

Pour en savoir plus

Cette rubrique propose une liste d'ouvrages de référence sur l'écoute, le travail social, l'aide en ligne. Elle passe également en revue des documents d'intervention pour la mise en place d'actions (présentation, évaluation...). Une brève sélection de sites Internet (la littérature francophone sur l'aide en ligne via Internet étant peu fournie à ce jour) est aussi présentée.

Les adresses de ressources et de sites Internet ont été consultées et vérifiées le 09/11/2012.



► Généralités

- Cadéac B., Lauru D. *Génération téléphone. Les adolescents et la parole*. Paris : Albin Michel, 2002 : 221 p.
- Cadéac B., Ferrarini Y., Oddoux K. L'éducation pour la santé peut aussi passer par le téléphone. *La Santé de l'homme*, septembre-octobre 2004, n° 373 : p. 7. En ligne : www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-373.pdf
- Chauvière M., Frotiée B. La téléphonie sociale : perspectives sociologiques. *Revue française des affaires sociales*, 1998, vol. 52, n° 2 : p. 167-180.
- Chauvière M., Tronche D. *Qualifier le travail social : dynamique professionnelle et qualité de service*. Paris : Dunod, 2002 : 144 p.
- Chauvière M. La téléphonie sociale entre bénévolat et salariat : réflexions sur un paradoxe après le colloque « Des services téléphoniques à l'écoute. Pour une téléphonie de la santé et du social, solidaire et d'intérêt public », Paris, novembre 2001. *Revue française des affaires sociales*, 2002, vol. 4, n° 4 : p. 63-71. En ligne : <http://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2002-4-page-63.htm#no2>
- Chauvière M. Émergence des écoutes téléphoniques à vocation sociale en France. *Le Journal des psychologues*, 2009, n° 267 : p. 24-29. En ligne : http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=JDP_267_0024
- De Gaulmyn M.-M. Appels téléphoniques d'urgence sociale : parler au nom d'un autre. In : Trognon A., Riboni C. *La construction interactive du quotidien*. Nancy : PUN, 1994 : p. 235-261.

- L'adolescent et son corps. Actes du colloque du Fil Santé Jeunes (octobre 2006) et contributions de spécialistes. *L'École des parents*, 2007, hors-série, n° 566 : p. 3-65.
- Renahy E., Parisot I., Lesieur S., Chauvin P. WHIST, une enquête Web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. Paris : Inserm, novembre, 2007 : 20 p. En ligne : www.inserm.fr/content/download/1423/13035/file/enquete_whist_2007.pdf
- Psychologues au téléphone. Dossier. *Le Journal des psychologues*, 2009, n° 267 : p. 3-54. En ligne : <http://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2009-4.htm>

► Aide en ligne par téléphone

- Bernede M. Lignes dédiées, le sida pionnier ; Sida Info Service : s'adapter à l'évolution de l'épidémie ; Écout'Aides : « Le téléphone reste irremplaçable » ; À SOS Hépatites, l'écoute se veut militante ; Fin du dogme de l'anonymat à Cancer Info Service. *Transversal : journal des acteurs de la lutte contre le sida*, mai-juin 2007, n° 36 : p. 16-21.
- Bithoun J.-M. Le téléphone peut-il soigner ? *Info Traitements*, 2007, n° 157 : p. 10-11. En ligne : www.actions-traitements.org/IMG/pdf/InfoTraitements157.pdf
- Boistel S., Bernede M. La téléphonie sanitaire et sociale refuse de décrocher. *Transversal : journal des acteurs de la lutte contre le sida*, janvier-février 2011, n° 56 : p. 16-21. En ligne : http://mediatheque.lecrips.net/doc_num.php?explnum_id=35274



- Borkman T. *Understanding Self-Help/Mutual Aid. Experiential Learning in the Commons*. New Brunswick : Rutgers University Press, 1999 : 282 p.
- Busby F. Alma, à l'écoute de la maltraitance des personnes âgées. *La Santé de l'homme*, mai-juin 2007, n° 389 : p. 35-36. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/SLH/articles/389/05.htm>



- Dale J., Caramlau I.O., Lindenmeyer A., Williams S.M. Peer support telephone calls for improving health. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2008, n° 4.
- David E., Simon M.-O. *Éléments de perception sur les services d'écoute et d'information à caractère social*. Paris : Crédoc, coll. de rapports, 2001, n° 218 : 149 p. En ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R218.pdf>
- Da Paz E., Lacarrière E., Deglau E., Cau G., Debains J., Guyomarch C. *Analyse de faisabilité d'un service d'écoute spécifique destiné aux femmes confrontées à l'infection à VIH*. Paris : Sida Info Service, 1998 : 103 p.
- Facy F., Salles A., Jouve D. dir. *L'écoute téléphonique : un outil de prévention du risque alcool*. Paris : éditions EDK, 2000 : 94 p.
- Fassin D. *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris : La Découverte, coll. Alternatives sociales, 2004 : 198 p.
- Ferrarini Y., Ourlin B., Reymes N., Quemain A., De Gaulmyn M.-M. Dossier téléphonie sociale : 2. L'entraide au risque du marché. *Observations et témoignages*, 1999, n° 16 : p. 6-25.
- Inspection générale des affaires sociales. *La téléphonie sociale entre information et écoute*

du public. In : *Rapport annuel de l'Inspection générale des affaires sociales*. Paris : Igas, 1998 : 59 p.

- Jaffrin S. *Les services d'aide psychologique par téléphone*. Paris : Puf, coll. Que sais-je ?, 1992, n° 2682 : 128 p.
- King R., Nurcombe B., Bickman L., Hides L., Reid W. Telephone Counselling for Adolescent Suicide Prevention: Changes in Suicidality and Mental State from Beginning to End of a Counselling Session. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 2003, vol. 33, n° 4 : p. 400-411.
- Leclercq B., Minary J.-P. Téléphonie et « i-relation » : la parole adolescente filtrée. *Nouvelle revue de psychosociologie*, février 2008, n° 6 : p. 175-191. En ligne : http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=NRP_006_0175
- Le Lidec C., Pierre B. Les centres d'appels téléphoniques dans les services publics. *Gestions hospitalières*, 2002, n° 421 : p. 822-824.
- Licoppe C. 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*, 2008, vol. 50, n° 3 : p. 417-433.
- Mohr D.C., Vella L., Hart S., Heckman T., Simon G. The effect of telephone-administered psychotherapy on symptoms of depression and attrition: A meta-analysis. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2008, vol. 15, n° 3 : p. 243-253.



- Serfaty A. Les services téléphoniques sur les questions de santé. *Actualité et dossier en santé publique*, mars 2002, n° 38 : p. 82-85. En ligne : <http://www.hcsp.fr/explore.cgi/ad388285.pdf>
- Simon M.-O. Les deux tiers de la population prêts à faire appel à la téléphonie sociale. *Consommation et modes de vie*, 2001, n° 154 : 4 p. En ligne : <http://www.credoc.fr/pdf.php?param=pdf/4p/154>
- Surquin M., Chatfield A. Santé et travail : un centre téléphonique d'appel pour prévenir l'exclusion professionnelle. *La Santé de l'homme*, juillet-août 2010, n° 408 : p. 39-40. En ligne :

www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-408.pdf

- Téléphonie sociale, quel paysage ? *Contact Santé*, 2001, n° 163 : p. 8-15.
- Thévenet A., Marcé F., Gras M. Dossier téléphonie sociale : 1. Unités et disparités. *Observations et témoignages*, 1999, n° 15 : 20 p.



► Aide en ligne sur Internet

- Adolescents: a systematic review. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 2008, vol. 2, n° 1 : p. 20.
- Amsellem-Mainguy Y. Internet pour s'informer sur la sexualité : entre la vie des autres et les normes sociales. *La Santé de l'homme*, mars-avril 2012, n° 418 : p. 14-15. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-418.pdf>
- Bennett G.G., Glasgow R.E. The delivery of public health interventions via the Internet: actualizing their potential. *Annual Review of Public Health*, 2009, vol. 30 : p. 273-292.
- Civljak M., Sheikh A., Stead L.F., Car J. Internet-based interventions for smoking cessation. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2010, n° 9.
- Dangaix D. Fil Santé Jeunes. Internet, une autre façon de communiquer. *La Santé de l'homme*, 2012, n° 418 : p. 27-28. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-418.pdf>
- Gomez Zamudio M., Renaud L. Les interventions personnalisées via les courriers électroniques permettent-elles de générer la cessation tabagique ? *Santé publique*, novembre-décembre 2009, hors-série, vol. 21 : p. 105-115. En ligne : www.cairn.info/revue-sante-publique-2009-hs2-page-105.htm
- Hervier D. Le rôle des espaces d'expression Internet proposés par Fil Santé Jeunes dans la prévention. *Santé publique*, novembre-décembre 2009, hors-série, vol. 21 : p. 73-87. En ligne : www.cairn.info/revue-sante-publique-2009-hs2-page-73.htm
- Murray E., Burns J., See Tai S., Lai R., Nazareth I. Interactive Health Communication Applications for people with chronic disease.

Cochrane Database of Systematic Reviews, 2005, n° 4.

- Rojas Castro D., Le Gall J.-M., Jablonski O. Améliorer la santé des personnes séropositives au VIH : SERONET, un nouvel outil de l'approche communautaire. *Santé publique*, novembre-décembre 2009, hors-série, vol. 21 : p. 129-139. En ligne : www.cairn.info/revue-sante-publique-2009-hs2-page-129.htm
- Stinson J., Wilson R., Gill N., Yamada J., Holt J. A systematic review of Internet-based self-management interventions for youth with health conditions. *Journal of Pediatric Psychology*, 2009, vol. 34, n° 5 : p. 495-510.
- Wantland D.J., Portillo C.J., Holzemer W.L., Slaughter R., McGhee E.M. The effectiveness of Web-based vs. non-Web-based interventions: a meta-analysis of behavioral change outcomes. *Journal of Medical Internet Research*, 2004, vol. 6, n° 4 : e40.
- Winkel J. Le Chat-Accueil, des bénévoles à l'écoute sur le Net. *Éducation Santé*, n° 227, 2007 : p. 10-12. En ligne : <http://education-sante.be/es/article.php?id=956>

► Ressources en ligne

- Téléphonie santé + Internet : des dispositifs complémentaires et personnalisés au service de chacun [site Internet]. 24-10-2011. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/30000/actus2011/028.asp>
- Les principaux services de téléphonie santé en France [site Internet]. 09-02-2006. En ligne : http://www.inpes.sante.fr/70000/cp/06/telephonie_sante.pdf
- Téléphonie santé et Internet, un binôme au service de tous [site Internet]. 09-02-2006. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/70000/cp/06/cp060209.asp>

Sandra Kerzanet,
Documentaliste à l'Inpes.

