deviennent critiques ; les parents peuvent venir à bout de leur capacité et il y a des situations qui peuvent devenir dramatiques.

Une absence de politique publique autour du handicap peut être dramatique.

**Marc Fourdrignier :**

**T. :** Ces données issues de l'observation peuvent révéler des choses inattendues. Je suis par ailleurs responsable dans les Ardennes d'un centre spécialisé en addiction. On m'a signalé que dans le champ de la toxicomanie il y avait de plus en plus d'injonction de soins, d'obligation par la justice à consulter dans un centre spécialisé. Là on pourrait être dans une première interprétation et penser qu'il y a de plus en plus de personnes qui sont dans ce cas-là et que cela touche le phénomène lui-même. Or, en interrogeant un peu les professionnels, on s'aperçoit rapidement que ça révèle plutôt un fonctionnement de la justice. Comment ces données d'observation peuvent nous révéler plus le fonctionnement de nos propres dispositifs (la Police, la Justice et les autres) que le phénomène lui-même ? La grande difficulté c'est d'arriver à démêler quand on va avoir ces données là, ce qui relève de la transformation même du phénomène, et de ce qui peut être du révélateur.

**Gilles Séraphin :**

**T. :** Dans cette question d'augmentation du phénomène ou du repérage, si on prend l'exemple des violences faites aux femmes ou aux enfants, il est nécessaire de se demander si cela signifie une augmentation des violences ou un meilleur repérage. Dans l'interprétation c'est complètement différent, mais on entend souvent une expression qui dit « on fait dire aux chiffres ce que l'on veut ». Je crois que c'est vraiment faux, on ne fait pas dire ce que l'on veut aux chiffres, mais les chiffres permettent de se poser d'autres questions. Il ne faut pas prendre le chiffre comme une réponse, mais comme une ouverture vers un nouveau questionnement pour mieux approfondir un sujet d'étude.

**Q. :** Yves Gohete, membre de Solitud'écoute :

La qualité de l'information que l'on rentre dans l'observation est importante. Mais, l'écoutant interprète une parole, on est sur du déclaratif. On a des gens qui nous disent « être malheureux et seuls » etc. Nous on n'observe pas, nous écoutons seulement, et ensuite nous traduisons ce que nous avons entendu dans une interprétation, une grille d'analyse où on fait des cochages. Aujourd'hui, la solitude des personnes âgées est-elle en progression ? On ne sait pas.

**R. :** Gilles Séraphin :

C'est une interrogation qui est partagée. Les deux compléments que j'apporterai c'est la nécessité du travail collectif, il y a ceux qui élaborent les fiches, ceux qui remplissent et ceux qui analysent. Si c'est étanche, ça ne sert à rien et ça peut être dangereux.

On fait autour de ces fiches une idée du référentiel et du langage commun.

Sur le concept de solitude, si on observe un moment donnée une évolution des choses qui sont à un moment donné qualifié de solitude, il faut l'analyser. Il est nécessaire de se réinterroger sans cesse sur les termes, les mots utilisés. Pour moi l'observatoire c'est un projecteur qui est sans cesse mis sur des phénomènes pour essayer de mieux comprendre.

**T. :** Christine Clamens :

Il y a effectivement de l'observation dans nos services, on a aussi les observations qu'on pourrait faire sur le terrain, dans les services de proximité qui traitent des mêmes sujets. Par exemple, en ce qui nous concerne à la plateforme 3919, elle ne peut rendre une réponse que par ce qu'elle s'appuie sur un réseau de 63 associations qui sont spécialisés dans l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des femmes victimes de la violence conjugale, où là nous avons des personnes qui arrivent avec des situations qui sont largement développées en face à face, des situations qui sont suivies, etc. Cela vient corroborer. Cela doit inciter les politiques publiques à mener des enquêtes en population générale.

### 3. Ateliers



#### A noter :

Les 3 ateliers qui suivent ont été présentés selon le même programme dans la matinée et l'après-midi. Pour chaque atelier, les restitutions sont reprises ici pour la matinée et l'après-midi.

## 3.1 *Atelier n°1 :*

# « *La voix* »



**Animation :** Béatrice Pinter, *psychologue clinicienne; elle travaille en cabinet à Paris et accompagne des équipes professionnelles en supervision ou sur une thématique particulière.*

**Rapporteur de l'atelier de la matinée :** Christine Clamens

**Rapporteur de l'atelier de l'après-midi :** Stéphane Gobel, CISS

### 3.1.1 Présentation de l'atelier par Béatrice Pinter dans le programme de la journée

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur nos connaissances, représentations et expériences diverses sur le sujet de « La voix » tant sur un plan individuel que social et bien sûr professionnel.

A titre d'exemple, nous pourrions réfléchir ensemble sur la voix comme élément de l'identité, comme mode de communication ou encore comme outil de travail.

L'objectif ne sera pas d'acquérir des techniques vocales mais d'énoncer quelques enjeux présents à chaque fois qu'une voix est utilisée et écoutée.

### 3.1.2 Restitution de de la matinée par Christine Clamens

Béatrice Pinter explique en introduction qu'il y a différentes pistes de travail et beaucoup à dire sur la voix, en particulier pour les participant-e-s de l'atelier, puisque la voix est leur outil de travail.

Le sujet de la voix touchant à l'intimité, il est convenu que le CR de l'atelier se fera de façon générale et en particulier que les remarques d'ordre intime, s'il y en a, seront rendues anonymes.

Puis Béatrice Pinter propose que chacun exprime dans un tour de table la raison ou les raisons qui ont incité chacun-e à s'inscrire à cet atelier.

Les éléments recueillis sur le tableau par Béatrice Pinter peuvent être regroupés (lorsque des éléments ont été exprimés plusieurs fois parfois sous différentes formes, ils ne sont repris qu'une fois de façon synthétique) :

- l'écoute est anonyme, on ne voit pas l'interlocuteur, il n'y a pas d'autre élément de l'identité que la voix d'où certaines remarques d'appelants telles que « je reconnais votre voix » ;
- il peut y avoir distorsion entre ce qu'on entend et la représentation que l'on se fait de la personne et la réalité, par exemple/l'âge de l'interlocuteur ;
- que voit-on derrière la voix ?;
- la voix est le seul élément offert à l'analyse de l'écouter.

#### 3.1.2.1 *La voix révèle l'état de la personne*

- ⇒ elle est un critère pour évaluer la souffrance d'un appelant ;
- ⇒ l'écouter va avoir tendance à placer sa voix au diapason de la voix de l'appelant ;  
(intensité, intonation)
- ⇒ la voix fluctue.

#### 3.1.2.2 *La voix est l'outil (principal) de la relation pour les écouter*

- ⇒ c'est un lien social désincarné ;
- ⇒ communication orale.



⇒ Que se passe-t-il quand la voix d'un appelant ne plaît pas à un écoutant ?

### **3.1.2.3** *De quoi est constituée la voix ?*

- d'un appareil vocal ;
- d'un timbre, elle peut avoir un grain, un accent, des inflexions...

Béatrice Pinter indique que l'on ne pourra aborder tous les aspects recueillis et propose de se concentrer sur certains aspects. Ceux-ci sont rapportés ci-dessous selon l'ordre dans lequel ils ont été abordés dans la discussion.

### **3.1.3** **La voix, lien social**

La voix interroge beaucoup en ce moment car elle est en lien avec les évolutions de la société : on se parle de moins en moins, les adolescents ne savent plus parler au téléphone, les forums et chats remplacent les plateformes téléphoniques. Il y a donc le constat d'une société qui a de plus en plus de difficultés avec la communication orale (les jeunes communiquent plus par SMS qu'au téléphone).

#### **3.1.3.1** *Communication orale / communication verbale*

Ce n'est pas la même chose.

La communication verbale peut être écrite, par SMS, ... Il manque l'affect, les émotions.

La communication orale amène de l'écoute, de l'émotion, de l'intime. Il y a une résonance corporelle.

Dans la communication orale, il faut se mettre au diapason de l'autre, se mettre en relation avec l'autre. L'investissement est différent quand on communique oralement avec l'autre et quand on lui envoie un SMS, ce n'est pas le même engagement personnel.

Quand on parle, on fait boucle.

#### **3.1.3.2** *La voix, on ne la maîtrise pas toujours*

Notamment en ce qui concerne les affects, les émotions. Elle peut nous échapper.

Quand on écoute l'histoire, on se remplit de l'histoire (et on peut être submergé par celle-ci), on se remplit de la voix.

#### **3.1.3.3** *La voix de l'autre*

L'audition a de l'importance car on ne peut s'empêcher d'entendre. La voix s'exprime grâce à des muscles, grâce au corps et la voix de l'autre nous entre dans le corps, comme on peut le voir en observant les postures des écoutants. A cet égard, on peut voir au fil du temps avec quelle partie du corps chacun écoute car on écoute avec les oreilles bien sûr mais également avec d'autres parties du corps. Les positions corporelles vont à leur tour avoir un impact sur la voix

#### **3.1.3.4** *Il y a un aspect culturel à la voix*

En France, une voix grave fait sérieux, une voix de femme bien posée sera plutôt aigüe. Ceci n'est pas vrai dans toutes les cultures.

### 3.1.3.5 *Il y a un aspect subjectif à la voix :*

Elle renvoie à l'expérience particulière de chacun et ainsi une même voix peut être perçue comme désagréable par une personne et inversement comme agréable par une autre personne.

Nous avons un filtre pour les voix, conscient mais aussi qui nous échappe.

Des situations précises sont abordées par les participants de l'atelier :

- la voix du « pervers », du masturbateur, ce qui touche à l'intime ... qui fait que l'on rentre dans la dimension du fantasme ;
- la voix que l'on n'arrive pas à attribuer à un homme ou à une femme, ce qui souvent occasionne de la gêne de la part de l'écouter. L'identité sexuelle de la voix.

Ces deux exemples de situations permettent au groupe d'aborder la question de l'**identité**. La voix n'est pas anonyme. Elle permet d'ailleurs de détecter les « récurrents » qui appellent sans cesse un service.

La voix comme empreinte de reconnaissance identitaire est un outil du futur.

Il y a une tonalité vocale dans les familles : dans certaines familles, la fille a presque la même voix que la mère et idem pour le fils par rapport au père. Essayer de changer de tonalité vocale peut être mal vécu voire vécu comme une trahison par les autres membres de la famille.

Des acteurs, des chanteurs, des animateurs radio/TV travaillent leur voix pour changer d'identité vocale.

Une voix peut être travaillée pour ne pas vieillir ou vieillir moins vite.

Un autre point a été abordé en séance : **l'évolution de la voix entre le début et la fin de l'entretien téléphonique.**

Nous nous calons inconsciemment sur la tonalité de l'appelant. Mais a contrario, on peut utiliser sa voix pour sortir de l'émotion dans laquelle se trouve l'appelant.

Une participante évoque la voix d'une religieuse cloîtrée, qui est étouffée au début de chaque conversation téléphonique et qui change et s'éclaircit au fil de la conversation.

On se met inconsciemment sur la même tonalité.

La voix est donc un outil pour amener vers autre chose, pour aller vers une autre discussion ensemble.

A une personne qui parle fort, on a tendance à parler fort. Il faut s'écouter soi-même pour avoir conscience de sa tonalité vocale.

**Le silence** est un outil indispensable, à utiliser.

**La voix, c'est l'intimité, les émotions, les affects.** Le premier contact est à la naissance (les cris, les pleurs, la langue maternelle, ...). Le bébé reconnaît la voix de sa mère à la naissance.

Nous sommes tous dans un bain d'intimité et d'émotions plus ou moins démêlées suivant le travail thérapeutique que l'on a fait ou pas, ou le travail vocal que l'on a fait ou pas.

Les personnes qui se sont occupées de nous, nous ont plus ou moins parlé, ont eu plus ou moins de contacts corporels, émotionnels, avec plus ou moins de bienveillance et de soin.

**Il y a une réflexion à avoir sur des voix similaires dans chacune des cliniques spécifiques des lignes d'écoute au sein de TeSS :**

- Voix compacte ou pas, articulée ou pas, filet de voix ou pas, cheveu sur la langue, voix qui fluctue, qui zozotte, qui chevrotte, qui traîne... comment est-on avec chacun de ces types de voix ? Comment on s'en sort avec chaque type de présentation de la voix. Qu'est-ce que cela nous évoque ?
- La séparation, la difficulté du lien, la difficulté des places.

### 3.1.4 Restitution de l'après-midi par Stéphane Gobel

**Expressions des participants pendant un tour de table :**

- la voix c'est l'outil premier dans le cadre de nos activités, c'est le support, c'est essentiel...
- qu'est-ce que la voix génère chez l'autre ?
- est-ce qu'il existe de la théorie sur le sujet ?
- la voix on la reconnaît, cela pose ainsi des questions autour de la confidentialité.
- ce dont je me rends compte, c'est qu'avec la voix on sait rapidement à qui l'on va avoir à faire.
- le ton et le débit constituent des indices. Je viens chercher de la théorie
- ce qui m'intéresse c'est la voix de l'appelant. En quoi cela va aider dans l'évaluation ? Pourquoi la voix peut créer une alchimie entre l'écouter et l'appelant ?
- j'ai surtout pensé à ma voix et pas forcément à celle de l'appelant. La voix c'est un outil pour convaincre quand on est avocat. En appel, la voix est un outil pour apaiser, pour rassurer.
- comment ma voix peut améliorer l'échange ?
- de la même manière, je me pose des questions pour réfléchir sur quel est l'impact de ma voix, notamment pour les appels qui peuvent devenir difficile.
- pour moi, la question était de savoir comment utiliser la voix comme vecteur de transmission
- j'envisage cette question de l'interaction de la voix dans les deux sens, notamment pour mieux appréhender le rôle de la voix dans l'énerverment.
- ce qui m'intéresse plus particulièrement c'est la voix et l'identité, la représentation qu'on peut se faire de la personne
- j'ai pensé à l'aspect technique : comment placer sa voix ?
- la voix : comment elle peut nous aider mais comment elle peut nous trahir aussi ?

- qu'est-ce qui peut aider les gens dans ma voix ?
- la voix est quelque chose que j'investis beaucoup. Ce qui me frappe, c'est l'intimité que cela peut créer. C'est stupéfiant la proximité que cela peut générer. Pour moi c'est l'instrument de musique sur lequel on peut travailler.

Béatrice Pinter exprime le fait que ce tour de table est assez différent de l'atelier du matin.

Ainsi, les attentes sont très ancrées sur sa propre voix : qu'est-ce qu'on peut maîtriser, qu'est-ce qui nous échappe de l'ordre de la relation qui s'établit, par exemple **le ton et l'énervement**.

Un participant fait remarquer que l'énervement est un peu inhérent de l'appel et qu'il faut compenser avec sa voix. L'animatrice ajoute que cela n'empêche pas qu'il puisse y avoir des choses qui nous échappent.

Un participant rebondit et prend l'exemple d'un appel agressif : « je me suis dit de faire mon mec calme et du coup l'interlocutrice m'a renvoyé que je n'étais pas dans l'écoute car je ne réagissais pas ».

#### **Développement du débat :**

Partant du principe qu'il y a des choses qui nous échappent, la question qui peut se poser est de savoir s'il y a vraiment un intérêt à mettre en place une stratégie. Est-ce qu'on peut vraiment dire que la voix est un outil ou un instrument ?

Pour certains c'est une nécessité car « on a besoin de se protéger ».

Béatrice Pinter attire l'attention de participants sur l'aspect très particulier de l'échange téléphonique. Le téléphone c'est une voix, des oreilles et des représentations – et chacun à ses propres représentations par rapport à sa voix.

Autre particularité dans un appel téléphonique : on peut ne pas parler, mais on ne peut pas ne pas entendre.

La voix renvoie très fortement à la notion d'intimité. Un enfant qui est baigné dans un environnement apaisé aura une relation différente avec la voix. Cela va impacter la façon dont il va l'utiliser.

Se pose la question des représentations, la question de l'identité. A quelle voix on a eu l'impression de s'adresser. Ces représentations peuvent être d'ailleurs dans les deux sens. Parfois on a l'impression d'être trahi, par exemple croire que notre interlocuteur était une femme alors qu'il s'agissait d'un homme.

Un participant indique que pour lui, il ne se retrouve pas dans cette notion d'être trahi. Eventuellement cela serait plus trahir l'autre par rapport à une représentation erronée.

On pourrait donc plus parler de contre-pied que de trahison. On a besoin de bien se représenter la personne pour favoriser l'appel.

Pour certaines lignes comme le 119, les indices concernant l'identité de l'autre ont vraiment leur importance.

Béatrice Pinter revient sur une autre réalité de la voix et le fait **que la voix, c'est aussi le corps**. La question du positionnement de celui-ci est aussi une technique.

La technique vocale comme protection ? Oui, c'est important mais encore une fois tout n'est pas maîtrisable par exemple le niveau vocal fortement imprégné par une ambiance vocale familiale.

La **forme de la voix** est aussi un élément à prendre en considération. On retrouve souvent une forme de la voix qui rentre en résonance avec le contenu.

Il est donc difficile de mettre des outils en place car le naturel peu revenir au galop. D'où l'importance de la supervision et ou de l'analyse. Il faut savoir aussi puiser dans l'acceptation de ses émotions.

L'animatrice revient également sur la place tout particulière que tend à revenir la voix dans nos sociétés. Elle est en recul et la voix pourrait disparaître peu à peu si on pense à l'utilisation de plus en plus massive des robots, l'augmentation des SMS, mails ... au dépend du téléphone. Cela dit quelque chose de notre société.

Un participant voit un **lien entre l'écrit et procédure**. Un autre admet ses interrogations quant au choix effectué par les personnes privilégiant l'écrit dans des situations où l'utilisation de cet outil est moins adaptée.

La question du rapport de séduction pouvant être véhiculé par la voix est également abordé par un(e) participant(e). Ce rapport lui paraît constituer une sorte de pacte entre les deux protagonistes de l'appel afin d'éviter l'affrontement.

Béatrice Pinter interroge les participants sur le **thème de la différence de la voix au téléphone par rapport à d'autres circonstances**. La voix apparaît bien souvent plus haute. Pour un participant, il est certain que les écoutant(e)s fatiguent beaucoup leur voix en investissant à 200% cet instrument. Dans ce contexte la question des pauses est une question à investir.

Un participant témoigne de son expérience personnelle. Il considère dépenser moins d'énergie au téléphone que dans le cadre d'un accueil physique. Ce ressenti peut s'expliquer par la question de la gestion du corps différente dans ces deux cadres.

Ces éléments restent, quoiqu'il en soit, difficilement maîtrisables. L'animatrice souligne que beaucoup de personnes n'aiment pas entendre leur voix – ce qui pose la question de l'écart entre la perception interne et externe.

La question du volume sonore utilisé par les appelants est évoquée par un participant. L'animatrice souligne que cette question peut être exprimée au téléphone mais en veillant à ne pas utiliser des termes persécutants.

Les participants se quittent en prononçant un mot en lien avec l'atelier.

**Pour aller plus loin**, Béatrice Pinter propose aux participants des deux ateliers **une liste de documents sonores** :

***Des émissions :***

A pleine Voix émission de France Musique par Karine le Bail :

- du 04/10/2015 sur l'espace et la voix
- du 08/11/2015 sur le grain de la voix
- du 06/12/2015 sur soigner une voix.

Les nouveaux chemins de la connaissance émission de France Inter :

- du 04/01/2013 et du 09/12/2013 avec Vincent Delecroix
- du 10/12/2013 avec G. Leblanc
- du 01/12/2014 avec Claire Gillie et Jean Abitbol

Sur les épaules de Darwin, émission de France Inter du 29/11/2014.

***Des films :***

Her de Spike Jonze de 2014

Marguerite de Xavier Giannoli de 2015

***Un documentaire :***

Les mystères de la voix humaine, Documentaire Arte de S. Moore de 2012.

## 3.2 *Atelier n° 2 :*

# *« Les relations entre espace de travail et relations de travail »*



**Animation :** Christophe de Vareilles, formateur à l'Institut In Viam (anciennement Institut de Formation Sociale) et à l'UPV (Université Polytechnique de Valence, Espagne). Intervient en établissements du secteur social et médico-social et auprès de personnes en situation de précarité.

**Rapporteur de l'atelier de la matinée :** Violaine Blain

**Rapporteur de l'atelier de l'après-midi :** Emmanuel Roy

### 3.2.1 Restitution de la matinée par Violaine Blain

- Christophe de Vareilles a rappelé son parcours de formateur dans le champ social, puis les écoutants inscrits à cet atelier se sont présentés tout en décrivant les composantes principales de l'organisation de leur structure.
- Si chacun des participants travaillait dans une structure de téléphonie sanitaire ou sociale, des distinctions sont rapidement apparues parce que certains services pouvaient également effectuer un suivi et donc des rencontres physiques avec le public demandeur.
- Les équipes étaient également à géométrie variable : de 4 à 45 personnes écoutantes / intervenantes. Certaines organisations prévoyaient des temps de supervision jusqu'à 2 fois par mois quand d'autres n'en bénéficiaient pas du tout.

Cette hétérogénéité de l'atelier a donc permis de mesurer les diverses attentes du groupe :

- Le travail en open space constitue-il une source de rupture, d'isolement de l'écoutant ou au contraire un environnement contraignant car ne permettant pas la concentration utile de l'écoutant ?
- Les cuisines, coins café, tout comme les supervisions ou les bureaux comme lieux d'échanges des pratiques professionnelles permettent-ils de poser une charge émotionnelle certaine. Même question pour le pré-accueil, parfois en première ligne pour affronter certaines situations ?
- Comment assurer un travail de qualité quand l'enjeu consiste à ne pas pouvoir connaître si des suites sont données aux conseils et orientations prodigués par les écoutants ? La relation de travail se pose alors entre les écoutants, avec l'extérieur qui peut être amené à prendre des décisions sur les éléments de l'appel, mais qui peut aussi se forger des représentations faussées de ce que nos lignes téléphoniques sont en mesure de faire : pensée magique par exemple de croire que nous pouvons résoudre immédiatement les problèmes.
- Comment assurer un collectif de travail avec des équipes qui travaillent à temps partiel, des écoutants qui se succèdent pour assurer la continuité du service, des postes de travail partagés et non personnalisés ?

#### 3.2.1.1 *Quelques repères*

Une analogie avec le conte « Cendrillon » sur le cheminement de l'appel est proposée par l'animateur et 4 phases peuvent être identifiées, qui correspondent aux 4 lieux du conte :



- **Lieu 1** - la « cuisine » : l'espace de la souffrance (espace de l'appelant isolé) correspond au temps où Cendrillon est dans sa maison et dans la misère et où elle n'est pas écoutée ;
- **Lieu 2** - le « jardin » : c'est le moment de la confiance personnelle. La rencontre avec sa marraine requiert la confidentialité, Cendrillon est écoutée dans ce qu'elle ne dit pas ;
- **Lieu 3** – la « citrouille » : c'est l'espace de l'accompagnement et de la transformation éventuelle. La transformation de la citrouille annonce la transformation de Cendrillon. C'est le lieu où l'appelant déplace ses représentations ...
- **Lieu 4** - le « bal » : elle retrouve l'initiative de la parole, reprend place dans l'espace public et retrouve sa liberté d'entreprendre et de dire oui ou non (partir à minuit...).

Cette allégorie permet à Monsieur de Vareilles de rechercher à différencier les espaces par où passe l'appelant pour être entendu, construire une parole, un espace de lisibilité et de tribune...

Mais d'autre part, Cendrillon peut aussi représenter l'écoutant lui-même, dans sa fatigue professionnelle et dans le besoin qu'il a lui-même d'être écouté et de se ressourcer, construire son propre chemin de croissance dans les différents espaces dont il dispose autour de lui.

### 3.2.1.2 *Présentation des espaces et organisation de travail*

Les écoutants présents à l'atelier décrivent différents types de configuration spatiale : *open space* ou bureau individuel ; cette organisation étant matérialisée par l'intervenant grâce à la réalisation de schémas permettant de figurer la place des écoutants, du pré-accueil, des cadres de coordination, de la cuisine, des services administratifs et informatiques, de la documentation, de la direction, voire de la direction générale. Les schémas rendent mieux perceptibles la diversité des espaces « autour » de l'écoutant (le « back office »), ainsi que les liens (proximités et distances) des différents acteurs et les ressources dont il dispose pour nourrir sa pratique...

**Plusieurs constats apparaissent :**

- Pour les écoutants travaillant en **bureaux individuels** : ils sont rarement attribués nominativement, ce qui peut créer des tensions car des stratégies d'appropriation sauvages peuvent se créer sur les lieux les plus agréables. Les écoutants concernés par ce mode de travail y voient un lieu symbolique de protection et apprécient l'intimité car on écoute avec ce que l'on est.
- Pour les écoutants en *open-space* : le plateau d'écoute apparaît plus comme un lieu de soutien collectif, de débriefing favorisant l'échange entre collègues en préalable d'une rencontre avec les cadres de coordination qui interviennent plus en deuxième niveau.

Il apparaît que plus l'écoutant se sent en protection dans son environnement, plus il peut écouter en profondeur ce qui est de l'ordre de l'intime. L'*open-space* et le lien qu'il crée entre les écoutants contribuent à la protection et à la bienveillance quand on entend que l'autre est en difficulté dans un appel.

Pour autant, la situation géographique du plateau d'écoute peut être complexe à gérer s'il est situé en proximité d'un espace où des réunions avec des personnels extérieurs ont lieu car cela altère la concentration des écoutants qui subissent les va- et-vient et les bruits afférents. *A contrario*, d'autres écoutants disent apprécier la venue de tiers pour des doubles écoutes générant notamment un échange sur leurs pratiques professionnelles.

Cette **question de la concentration** se pose également pour certains écoutants amenés à être polyvalents durant leur plage d'écoute (animation de réunion, appel de la presse pour interview etc..) : il apparaît ici un risque de dispersion, une perte d'énergie essentielle dans la soutenabilité de la relation téléphonique d'aide.

**Le travail à temps partiel** est conçu comme une modalité protectrice de l'écoutant lui laissant un temps de respiration psychique et qui permet le cas échéant d'avoir d'autres activités par ailleurs. Les écoutants n'ont pas toujours de liens hiérarchiques avec les cadres (ex : lieu d'écoute et de conseil juridique animé par un groupe d'avocats), mais c'est l'exception. Les écoutants bénéficiant d'astreinte de cadres la nuit et le week-end y trouvent un soutien important qu'ils n'hésitent pas à solliciter.

**La pression du nombre d'appels** est évoquée notamment au pré-accueil avec l'existence de sonnerie en fond sonore pour annoncer l'existence d'appels en attente : la suppression de ce signal a permis de diminuer le stress des écoutants d'autant qu'il faut aussi gérer au moment de la prise d'appel le stress des appelants qui ont patienté, certains se prévalant « d'appel urgent ».

**La cuisine** apparaît comme un lieu régressif, mais ressourçant.

#### **En conclusion :**

La plupart des lignes téléphoniques ont des points communs similaires malgré les premières impressions du début de l'atelier ; ce qui permet aux participants de constater qu'ils n'ont pas une spécificité particulière. La réalisation de schéma d'organisation a aidé à montrer les parallélismes.

La nécessité d'un soutien aux écoutants apparaît selon 3 modalités : à travers le groupe de collègues (échange et/ou convivialité), par les coordonnateurs, ou par des intervenants extérieurs (analyses de pratiques, formations ou supervisions...). Le métier ne dévoile pas toujours ce qui est « invisible » c'est-à-dire le travail intérieur qui est fait par l'écoutant pour ne pas être débordé dans ses sentiments : les oreilles des écoutants sont parfois des lieux de défection sans chronologie, d'où l'intérêt d'avoir un lieu de travail contenant et une organisation du travail pensée par l'institution.

## 3.2.2 Restitution de l'après-midi par Emmanuel Roy

### 3.2.2.1 Introduction

Après s'être présenté, Monsieur de Vareilles présente les quatre lieux de Cendrillon :

- la maison = espace de la misère. Cendrillon n'est pas écoutée ;
- la marraine = elle est à l'écoute de l'émotion (expression non-verbale) et pas seulement du « contenu ». Cendrillon est écoutée même dans ce qu'elle ne dit pas : espace de la confidentialité ;
- le jardin-citrouille = espace de l'élaboration d'une parole ; rendre visible ce que l'on n'arrive pas à dire = espace de la croissance (progressive) ;
- le bal = rendre public. Espace de l'identité accomplie et de l'identification.

Pour l'appelant, quels espaces successifs sont mis à ma disposition par l'écouter ?

Moi écoutant, je suis comme Cendrillon. Dans mon espace d'écoute comment je suis entendu dans ce que je vis, ce que j'endure ?

Après un tour de table pour se présenter, plusieurs participants ont évoqués des points :

#### Tour de table et expressions des participants :

- « Impuissance dans l'écoute ; Les profils *psy* des appelants ».
- « Frustration parce que l'appel traité est réorienté et qu'il n'y a pas de suivi : que deviennent les appelants ? Avons-nous été utiles ? ».
- « Entre chaque appel on peut échanger entre nous ».
- « Les appelants récurrents : après l'écoute, soit on l'oriente (mais on a tout fait déjà), soit il est dans la frustration car pas de réponses concrètes (donc il nous insulte). Donc... c'est lourd ».  
⇒ Pour C. de Vareilles : « De quoi a-t-il besoin que je puisse nourrir à défaut de pouvoir guérir ? ».
- Concernant les récurrents, on a un suivi de leur évolution après orientation ; ils cherchent de l'écoute ; ils ont une question juridique mais comme ils n'acceptent pas la réponse, ils appellent successivement tous les écoutants ».  
⇒ Pour C. de Vareilles : « savoir dire non ; s'autoriser à ne pas pouvoir et à le dire ».
- « Des appels sans rapport avec notre mission ; certains arrivent avec une question juridique avant de parler de leur intimité. Ils nous « baladent ».

⇒ Pour C. de Vareilles : « ce sont des appels dévorants surtout pour les nouveaux écoutants ; comment se passe la transmission au sein de l'équipe ? ».

- « Les blagues émanant d'adolescents qui inventent des récits sur des sujets graves. »
- « On perd notre temps avec les « masturbateurs » surtout quand on se fait prendre au piège.
- « Même langage d'appelants qui appellent tous les jours. La grande solitude des personnes âgées. C'est dur de raccrocher quand on nous dit : ne raccrochez pas, ne raccrochez pas ! » .

⇒ Pour C. de Vareilles : « la détresse de l'appelant peut se manifester dans la peur de vous perdre ; elle peut engendrer une tentative d'instrumentalisation de sa part. Ce qui engendre la détresse de l'écoutant.

- « Se faire piéger par un appelant qui est l'auteur d'un crime alors qu'il se présente comme victime au départ ».
- « Une appelante qui se fait passer pour une candidate bénévole pour connaître notre fonctionnement et le profil des appelants ».

⇒ Pour C. de Vareilles : « intéressant ce changement de catégorie ou d'identité... ».

- « Le téléphone est aussi un lieu où peuvent s'exprimer ses fantasmes ».
- « De faux appelants pour vérifier le travail que l'on fait ». « On ne peut pas répondre n'importe quoi ».

⇒ Pour C. de Vareilles : « cela peut être fatigant si je dois être au top ! Ai-je le droit de n'être pas infallible ? ».

- « Espace de travail inadapté et pas chaleureux ».

⇒ Pour C. de Vareilles : « les conditions et espaces de travail doivent être contenant et sécurisants ; il y a différentes manières de prendre soin des écoutants ».

- « Ecouter sans donner de conseils n'est pas toujours facile. Quelle qualité de notre écoute face à un récurrent ? ».

⇒ Pour C. de Vareilles : « Quoi faire avec nos émotions négatives ? A-t-on le droit d'être exaspéré ? ». « Attention de ne pas enfermer nous-mêmes la victime dans un rôle de victime ».

**Schéma des espaces d'écoute de 8 structures présentes puis lieux repérés comme espaces de l'écoute, qui permettent de se « faire du bien » :**

- groupes de parole ;
- groupes de supervision ;
- cuisine, machine à café ;
- couloir (entre écoutants) ;
- le superviseur / coordonnateur.

Blaguer » et « échanger » entre nous (cuisine, machine à café, couloir), avoir des retours, des remerciements c'est vital (de l'appelant, du superviseur...).

**Des espaces de travail très différents d'une plateforme à l'autre :**

Espaces plus ou moins satisfaisants (cabine, bureau seul, *open space*...). Ces espaces jouent sur la relation avec ses pairs et avec soi-même.

**Des rythmes différents :**

Prendre soin des uns des autres (écoutants et superviseur / coordonnateur).

**Un écoutant pas écouté peut entraîner le burn out :**

Etre à l'écoute de soi, de son corps pour pouvoir bien écouter (respiration, ouvrir une fenêtre). Etre attentif à nos émotions négatives... Trouver des espaces pour les partager, les accueillir.

**Conclusion de Monsieur de Vareilles :**

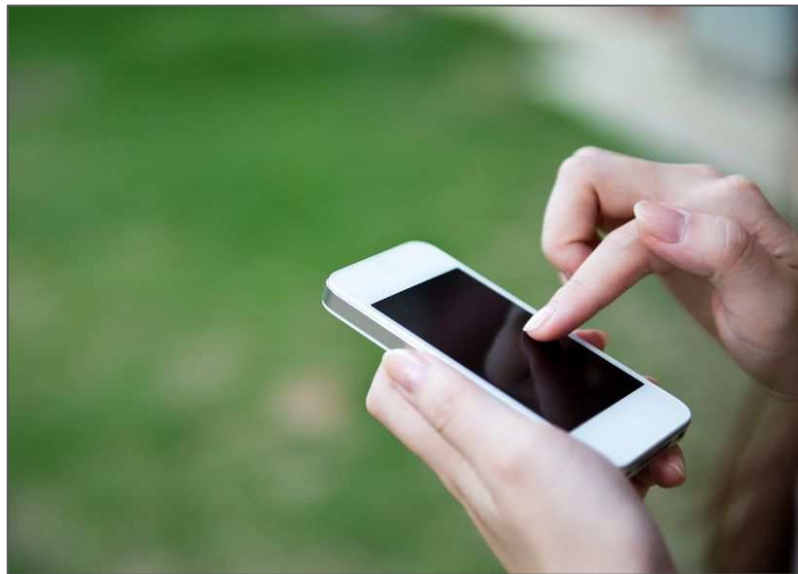
Ces espaces de parole, de souffle sont importants. On n'écoute jamais seul. On est souvent relié à une mission. On a des ressources autour de nous et on ne les voit pas toujours.

**Au terme de cet atelier,** une certaine frustration des participants : « manque d'échanges ! » ;

« Trop de temps passé sur les schémas » ; « pas assez profité du regard et de l'écoute de C. de Vareilles ».

### 3.3 *Atelier n°3 :*

# *« Ecouter, accompagner via internet, et notamment le livechat »*



**Animation :** Martine Gras et Sylvie Vanderschilt, respectivement écoutante et coordinatrice de « Sida Infos Service »

**Rapporteur de l'atelier de la matinée :** Emmanuelle Pujol de « Maladies Rares Infos service »

**Rapporteur de l'atelier de l'après-midi :** Olivier Morice de CISS

### 3.3.1 Restitution commune de la matinée et de l'après-midi par E. Pujol et O.Morice

Etaient présents les représentants des structures suivantes : AFM, SNATED, Les Petits Frères des Pauvres, e-Enfance, Ecoute Info Familles, CNIS Surdi Info, INAVEM, CISS, FNSF, Avec nos Proches, SOS Amitié, la Ligue Nationale contre le Cancer, Maladies Rares Info Service.

Sur les sept structures participants à l'atelier, quatre structures, dont la structure animatrice, disposent déjà de cet outil (Sida info services, maladies rares info services, SOS amitié et e-Enfance). Une structure est en réflexion sans envisager cette mise en place à court terme (le SNATED). Les autres participants n'ont pas de projets mais s'interrogent.

#### 3.3.1.1 *De cet atelier sont ressortis plusieurs constats*

##### 3.3.1.1.1 Du point de vue du service

- l'objectif du chat est souvent au départ de s'adresser à un public particulier, les plus jeunes, mais il s'agit aussi de proposer des services les plus complets possibles ;
- le chat est chronophage et dans certains cas, l'utilisateur est invité à recontacter le service via le téléphone ou par mail. Mais les utilisateurs qui ont fait le choix du chat ne le font pas par hasard, et le transfert vers un autre media n'est pas toujours accepté (on le constate aussi lorsque l'on propose un rappel téléphonique à un utilisateur qui a utilisé le mail...);
- les écoutants répondent sur l'ensemble des supports, cela n'a pas été de soit au départ, car l'exercice du chat a des spécificités, ce n'est pas un simple transfert des techniques d'écoute de l'oral à l'écrit.

##### 3.3.1.1.2 Du point de vue de l'utilisateur

- le chat est un moyen privilégié par le public jeune, qui utilise cette forme d'écriture « instantanée » au quotidien (via les réseaux sociaux ou les SMS), davantage que la voix voir exclusivement comme le montre les études récentes (*chiffres de Sida Info Service 2015 : pour les femmes de 15/19 ans, 8.1% d'appels vs 25.2% de chat*);
- le chat est un outil confidentiel, vis-à-vis de l'environnement comme vis-à-vis du service contacté ;
- l'utilisateur peut y aborder des sujets personnels sans devoir s'isoler véritablement ;

- la voix est un media beaucoup plus personnel, qui, notamment à l'âge de l'adolescence, engage davantage l'utilisateur.

Ce service semble plus propice aux échanges informatifs qu'à l'accompagnement et au soutien. Cependant, le chat qui peut paraître impersonnel doit pourtant permettre une véritable "écoute". Il n'est pas rare que l'utilisateur vérifie qu'il s'agit bien d'un service « humain » (*vous n'êtes pas un robot ?*). Cependant, si le chat est interrompu, (ce qui arrive plus souvent avec les portables), si l'utilisateur se reconnecte et contacte un autre écoutant, c'est rarement un problème pour lui.

Il est quelquefois nécessaire que l'écouter contextualise l'échange (*nous sommes un service d'information. J'ai besoin de temps pour vous répondre, pour faire cette recherche, j'ai besoin de comprendre votre situation, expliquez-moi.*) et pose des règles (alternance des questions et des réponses, rythme de l'entretien, codes, abréviations, ...). La qualité de l'échange tant dans la forme que dans le fond est alors souvent satisfaisante.

#### **En conclusion :**

Le chat est un exercice à part où le service doit garder sa spécificité et l'écouter trouver ses propres repères dans cette interactivité de l'écrit. Il a toute sa place dans la TeSS, compte tenu de l'évolution de la place des smartphones et des usages en matière de communication, même si, dans les faits, aujourd'hui, la ligne téléphonique reste prioritaire sur le chat.

Cette réflexion est importante pour chacun des participants à l'atelier.

Les travaux du philosophe Serge Tisseron, ou du psychologue Michael Stora peuvent permettre de prolonger notre réflexion.



4. **La parole au grand  
témoin :  
conclusion et observation  
sur la journée**

**Marc Foudrignier,**

**Sociologue, enseignant- chercheur**

Centre d'Etudes et de Recherches sur les emplois et les  
professionnalisations ; EA 4692 à l'Université de Reims.



Cette journée de travail s'est structurée en **deux temps** : le **premier s'est concentré sur l'observation sociale à partir de la conférence de Gilles Séraphin** ; le **second sur trois ateliers centrés sur les pratiques des écoutants**.

Le lien entre ces deux temps peut se faire à partir de la notion d'observation : d'abord il s'agit pour moi, en participant à votre journée, d'observer vos pratiques ou du moins ce que vous dites de vos pratiques, vos publics et les organisations dans lesquelles vous pratiquez votre métier d'écouter. Ensuite comment dans ce cadre peut se développer une activité particulière, l'observation sociale.

#### ***4.1 L'observation des pratiques d'écoute***

Cette observation des pratiques d'écoute, notamment à partir des échanges dans les trois ateliers, permet de mettre en évidence trois points :

- le premier, porte sur des modes de communication qui sont à la fois spécifiques et en mouvement ;
- le second consiste à identifier des éléments propres au métier d'écouter, sans pour autant oublier ;
- le troisième point, qu'il comprend aussi de nombreux éléments de diversité.

##### **4.1.1 Des modes de communication en mouvement**

Un premier point concerne le choix des modes de communication. Implicitement existe une appréhension par l'âge et la génération. Les jeunes utiliseraient plus facilement le sms et le chat ; les moins jeunes, le téléphone. Ceci mérite un examen plus précis. Rien ne dit qu'il s'agit simplement d'un effet d'âge – ce qui laisserait entendre qu'en vieillissant le recours au téléphone deviendrait plus important. De même, appréhender une génération comme homogène est pour le moins discutable. En effet, il faut tenir compte des différentes dimensions de la fracture numérique. Un travail récent a bien montré comment des jeunes pouvaient se retrouver en grande difficulté dans les usages d'internet<sup>2</sup>.

##### **4.1.2 Un métier spécifique : l'écouter**

Votre activité, sur la base de ce que j'ai pu entendre, se caractérise d'abord par le fait qu'il s'agit d'une pratique en collectif et à temps partiel. En effet, beaucoup d'entre vous ont une autre activité (psychologue, avocat, notamment...). Il peut sembler surprenant d'évoquer une pratique en collectif ; elle est cependant bien présentée comme telle, même s'il s'agit d'abord d'une pratique individuelle. La pratique collective peut se décliner de plusieurs manières : être écoutant dans un même bureau ; cela peut passer aussi par les échanges formels (analyse de pratiques) et informels liés aux appels ; cela se décline enfin dans des temps d'échanges et de convivialité qui viennent « amortir » l'impact des

---

2 - Davenel, YM. (2015). Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle Etude de cas : Les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication. Emmaus Connect, Etudes connexions solidaires, 30 p.

situations de détresse et de souffrance entendues. Cette dimension collective se traduit aussi par un dépassement des spécificités professionnelles, comme si le fait d'être écoutant créait une identité commune.

L'élément sans doute le plus commun est le recours à la voix, sachant que selon les groupes on s'est plus focalisé sur la voix de l'appelant ou sur la voix de l'appelé : les échanges comme « outil » principal, sachant que la référence à l'oreille a été beaucoup moins présente. Appréhender la voix comme un « outil » mérite discussion ; en effet dans ce cas on peut envisager de la contrôler, de la maîtriser, comme on pourrait le faire pour tout autre outil. C'est aussi se poser la question de l'impact de la voix sur l'autre. L'autre élément de discussion a porté sur l'écoute en introduisant la distinction entre l'écoute de soi, l'écoute des autres et l'écoute des appelants.

Parler d'un métier renvoie à une autre dimension : faut-il être salarié pour exercer ce métier, ou faut-il avoir exercé un métier spécifique ? Dans des écoutes spécialisées, à dimension de conseil juridique, la question se pose : est-ce qu'un avocat à la retraite peut être écoutant ? Plus globalement cela renvoie à deux autres situations : celle des bénévoles et celle de la « pair-écoute », qui peut être développée par des associations de parents ou des associations de malades.

#### 4.1.3 Des pratiques spécifiques

- Le premier élément de distinction repose sur le statut : pour la plupart d'entre vous c'est une activité salariée; pour d'autres c'est une activité bénévole, nous venons de l'évoquer.
- Le second concerne les objectifs et les objets. Il peut s'agir, selon les organisations dans lesquelles vous agissez, d'écouter, d'informer, de signaler, d'orienter ...Les objets sont très nombreux et divers : la très grande diversité des maladies rares<sup>3</sup>, les conseils juridiques, les demandes concrètes dans les domaines couverts par les services d'écoute...
- Le troisième concerne les temporalités qui se distinguent à la fois entre celle de l'appelant – qui peut avoir tout son temps- et celle de l'appelé – qui peut avoir la pression des appels qui attendent ; mais aussi entre l'urgence de l'information préoccupante<sup>4</sup> et la temporalité longue de l'errance diagnostique<sup>5</sup>, entre l'instantané de la réponse et le temps long de la résolution du problème.

---

<sup>3</sup> - Sur les 8000 qui sont identifiées, 1000 peuvent être concernées par les appels à « Maladies Rares Info Services ».

<sup>4</sup> - En référence au SNATED-119. Voir par exemple l'enquête consacrée par l'ONED à cette question.

[http://www.oned.gouv.fr/system/files/publication/enquete\\_ip\\_201110\\_5.pdf](http://www.oned.gouv.fr/system/files/publication/enquete_ip_201110_5.pdf).

<sup>5</sup> - Expression utilisée dans le champ des maladies rares : « *Le diagnostic s'avère souvent long et difficile car la majorité des maladies rares sont mal connues des professionnels de santé. Cette méconnaissance est à l'origine d'une errance diagnostique et d'un retard dans la prise en charge, parfois préjudiciable. Selon l'étude menée par l'Alliance Maladies Rares en Languedoc-Roussillon, l'errance diagnostique dure entre 1 à 5 ans pour les deux tiers des malades* ». <http://www.alliance-maladies-rares.org/lerrance-de-diagnostic/>

- La quatrième porte sur les conditions dans lesquelles s'exerce votre activité. Cela concerne à la fois la taille des équipes d'écouter, l'amplitude horaire de vos services qui peut aller de 24h sur 24 à 9 h – 22 h ..., l'organisation de vos services, les modalités des étayages et des partages (supervision, analyse de pratiques, formations...).
- La cinquième est relative à la dimension personnelle de l'écoute qui en fait une activité singulière au regard de ses filtres et de ses représentations. L'atelier « voix » a notamment mis l'accent sur les interactions entre les différents éléments du système composé du corps, de la voix, de la relation, du soin et de l'intime.

Sur la base de ces éléments on peut se demander dans quelle mesure l'observation sociale peut tenir compte de ces caractéristiques et de ces diversités.

## **4.2 La pratique de l'observation dans la téléphonie sociale et en santé**

### **4.2.1 L'observation sociale c'est une fonction qui doit être reconnue**

Ce premier point constitue un préalable : si l'observation sociale n'est pas reconnue elle n'existera pas. Cette reconnaissance est à la fois externe et interne. Dans le premier cas cela concerne les financeurs et les partenaires. Dans le second c'est à la fois les administrateurs – lorsqu'il s'agit d'une association- mais aussi l'ensemble de l'équipe de salariés- ou de bénévoles, et enfin les usagers eux-mêmes lorsqu'il s'agit, notamment, de leur poser des questions qui n'ont que peu ou pas à voir avec l'objet de leur appel, comme des questions d'identification.

La reconnaissance repose, pour les uns et pour les autres, sur la pertinence et l'utilité. La pertinence dans la mesure où l'observation part du principe que cumuler des informations individuelles va permettre d'accéder à une réalité collective qui a sens. Si l'on est persuadé que chaque cas et un cas – ce qui est vrai en référence à la singularité des situations- et qu'il se limite à cela l'observation sociale ne sera pas considéré comme pertinente. L'utilité est un autre volet : à quoi cela peut servir ? Il est clair que cela relève du pilotage et du management des services dans la mesure où cela peut constituer, comme toute observation sociale, un outil d'aide à la décision.

### **4.2.2 L'observation sociale, c'est une activité qui se construit collectivement**

D'un point de vue méthodologique, l'observation est une activité collective. Cela concerne à la fois l'interne et l'externe. En interne il est clair que les outils, qui vont devoir être utilisés par tous les écoutants doivent être compris et acceptés par les uns et par les autres. De plus la seule information sur le masque de saisie est insuffisante. La qualité de l'observation sociale sera directement fonction de cette homogénéité collective qui permettra d'appréhender deux situations similaires de la même façon par deux écoutants distincts. C'est aussi la possibilité de recueillir des informations qui ne soient pas exclusivement quantitatives et standardisées. C'est par exemple le cas lorsque l'on va travailler sur les textes des chats. En externe cela va concerner plus particulièrement le partenariat avec d'autres acteurs

et le réseau. Par exemple si le collectif TESS décidait de contribuer à une observation sociale partagée avec ses différents membres, la dimension collective serait vitale.

#### 4.2.3 L'observation sociale, c'est un révélateur du fonctionnement d'une organisation

La troisième dimension de l'observation sociale est relative au fonctionnement d'une organisation. C'est tout d'abord la visibilité de l'observation sociale d'un point de vue formel : est-ce une mission présentée dans les missions de la structure ? Est-ce visible dans les statuts voire les fiches de poste des salariés ? C'est ensuite le fait que cette activité requiert des compétences spécifiques (réalisation d'enquête, traitement informatique, analyse des résultats...) qui sont recherchées par l'organisation ou développées par elle, via des activités de formation continue. C'est encore l'émergence possible de tensions entre les points suivants : écoute/ observation ; activité/ observation ; singularité et individuel/ collectif... L'observation c'est aussi, potentiellement, une modalité du contrôle qualité dans la mesure où cela peut rendre visible l'activité de chacun.

#### 4.2.4 L'observation sociale c'est un miroir des transformations sociales

Enfin de manière plus globale l'observation constitue un miroir des transformations sociales. En effet elle rend visible, par une forme d'objectivation, les transformations qui affectent notre société que ce soit le développement des formes d'isolement et de solitude, la multiplication des formes d'addiction... Cela suppose que les outils d'observation soient à la fois stables pour mettre en évidence des évolutions tout en étant suffisamment souples pour rendre visible des transformations.

Pour conclure n'oublions pas, en écho à la dimension politique, que l'observation sociale a vocations à aider à la décision ou d'une autre manière à orienter les créations et les adaptations des politiques publiques et des dispositifs qui y sont liés.

### Pour aller plus loin<sup>6</sup>

- Chauvière, M. (2009). « Émergence des écoutes téléphoniques à vocation sociale en France ». *Le Journal des psychologues*, 4, n° 267 ;
- Chauvière, M. (2002). « La téléphonie sociale entre bénévolat et salariat : réflexions sur un paradoxe après le colloque de novembre 2001. Point de vue », *Revue française des affaires sociales*, n° 4, p. 63-71 ;
- Chauvière M., Frotiée B. (1998). « La téléphonie sociale, perspectives sociologiques », *Revue française des affaires sociales*, 2 : 167-179 ;

---

<sup>6</sup> Sans que cela ait de lien direct avec la synthèse réalisée j'indique ici quelques références de travaux, notamment à dimension sociologique, sur la téléphonie.

- Collectif (2001). *Les Métiers de la téléphonie*, « Convergences téléphoniques », L'Harmattan ;
- Dangaix D. (2012). Fil Santé Jeunes. Internet, une autre façon de communiquer. *La Santé de l'homme*, n° 418 : p. 27-28. <http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/santehomme-418.pdf> ;
- Fassin D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, Paris, La Découverte. coll. Alternatives sociales, 198 p ;
- Fourdrignier, M. (2015). Développer l'observation sociale. Document de travail, janvier, 17p. <http://marc-fourdrignier.fr/politiques-sociales-politiques-publicques/developper-lobserver-sociale/> ;
- Hervier D. (2009). Le rôle des espaces d'expression Internet proposés par Fil Santé Jeunes dans la prévention. *Santé publique*, novembre décembre, hors-série, vol. 21 : p. 73-87 ;
- IGAS (1999). *La téléphonie sociale, entre information et écoute du public*. Rapport annuel 1998 de l'Igas. 13-60. La Documentation française ;
- Leclercq B., Minary J.-P. (2008). « Téléphonie et "i-relation": la parole adolescente filtrée », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 6 (2) ;
- Licoppe C. (2008). Aux limites du paradigme de la distribution : l'écoute des appels de détresse et le traitement de la souffrance des suicidaires, du téléphone à l'e-mail. *Sociologie du Travail*, vol. 50, n° 3 : p. 417-433 ;
- Pinter, B. (2013). « Quelles voix s'expriment au 119 ? Réflexions sur la voix à partir de ma pratique de superviseur des écoutants du 119 », *Enfances & Psy*, 1, n° 58, p. 64-71 ;
- Proth, B. 2006. « L'écoute des dépendances dans un service de téléphonie sociale ». *Ethnographiques.org*, n° 11- octobre. <http://www.ethnographiques.org/2006/> ;
- Santé de l'Homme (La). (2012). Prévention et aide à distance en santé, n° 422, novembre-décembre ;
- Winkel J. (2007). Le Chat-Accueil, des bénévoles à l'écoute sur le Net. *Éducation Santé*, n° 227, p. 10-12. <http://educationsante.be/es/article.php?id=956>.

# 5. **Annexe**

## 5.1 *Membres du collectif TeSS au 1<sup>er</sup> janvier 2016*

- AFM Téléthon  
<http://www.afm-telethon.fr/>
- Apprentis d'Auteuil  
<http://www.apprentis-auteuil.org/>
- Association Astrée  
<http://www.astree.asso.fr/>
- Avec nos proches  
<http://www.avecnosproches.com/>
- Associations des Paralysés de France (APF)  
<http://www.apf.asso.fr/>
- Collectif Interassociatif sur la Santé (CISS), Santé Info Droits  
<http://www.leciss.org/>
- Conseil général du Gers  
<http://www.gers.fr/>
- E-Enfance (Net écoute)  
<http://www.e-enfance.org/>
- Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF), 3919  
<http://www.solidaritefemmes.org/>
- Fédération 3977 contre la maltraitance  
<http://www.3977contrelamaltraitance.org/>
- Office Chrétien des Personnes Handicapées (OCH)  
<http://och.fr/>
- France Acouphènes  
<https://www.france-acouphenes.org/>
- France Alzheimer  
<http://www.francealzheimer.org/>
- Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM), 08victimes  
<http://www.inavem.org/>
- Ligue nationale contre le cancer  
<https://www.ligue-cancer.net/>



- Maladies Rares Info Services  
<http://www.maladiesraresinfo.org/>
- Petits frères des Pauvres  
<https://www.petitsfreresdespauvres.fr/>
- Phare Enfants-Parents  
<https://phare.pads.fr/>
- Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger (SNATED), 119  
<http://www.allo119.gouv.fr/>
- Suicide Ecoute  
<https://suicideecoute.pads.fr/>