

besoin affirmé du « dire ». Les parents expliquaient qu'ils avaient le sentiment de ne pas être entendus, 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

réponses, consignant les pratiques de l'écoute dans notre association. Enfin, l'avis du chef d'équipe sur l'intégration de l'écouter est sollicité. Il intervient en double écoute avec l'écouter et apporte son regard sur la pratique du professionnel concerné.

S. H. : L'accompagnement de l'écouter se fait aussi dans l'exercice de son métier. Est-ce le cas dans votre association ?

Les écoutants bénéficient d'espaces de travail leur permettant d'améliorer

leurs pratiques en continu (régulation-supervision, analyse de pratiques, mise à jour des connaissances). Au quotidien, les écoutants assurent leur permanence obligatoirement à deux au minimum et pour plusieurs raisons. Dans le cadre d'un appel d'une personne suicidante, par exemple, le protocole écrit stipule que nous devons tout faire pour rester en contact avec elle et tenter d'obtenir ses coordonnées. Cela veut dire que l'un des écoutants continue de parler avec elle pendant que l'autre s'efforce d'alerter les secours.

Par ailleurs, la teneur de certains échanges est parfois difficile à entendre. Le soutien par les pairs est donc un élément essentiel.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**
journaliste.

1. SIS+ est un service d'accompagnement individualisé sous la forme de rendez-vous téléphonique. Ce service part du principe que l'appelant est directement concerné par les virus du sida, des hépatites (lui ou un de ses proches). L'appelant est confronté à une (des) difficulté(s) liée(s) à sa pathologie. Dans certains cas donc, la problématique de l'appelant nécessite un suivi ou un entretien avec un écoutant spécialisé dans un domaine spécifique (observance, thérapeutique, sexologie, juridique).

Entretien avec Mario Galena, président fédéral de l'association SOS Suicide Phénix.

« J'ai le sentiment que la notion de bénévolat s'étirole »

À SOS Suicide Phénix, chaque écoutant bénévole recruté bénéficie au préalable d'un cycle de formation. De fait, un écoutant n'est pas opérationnel avant plusieurs mois, voire une année. Mais cette formation apparaît indispensable pour être en capacité de faire face aux exigences des missions confiées.

La Santé de l'homme : Dans votre fédération, comment les nouveaux écoutants sont-ils formés ?

Notre fédération regroupe sept associations¹ en France. Elle propose des services dont les principaux sont : l'accueil en face-à-face, des groupes de parole, l'écoute téléphonique à distance et un dispositif d'échange à distance par messagerie. Nos associations fonctionnent grâce à de nombreux bénévoles, actuellement cent vingt, que nous avons au préalable formés. Nous nous adressons à un public très particulier : des personnes en état de souffrance constante et de réelle angoisse, pour lesquelles le passage à l'acte suicidaire est possible. D'où l'importance de la formation de nos bénévoles.

S. H. : Quel est le contenu de ce programme de formation ?

Il se découpe en cinq modules distincts et couvre toutes les formes de la communication avec les appelants : face-à-face, écoute téléphonique, réponse aux messages *via* Internet.

Le premier module « Approche clinique du suicide » touche au domaine de la psychopathologie. Nous abordons succinctement la dimension dépressive, les conduites et équivalents suicidaires. Nous devons « outiller » avant toute chose nos nouveaux bénévoles face aux comportements suicidaires. Il faut apporter des éléments précis permettant d'appréhender les structures névrotiques des personnes qui nous appellent.

Le module 2 « Relation d'aide, écoute, communication » est entièrement consacré à la qualité de l'écoute et au décodage du message transmis. Tout est basé sur les principes de l'écoute rogérienne : une écoute active, non directive et bienveillante. Un autre point essentiel est abordé : comment se positionner par rapport à cette écoute ? Nous formons les écoutants pour qu'ils soient en capacité de reconnaître la souffrance, de savoir parler du suicide,

d'essayer de créer une relation de confiance.

Le module 3 « Évaluation de la crise suicidaire » aborde la crise suicidaire, c'est-à-dire les techniques permettant d'évaluer le potentiel suicidaire d'un appelant. Nous parlons d'évaluation des Risques, de l'Urgence et du Danger (RUD).

Le module 4 « Accueil téléphonique » concerne la conduite d'entretien : comment écouter ? Comment comprendre les émotions de l'appelant ? Comment finir un entretien ? Comment gérer le silence ? etc.

Enfin, le module 5 « Messagerie Internet » concerne la technique et le contenu des réponses à adresser aux messages Internet que nous recevons, ce dans un délai maximal de soixante-douze heures.

À terme, il est prévu, pour l'année 2013, que le module 4 et une partie du module 2 soient regroupés dans une formation initiale « Relation d'aide et d'écoute » proposée par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes). Celle-ci pourrait donner lieu à une « certification » garantissant au bénévole un niveau d'expertise dans le domaine de la téléphonie sociale.