

S. H. : Comment cette formation est-elle dispensée ?

Pour conduire ces formations, nous faisons appel à des professionnels venant des milieux de santé. L'échange étant au cœur de notre action, il est pour nous indispensable de croiser les expériences et de mettre à disposition de nos bénévoles des notions psychologiques. Par ailleurs, au cours de leur année de formation, nos bénévoles sont directement associés à nos activités en « doublon », c'est-à-dire sous la supervision d'un bénévole expérimenté. Quand la personne a acquis suffisamment de connaissances, elle commence à travailler seule ou en binôme selon l'activité (téléphonie, messagerie Internet). L'expérience montre qu'il faut au moins une année

pour que le nouvel écoutant soit opérationnel.

S. H. : En matière de formation, à quelles difficultés êtes-vous confrontés ?

Tout d'abord – et c'est sans doute la principale difficulté –, nous sommes confrontés à une rotation importante de nos bénévoles. Ceci nous amène à devoir former, chaque année, environ vingt personnes, dont un grand nombre ne termine pas la formation. Il est vrai que nous accueillons de plus en plus de jeunes bénévoles, non encore stabilisés professionnellement. Ensuite, le cycle de la formation est long et nous devons essayer de rendre opérationnels le plus rapidement possible nos bénévoles. J'ai également le sentiment

que la notion de bénévolat s'étiole. Les personnes ont de plus en plus de mal à inscrire leur engagement dans la durée. Nous devons prendre en compte cette nouvelle donne, qui est une contrainte pour nos activités. Ceci doit nous conduire à bien cerner les motivations et les compétences des bénévoles qui postulent chez nous. Sans doute aussi adapter nos formations à la demande.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**
journaliste.

1. Associations SOS Suicide Phénix Paris, Nice, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Le Buisson (Périgord), Le Havre, Lyon.

Savoir écouter, dialoguer, face à des personnes en difficulté : vers une formation commune

Chaque dispositif de prévention et d'aide à distance en santé (PADS) développe ses propres formations initiales et continues. Toutefois, le nombre d'écoutants, mais aussi leur statut – salarié ou bénévole –, les budgets de fonctionnement, sont des facteurs susceptibles de créer des disparités dans l'offre et l'accès à la formation. C'est la raison pour laquelle l'Inpes a souhaité, dans le cadre de la réorganisation de l'aide à distance, créer avec ces dispositifs un module de formation partagé qui pourrait être utilisé par tous.

Plusieurs ateliers de travail ont permis de déterminer des objectifs et des modalités pédagogiques communs à tous les dispositifs partageant l'écoute empathique. Chaque module articule des connaissances théoriques et des mises en pratique.

Dans le cadre de la formation commune, trois modules de formation initiale ont été créés.

- Le premier, opérationnel depuis mars 2012, porte sur la conduite de l'entretien téléphonique. Il permet à de nouveaux écoutants de se sensibiliser aux principaux enjeux de la relation d'aide, aux différents styles d'écoute et au traitement de situations difficiles. Ce module a été expérimenté lors d'une formation commune à quatre dispositifs : SOS Amitié, SOS Suicide Phénix, Phare Enfants-Parents, et Asthme & Allergies. Cette expérimentation a permis d'en faire évoluer le contenu. Ce module de formation peut désormais être dispensé par tous les dispositifs de la PADS. Il a été utilisé à deux reprises lors de formations, au cours de l'année 2012, par des bénévoles de SOS Amitié et de SOS Suicide Phénix.

- Un deuxième module consacré à l'éducation pour la santé a également été élaboré. Il sera expérimenté en 2013. Il doit permettre aux écoutants d'interroger leur place, leurs représen-

tations de la santé, et de les sensibiliser à la promotion de la santé.

- Enfin, un dernier module, non encore évalué, vise à mieux faire connaître les différents dispositifs d'aide à distance existants (soutenus ou non par l'Inpes). Le choix de l'autoformation a ici été retenu. Chaque écoutant a ainsi la possibilité de suivre ce module sur son poste de travail, le contenu de la formation ayant été adapté pour prendre la forme d'un document PowerPoint, nécessitant des actions de l'écoutant (valider, classer, etc.).

Ces trois modules feront l'objet d'un bilan en 2013. Il s'agira de documenter l'utilisation qui en sera faite par les associations ainsi que la satisfaction des bénévoles.

Olivier Smadja,
Laetitia Chareyre.