

GUIDE DES PRATIQUES EN TELEPHONIE SOCIALE - 115

« (...) Je soutiens que l'intelligence consiste à accepter ses limites pour pouvoir progresser. C'est cette attitude qui peut déclencher une mise en coopération et l'émergence d'une intelligence collective ... » (Charles ROJZMAN)

Cette action est soutenue par



Direction générale de l'action sociale

SOMMAIRE

Avant propos p. 3

Introduction p. 5

1. Historique : quelques repères

1.1 EVOLUTION DU DISPOSITIF p. 7

1.2 LE 115 - DISPOSITIF DE « PREMIER ACCUEIL » p. 8

2. Fiches thématiques :

2.1. L'ACCUEIL p. 9

2.2. L'ECOUTE p.13

2.3. LE DIAGNOSTIC, L'INFORMATION, L'ORIENTATION p.18

3. L'accompagnement p.20

4. L'observatoire 115 p.21

5. Le partenariat et les réseaux p.22

ANNEXES :

VERBATIM - PRATIQUES SOUHAITEES EN MATIERE DE COMMUNICATION EN TELEPHONIE SOCIALE - 115

POINTS D'APPUI POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION APPELANT/ECOUTANT 115 p.25

FREINS A UNE MEILLEURE COMMUNICATION APPELANT /ECOUTANT 115 p.29

PISTES DE REFLEXION SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES ECOUTANTS 115 p.30

CHARTRE DE L'ECOUTANT 115 p.32

PLAN D'ACTION RENFORCE POUR LES PERSONNES SANS-ABRIS - PARSA p.33

CONFERENCE DE CONSENSUS SUR L'ACCUEIL DES SANS ABRIS ET DE L'INSERTION
«SORTIR DE LA RUE» p.35

EN GUISE DE NON CONCLUSION p.36

GLOSSAIRE p.37

BIBLIOGRAPHIE p.39

REMERCIEMENTS p.40

Avant propos

Ce guide a été réalisé par un groupe d'écoutes en téléphonie sociale - 115, réunis pendant six sessions de formation. Les rencontres ont eu lieu à Bordeaux, Foussignac (près d'Angoulême) et Périgueux.

L'ouverture de cette formation organisée par la FNARS Aquitaine a eu lieu à Bordeaux en présence de Christian CHASSERIAUD, Président de la FNARS Aquitaine, de Messieurs Michel BLANCHARD, Directeur du CAIO et Jean-Louis REYNAL, Directeur de l'Association de Soutien de la Dordogne à Périgueux, administrateurs de la FNARS Aquitaine, Jean-Pierre TEYCHENEY délégué régional, Violette PICARD-SEGUIN chargée de mission, Jean-Louis REYNAL a introduit la notion d'évaluation. Des concepts tels que : critères, processus, recommandations ont ainsi été avancés.

Créer du lien, mettre à plat les expériences, recenser des compétences qui font consensus, ce fut le but de cette formation-action.

Venues d'Agen, d'Angoulême, de Bordeaux, de Périgueux, de Poitiers et de La Rochelle, douze personnes ont participé à cette formation.

La formation a commencé par un questionnement sur leurs représentations du métier d'écouteur 115, la mise en commun de leurs expériences organisationnelles et d'écoute a permis de tisser le lien nécessaire à l'analyse de leurs pratiques.

Partir du potentiel et des ressources de chaque personne en particulier et du collectif «collaboratif» en général, nous a semblé être une approche pertinente pour la réalisation d'un guide des pratiques en téléphonie sociale - 115.

Un « groupe moteur » composé de trois personnes du groupe en formation a été chargé de collecter et d'enrichir les textes rédigés dans le groupe et qui sont proposés par la suite dans ce «guide».

Nous avons «dévoilé» des pratiques, mis en exergue les «évidences» et analysé les paradoxes et vérifié les freins qui limitent la mise en lien avec les appelants. Des leviers d'appui qui favorisent l'accueil téléphonique des personnes appelantes du 115 ont ainsi été recensés. Ils ont été retenus et mis en annexe de ce travail (voir Annexe : VERBATIM).

Le partage des expériences professionnelles et des pratiques de chacun ainsi que celles du groupe en général a donné lieu à une certaine «prise de conscience» des fonctionnements du 115. Il a mis en évidence la nécessité d'agir sur les pratiques (particulièrement sur les conditions de travail, notamment celles liées à un manque de moyens nécessaires à un accueil tenant compte des besoins des personnes appelantes).

Outre les moyens, cette évolution des pratiques n'a pu se faire sans une réflexion approfondie sur l'organisation du 115 (recrutement, formation, reconnaissance des compétences et du travail réalisé par les écoutes). A ce propos, il a été affirmé dans le groupe : *«Lors du recrutement d'un écouteur, lui parler de formation est indispensable, celle-ci doit être faite dès le départ, avant que la personne soit mise devant un téléphone ou toute autre situation d'accueil ; par exemple : une formation de deux jours sur les logiciels, les textes de loi, les dispositifs ainsi que sur la connaissance des problématiques des publics (femmes victimes de violence, alcoolisme, toxicomanie, etc.) est nécessaire».*

Toutes les rencontres ont donné lieu à des travaux écrits. Des sous-groupes par thèmes ont été organisés afin de recenser les pratiques («les bonnes» pratiques). Ce qualificatif a été mis en cause par le groupe dès sa première rencontre. En effet, les participants ont considéré cette notion comme peu pertinente en matière de pratiques professionnelles. Selon eux, il n'y a pas de «bonnes» ou de «mauvaises» pratiques. Il y a des pratiques plus ou moins opérantes selon les cas.

Des écrits élaborés dans les sous-groupes ont été ainsi retravaillés et envoyés par mél à chaque personne. Cette partie de la formation-action n'a pas toujours été très opérationnelle. Nous avons néanmoins pu nous concerter pour arriver à une plus grande performance en matière d'échanges par voie électronique.

Le matériau du «guide» (sommaire, avant propos, introduction, différentes rubriques du guide, glossaire, bibliographie) a été envoyé à chaque participant afin qu'il puisse réagir et valider le travail réalisé.

La richesse de ce travail est surtout liée à «la puissance d'agir» du groupe aux motivations et à l'engagement de chacun. Il a certainement ses faiblesses. Il est pour autant le produit d'une expérience collective, de dévoilement, de prise de conscience et la nécessité d'agir pour la transformation des pratiques.

Par ailleurs, ces dernières doivent être réfléchies avec la personne accueillie et à partir de la prise en compte de ses propres besoins. En effet, la question de la participation de l'appelant (ou de l'utilisateur) aux prestations ou services rendus est considérée comme une dimension à mettre en avant. La qualité des services rendus peut être ainsi interrogée et par là même, améliorée (Voir Loi 2002/2).

Accueillir la «personne appelante» à partir de sa situation réelle, élaborer avec elle la «réponse» (ou les «réponses»), la plus adaptée (ou les plus adaptées) à ses besoins, exige des moyens matériels et humains à hauteur de la mission. La «réponse» peut être parfois considérée par l'appelant comme une «non réponse». Cette dernière doit lui être signifiée et explicitée.

Ceci doit être réalisé dans un cadre «sécurisant» (pour l'appelant et pour l'écouter), étayé par des valeurs qui prennent en compte la personne appelante dans sa globalité.

Ce guide n'est pas un «référentiel». C'est un guide comme son nom l'indique. Il donne des repères, des pistes de travail et de réflexion. C'est un travail de co-construction à poursuivre. C'est «un ouvrage contenant des conseils pratiques» issus des expériences et des pratiques professionnelles d'écouter 115.

C'est pourquoi, il serait souhaitable qu'il soit enrichi par les apports de l'ensemble des autres régions.

Introduction

“Notre guide, c’est une sorte de puzzle où chaque pièce est un outil ressource ...”

L’esprit de ce guide est que celui-ci soit un outil «référant» pour les acteurs du dispositif de téléphonie sociale - 115.

Il se veut un outil de travail, simple, facile à lire. Il donne un éclairage à l’écouter (futur ou en poste) sur les pratiques en matière de téléphonie sociale - 115. *« C’est un portrait à un moment donné des pratiques du 115, dans deux régions. C’est un arrêt sur image ».*

La finalité de ce «guide» est de tendre vers une harmonisation des pratiques. Cette dernière en est à ses premiers balbutiements, nous aimerions que ce guide y contribue. Il doit donner aux écoutants, nouvellement recrutés, des pistes et des repères pour mieux accompagner les appelants. Comprendre les enjeux de leur rôle et de celui des différents acteurs et partenaires afin d’améliorer leur accueil, c’est un défi qu’il faut sans cesse relever.

Produit de l’engagement du groupe, sa conception est étayée par des valeurs et par une éthique qui interrogent la place de l’appelant dans le système d’accueil, d’information et d’orientation, voire d’hébergement, d’insertion sociale et professionnelle.

Outre le questionnement (nécessaire) des pratiques ce guide préconise aux professionnels de la téléphonie sociale - 115, de mieux connaître le rôle et la fonction de chacun (chaque institution, chaque acteur de l’action sociale, médicale, d’hébergement, d’insertion ...) dans l’accompagnement de la personne vers une issue favorable à son insertion sociale et professionnelle. Les missions de chaque acteur doivent ainsi être identifiées et connues des écoutants.

Pour ce faire, outre la formation des écoutants, des conditions et des moyens doivent être alloués aux structures, pour qu’elles puissent remplir professionnellement et humainement leur rôle. *«Les conventions doivent être claires et les moyens alloués doivent être attribués en fonction des besoins des publics et des territoires d’appartenance de chaque 115. Clarifier le rôle des institutions telles que les DDASS et à d’autres niveaux, celui de la FNARS, nous semble très utile pour les nouveaux recrutés».*

«Premier maillon de la chaîne» de l’accueil pour l’appelant, le 115 ne peut actuellement (dans certains lieux) remplir réellement, professionnellement et humainement son rôle. Certes, nos pratiques ne sont pas similaires, elles changent en fonction des départements (leur taille, rural/urbain, etc.) ainsi que des moyens alloués au 115. Mais, tous les participants ont été unanimes sur un point, *«d’une façon générale, on manque «atrocement» de places d’hébergement pour accueillir les personnes à la rue. Ceci est surtout valable pour l’accueil des familles, des femmes, seules ou avec enfants».*

Ce guide, outil en construction, n’est pas définitif. *«Sa seule légitimité et elle n’est pas moindre, c’est qu’il est le produit de nos pratiques professionnelles et de nos difficultés quotidiennes».*

Au niveau régional et départemental, l'ambition de notre guide est d'offrir la possibilité à tout un chacun de réfléchir et d'offrir des services de qualité égale ou semblable aux personnes appelantes, afin de leur proposer des repères fixes et sécurisants à un public qui en manque.

Outil de réflexion, il ne se veut ni contraignant ni rigide. Chacun doit pouvoir puiser à sa source. Il recommande mais n'impose jamais. Il conseille mais n'oblige pas.

Les «co-concepteurs» de ce guide ont en permanence présent à l'esprit que la «trop» grande diversité des dispositifs départementaux (qui ont des histoires et des pratiques différentes) ne permet pas dans un futur proche l'homogénéité des pratiques en matière de téléphonie sociale. L'harmonie des pratiques est un point de mire mais aussi une légitimité à souhaiter : c'est un processus que ce guide entend inaugurer. L'ambition de ce guide est d'accompagner les acteurs du terrain en formation mais aussi d'interpeller et de proposer des perspectives aux intervenants qui animent ces services depuis leur création.

Le métier d'écouter 115 est en cours de professionnalisation. Cet outil interroge les pratiques mais il offre aussi la possibilité aux acteurs du dispositif de l'interpeller en retour. Ce guide n'est donc pas définitif, il a vocation à être enrichi par ceux qui se destinent à accompagner.

1. Historique du 115 : quelques repères

«Le 115 assure une mission d'accueil, d'écoute et d'information, d'évaluation et d'orientation, notamment vers l'hébergement, de contribution à l'observation sociale, en termes de connaissance et d'alerte» (les infos du 115, annexe au n°35 - mars 2007, FNARS).

1.1. EVOLUTION DU DISPOSITIF :

1997 - Circulaire du 30 mai, suite à la réforme de l'action médico-sociale, le 115 a été alors considéré comme le *«premier maillon dans la chaîne qui va de l'accueil d'urgence à la réinsertion sociale»*. Il a été présenté comme *«l'occasion d'un premier contact attentif et humain. Mais, il n'est pas un entretien social»*.

1998 - Loi de lutte contre les exclusions - Dispositif de Veille Sociale

La coordination et le pilotage sont placés sous l'égide de l'État, à qui il appartient, au niveau déconcentré, de prendre l'initiative de réunir autour de lui l'ensemble des acteurs du dispositif «AHI» afin d'établir les règles d'organisation et de coopération au sein de ce qu'il est convenu d'appeler, le dispositif de veille sociale depuis la Loi de 1998 relative à la lutte contre les exclusions, de s'assurer régulièrement du bon fonctionnement de l'ensemble et d'apporter éventuellement les correctifs nécessaires.

2005 - Référentiel national «AHI- Accueil, hébergement, Insertion» par le Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale en mars 2005.

Ce référentiel national vient préciser et entériner le fonctionnement du 115 comme «une prestation de premier accueil».

Trois conditions de la «prestation de premier accueil» y sont énoncées :

a) - «Immédiate et inconditionnelle»

«L'intervention d'urgence sociale ne peut pas se limiter à la mise à l'abri».
(Xe Rapport du Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées)

b) - Une aide immédiate

*«A l'échelle d'un territoire, l'accueil doit être effectif à tout moment.
L'accueil ne peut être différé, le contact direct avec un intervenant doit être immédiat».*

c) - Une prise en charge transitoire vers la mise en œuvre de solutions pérennes

«Le dispositif «AHI» vise à la prise en charge transitoire, il est orienté vers la mise en place de solutions pérennes».

1.2. LE 115 - DISPOSITIF DE «PREMIER ACCUEIL»

Les acteurs de la «prestation de premier accueil» :

Le 115, les services d'accueil et d'orientation (SAO), les accueils de jour et les équipes mobiles.

a) - Eléments de définition du 115

«Le 115, ligne téléphonique d'accueil et d'aide aux personnes sans abri et en grande difficulté, est un outil de la plate-forme de premier accueil, diagnostic et orientation. Son territoire pertinent est le département, que ce soit avec un service unique de réponses téléphoniques aux situations d'urgence ou avec un système mutualisé et coordonné de plusieurs services téléphoniques. Comme les autres numéros d'urgence (15, 17, 18), le 115 fonctionne 365 jours par an, 24 heures sur 24. Il apporte une réponse de proximité à tout appelant. Il est l'occasion pour certains d'un premier contact attentif et humain».

b) - Objectifs

Le 115 assure une mission : **d'accueil, d'écoute et d'information ; d'évaluation et d'orientation, notamment vers l'hébergement** et contribue à l'observation sociale, en termes de connaissance et d'alerte.

Préconisations :

«Le recours à un répondeur est à écarter. La permanence 24h/24h peut être assurée par le renvoi, à certaines heures et certains jours, sur d'autres intervenants, mais l'ensemble des personnes appelées à répondre à des appels au titre du 115 doivent avoir été formées à cet effet».

Pour compléter les repères abordés dans cette fiche thématique, l'écouter peut aussi consulter les textes en annexe sur le PARSA (Plan d'Accueil Renforcé sur les Sans Domicile) et la Loi DALO (Loi sur le Droit au Logement Opposable) ainsi que d'autres textes (lois et circulaires) qui contribuent d'une manière ou d'une autre à la prise en charge, voire à l'accueil, à l'hébergement et au logement des personnes sans domicile.

2. Fiches thématiques

2.1. L'ACCUEIL

VALEURS QUI ETAYENT L'ACCUEIL DE LA PERSONNE APPELANTE

En guide d'introduction à cette rubrique, le collectif chargé de créer ce document à l'attention des intervenants 115 a tenu à rappeler les valeurs qui nous semblent sous-tendre l'accueil de la personne : le respect, la neutralité et l'équité dans la relation. Ces valeurs constituent, nous semble-t-il, les conditions intellectuelles pour une écoute 115 générant les meilleures conditions de la relation appelant/écoutant. Elles guident nos principes d'action. *«Au 115, on ne dit pas : je ne sais pas. On apporte une réponse à chaque usager ou personne appelante».*

Pour mieux expliquer l'accueil, l'évaluation, l'information, l'orientation des «appelants» 115, nous avons décidé d'organiser l'appel téléphonique en trois phases. L'accueil fait partie de la première phase de ce processus. Elle est une partie d'un tout formé de trois phases : l'accueil, l'écoute et le diagnostic, l'information, l'orientation de la personne appelante.

Nous avons considéré la première phase comme celle de la «mise en lien» écoutant/personne appelante.

Première phase : l'accueil ou l'établissement du lien

Deuxième phase : l'écoute

Troisième phase : le diagnostic, l'information et l'orientation

-
- (1) La façon de nommer les « appelants » a posé problème tout au long de cette formation. Le groupe n'a pas pu trancher par rapport aux appellations d'usage : Usagers ? Appelants ? Accueillis ? Personnes appelantes ?
 - (2) Il en va de même pour les «écoutants», en effet, le « consensus » n'a pas été possible par rapport à cette question ; certains utilisent le mot écoutants, d'autres accueillants, d'autres encore permanents ou permanenciers, d'autres techniciens opérateurs.

LE 115 : UN SAS VERS LA RESOCIALISATION

Pour la personne en situation de précarité, le recours au service du 115 constitue le tout premier contact avec les services de l'Etat, le maillage institutionnel et associatif, en cela le 115 constitue un sas vers la resocialisation pour certains. Quels sont les leviers d'appui pour un «bon» accueil ?

L'IMPACT DE LA VOIX DE L'ECOUTANT

Cette prise de contact est néanmoins fragile car, d'une part elle ne va pas de soi, et d'autre part, elle est dématérialisée. La personne ne rencontre pas une personne physique. En effet, l'accueil est assuré téléphoniquement, c'est par la voix qu'un intervenant (écoutant) est chargé d'accueillir la demande sociale de l'appelant. L'accueillir (ou recueillir), la comprendre dans toutes ses dimensions et y apporter une réponse la plus respectueuse possible des besoins de la personne.

Un des principaux outils de l'intervenant, outre sa capacité d'écoute, est sa voix. Il nous a semblé important de souligner l'importance de cet aspect technique de la communication dans cette phase initiale de mise en lien avec la personne appelante.

Nous avons des organes phonateurs avec des qualités différentes. Chacun a une voix spécifique. Chaque intervenant doit néanmoins tenir compte de la nécessité d'affiner cet outil qu'est la voix. Il doit savoir la poser, voilà quelques «pratiques» à prendre en compte : clarté de l'élocution, articulation des mots, débit modéré de la voix.

LA MISE EN LIEN ECOUTANT/APPELANT

L'écoutant 115 a cette tâche difficile de créer le lien téléphoniquement et de le consolider pour sécuriser la personne et lui permettre de se projeter à moyen ou à plus long terme. Ce lien tient à peu de chose, mais il est essentiel pour la poursuite (ou l'abandon) de l'échange téléphonique. L'écoutant se doit ainsi, d'être attentif à ce moment de tissage de lien et de mise en confiance avec la personne appelante.

ETABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE

Dans cette perspective, l'intervenant du 115 doit prendre conscience que la phase de l'accueil est un moment fragile où un certain nombre d'enjeux se jouent, où un climat de confiance peut être le point de départ du «tricotage» de lien nécessaire à l'accompagnement de la personne appelante.

LE DIALOGUE ECOUTANT/APPELANT

C'est donc un moment qui se prépare, qui se réfléchit. Il permet à l'écoutant de se trouver dans les meilleures conditions possibles pour être confronté à un dialogue parfois problématique, car la plainte sociale dans les toutes premières minutes est diverse dans sa formulation. Elle est parfois chaotique, violente, voire muette. L'intervenant se doit de pouvoir aider la personne à exprimer sereinement sa demande en créant les conditions favorables à une expression apaisée. La mise en place de ces conditions fait l'objet de cette partie du guide.

LES CONDITIONS MATERIELLES DE L'APPEL TELEPHONIQUE

Un certain nombre de **conditions matérielles**, dans l'idéal, doivent être garanties à l'écouter afin que sa mission de «service à la personne» puisse se dérouler dans des dispositions optimales.

1. Une pièce adaptée à l'écoute

Au niveau du cadre général, tout d'abord il nous a semblé important de rappeler qu'une écoute attentive et respectueuse de la personne implique la nécessité pour l'intervenant de fonctionner dans **une pièce adaptée à l'écoute**, c'est-à-dire spécifique à celle-ci.

2. Un environnement : calme et sans pollution sonore

Cette pièce doit permettre un environnement sans pollution sonore, calme et propice à la concentration de l'intervenant sur l'appel qu'il prend en charge.

3. Une équipe : proche et séparée

Dans le cas d'un fonctionnement de plusieurs travailleurs au sein d'une même pièce, il est nécessaire de laisser un espace libre entre chacun d'entre eux, sans pour autant cloisonner cet espace car la communication entre les intervenants doit être facilitée, car elle favorise la recherche de solutions.

LE PRE ACCUEIL : MISE EN ŒUVRE D'UN PRE DECROCHE

Au niveau de l'équipement, le matériel téléphonique doit prévoir la possibilité d'un «pré décroché».

Ce dispositif permet, par le biais d'un message d'accueil pré enregistré, de rappeler la vocation du service 115. Ceci constitue le pré accueil.

Deux modèles de pré décroché :

Message de pré décroché (exemple : C.A.I .O-Centre d'Accueil d'Information et d'Orientation de Bordeaux)

«Bonjour, vous êtes en contact avec le service d'accueil d'urgence du 115. Merci de rester en ligne, dans quelques instants, un écoutant va vous répondre. Ce service vous informe sur les possibilités d'hébergement, d'aide alimentaire, de soins, d'accès à l'hygiène ainsi que sur les différents services sociaux de Gironde. Attention, tout appel malveillant pourra être sanctionné par le code pénal, notre système est équipé d'un repérage d'appel».

Message de pré décroché proposé par l'un des participants :

«Bonjour, vous êtes au 115, numéro d'urgence sociale de ... (nom du département). Toutes les informations communiquées pourront faire l'objet d'un traitement statistique. Veuillez patienter, un opérateur va vous répondre».

Dans un souci d'uniformité, le pré décroché devrait être national (seul le nom du département concerné changerait).

Cet outil est fort utile car il permet de:

- ✓ préparer la personne à la prise en charge de sa demande, de lui laisser le temps de réfléchir à la formulation de cette demande,
- ✓ la rassurer et de la faire patienter dans le cas où la ligne est occupée par une autre demande sociale,
- ✓ filtrer les appels dits «polluants», c'est-à-dire qui n'ont pas vocation à être traités par les services du 115 (urgences médicales, ou personne qui utilise le téléphone pour s'amuser, par exemple).

LA QUESTION DE L'ANONYMAT

Le message d'accueil (pré décroché) doit signifier clairement le caractère enregistrable de l'appel ainsi que le positionnement du service sur la question de l'anonymat.

L'anonymat : à décider en fonction des besoins des services et dans le respect des personnes appelantes

Sur cette question de l'anonymat, chaque service est spécifique et pour certains d'entre eux, cette levée de l'anonymat correspond à un besoin du service de pouvoir accompagner la personne dans son parcours (car certains services du 115 s'inscrivent dans des structures d'accompagnement de la personne et ont une nécessité de pouvoir identifier les personnes dans cette optique).

Cette question de l'anonymat est donc laissée à la discrétion des services.

L'intervenant 115 : doit-il se présenter nominativement ?

Une autre question est celle de l'anonymat de l'intervenant lui-même : doit-il se présenter nominativement ? Il nous a semblé que cette question devait être tranchée par les acteurs du service eux-mêmes.

En effet, quelles valeurs met-on en avant dans les services, si ?

- ✓ le principe de réciprocité est valorisé, alors l'intervenant se présentera (dans le cas où l'anonymat de l'appelant est levé pour les raisons évoquées précédemment),
- ✓ la valeur de neutralité est mise en avant, alors il y a symétrie dans l'anonymat : pas de présentation. Cet anonymat de l'intervenant est là pour le protéger et ne pas laisser croire que la qualité de la réponse varie selon les écoutants, qu'il y a bien une neutralité observée par le service.

Le secret professionnel

La question de l'anonymat interroge des problématiques liées au secret professionnel. *«Cette question est très présente dans le groupe avec documents à l'appui. Elle ne semble se poser que lorsque le professionnel «est» assistant social et dès lors, soumis à ce secret. Elle semble moins claire pour les autres écoutants».*

2.2. L'ECOUTE

DEFINITION DU PROCESSUS D'ECOUTE

L'écoute est la deuxième phase de ce processus d'appel. Nous avons considéré la première, comme la phase de «mise en lien» de l'écoutant avec la personne appelante.

AVOIR AU PREALABLE A SA DISPOSITION LE MATERIEL NECESSAIRE A INFORMER ET A ORIENTER LA PERSONNE APPELANTE

L'écoutant s'est muni au préalable du matériel nécessaire à l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation de la personne (fiches thématiques, plans de quartier, de ville, connaissance des dispositifs, carnet d'adresses de partenaires).

CONDITION DE L'ECOUTE CENTREE SUR LA PERSONNE

L'écoute active

L'écoute est cet espace laissé libre par l'écoutant 115 à l'expression de la demande sociale. Néanmoins, d'une certaine manière, c'est un espace investi également par l'intervenant car l'écoute est une écoute active. Simultanément à la prise de parole de la personne, l'écoutant traite des informations qui lui serviront par la suite, de matériau pour l'élaboration de la réponse (étape suivante).

Une oreille attentive

Cet espace d'expression qu'est l'écoute n'appelle pas forcément une réponse du travailleur : l'écoute constitue dans certains cas, la seule demande sociale. Certains usagers cherchent une oreille attentive, pas forcément une information ou une orientation. La demande n'appelle donc pas forcément une formulation de réponse. Pour une partie du public, dans ce cas de figure, ce moment de l'écoute est le stade final de l'intervention de l'écoutant 115.

L'élaboration de la demande se fait avec la personne

Le public est divers dans sa nature et dans ses besoins, l'écoutant doit respecter cette diversité en répondant à la demande, sans jamais anticiper ni dénaturer la demande. Pour ce faire, des besoins matériels sont nécessaires à la qualité de l'écoute.

LES MOYENS MATERIELS NECESSAIRES A UNE ECOUTE ADAPTEE AUX BESOINS DES PERSONNES APPELANTES ET QUI PRENNENT EN COMPTE LE «CONFORT» DES ECOUTANTS

Du matériel performant : téléphone, fax, ordinateurs, lieux adaptés à une meilleure qualité de l'écoute

Les outils de l'écouter ne se limitent certainement pas au téléphone, bien que ce dernier constitue le principal lien entre le public et le service du 115. L'écouter doit prendre conscience que bénéficier d'un matériel performant ou de locaux permettant un cadre calme et propice à l'écoute ne suffit pas concernant la phase dite d'écoute bien qu'il puisse contribuer positivement aux conditions d'une meilleure écoute, c'est-à-dire plus adaptée aux besoins de la personne appelante.

Disponibilité de l'écouter

Le principal moyen d'aborder efficacement reste la capacité de l'intervenant à être disponible, voire d'être présent à l'appelant dans l'ici et maintenant. C'est son aptitude à s'abstraire de toutes choses qui l'empêcherait de tourner son attention strictement sur le récit de la personne, la demande sociale. A s'abstraire de l'environnement, mais également de nos références sociales, culturelles, ou éducationnelles. Pour ce faire, il est souhaitable que le temps du travail de l'écouter soit consacré à l'écoute. Nous avons vérifié que les pratiques varient en fonction de l'importance du 115 (départements, tailles des villes, nombre d'appels, etc.).

La reconnaissance de la personne

Un certain nombre d'instruments sont mobilisables par l'intervenant afin de signifier à la personne qui s'exprime qu'elle est effectivement écoutée, donc prise en considération. La reconnaissance est un besoin fondamental. Les professionnels doivent en prendre compte lors de la mise en lien écouter/personne appelante. Une attitude empathique dans l'accueil et l'écoute de la personne est souhaitable. Empathie cela ne veut pas dire sympathie, cela veut dire que le professionnel manie des concepts tels que distance et proximité dans la mise en œuvre du lien social.

L'empathie : compréhension et acceptation

L'intervenant laisse un espace de libre expression sans jamais s'effacer. Entrer en empathie avec la personne appelante tout en gardant une distance professionnelle. Le comprendre et l'accueillir tel qu'il se présente. L'empathie est une façon de comprendre avec respect ce que les autres vivent. L'empathie véritable exige que «*l'on écoute de tout son être*». Dans la relation à l'autre, il n'y a de l'empathie qu'à partir du moment où nous parvenons à écarter tous préjugés et jugements à son égard. Au lieu de témoigner de l'empathie, nous avons tendance à nous laisser aller à donner des conseils ou à rassurer et à exposer notre propre opinion ou sentiment. «*Or, l'empathie veut que nous portions toute notre attention sur le message de l'autre, que nous accordions à l'autre le temps et l'espace dont il a besoin pour s'exprimer pleinement et se sentir compris. Ne te contente pas d'agir, sois là*». Cela demande au professionnel d'adopter une «posture» qui tienne compte du cadre de référence de l'autre.

Adapter son cadre de référence à celui de l'émetteur

Le cadre de référence fournit à l'individu un ensemble cohérent de perceptions, de concepts, de sentiments et d'actions qui lui sert à se définir lui-même, les autres et le monde, de façon structurale et dynamique. On peut considérer ce cadre comme un «filtre» qui agit par rapport à la réalité. Celui-ci est appris initialement des parents. Il change et se modifie en fonction de l'âge, des apprentissages, des rencontres significatives... Il détermine la structure de la pensée, de la solution des problèmes et des autres comportements d'adaptation.

Tout stimulus et toute réponse sont conçus à partir du cadre de référence de l'émetteur et sont perçus à partir du cadre de référence du récepteur (émetteur : personne appelante - récepteur : écoutant : personne appelée).

Les entretiens : non directifs ou semi directifs

Des techniques telles que les techniques d'entretien aident à signifier que l'écoute de l'intervenant est une écoute active, concentrée sur le récit, sur la plainte sociale et nécessaire à la recherche d'une «solution».

L'observation sans jugement de valeur

L'écoutant est un observateur mais il est aussi acteur dans l'action qui est en train de se mener avec la personne appelante. Il écoute sans évaluer, voire sans interpréter «trop tôt» les propos tenus par la personne appelante. Les stéréotypes sont à «mettre de côté» dans les échanges avec les personnes appelantes.

La neutralité bienveillante

L'utilisation du concept de la neutralité bienveillante évitera à l'intervenant de se trouver pris dans des processus complexes où il serait confronté à ses propres échelles de valeur ou référents culturels (recours à des stéréotypes ou à des préjugés : par exemple la demande d'un transsexuel que faire ? Comment aborder son discours ? Quelle réponse lui donner ?).

Mettre de la distance sur le discours de l'appelant qui utilise le service 115, accueillir en totalité son discours.

«La neutralité bienveillante, loin d'enfermer le soignant dans une position de passivité ou d'absence symbolique, doit, au contraire, libérer une dynamique relationnelle au sein de laquelle le soignant et le soigné, l'un comme l'autre, sont libres de rester ce qu'ils sont» (Patrick DECLERCK, «Les naufragés»).

La voix : «une ressource exceptionnelle dans l'entretien téléphonique»

- ✓ tonalité émotionnelle de la voix : sereine, calme apaisante,
- ✓ «équité» dans l'écoute (celui qui écoute et celui qui dit,
- ✓ la manipulation/la suggestion,
- ✓ les silences qui se prolongent :
Exemple : «où en sommes-nous maintenant ?»,
- ✓ rôle de la respiration (la sienne et celle de l'autre),
- ✓ savoir terminer l'entretien : arrêter de poser des questions, mettre un terme à la conversation.

La reformulation

Parmi ces techniques, citons la reformulation : l'écoute se fait en écho

- ✓ répéter pour montrer qu'on a entendu et compris le contenu du récit,
- ✓ synthétiser en résumant ou reprenant une partie du discours de la personne,
- ✓ clarifier la demande.

Mettre de la distance sur le discours de l'appelant qui utilise le service 115, accueillir en totalité son discours.

Stéréotypes et préjugés dans la relation à l'autre

Lorsque les écoutants répondent au téléphone, ils essaient d'imaginer la personne qu'ils ont au bout du fil. Ils le font en fonction de la voix, timbre, tonalité, accent, timidité réelle ou «feinte» air «provocateur» et bien d'autres paramètres. Pour rester en cohérence avec eux-mêmes, les professionnels catégorisent la personne, exemple : c'est un alcool, c'est un local, etc. Les stéréotypes apparaissent ainsi. Les personnes appelantes ont, elles aussi, leurs propres stéréotypes sur les écoutants (voir liste ci-dessous avec les stéréotypes et les préjugés recensés).

Pour les cognitivistes, la catégorisation est un processus universel et souvent inconscient par lequel toute information nouvelle est perçue, mémorisée et traitée à travers le filtre de certaines connaissances déjà acquises. Pour catégoriser, nous rangeons dans des «boîtes» ou des catégories les objets qui se ressemblent ou qui ont la même fonctionnalité.

Cette catégorisation nous permet d'adapter notre comportement dans toutes les situations de la vie courante. On traite les personnes comme les objets. Ainsi, par exemple, si un homme en cravate se présente dans un atelier, les ouvriers ouvriront sans doute la catégorie «manager».

Le préjugé n'est pas seulement une opinion envers des individus. C'est une attitude négative qui consiste à adopter un comportement sur la base d'une généralisation erronée. Les préjugés sont des opinions de «seconde main» dans la mesure où ils ont souvent été transmis sans être confrontés à l'expérience (Julien VITEAU, Mémo Stéréotypes, Préjugés, ALETEYA, 2007).

Des exemples de stéréotypes, d'idées reçues et de préjugés : à mettre en veilleuse (ou à éliminer si possible) lors de l'entretien téléphonique :

- «les SDF : la barbe, l'alcool, le chien ...»,
- «des gens du voyage, des voleurs de poules ...»
- «vous avez dit des gens du voyage ? Ce n'est pas étonnant, s'il y a du grabuge»,
- «le 115, ça, c'est pour les SDF»,
- «les étrangers piquent les boulots des français»,
- «les jeunes ne veulent pas travailler»,
- «ils n'ont qu'arrêter de boire, c'est tout ...»,
- «ils n'ont pas d'argent pour s'héberger, mais ils ont de l'argent pour boire ...»,
- «en été, il fait bon, ils n'ont pas besoin d'hébergement, ils n'ont qu'à dormir dehors»,
- «ils l'ont bien choisi ...»,
- «ils n'ont qu'à faire comme nous, on travaille ...»,

Préjugés des personnes (usagers) entre elles :

«moi, je ne suis pas un alcoolique...»,
«vous, vous faites partie du système...»,

Des exemples de reformulations recensées par le groupe :

Appelant : «Bonjour, je suis à la gare de Poitiers en face du Futuroscope, c'est où que je peux chercher?»

Ecoutant : «Vous êtes en face de la gare du Futuroscope, et vous voulez trouver un lieu pour dormir?»

Appelant : «Oui, et alors c'est quoi les solutions?»

Ecoutant : «D'abord je vais vous poser quelques questions pour rechercher avec vous une solution adaptée»

Appelant : «Oui, ça ne va pas être un interrogatoire?»

Ecoutant : «Non, non, ne vous inquiétez pas, vous restez longtemps sur Poitiers?»

Appelant : «Je suis juste de passage pour une à deux nuits, je ne sais pas trop...»

Ecoutant : «D'accord, il y a une place au «C.H.U.S.»...»

Appelant : «Oui, je ne sais pas du tout où c'est...»

Ecoutant : «Je comprends, je vais vous expliquer où se trouve le foyer.....»

2.3. LE DIAGNOSTIC, L'INFORMATION ET L'ORIENTATION

«Nous avons décidé d'opter par le mot «diagnostic» au lieu du mot évaluation. Le mot diagnostic nous semble plus adapté au travail que nous faisons. Pour nous, on évalue une action, mais en l'occurrence on fait un diagnostic de la situation présentée par la personne appelante. Un «bon» diagnostic ou plutôt un diagnostic est dit réussi dès lors que l'on apporte une réponse adaptée à la personne appelant, c'est-à-dire quand nous avons cerné et répondu à la demande de la personne».

Le «diagnostic, information, orientation» fait partie de la troisième phase de ce processus d'appel.

L'évaluation de la situation-problème

Après avoir accueilli la personne, l'avoir reconnue dans sa détresse ou situation-problème et crée un lien avec elle, par le biais d'une écoute active (voir à ce propos rubrique écoute), l'écoutant établit avec elle le diagnostic, voire l'évaluation de la situation-problème afin de mieux l'informer et l'orienter si nécessaire.

La phase de diagnostic, d'information et d'orientation en tant que partie de la prise en charge téléphonique de l'utilisateur, constitue la réponse et sa formulation par l'intervenant après l'identification des besoins de la personne. Ces derniers se déclinent dans l'expression de la demande.

La demande explicite

Cette phase est fondamentale car elle doit répondre bien souvent à deux niveaux de demande. Le premier étant la demande explicite (il signale un besoin matériel ou d'information) préfigurant à la demande implicite.

La demande implicite : à clarifier avec la personne appelante

Le second niveau est celui de la demande implicite, non verbalisée (besoin d'écoute, de réassurance). Tout ceci implique une réponse la plus claire possible pour atteindre ce double objectif. L'idéal étant que la personne n'ait pas à solliciter à plusieurs reprises dans la même journée, les services du 115 (l'intervenant doit parfois inviter l'utilisateur à le contacter à nouveau par exemple pour confirmer une disponibilité d'hébergement ; or certains usagers ne rappellent pas pour des raisons diverses et variées).

Dans l'idéal, nous proposerons pour chaque demande une réponse qui donne satisfaction et qui rassure la personne.

Le diagnostic de la situation-problème

Il s'effectue sur la base d'un besoin parfois difficile à cibler, car il est extrait d'un matériau brut : la parole de l'utilisateur.

C'est une sorte de tri de l'intervenant qui tente d'identifier, dans le flot de paroles ou dans la difficulté à s'exprimer, ces différents niveaux de besoins (matériels, informations, écoute,...).

La reformulation est l'outil le plus pertinent pour les repérer et répondre le plus justement à la «demande sociale».

Ce procédé répond à un double objectif :

- ✓ s'assurer que la «demande» soit bien comprise,
- ✓ comprendre les besoins,
- ✓ faire en sorte que l'utilisateur se sente pris en considération et reconnu en tant que personne.

L'information

C'est la partie de la prise en charge dans laquelle l'intervenant 115 est en mesure de maîtriser les tenants et les aboutissants. Contrairement, à la phase du processus nommée «écoute», où l'intervenant 115 peut avoir à faire à un grand nombre d'acteurs, voire à la gestion de beaucoup d'inconnues, il est maintenant en mesure d'identifier et de cartographier par avance l'offre d'hébergement, l'offre de soins, l'aide alimentaire, ... et de restituer ces informations à l'utilisateur.

Il est nécessaire de mettre à jour quotidiennement l'annuaire des partenaires.

L'orientation

Il saura orienter, suite au diagnostic, vers les structures les mieux adaptées. L'information ne saura être complète sans l'explication d'une localisation géographique précise utilisant des repères identifiables (poste, mairie, gare, ...).

Pour améliorer la qualité de la prestation, il est important au terme de la formulation de la réponse, de demander à l'utilisateur s'il est satisfait de cette réponse.

Dans le cas où la solution ne répondrait qu'en partie à la demande (structure plus ou moins adaptée,...), le fait de laisser l'opportunité à l'utilisateur d'exprimer un avis sur celle-ci, permet la satisfaction d'un besoin à part entière : le besoin de reconnaissance.

De plus du point de vue du service du 115, ce feedback est une occasion de recalibrer le dispositif en renvoyant une information précieuse aux structures afin d'être à l'avenir au plus près de la demande sociale.

3. L'ACCOMPAGNEMENT

Parler d'accompagnement dans le cadre des activités du 115 n'a pas été facile. Cette question pose maintes interrogations. Dans quelles conditions doit-on (et peut-on) parler d'accompagnement ? S'agit-il du suivi de la personne ? Peut-on le faire (le fait-on) dans le cadre des services rendus par le 115 ? Cette activité ne se pose-t-elle surtout pas dans le cadre du SAO (Service d'Accueil et d'Orientation).

L'accompagnement peut avoir pour finalité d'établir avec les personnes des objectifs ainsi que des buts à réaliser et de dégager les moyens pour parvenir à atteindre ces objectifs.

Le 115, de par sa mission d'information et d'orientation, peut jouer un rôle d'interface entre les différents partenaires de l'urgence sociale. Dans ce cas, la question de l'accompagnement se pose. Pour ce faire, une bonne connaissance du public et de l'urgence sociale peut être très efficace.

L'accompagnement de la personne (dans sa globalité) permet de mieux cerner ses besoins et de définir en coopération avec elle, les étapes les objectifs à atteindre.

Comment le 115 peut-il accompagner la personne ?

Accompagner peut être défini comme l'action de «mettre en place des mesures visant à atténuer les effets négatifs de quelque chose. Accompagner, c'est aussi porter du soutien...» (Petit Larousse).

Que serait l'accompagnement appliqué au 115, à l'urgence dite sociale ? L'évolution du 115 (voir derniers dispositifs PARSA, places de stabilisation, etc.) est prévisible. Les pratiques sont différentes selon les régions. Aussi, y-a-t-il des 115 (exemple : Bordeaux) où l'écouter 115 consacre l'essentiel de son temps de travail à l'écoute téléphonique, tandis qu'il y a d'autres 115 (Poitiers) où les écoutants peuvent répondre au téléphone et avoir d'autres tâches à réaliser (exemple : tâches davantage centrées sur l'accompagnement de la personne).

L'accompagnement physique permet d'avoir une vision de la réalité du terrain et une meilleure compréhension des problématiques. Il peut rendre plus accessible l'accès à l'hébergement, aux soins, aux droits et à l'alimentation.

Cadre mis en œuvre avec la personne accueillie

L'accompagnement va nécessiter de mettre en place un cadre de travail, une fois établie la relation avec la personne en demande d'aide. On définit avec elle un temps de travail/réflexion afin de l'accompagner dans l'élaboration de son projet et de l'orienter vers des structures partenaires.

Les parcours d'insertion et la notion de projet

«A propos des projets des personnes, est-il pertinent de prétendre que les personnes peuvent réaliser des projets en 29 jours ? ».

«La notion de projet est source de questionnement. Un usager affirmait à ce propos : «Projet, je vais où le vent me porte » Que peut répondre l'écouter 115 ou l'accueillant ?

4. L'OBSERVATOIRE 115

Dans le cadre de sa mission d'observation, le 115 se doit de coordonner les différents acteurs institutionnels et associatifs afin de prendre en compte l'ensemble des situations de détresse sociale et de proposer des réponses adaptées. En ce sens, le dispositif du 115 est en quelque sorte la «vigie» du dispositif général de l'urgence sociale, un observateur privilégié, en première ligne dans ce secteur.

Il permet de mettre en perspective les textes de loi, servant de référence avec le dispositif de veille sociale, afin de vérifier la bonne adéquation entre les besoins des personnes appelantes et les moyens alloués au dispositif.

Il permet de faire «remonter» *les dysfonctionnements dans l'accueil des personnes appelantes (places manquantes, problématiques rencontrées).*

Pour jouer pleinement ce rôle d'observatoire, le dispositif se fonde sur deux catégories de données :

Quantitatives :

- ✓ maillage institutionnel,
- ✓ offre d'hébergement,
- ✓ certaines données statistiques (taux d'occupation, par exemple).

Qualitatives :

- ✓ nature du public (répartition femmes/hommes, mineurs...),
- ✓ évolution de cette répartition par genre,
- ✓ évolution de la répartition sur l'espace du département.

Une plaquette présentant toute l'offre d'hébergement et de services sur le territoire peut être la synthèse de ce travail. Elle doit être réactualisée périodiquement, en fonction des évolutions.

Dans sa mission d'observation le 115 informe les décideurs de la situation, des évolutions sur le terrain.

Pour mesurer ces évolutions, il est nécessaire que les services du 115 produisent ces données statistiques à partir des données du terrain émises par les partenaires institutionnels (informations sur les usagers, sur l'offre...).

Ces données seront traitées pour en tirer des tendances. Le traitement de ces informations n'est pertinent que si l'ensemble du dispositif départemental s'entend sur les catégories statistiques à définir, afin de pouvoir comparer les données entre elles.

Tout ceci permet de donner du sens aux chiffres et par là-même, d'anticiper les besoins et de recalibrer le dispositif si nécessaire.

Ces informations seront réunies auprès des partenaires de manière périodique ; afin d'adapter l'offre d'hébergement sur le département.

Le 115 est également un outil fonctionnel de coordination entre les acteurs de l'urgence sociale.

5. LE PARTENARIAT ET LES RESEAUX

Définition : notions et pratiques de partenariat

Le partenariat est une relation (ou des relations) dans laquelle plusieurs parties ayant des objectifs «compatibles» s'entendent pour travailler en commun, en plaçant l'usager au centre du dispositif.

Une synergie qui favorise l'action

La concurrence entre les opérateurs sociaux pose question dans la prise en charge des personnes appelantes. La synergie de toutes les volontés peut permettre de dépasser les limites de chacun. *«En tout premier lieu, ce qui frappe quand on observe un réseau de professionnels, c'est sa capacité à produire une synergie dans la diversité. Synergie et diversité car le réseau s'efforce de promouvoir les complémentarités entre les modes d'intervention de ses membres plutôt que de rechercher un mode unique d'intervention. Synergie et diversité également car il autorise ses membres, en fonction de leurs besoins, à jouer de leur double identité : celle au titre du réseau et celle de leur institution ou structure d'origine. Cette cohérence, pour se gagner, a eu besoin de beaucoup de temps et de compréhension réciproque. Elle est le plus souvent un aboutissement. A force de se côtoyer, de s'ignorer, de s'opposer, les professionnels d'un même champ finissent ainsi par se reconnaître».*

Modalités de partenariat : ponctuel ou de longue durée

Les partenariats peuvent être d'une durée et d'une complexité variables. Ils peuvent être mis sur pied pour des raisons et des objectifs différents.

Un travail de mise en lien à mettre en œuvre pour un partenariat efficace

Afin de faire vivre un partenariat efficace et dynamique, il faut un travail pédagogique avec des structures d'autres domaines d'activité.

Cette relation doit être entretenue par exemple par un partage de contacts et d'informations avec les structures poursuivant les mêmes buts (réunions, rencontres et échanges, coordinations).

Des heures de travail prévues

Cela suppose de dégager du temps pour faire ce travail qui est primordial tant envers les partenaires sociaux que les structures d'hébergements (associations, hôtel, ...) pour pérenniser la qualité des liens.

Un réseau avec les partenaires pour améliorer la qualité des services et prestations rendus aux appelants

Au niveau d'un territoire, faciliter la mise en réseau de tous ceux qui détiennent des «réponses» aux problèmes rencontrés par les personnes en difficulté est un rôle clé du 115.

Des pratiques à mettre en œuvre pour un partenariat efficace

- ✓ un travail pédagogique (systématique) avec les autres structures et les hôtels est à réaliser,
- ✓ le partage de contacts et d'informations avec les structures poursuivant des buts similaires afin de mieux aiguiller la personne dans son insertion (hébergement, insertion sociale ...),
- ✓ des réunions de «clarté» pour la rencontre et l'échange à propos des personnes appelantes ou usagers,
- ✓ une coordination progressive ainsi que participative est notamment à mettre en œuvre.

ANNEXES

VERBATIM : PRATIQUES SOUHAITEES EN MATIERE DE COMMUNICATION EN TELEPHONIE SOCIALE - 115

Les pratiques citées ci-dessus ont fait consensus dans le groupe. Nous avons constaté que chaque 115 a ses pratiques. Ceux qui ne font que l'accueil téléphonique tel qu'il est préconisé dans le Référentiel «AHI» sont rares. Dans le groupe en formation, un seul 115 fonctionnait uniquement en accueil téléphonique. Les autres font en plus de l'accompagnement et du suivi des personnes accueillies.

POINTS D'APPUI POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION PERSONNE APPELANTE/ECOUTANT 115

Une meilleure connaissance du territoire

«Travailler au niveau du territoire afin de mieux mutualiser ses compétences (Connaissance des dispositifs, des travailleurs sociaux, des centres d'hébergement, des possibilités d'insertion au niveau du territoire)».

«Connaître les places disponibles pour héberger les personnes. Comment répondre d'une autre façon à l'urgence 115 ?».

«Actualiser le nombre de places disponibles tous les matins et tous les soirs entre les écoutants relais».

«Connaître le taux d'occupation des structures. Comment se fait-il que certaines structures soient occupées et d'autres non ?».

«Mesurer les écarts entre les textes de référence (textes de Loi) et les besoins du terrain» - exemple vérifier les angles morts : pas de structure d'hébergement à NERAC (Lot et Garonne).

«Œuvrer pour une mise en adéquation des moyens alloués aux structures et les besoins des personnes appelantes».

Une meilleure prise en compte des besoins des personnes appelantes

«Prendre en compte les besoins des usagers (besoins d'hébergement, soins de santé, besoins d'insertion sociale et professionnelle ...)».

«Connaître davantage les problématiques des personnes sans abri. Pour ce faire, se former et s'informer».

«Mieux maîtriser des questions liées à la place de l'utilisateur dans le dispositif. Repenser cette place là avec la personne».

«Clarifier les rôles du 115 et du SAO. Réaliser un travail approfondi entre les différents acteurs de l'urgence sociale afin de passer le relais jusqu'à ce que l'utilisateur soit réellement pris en charge».

«Pouvoir apporter une réponse adaptée à chaque personne appelante».

«On n'a pas de places d'hébergement, mais on doit pouvoir l'expliquer à la personne ...».

Un entretien téléphonique : pour un accueil plus adapté

L'écouter s'est muni au préalable du matériel nécessaire à l'accueil, l'écoute, l'information et l'orientation de la personne (fiches thématiques, plans de quartier, de ville, connaissance des dispositifs, carnet d'adresses de partenaires).

«Se préparer à l'accueil téléphonique : se munir de fiches thématiques, annuaire à jour sur les centres d'hébergement, agenda des partenaires. Ne pas donner des informations dépassées».

«Dire Bonjour et présenter la structure : «115, Bonjour ...» «115, Bonsoir, numéro d'urgence des personnes sans abri ...».

«Etablir un lien réel avec la personne appelante, ne pas être uniquement une voix ...ou une présence».

«Expliquer à la personne la réponse donnée (exemple : si la personne a reçu un refus d'hébergement lui expliquer la raison du refus ...)».

«Reformuler les propos de la personne sans les interpréter. La personne doit se sentir comprise. On est toujours sur le déclaratif».

«Le langage non verbal limite notre compréhension du contenu de l'appel. Aussi, suggérons-nous d'avoir un ton calme (voix apaisée), un débit régulier, voix non agressive afin de mieux entrer en contact (voire en lien) avec la personne. Nous devons prendre une «position basse» face à l'autre (au niveau du lien et de la communication relationnelle), pour que l'autre puisse prendre «la position haute».

«Informar la personne appelante sur le cheminement des données statistiques demandées».

«Détecter derrière la demande explicite, la demande implicite» (Exemple : Demander un hébergement pour pouvoir voir ses enfants ou alors demander l'ouverture de l'accès aux soins lorsqu'il s'agit surtout de régulariser une situation administrative ...).

«Connaître les problématiques des personnes appelantes ou accueillantes au niveau du territoire. Les problèmes des personnes changent en fonction de leur environnement (ville/campagne...)».

«Connaître davantage les publics féminin, masculin, homme, femme, jeune, moins jeune, femmes seules, femmes avec enfants, femmes victimes de violence ...».

«Pour gérer notre propre subjectivité face au public, nous avons besoin d'être aidés par le biais d'une régulation systématique ou d'une analyse de nos pratiques. Ceci nous permet de mettre du sens dans nos pratiques, de nous remettre en cause, de se mettre à la «bonne distance» de comprendre et adapter nos dires aux besoins des personnes appelantes».

«Savoir clore les entretiens, ne pas relancer la personne sans cesse ...».

«Etre à l'écoute du moment où l'accroche (voire le lien) se fait ou ne se fait pas ...».

«Davantage de temps pour l'écoute personnalisée ou spécifique».

Le partenariat et les réseaux pour l'amélioration des services rendus

«Avoir davantage de temps à consacrer aux relations partenariales et de réseau»

«Rencontrer les partenaires et participer à des réunions conjointes autour des problématiques ou des projets des personnes appelantes».

«Entretenir les relations de partenariat (au moins) par le biais du téléphone, fax, internet».

«Davantage de coopération entre les structures».

«Organiser des rencontres (une fois par an) avec les partenaires y compris les hôtes».

Une organisation et une gestion des ressources humaines meilleures, adaptées aux besoins des personnes appelantes et des écoutants 115

«Des temps de régulation sont à instaurer dans l'équipe».

«Ponctuer des moments pour échanger avec quelqu'un de l'équipe lorsqu'un appel est très difficile».

«Du temps pour analyser nos pratiques (confronter sagement les pratiques entre collègues, à l'aide d'un intervenant extérieur, hors de la présence des responsables hiérarchiques».

«Ne pas avoir des moments dans l'équipe pour échanger sur tel ou tel aspect de l'organisation du travail».

«L'information circulante » rendrait plus efficace le 115».

«Travailler la communication et la pédagogie adaptée à la relation 115, partenaires, 115/personnes appelantes».

«Réfléchir avec l'équipe entre les missions et les moyens alloués au 115 pour les réaliser dans le sens d'un mieux être pour la personne appelante».

«Faire des synthèses précises sur les journées de travail afin de pouvoir les transmettre aux collègues».

La logistique au service de l'accueil de la personne

«Lieux d'écoute sans parasitage, avec un bureau pour le 115».

«Matériel adapté, FAX, ordinateur récent, si possible accès rapides à internet».

«Base de données à jour et adaptée aux besoins du 115. Pourquoi pas le logiciel OPHELIA pour tous».

«Avoir des fiches différenciées pour l'accueil téléphonique et pour l'accueil physique».

L'accompagnement des personnes accueillies

Pour mieux accueillir la personne, nous devons pouvoir le faire dans les conditions suivantes :

- ✓ lieu calme et bien repéré,
- ✓ être disponibles pour l'accompagnement,
- ✓ avoir une bonne connaissance du réseau,
- ✓ bien connaître les différents publics,
- ✓ prendre en compte la personne dans sa globalité,
- ✓ ne pas répondre au téléphone pendant l'entretien avec la personne,
- ✓ se former et s'informer sur les dispositifs, la relation, les réseaux, les problématiques des publics ...».

«La notion de temporalité pose problème dans l'accompagnement des personnes. En effet, leur notion de temps s'est modifiée, comment faire dans le cadre des dispositifs d'insertion ? On est dans l'urgence, on fait dans l'urgence, avec peu ou sans moyens et dans l'urgence. On est égal à notre public».

FREINS A UN ACCUEIL PLUS ADAPTE AUX BESOINS DES PERSONNES APPELANTES

«Recruter l'écouter, le placer devant le téléphone et lui souhaiter bon courage !».

«Lui donner des informations désactualisées. Exemple : «En 1967, il y avait un abri bus ...».

«Consulter un annuaire pas à jour, où le chercher de partout pendant que la personne attend la réponse au bout du fil».

«Etre en entretien avec quelqu'un lorsqu'on répond au téléphone».

«Interrompre la personne lorsqu'elle expose sa demande, en lui imposant ses propres idées».

«Se lier amicalement avec l'utilisateur ou devenir trop familial avec lui».

«Ne pas tenir compte de la situation de l'utilisateur dans sa globalité».

«Méconnaître le nombre de places disponibles sur le département».

«Méconnaître l'offre d'hébergement au niveau d'un territoire».

«Les stéréotypes, les préjugés, les jugements de valeurs sur les personnes appelantes ou les situations présentées parasitent l'écoute centrée sur la personne».

«La rétention de l'information ne contribue pas à l'efficacité du 115».

«L'échanges des informations est trop horizontale».

«Revoir l'hôtelier seulement lorsqu'il a un clash avec les clients (personnes envoyées - exemple : personne qui fait trop de bruit».

«Superposition du travail des structures. Absence de relais».

«Manque de budget et de moyens nécessaires à une meilleure prise en charge de la personne appelante ou accueillie».

«Ne pas former les écoutants aux logiciels mis en place et traitement des données FNARS».

PISTE DE REFLEXION SUR LES CONDITONS DE REFLEXION DE TRAVAIL DES ECOUTANTS EN TELEPHONIE SOCIALE - 115

” Pour combattre les sociétés du mal être, les travailleurs sociaux doivent apprendre à se faire du bien “ (Patrick VIVRET, philosophe).

Un constat : les écoutants en téléphonie sociale - 115 ne se sentent pas reconnus. Leur travail n'est pas valorisé, il est fait dans des conditions d'une précarité certaine (conditions de travail, appels téléphoniques à toute heure, même lorsqu'ils font les courses pour leurs structures ...).

Le recrutement

Les conditions de travail à prendre en compte lors du recrutement :

- ✓ horaires adaptés à l'écoute,
- ✓ pauses pour prendre du recul para rapport aux appels, débriefing ...,
- ✓ la visite médicale obligatoire, étant donné la diversité des publics (et leurs différents problèmes de santé).

La formation

Lors du recrutement d'un écoutant, une formation doit être proposée. Celle-ci doit être réalisée dès le départ, avant de placer la personne devant un téléphone ou toute autre situation d'accueil. Il faut l'envoyer en formation.

Une formation de 2 jours sur le 115, les logiciels, les textes de loi, les dispositifs.

La structure y gagnerait, l'écouter aussi, bien évidemment l'appelant. La reconnaissance du travail des écoutants est nécessaire. L'utilisateur (personne appelante, personne en difficulté) y gagnerait aussi.

Une formation sur la connaissance des publics (problématiques - femmes victimes de violence, alcoolisme, toxicomanie, etc.) serait souhaitable.

Connaissance de langues étrangères : souhaitable (se former dans ce sens là).

Formation de l'écouter (à l'écoute et à la relation ...).

Les régulations d'équipe

- ✓ les équipes devraient avoir des régulations périodiques et obligatoires (présence des écoutants - obligatoire),

- ✓ davantage d'analyse des pratiques (confronter sagement les pratiques entre collègues, à l'aide d'un intervenant extérieur, hors de la présence des responsables hiérarchiques),
- ✓ l'organisation des équipes doit être clarifiée. Qui fait quoi ? Quand ? Comment ? Et où ?

Documentation et outils pédagogiques

- ✓ textes sur «L'urgence sociale» - où se situe le 115 dans l'urgence sociale ?
- ✓ documents d'appui préparés au préalable.
- ✓ outils tels que le cahier de liaison, la transmission des informations au sein de l'équipe, etc.
- ✓ information sur les mises à jour des textes de lois, de décrets, articles des journaux permettant une connaissance en continu de l'actualité (photocopies dans un classeur).

CHARTE DE L'ÉCOUTANT 115

Les écoutants 115 se doivent de :

- ① - Respecter les personnes appelantes.
- ② - Respecter les règles de confidentialité.
- ③ - Veiller à ce que toute personne appelante se voit proposer un accompagnement le plus adapté possible à ses besoins.
- ④ - Les personnes appelantes ont le droit à une information claire et compréhensible. C'est-à-dire toute information demandée à la personne appelante doit lui être explicitée.
- ⑤ - Ils sont attentifs aux Droits des usagers tels qu'ils sont définis dans la Loi 2002/2.
- ⑥ - Ils transmettent aux usagers leurs droits.
- ⑦ - Ils n'acceptent pas dans les lieux d'accueil des actes violents.
- ⑧ - Dans une situation de demande familiale (couple avec enfant, femme seule avec enfant ...), les réponses doivent favoriser le maintien des liens familiaux dans le respect des souhaits des personnes.
- ⑨ - Garantir le droit à la protection, le droit à la sécurité dans les orientations proposées.

Les écoutants doivent tenir compte des :

- ① - Stéréotypes qui peuvent l'empêcher d'analyser la situation-problème présentée de façon «objective».
- ② - Des discriminations (qui peuvent l'éloigner du respect de l'autre et du respect de la Loi de Lutte Contre les Discriminations - 16/11/2001).
- ③ - Respect de la dignité et de l'intégrité des personnes.
- ④ - Ne pas accepter les insultes ou violences personnelles.

PLAN D'ACTION RENFORCE POUR LES PERSONNES SANS-ABRI - PARSA (8 JANVIER 2007)

Les tentes de Don Quichotte

«Les tentes des enfants de Don Quichotte ont rendu visible et ont placé au cœur de l'actualité les personnes sans domicile. L'association Médecins du monde avait lancé l'initiative fin 2005 en distribuant des tentes à ceux qui refusaient ou qui ne pouvaient pas obtenir un hébergement. Un an plus tard les enfants de Don Quichotte ont organisé des campements dans plusieurs grandes villes de France en invitant également les «bien logés» à venir les rejoindre pour montrer leur solidarité, opération largement relayée par les médias (FNARS, les infos du 115, n. 35, mars 2007). Dans ce contexte, un «Plan d'Action renforcé pour les sans abri» (PARSA) a été présenté le 8 janvier 2007, dont l'un des axes vise à «changer radicalement l'accueil dans les centres d'hébergement d'urgence».

Les places de stabilisation

Ce dispositif a pour objectif «d'offrir à des personnes à la rue une offre alternative d'hébergement de durée moyenne, à haut seuil de tolérance, conçue comme un séjour souple et individualisé». Il a pour objectif de proposer «un accompagnement social continu permettant de se poser, de se ressourcer et de reconstruire un projet d'insertion en direction des dispositifs de droit commun de l'insertion et du logement».

Questionnement du groupe à propos des places de stabilisation :

«Est-il cohérent de changer les places d'hôtel en places de stabilisation ? Comment faut-il faire ? Remplacer les places d'hébergement au lieu d'en rajouter d'autres, est-ce la meilleure solution ?»

«Les sans papiers ont-ils droit aux places de stabilisation ? Comment fait-on face aux politiques de «quotas» des places. Comment faire entre les publics dits locaux et les demandeurs d'asile ? ».

«Quel est le sens réel de ces places ? Existent-elles réellement ? Quel est dans les faits le rôle du PARSA ? Peut-on se limiter à soustraire des places d'hébergement d'urgence (pour les personnes en galère) et les déclarer places de stabilisation (pour les publics soient disant «plus favorisés» quoique dans la galère»).

La Loi au logement opposable

«Le gouvernement affiche ainsi sa volonté de mettre fin à un dispositif d'accueil d'urgence qui laisse souvent les personnes livrées à elles-mêmes, pour les réorienter vers des solutions pérennes, adaptées et surtout accompagnées.

L'article 4 de la loi sur le Droit au logement opposable votée en mars 2007 relative «application du principe de continuité dans la prise en charge des sans abri», viennent entériner cette orientation» (n.35 - mars 2007, les infos 115). Il y est dit : «Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation».

Un tel dispositif pose la question du nombre de places disponibles pour héberger les personnes sans domicile. Les places font défaut tout au moins à en juger par les constats issus de l'analyse des professionnels impliqués dans la réalisation de ce guide repères.

CONFERENCE DE CONSENSUS SUR L'ACCUEIL DES SANS ABRI ET L'INSERTION - «SORTIR DE LA RUE»

Extraits de la presse

A l'initiative de la FNARS une «Conférence de Consensus» nommée «Sortir de la Rue» a été organisée sur l'accueil des sans abri et l'insertion les **29 et 30 novembre 2007**.

Les 29 et 30 novembre 2007, cette conférence de consensus a réuni 450 personnes concernées par la politique à l'égard des personnes sans domicile, qui ont pu entendre, questionner les experts, et donner leur point de vue.

Le «jury d'audition» a été chargé d'identifier, à partir des savoirs et des témoignages ainsi recueillis, les objectifs de la politique publique à l'égard des personnes à la rue. Il s'est réuni les 1^{er} et 2 décembre 2007. Le rapport du jury d'audition a été transmis à la Présidence de la République et au gouvernement mercredi 5 décembre et présenté à la presse le 7 décembre 2007.

Le rapport pointe les insuffisances de 20 ans de lutte contre l'exclusion. Il propose une série de recommandations notamment : sortir de la logique d'assistance pour celle de la mutualisation ; mettre en place un dispositif souple agencé à l'échelle de "bassins de vie" où toute personne démunie, quelle que soit sa situation, puisse être accueillie de manière inconditionnelle.

Organisée pour poser un diagnostic partagé et proposer des solutions, la conférence a réuni, les 29 et 30 novembre, des sans abri, des travailleurs sociaux, des représentants associatifs, sociologues, psychiatres, représentants des services de l'Etat, élus, pour réfléchir à une politique de réinsertion durable des personnes.

«Les constats sont sévères : les dispositifs permettent de venir en aide ponctuellement à une personne sans abri, mais aucun plan ne permet une réinsertion définitive».

«**La crise du logement et le retard pris en terme de construction de logements très sociaux bloquent toute action politique cohérente**». Ensuite, notre système actuel ne prend pas en compte la diversité des situations des gens qui vivent dans la rue. Le «clochard traditionnel» se fait rare, précise le rapport. Le travailleur pauvre, des familles mises à la rue, des jeunes en rupture familiale sont des cas beaucoup plus fréquents aujourd'hui. Une action coordonnée, interministérielle est donc nécessaire afin de rendre lisible un dispositif totalement opaque actuellement pour les personnes concernées».

Selon la FNARS, le PARSA et la Loi DALO interrogent le rôle du 115 dans le secteur dit «de l'urgence». C'est un profond bouleversement pour le 115. «Il aura inévitablement des répercussions sur le 115, qu'il faut essayer d'anticiper : si les personnes sont désormais accueillies dans la durée, si les parcours sont organisés avec une vision de plus long terme, le 115 pourrait être amené à développer ses compétences sur les services autres que l'hébergement, afin de favoriser une réponse globale aux besoins (accès aux soins, aux aides administratives, fonction d'écoute, etc ...)» (Les infos 115, n. 35 - mars 2007).

EN GUISE DE NON CONCLUSION

«La main qui donne est toujours au-dessous de celle qui reçoit» (proverbe arabe)

A propos du rêve de chaque personne en formation ou de la «Conférence de consensus» du groupe en matière d'accueil des personnes à la rue

Les participants ont affirmé qu'il serait pertinent *«qu'il y ait davantage de fluidité entre les services 115 et les partenaires sociaux»*. Cette pratique pourrait améliorer la qualité des services rendus aux personnes appelantes.

Ils ont encore envisagé que *«l'accompagnement des personnes soit systématique de l'hébergement à l'insertion»*.

Ils ont aussi affirmé *«qu'une coordination des actions et des acteurs de l'urgence plus centrée sur les besoins des personnes appelantes serait souhaitable»*.

«La mutualisation des ressources est nécessaire» c'est pourquoi *«une plus grande connaissance des acteurs et des dispositifs de l'urgence sociale»* a été mise en avant par les co-acteurs de ce guide-repères.

Ils ont aussi rêvé, **qu'il y ait dans chaque ville des structures adaptées à chaque problématique** (exemple : troubles psychologiques, alcool, toxicomanie, femmes victimes de violences, etc.).

Leur plus grand rêve rejoint l'article 4 de la Loi DALO et le PARSA et leur application. En effet, *ils ont imaginé «qu'il serait possible de mettre tout le monde à l'abri, selon sa situation»*. Ils ont encore rêvé *«qu'il n'y aurait pas de limite de durée dans les centres d'hébergements, que les places d'urgence existeraient en fonction de la demande»*.

Ils ont aussi imaginé *«qu'ils auraient les moyens pour pouvoir prendre du temps pour faire l'évaluation (voire le diagnostic), l'information et l'orientation sur mesure afin de mieux orienter les personnes»*.

Ils ont encore imaginé que les personnes appelantes pouvaient bénéficier *«d'un réseau de transports et des possibilités de locomotion pour pouvoir se déplacer d'une ville à l'autre ...»* *«et qu'une continuité de l'hébergement entre les structures était possible pour mieux accueillir les personnes à la rue»*.

GLOSSAIRE

Accompagnement

Le mot accompagnement a pour racine «panis», le pain, le pain partagé avec le compagnon, voire le partage du travail et du quotidien dans le compagnonnage. Accompagner signifie littéralement «se joindre à quelqu'un pour aller où ; il va, en même temps que lui», d'où même espace, même temps et même rythme. Accompagner c'est être ici, avec et maintenant.

La notion d'accompagnement laisse donc une place importante à la rencontre, à la place et au temps.

Le Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale précise «qu'accompagner une personne en difficulté c'est l'aider à réaliser son projet personnel en milieu ordinaire, c'est respecter sa différence en l'inscrivant dans une réelle citoyenneté. Accompagner c'est accomplir une action dynamique permanente, allant vers le mieux-faire et le mieux-être de l'utilisateur» (LASFARGUES) «Accompagner : une nouvelle exigence pour le travail social», In Actualités Sociales Hebdomadaires N° 1940, 15 septembre 1995, p13.).

Accueil

L'accueil est un instant court qui permet d'accueillir l'appelant. C'est le premier contact entre l'écouter et l'écouté, c'est pourquoi il est important, car il va diriger l'écoute. Pour cela il faut faire attention à son intonation de voix et à son débit de parole afin de ne pas aggraver l'utilisateur.

Appel polluant

Un appel polluant est comme son nom l'indique, un appel qui altère volontairement la ligne du 115. Dans cette catégorie, sont répertoriés les canulars effectués sur une ligne d'urgence (exemple : les enfants se faisant passer pour des SDF ou encore insultant l'écouter social).

Diagnostic

«Photographie» d'une situation à un instant «T».

Il est le moyen d'identifier la nature de la demande et de réaliser l'adéquation entre la demande et la réponse apportée.

Le diagnostic est essentiel pour la compréhension de la situation et la pertinence de l'action sociale.

Pré décroché

Le pré décroché est un message d'accueil diffusé pendant l'attente de l'utilisateur lorsqu'il appelle le 115. Il permet d'informer la personne sur le service où il se trouve, de mettre en attente la personne ou encore de filtrer les appels.

Partenariat

Le partenariat c'est avant tout un rapport social qui s'exerce entre au moins trois acteurs : deux institutions, deux associations, deux organisations... et l'utilisateur.

C'est une mise en réseau d'acteurs ayant des points communs sans pour autant qu'ils soient semblables, des projets complémentaires sans pour autant qu'ils soient similaires. Les partenaires agissent ensemble dans une alliance négociée et active dont les règles du jeu sont identifiées et les limites fixées. La coopération implique une recherche permanente d'équilibre entre les acteurs et se caractérise par la volonté de mettre en synergie des différences. L'objet du partenariat est la coopération pour l'utilisateur et avec l'utilisateur.

Usagers

Nous nous sommes posés la question du terme même d'«utilisateur», les professionnels utilisent des termes différents pour définir les personnes avec lesquelles et pour lesquelles, elles travaillent : usagers, bénéficiaires, ayant-droits, clients, public-cible, population...

Chacun de ces termes comprend un positionnement par rapport aux évolutions actuelles du travail social car la position comme le rôle de l'utilisateur ont évolué au cours de ces deux dernières décennies. Le public en difficulté est devenu l'objet de mission de service public. Il intègre le statut d'utilisateur au même titre que n'importe quel assujéti dans ses rapports avec l'administration.

Mais aujourd'hui, l'utilisateur n'est plus seulement quelqu'un à qui l'on reconnaît des droits. Il devient un citoyen à part entière, associé au fonctionnement de l'institution. Il a des droits et des devoirs, il est acteur de son présent et de son avenir, soucieux d'être reconnu comme tel. S'il n'a pas de devoirs, il ne sera que bénéficiaire de services ; il ne peut être acteur que s'il détient une part des solutions à apporter.

BIBLIOGRAPHIE

- ◆ DECLERCK Patrick «Les naufragés»-Terre Humaine Poche, Ed. PLON, 2003
- ◆ DECLERCK Patrick «Le sang nouveau est arrivé - l'horreur SDF»-Editions Gallimard, 2006
- ◆ FORTIN Bruno «Intervenir en santé mentale»-Ed. FIDES, Québec, 1997
- ◆ GABEL Liliane «Si l'exclusion m'était contée»-Ed. Les Points sur les i, 2007
- ◆ GUILLOU Jacques et Louis Moreau DE BELAING «Figures de l'exclusion - Parcours de Sans Domicile Fixe»-l'Harmattan, 2003
- ◆ HIRSH Martin «La pauvreté en héritage - 2 millions d'enfants pauvres en France»-Ed. Robert Laffont, 2006
- ◆ JOUBERT Michel et Claude LOUZON «Répondre à la souffrance sociale»-Eres, 2005
- ◆ LE BLANC Guillaume «Vies ordinaires, vies précaires»-Ed. Seuil, 2007
- ◆ MONFORT Jean-Claude et Isabelle HOURDE «Outils pour entretiens d'aide et de soutien psychologique»-Ed. Heures de France, 2005
- ◆ ROSENBERG Marshall «Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)», + «Exercices Pratiques»-Ed. La Découverte, 2002, 2004
- ◆ PAUGAM Serge «La Disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté»-Ed. PUF 2000
- ◆ ROGERS Carl «La relation d'aide et la psychothérapie»-Les Editions ESF, Ed., 1989
- ◆ TREMBLAY Luc «La relation d'aide - développer des compétences pour mieux aider» - Ed. Chronique Sociale, 2006, Les Editions Saint Martin, Québec, 2003
- ◆ ZUCCA Q. Sylvie «Je vous salis ma rue-clinique de la désocialisation»-Ed. Stock, 2007

Documentations FNARS

- ◆ «Le livre des Etats Généraux - L'exclusion n'est pas une fatalité» - FNARS, 2006
- ◆ «Les INFOS du 115»
- ◆ «Gazette FNARS»
- ◆ Recueil et Documents «La veille sociale et ses enjeux» réalisé par Pierre A. Vidal-Naquet, janvier 2004

Quelques outils

- ◆ Le site Internet/Intranet FNARS
- ◆ Le référentiel 115+ élaboré par la FNARS Midi Pyrénées - fnarsmidipyrenees@wanadoo.fr

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les participants de cette action, pour leur implication et engagement dans la réalisation de ce «guide repères». En effet, sans le temps qu'ils ont consacré à la finalisation de ce texte (lectures, suggestions, corrections), ce guide n'aurait pas pu voir le jour.

Mathilde AUMONNIER, Hocine AZOUGAGH, Pacôme BAROAN, Colomba CASELLI, Marie-Hélène DEGREZE, Fabrice DUBUT, Sylvain ETIENNE, Valérie GAUTHIER, Christophe GRIMAULT, Lydia IKHLEF, Virginie LAPOUGE, Isabelle PAILLOT, Julien ROTUREAU.

Un remerciement tout particulier à Cândida FERREIRA-LECONTE qui a accompagné les participants tout au long de cette formation - action.

Nous remercions également la FNARS Aquitaine, le CAIO, l'Institut de Journalisme et de Communication de Bordeaux, le Centre Samuel à Foussignac en Charente et l'Association de Soutien de la Dordogne à Périgueux pour leur accueil.