

Entretien avec Thérèse Hannier, présidente et fondatrice de l'association Phare Enfants-Parents.

« Nous prenons tout le temps nécessaire de l'écoute »

L'association Phare Enfants-Parents a créé, en 2005, un service d'écoute téléphonique qui vient en aide aux parents confrontés au mal-être de leur enfant et accompagne les familles endeuillées par le suicide. Thérèse Hannier réaffirme ici l'importance du temps de l'écoute.

La Santé de l'homme : Vous mettez à disposition des personnes qui viennent vers votre association un service de téléphonie-santé. À quoi sert-il ?

Notre association a pour objectif la prévention du mal-être et du suicide des jeunes en accompagnant leurs parents (ou les adultes qui les entourent). L'écoute au téléphone est évidemment essentielle dans le cadre de nos activités. La téléphonie, pour les associations de prévention, est un outil indispensable pour permettre aux particuliers de consulter un service spécialisé face aux problèmes qui les préoccupent. En ce qui concerne Phare Enfants-Parents, les modalités d'intervention sont délicates, car l'expression du mal-être est chose compliquée, et particulièrement pour les parents quand il s'agit d'un adolescent. La téléphonie établit un lien en proposant à la personne en attente de solutions de prendre du recul, de se repositionner dans son rôle parental et d'améliorer ses capacités pour mieux appréhender la difficulté.

S. H. : Quelles sont les premières fonctions de votre ligne d'écoute téléphonique ?

D'abord, une fonction d'écoute plus active que passive. Nous voulons prendre le temps de cette écoute. Ce temps passé est une des particularités de notre ligne. Nous ne voulons pas limiter le temps de parole car il est nécessaire pour faire le point sur chaque situation, aussi complexe et singulière soit-elle

(des ramifications difficiles à démêler, des liens familiaux à comprendre...). Et comme souvent, le jeune, l'enfant, l'adolescent est une personne très sensible qu'il faut comprendre et accompagner. L'écoute active et attentive nous permet cela. Nous pouvons poser des questions sans prendre aucune place ni posture dans l'intimité de celui qui appelle. Nous essayons de créer un lien privilégié, avec une empathie qui donne d'emblée l'impression que ce qui est dit est entendu. Voilà notre objectif.

Nous avons également une autre fonction, celle de l'orientation. Notre ligne téléphonique est nationale. Nous recevons donc des appels qui proviennent de tout le territoire et qui présentent des cas multiples. Cela peut être la grand-mère qui s'inquiète pour ses petits-enfants, dans le cadre du divorce des parents, parce qu'elle reçoit des confidences, ou bien la mère qui ne sait plus quoi faire à la sortie de l'hôpital de sa fille après une tentative de suicide, ou bien encore des parents éprouvés par le suicide de leur fils. Nous possédons une base de données qui pourra, éventuellement, orienter l'appelant vers tel ou tel professionnel, telle ou telle structure.

S. H. : Pensez-vous, d'une manière générale, que cette écoute à distance a une place particulière dans la santé publique ?

L'écoute à distance a une place particulière dans la santé publique, encore restreinte mais qui n'a pas fini de se développer. Elle est complémentaire des dispositifs médico-hospitaliers car l'écoute proposée par le monde associatif présente la caractéristique d'être accessible rapidement et de répondre aux demandes multiples émanant de populations souvent isolées et démunies. Cette écoute est donc essentielle pour la prévention, mais elle ne relève pas que de la santé et du social. Par

ailleurs, l'écoute à distance s'inscrit dans un panel d'outils, comme Internet, les forums de discussion... permettant de répondre aux personnes qui n'osent pas ou qui sont encore dans l'anonymat. Elle figure à part entière dans le Programme national de prévention du suicide, et je m'en félicite. Cela prouve qu'elle occupe une place reconnue officiellement en termes de santé publique.

S. H. : Pourquoi les usagers recourent-ils à ces services ?

Tout d'abord, notre service est insuffisamment connu. C'est regrettable, car c'est un service extrêmement utile et qui correspond à l'attente de nombreuses personnes en difficulté. Ensuite, les appelants sont souvent confrontés à des situations graves et n'ont pas trouvé la bonne structure ni la bonne personne pour les aider. C'est donc souvent en désespoir de cause qu'ils recherchent une ligne téléphonique susceptible de les écouter et de les guider. Ils prennent le temps de rechercher sur Internet, et c'est souvent par ce moyen qu'ils nous trouvent. Ils ont généralement repéré des signes de mal-être chez leur enfant : un isolement, des signes de fuite ou de renoncement, un désintérêt, des paroles significatives exprimant le désir d'en finir, ou un comportement agressif, violent, provocateur, etc. Ils se sentent impuissants pour résoudre le problème et posent la même question, celle du « comment faire ? ». Le rôle de l'écouter est essentiel car il apporte un cadre d'échange qui permettra de mieux comprendre la situation, d'évaluer la dangerosité d'un potentiel passage à l'acte et de réfléchir aux éventuelles solutions.

S. H. : Avez-vous constaté une évolution des attentes des parents qui vous sollicitent ?

Notre service d'écoute existe depuis 2005. Au début, nous constatons un

besoin affirmé du « dire ». Les parents expliquaient qu'ils avaient le sentiment de ne pas être entendus, de ne pas être pris au sérieux ni par le milieu hospitalier, ni par le milieu scolaire. Le fait d'être écouté par nos services apportait une sorte de soulagement. C'est toujours le cas aujourd'hui, mais les parents sont dans la demande : « que faire ? ». Ils attendent des conseils précis. Nous devons porter un cadre de discussion autour de cette interrogation, en étant

le plus possible dans la dimension humaine, avec un savoir-faire et un savoir-être dans la problématique qui est notre spécificité. Nous sommes un maillon important également dans

l'orientation vers d'autres compétences, des professionnels de la santé ou des structures adaptées. Par ailleurs, nous constatons que nous avons affaire à des parents qui vivent eux-mêmes des situations de plus en plus compliquées sur le plan privé et professionnel, tout en restant attentifs à leurs enfants et préoccupés par leur devenir.

Pour en savoir plus
Phare Enfants-Parents
5, rue Guillaumot – 75012 Paris
Ligne d'écoute : 0 810 810 987
(ligne Azur, coût d'un appel local)

Propos recueillis par **Denis Dangaix**
journaliste.

Entretien avec Claude Juillard, responsable qualité à SIS Association (Sida Info Service, Hépatites Info Service, Ligne Azur, VIH Info Soignants, SIS+¹).

« La formation est fondamentale, car l'écouter est souvent confronté à des situations complexes »

Les trente-huit écoutants salariés de Sida Info Service (SIS) bénéficient d'une formation poussée tant théorique que pratique. L'objectif est de les doter de connaissances et d'un savoir-faire professionnel pour répondre aux situations les plus complexes.

La Santé de l'homme : Comment les écoutants au sein de SIS Association sont-ils formés ?

Toutes les associations qui proposent un service d'écoute à distance élaborent un programme de formation adapté à leurs spécificités. Notre spécificité étant la santé sexuelle, le VIH-sida, les hépatites, etc., nous considérons que la formation à apporter aux écoutants est incontournable. Elle peut non seulement inscrire les écoutants dans la durée, mais aussi leur permettre d'être des professionnels efficaces. Nous proposons une formation initiale longue, de 780 heures sur six mois, que nous distinguons de la formation permanente permettant d'aborder l'analyse de pratiques, la régulation et la mise à niveau des connais-

sances en équipe. La formation initiale comprend une partie théorique de 305 heures, en alternance avec une formation-action, abordant les éléments de connaissance nécessaires pour devenir écoutant à l'association SIS. La formation-action (475 heures) doit permettre de se familiariser à nos différents modes d'intervention : écoute des appelants, réponse aux mails, sur les *chats* ou les forums, de telle sorte que l'écouter en formation puisse s'approprier les compétences de ses collègues confirmés. Dès son embauche, nous pensons qu'il est tenu de répondre sur tous les médias. Nous comptons aujourd'hui trente-huit écoutants salariés.

S. H. : Quelles sont les compétences requises par l'écouter ? Distanciation ? Bienveillance ? Échange ?...

Bien entendu toutes les compétences liées à la conduite d'entretien doivent être travaillées en permanence. Les questions abordées sur nos lignes concernent des sujets sensibles, intimes, secrets. Le traitement de ces questionnements demande des savoir-

faire pour répondre aux appelants et/ou internautes. Nous mettons aussi l'accent sur des aspects de connaissances biologiques, médicales, thérapeutiques, psychosociologiques ou encore sur des aspects juridiques. Ces divers éléments sont repris dans un référentiel de formation destiné aux écoutants. Notre formation est globale et, sans doute, exigeante.

S. H. : Comment évaluez-vous ces formations ?

Après avoir reçu la formation initiale, les écoutants sont soumis à une première évaluation sur les connaissances afin de mesurer le niveau d'assimilation des pré-requis fondamentaux. Puis, une seconde évaluation est organisée sous la forme d'un questionnaire accompagné d'une documentation. La formation est pointue mais fondamentale, car l'écouter peut être confronté à des situations tellement complexes qu'il doit posséder des ressources complémentaires pour pouvoir élaborer une réponse. Nous proposons ensuite à l'écouter stagiaire une situation répertoriée dans le référentiel de