

## « Les personnes nous appellent car elles ne savent pas à qui s'adresser »

Le groupement d'intérêt public (GIP) Adalis regroupe Drogues Info Service, Écoute Alcool, Écoute Cannabis et Joueurs Écoute Info Service. Les usagers ou leur entourage téléphonent « parce qu'ils ne savent pas à qui s'adresser ». Nombre d'entre eux ne consultent pas de professionnels de santé en face-à-face et n'osent pas parler de leurs difficultés. L'intérêt premier de ce dispositif est d'être « facilement mobilisable par le public, sans engagement et sans prise en charge ».

**La Santé de l'homme : À quoi sert Adalis ?**

Notre service de téléphonie permet d'offrir à un large public un espace d'écoute et d'aide concernant les problèmes d'addiction. Offrir de l'aide à distance permet de toucher des publics en difficulté qui ne savent pas à qui s'adresser ou qui ne sont pas prêts à aller consulter. Nos services sont aussi un relais entre le public et les dispositifs présentiels existants. Enfin, nous relayons, d'une manière individualisée, les campagnes de prévention et d'éducation pour la santé.

**S. H. : Qui sont les appelants ?**

Une des caractéristiques de notre service est de recevoir autant d'appels provenant d'usagers que de leur entourage. Les demandes sont multiples : des jeunes s'interrogent sur leurs envies de consommation, des parents nous interpellent sur une attitude à adopter, des consommateurs nous questionnent sur les effets de telle ou telle substance ou addiction, avec au premier plan la difficile question de l'arrêt de consommation. Ils nous appellent également pour ne pas rechuter. Notre dispositif est facilement accessible par le public, sans engagement, sans prise en charge.

**S. H. : Cela veut-il dire que vous touchez un public différent de celui qui suit le dispositif « présentiel » ?**

Nous avons parmi nos appelants nombre de personnes qui ne sont pas prises en charge, qui ne le souhaitent pas ou qui n'en n'ont pas besoin. Les parents qui s'interrogent sur leurs adolescents qui consomment n'ont pas forcément besoin d'aller consulter pour voir comment se positionner, comment réagir face à leurs adolescents. Nous touchons, avec notre dispositif, un public qui ne va pas forcément consulter et qui, parfois, n'ose pas parler de ses difficultés. Nous avons aussi des gens qui sont pris en charge mais qui, dans leur parcours de soin ou d'arrêt de leur consommation, connaissent des difficultés. C'est souvent long et compliqué d'arrêter. Ils nous appellent parce qu'ils ne vont pas bien. Et puis nous servons de relais vers le dispositif de prise en charge. Si l'orientation n'est pas une fin en soi, nous cherchons dans les appels à favoriser la prise en charge quand celle-ci est nécessaire, en recherchant un lieu de proximité correspondant au besoin de la personne. Nous cherchons à être le plus concret possible en donnant le plus d'explications que nous le pouvons pour faciliter cette prise de contact qui effraie souvent.

**S. H. : Constatez-vous une évolution dans l'attente du public ?**

Depuis plus de vingt ans que nous recevons les appels du public, ce qui est au cœur des appels c'est le besoin de parler à quelqu'un, d'avoir un interlocuteur. Même avec le développement d'Internet qui permet de disposer de beaucoup d'informations, les appelants ont besoin de pouvoir avoir un échange pour faire le tri de toutes ces informations et les adapter à leur propre situation. En termes d'évolu-

tion, on peut tout de même noter que les jeunes semblent avoir moins recours au téléphone et qu'il faut pour les toucher développer d'autres moyens comme le *chat*. Certes, les attentes peuvent être un peu différentes lorsqu'une campagne de prévention est lancée, insistant sur tel ou tel aspect. Mais, fondamentalement, cela ne change pas le besoin. Cela provoque une attente du public, une demande forte d'information et d'échange.

**S. H. : Quel soutien les appelants s'attendent-ils à trouver chez vous ?**

C'est toujours difficile de parler à la place des usagers. Ces derniers ne savent souvent pas à qui s'adresser et n'osent pas parler de leur difficulté à leurs proches. Dans le cadre de l'enquête de satisfaction menée avec l'Inpes, 52 % des personnes ayant répondu au questionnaire déclarent avoir appelé parce qu'elles ne savaient pas à qui s'adresser. Les attentes, à l'image du public qui nous sollicite, sont très variées : informations précises, conseil concret ou conseil de vie, orientation, soutien. La première demande exprimée est souvent une demande d'information (elle est liée en particulier à la présence du mot « information » dans le nom de nos lignes). Puis, grâce à la disponibilité des écoutants, les appelants peuvent ensuite exprimer leurs besoins ou leurs difficultés. Ils attendent aussi de l'attention et de la confidentialité.

**S. H. : Et finalement, quel soutien trouvent-ils ?**

Les écoutants doivent accueillir l'ensemble des appelants en leur témoignant une écoute bienveillante et une disponibilité. Prendre le temps de la compréhension de la demande de l'appelant et des éléments qui per-

mettent d'éclairer cette demande est essentiel pour apporter une réponse adaptée à la situation de la personne. Cette réponse est construite avec l'appelant : l'écouter apporte des éléments d'information et de compréhension de la situation et valorise les

attitudes ou les démarches déjà entreprises, en réfléchissant sur les postures à adopter ou les pistes de démarches à effectuer. L'écouter fait en fonction de ce qu'est l'appelant et de ce qu'il lui est possible de faire. Il n'est pas là pour délivrer la bonne

parole et ne sait pas à la place de l'autre ce qui est bon pour lui. Il aide l'appelant à cheminer et à entrevoir des issues à ses difficultés.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**  
journaliste.

Entretien avec Christine Rolland, directrice de l'association Asthme & Allergies.

## « La téléphonie-santé est un outil qui fait partie d'un ensemble »

**Au service d'écoute téléphonique de l'association Asthme & Allergies, les patients appellent pour en savoir plus sur leur maladie et être conseillés et orientés quant à leur prise en charge thérapeutique. Des patients souvent déboussolés, en manque d'information.**

**La Santé de l'homme : Quel est l'objectif principal du service de téléphonie-santé de l'association Asthme & Allergies ?**

La téléphonie-santé est un outil indispensable dans la prise en charge des maladies chroniques telles que l'asthme persistant et/ou les allergies. Une maladie chronique, par définition, s'inscrit dans la durée. Une personne atteinte par ce type de maladie va donc passer par différentes phases et c'est dans cette durée que la téléphonie va être adaptée. En effet, nous avons besoin régulièrement d'apporter des éléments de suivi à l'usager qui fera appel à notre ligne. Soit pour le rassurer, soit pour lui rappeler certains aspects des traitements, lui donner des informations, etc. Ce patient pourra aussi exprimer des difficultés par rapport à sa maladie, poser ses interrogations, demander des précisions sur son traitement médical. La téléphonie-santé est donc très utilisée.

**S. H. : Cela veut-il dire que la téléphonie-santé est un outil spécifique bien adapté à ce type de maladies ?**

C'est un outil qui fait partie d'un ensemble. Il ne faut pas le considérer

comme une fin en soi et il ne doit pas être isolé d'un ensemble qui apporte une complémentarité de services. Cet ensemble est composé de la téléphonie bien sûr, mais aussi d'Internet, des réseaux sociaux, de documents écrits, de brochures, etc. Et tout cet ensemble contribue à l'aide et à l'accompagnement du patient. Mais ces différents outils ont des spécificités. Par exemple, l'offre Internet est aujourd'hui relativement importante puisque nous avons des sites qui correspondent à des aspects particuliers de l'asthme et des allergies. Depuis que nous avons développé cette offre Internet, nous avons vu évoluer le type de demandes qui nous sont adressées par téléphone. De plus en plus, les personnes qui nous appellent ont commencé par consulter Internet où elles ont obtenu un premier niveau de réponse. Bien souvent, cette première étape suscite d'autres interrogations, d'autres demandes plus approfondies auxquelles la téléphonie pourra répondre avantageusement.

**S. H. : Pourquoi, selon vous, les usagers recourent-ils à cette téléphonie ?**

Nous avons trois principaux motifs d'appel :

- les patients demandant des informations sur la maladie (76 % des appels). Ils ont principalement des questions sur le diagnostic, les symptômes, les examens, la prise en charge de façon globale et la recherche de conseils personnalisés. Ceci génère de nombreuses demandes de brochures sur des thèmes

particuliers. Il y a aussi des appels de personnes ayant des enfants asthmatiques ou allergiques et qui désirent donner des informations à leur entourage. Ou encore des personnes qui nous téléphonent après une visite chez le médecin... signe sans doute d'une difficulté soit de compréhension, soit d'acceptation de la maladie ;

- les patients nécessitant une orientation vers des structures d'aide ou d'éducation thérapeutique comme les Écoles de l'asthme (18 % des cas). La prise en charge des maladies chroniques, telles l'asthme et les allergies, est compliquée. Les patients qui nous appellent ont besoin de suivi, de conseils, d'une orientation plus affinée ;

- les patients ou leur entourage cherchant à apporter leurs témoignages et à exprimer leurs difficultés au quotidien face à la maladie. Le soutien apporté est renforcé par le contact téléphonique direct.

Depuis peu, nous avons également enrichi notre offre d'aide à distance en proposant des *chats* collectifs, qui permettent de répondre rapidement aux questionnements des patients sur des thématiques d'actualité.

Notre offre globale contribue à améliorer la qualité de vie des personnes qui font appel à nous.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**  
journaliste.