

Pour en savoir plus

La notion de téléphonie sociale a été proposée lors du colloque européen « Familles au bout du fil : les services téléphoniques en questions », organisé par la Fédération nationale de l'école des parents et des éducateurs (Fnepe) en 1991 (Chauvière M., Frotié B. *La téléphonie sociale : perspectives sociologiques. Revue française des affaires sociales* 1998 ; 2 : 168). Les actes de ce colloque ont été publiés dans la revue de la Fnepe, *Le Groupe Familial* 1992 ; 136 : 29-125.

La bibliographie sur la téléphonie sociale est nécessairement multithématique. Ainsi, après avoir défini des termes tels que écoute, relation d'écoute ou counseling, nous avons abordé la téléphonie sociale sous un angle sociologique, psychologique et économique (généralités), puis nous nous sommes attachés à dresser un portrait de l'appelant (Qui parle de quoi ? Étude sur les appelants) et enfin dans la rubrique intitulée « Qui répond ? » nous avons repéré des publications centrées autour du métier d'écouter et des formations possibles.

► Définitions

Écouter : v.tr du latin auscultare-> ausculter.

1. s'appliquer à entendre, diriger son attention vers (des bruits, des paroles...);
 2. accueillir avec faveur (ce que dit quelqu'un), jusqu'à apporter son adhésion, sa confiance;
 3. écouter soi-même, suivre son inspiration.
- In : *Le Petit Robert, dictionnaire de la langue française*, 2001.

D'après les travaux de Carl Rogers, huit attitudes essentielles accompagnent **une relation d'écoute** : la singularité et la centration sur la personne, l'empathie, la congruence ou la présence, le regard positif inconditionnel, le respect de la vie privée des personnes, la globalité de la personne, la nature et les conditions de la demande, et la compétence.

Rogers C. *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris : Éditions sociales françaises, 1994, 235 p.

Le counseling est une « forme d'accompagnement psychologique et social, [qui] désigne une situation dans laquelle deux personnes entrent en relation, l'une faisant explicitement appel à l'autre en lui exprimant une demande aux fins de traiter, résoudre, assumer un ou des problèmes qui la concerne. »

Tourette-Turgis C. *Le counseling*. Paris : Puf, coll. Que sais-je ? n° 3133, 1996 : p. 25.

► Généralités

- Chauvière M., Frotié B. *La téléphonie sociale. Revue française des Affaires sociales*, 1998 ; 2 : 167-79.
- Chauvière M., Tronche D. *Qualifier le travail social : dynamique professionnelle et qualité de service*. Paris : Dunod, 2002 : 144 p.
- Fassin D. *Des maux indicibles : sociologie des*

lieux d'écoute. Paris : La découverte, 2004 : 198 p.

- Ferrarini Y., Ourlin B., Reymes N., Quemin A., De Gaulmyn M.-M. *Dossier téléphonie sociale : 2. L'entraide au risque du marché*. Observations et témoignages 1999 ; 16 : 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 ? n° 2682, 1992 : 127 p.

- Le Lidec C., Pierre B. *Les centres d'appels téléphoniques dans les services publics*. Gestions hospitalières 2002 ; 421 : 822-4.

- Serfaty A. *Les services téléphoniques sur les questions de santé*. ADSP 2002 ; 38 : 82-5.

- *Téléphonie sociale, quel paysage ?* Contact Santé 2001 ; 163 : 8-15.

- Thévenet A., Marce F., Gras M. *Dossier téléphonie sociale : 1. Unités et disparités*. Observations et témoignages 1999 ; 15 : 20 p.

► Qui parle de quoi ? Études sur les appelants

- Boisset A., Benloulou G. *Être écouté anonymement et immédiatement motive la plupart des appels*. Lien social 2002 ; 619 : 8-9.

En ligne : <http://www.lien-social.com/archives/archiv2002.htm> [Dernière visite 11/10/2004]

- Cadéac B., Lauru D. *Génération téléphone : les adolescents et la parole*. Paris : Albin Michel, 2002 : 222 p.

- David E., Simon M.-O. *Éléments de perception sur les services d'écoute et d'information à caractère social*. Paris : Crédoc, coll. des rapports n° 218, 2001 : 150 p.

- Lauru D. *La téléphonie clinique*. Vie sociale 2002 ; 3 : 79-87.

- Simon M.-O. *Les deux tiers de la population prêts à faire appel à la téléphonie sociale*. Consommation et modes de vie 2001 ; 154 : 4 p.

- *Quand l'adolescent appelle*. L'école des parents, 2003, hors-série n° 1 : 6-59.

► Qui répond ?

Le métier d'écouter

- Assouline R., Le Hunsec J.-M., Muller F. *Écouter. Informations sociales* 1995 ; 47 : 95-103.

- Catal A. *Des lieux d'écoute pour quoi faire ? 2,5 millions de personnes y ont recours*. Lien social 2002 ; 619 : 4-7.

En ligne : <http://www.lien-social.com/archives/archiv2002.htm> [Dernière visite 11/10/2004]

- Chauvière M. *La téléphonie sociale entre bénévolat et salariat : réflexions sur un paradoxe après le colloque de novembre 2001. Point de vue*. *Revue française des affaires sociales* 2002, 4 : 63-71.

- Comité régional d'éducation pour la santé Languedoc Roussillon. *... Pour réfléchir sur les formes d'écoute*. Montpellier : Cres Languedoc-Roussillon, 2003 : 15 p.

- Facy F., Salles A., Jouve D. *L'écoute téléphonique : un outil de prévention du risque alcool*. Paris : Éditions EDK, 2000 : 94 p.

- Favard B. *Sida Info Service : métier écoutant ; écouter, un métier ?* (vidéo). Paris : Sida Info Service, 2000, 1 u., Vhs, secam, 46 14 + 32 min, coul.
- Georges J. Les permanences téléphoniques : un outil d'une valeur considérable pour prodiguer l'information et le soutien. In : *Les aidants familiaux et professionnels : du constat à l'action*. Paris : Serdi, Fondation Médéric Alzheimer, 2002 : 136-40.
- *L'écoute au téléphone, un métier ?* Le groupe familial 1995 ; 148 : 1-96.
- *Les métiers de la téléphonie*. Paris : L'Harmattan, convergences téléphoniques 2001 : 118 p.
- *Les métiers de la téléphonie : entre éthique et marketing*. Convergences téléphoniques 2001 ; 1 : 1-116.
- Vannesse A. *Écouter l'autre : tant de choses à dire*. Lyon : Chronique sociale, 1998 : 89 p.

Formations

- Artaud J. *L'écoute : attitudes et techniques*. Lyon : Chronique sociale, 1995 : 187 p.
- **Comment dire**
C'est un organisme de formation et d'interven-

tion pour le développement du *counseling* dans le domaine de la santé, et plus particulièrement concernant l'infection par le VIH. Il développe des programmes de formation, édite des guides pédagogiques et produit des films documentaires.

mél : Commentdire@compuserve.com
http://www.commentdire.com/ [Dernière visite 11/10/2004]

• L'École des parents et des éducateurs d'Ile-de-France (Epe)

Elle a une mission d'accueil, d'écoute, d'information et de guidance des familles et de ceux qui travaillent avec elles. Elle organise des formations sur différents thèmes, dont deux sur l'écoute dans la relation d'aide et sur l'écoute au téléphone.

La formation intitulée « L'écoute dans la relation d'aide » s'articule autour des buts et concepts de la relation d'aide, des situations de communication, des motivations de l'aidant, de l'écoute, de l'accueil et de l'entretien dans la relation d'aide.

La formation intitulée « Écouter au téléphone » s'attache à la structure de l'entretien téléphonique, à la transformation de la demande informative et aux motivations du chargé d'accueil.

École des parents et des éducateurs : 5, impasse Bon-Secours, 75543 Paris Cedex 11.
Tél. : 01 44 93 44 88 – Mél : epe@epe-idf.com
http://www.epe-idf.com/

Le catalogue des formations de l'École des parents et des éducateurs Ile-de-France est disponible à l'adresse suivante :

http://www.epe-idf.com/Catalogue/home.htm [Dernière visite 2/11/2004]

Olivier Delmer, Anne Sizaret
Documentalistes à l'INPES.

Santé publique

sommaire

n°2 juin 2004

Éditorial

Infirmières et santé publique
...infirmières de santé publique
C. Colin, S. Gendron, G. Gérald-Pointel,
J.P. Deschamps

Politiques

La santé publique au Québec à l'aube
du XXIe siècle
C. Colin

Les infirmières et la santé publique :
évolution des missions et des formations
J. Pommier, J.P. Deschamps

Études

Problèmes, priorités et stratégies
des organisations d'infirmières
P.F. Clark, D.A. Clark

Elaboration d'un référentiel de compétences
pour exercer la profession d'infirmière
en milieu scolaire
K. Pingoud

L'exercice infirmier dans un contexte
d'isolement géographique.
Implications pour la formation
G. Berteloot, R. Gagnayre, J.F. D'Ivernois

Revue de littérature

Le marché du travail en soins infirmiers
au Canada (1985-1999)
G. Dussault, M.A. Fournier, M.S. Zanchetta,
S. Kérouac, J.L. Denis, L. Bojanowski,
M. Carpentier, M. Grossman

Dossier : les infirmières et la santé publique au Québec. 56 pages

Coordination : Christine Colin

Lettres du terrain

Parcours et témoignages d'infirmières
L. Fond-Harmant

Infirmière... puis responsable d'enseignement
en santé publique
D. Billot

La formation... mais aussi la confrontation
avec le terrain
M. Hette

De l'hôpital à l'assurance-maladie...
N. Gilson

De l'action humanitaire à la pédagogie de la
santé
C. Marchand

Infirmière de santé publique : une approche
différente de l'homme et de sa santé
O. Aromatario

Pratiques

L'important, c'est le chemin..., trajectoire
d'une infirmière brésilienne
C. Masselli

Éduquer le patient, des compétences
infirmières au carrefour
du soin et de la pédagogie
I. Berthon

La santé publique et les formations
d'infirmières et cadres de santé
G. Gérald-Pointel

La perception de la santé publique des
infirmières à l'hôpital
J. Pommier, A. Laurent-Beq, B. Beurrier, S. Fidan, L.
Guilhem, L. Jeandel, V. Ligoure, V. Thomas

Infirmières de santé publique : un métier en
travaux
K. Benhamou-Levillain

Lectures