

Les acteurs de la téléphonie sociale et en santé

La performance au cœur de l'humain

I. Un rôle majeur : plus de 2.6¹ millions de demandes traitées en 2010

La téléphonie sociale et en santé

La notion de « téléphonie sociale » apparaît en 1991². Elle s'appuie sur une réflexion autour de la relation d'aide à distance :

« Ces services ont pour vocation d'apporter une aide, informative ou thérapeutique, à la fois personnalisée et anonyme, à travers une conversation téléphonique »³.

Les différents acteurs de la téléphonie partagent donc un même cœur de mission : information, écoute, soutien et orientation. D'une manière générale, ils ont un rôle de prévention et d'orientation vers un traitement et une prise en charge médicale et/ou sociale, mais certains vont plus loin, avec la mise en œuvre d'une intervention d'urgence quand elle s'impose, ou un service d'accompagnement personnalisé.

Leur champ d'intervention s'inscrit dans des domaines liés à la santé, aux accidents de la vie, aux questionnements intimes...

Une histoire

Les services d'aide à distance, à commencer par la téléphonie, se sont développés depuis bientôt cinquante ans, avec une certaine discrétion.

Nés dans les années 60, d'initiatives associatives, les services se sont progressivement étoffés pour arriver dans les années 80 au développement de services officiellement liés à l'action de l'Etat, qui interviennent dans la mise en œuvre des politiques publiques.

Un besoin réel

Ces services répondent à un véritable besoin : plus de 2.6 millions de demandes ont été traitées en 2010 par les seules structures membres du collectif TeSS.

Les appelants sont fréquemment confrontés à des situations difficiles et/ou complexes. Il est nécessaire qu'ils soient entendus et que leur situation soit comprise.

L'écouter a pour mission, en quelques minutes et en profitant des avantages de l'outil téléphonique, d'apporter une aide, de permettre à l'appelant de construire avec lui une réponse ou une voie d'amélioration à sa situation.

Dans un monde saturé d'informations, où il peut être difficile de se repérer, l'information délivrée se doit d'être de qualité, pertinente et adaptée à chaque situation personnelle.

1 Les chiffres pour l'année 2010 sont issus d'un recensement effectué par les membres du collectif : en tenant compte des autres acteurs de la téléphonie sociale et en santé, les demandes traitées dépassent les 3 millions.

2 Colloque européen « Familles au bout du fil. Les services téléphoniques en question » organisé par la Fédération nationale de l'école des parents et des éducateurs (Fnepe).

3 étude CREDOC – 2001.

Le collectif TeSS regroupe :

AFM - APF - CISS, Santé Info Droits - E-Enfance - FNARS, 115 - France Acouphènes - HABEO, 3977 - INAVEM, 08VICTIMES, 116000 - Ligue nationale contre le cancer - Maladies Rares Info Services - Phare Enfants-Parents - SNATED, 119

Avec le soutien de : Apprentis d'Auteuil - Conseil général du Gers - Equinoxe - FNSF, 3919 - Petits frères des Pauvres

Contact : collectiftess@gmail.com

Les acteurs de la téléphonie sociale et en santé ont décidé de s'unir pour affirmer leur rôle et défendre leurs pratiques communes auprès de publics vivant des situations souvent difficiles, en mettant à disposition leur réelle expertise.

Le collectif

En 1998, l'Inspection générale de l'Action Sociale (IGAS) fait paraître une étude qui confirme l'intérêt de ce mode d'intervention ainsi que sa mission stratégique, mais présente également des points d'amélioration à réfléchir.

Ce rapport a un effet déclencheur : il dessine les enjeux de la téléphonie actuelle et rassemble les acteurs dans une dynamique d'amélioration et de valorisation de leurs actions.

En 2001, plusieurs structures se sont réunies, à l'initiative de Sida Info Services, pour travailler à la mise en place d'un diplôme du métier d'écouter.

Lors de ces rencontres, les acteurs se sont reconnus comme appartenant à une même communauté professionnelle, avec des questionnements, des besoins et un environnement de travail partagés.

Les échanges se sont poursuivis, axés sur le renforcement et la valorisation des compétences des écoutants. Ils ont permis la réalisation de deux documents essentiels que sont le Référentiel d'activités et de compétences de l'écouter en téléphonie sanitaire et sociale (2003, Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée) et le Rapport sur l'opportunité de création de certifications pour le métier d'écouter en téléphonie sanitaire et sociale (2004, Cereq).

Le groupe réuni autour de ce projet a décidé d'exploiter les résultats des recherches en construisant, avec la collaboration de l'Université Paris V, la maquette d'une licence professionnelle. La commission chargée au ministère d'évaluer l'opportunité de la création de ce titre a émis un avis défavorable début 2006.

Les structures ont cependant continué leurs travaux et réflexion, et, en 2009, à l'initiative d'HABEO, elles se sont retrouvées pour échanger sur leurs pratiques, de manière régulière et structurée.

Aujourd'hui, mobilisées par des enjeux nouveaux qui s'ajoutent aux questions traditionnelles, ces structures ont décidé de constituer un collectif, fédéré autour d'une charte qui marque ses valeurs et ses engagements.

Ce collectif devient de fait un interlocuteur des pouvoirs publics et prend en main l'avenir de ce qu'il entend construire comme un véritable « secteur d'activités ».

II. Des services à forte valeur ajoutée

Des services adaptés

L'aide à distance peut représenter pour l'appelant ou l'internaute la réponse adéquate ou une étape importante dans son parcours. Elle facilite en effet une démarche conduisant à une prise en charge de proximité, impliquant un lien avec des relais territoriaux qui assurent la continuité de l'accompagnement.

Ces structures s'adaptent aux évolutions technologiques en mettant également à disposition des outils tels que forums, tchats, emails, réseaux sociaux... Ces outils permettent à tous, notamment aux personnes ayant des difficultés de communication, d'accéder aux services proposés.

Des services évalués

La nécessité de critères qualitatifs et quantitatifs, pour permettre une évaluation fine des services, est une évidence reconnue par tous. De nombreux référentiels internes ont été créés ou sont en cours de réalisation. Ils permettent à la fois de guider les acteurs dans leur rôle, d'autoévaluer les pratiques et d'identifier les pistes d'amélioration.

Cette recherche continue de la qualité implique la création et le suivi d'indicateurs et d'objectifs de résultats qui vont bien au-delà des simples comptabilisations techniques d'appels, de coût et de temps passé.

Le collectif TeSS regroupe :

AFM - APF - CISS, Santé Info Droits - E-Enfance - FNARS, 115 - France Acouphènes - HABEO, 3977 - INAVEM, 08VICTIMES, 116000 - Ligue nationale contre le cancer - Maladies Rares Info Services - Phare Enfants-Parents - SNATED, 119

Avec le soutien de : Apprentis d'Auteuil - Conseil général du Gers - Equinoxe - FNSF, 3919 - Petits frères des Pauvres

Contact : collectiftess@gmail.com

Des équipes qualifiées

Les équipes à l'écoute sont composées d'écouter professionnels, bénévoles ou salariés. Les niveaux et domaines de qualification couvrent un panel très large. La tendance est à un renforcement continu de la qualification qu'il convient de soutenir et de favoriser.

L'écouter agit, il cherche à cerner la demande qui ne se formule pas, il manie le langage pour se faire entendre et comprendre, il sait moduler son silence. En complément des connaissances techniques (juridiques, médicales, connaissances des dispositifs et des réseaux etc.), l'écouter construit avec l'expérience un « savoir-agir », un « savoir-être » tout autant qu'un savoir-faire. Sa compétence s'exprime dans l'action, elle ne se limite pas à l'accomplissement d'un geste professionnel, elle lui demande de réagir en fonction des aléas et de la complexité de chaque situation.

Les échanges de pratiques régulières, entre les différentes structures, permet à chacun de profiter des différentes expériences pour améliorer ses pratiques.

Des observateurs privilégiés

Les informations recueillies ont une double utilité : offrir une aide adaptée et permettre dans le même temps le développement d'outils d'observation sociale. Elles sont basées sur des volumes élevés de contacts et apportent une matière riche sur des problématiques complexes.

Les structures de la téléphonie sociale et en santé proposent régulièrement des études, à l'international ou sur le plan national, sur leurs publics, leurs besoins et les situations qu'ils rencontrent. En s'appuyant sur les vécus des personnes qui sollicitent un service de relation à distance, ces études témoignent de réalités souvent ignorées des grandes cohortes qui privilégient des lectures purement médicales ou purement sociales.

III. Une volonté de se renforcer

Dans un contexte de tensions budgétaires, les pouvoirs publics incitent à la concentration des services, à la mutualisation des moyens, et construisent des indicateurs de suivi et de résultat visant à « rationaliser les coûts ». Les services de téléphonie sociale et en santé sont de plus en plus soumis à la concurrence du secteur marchand via des appels d'offres, ils signent des conventions pluri-annuelles voire annuelles avec leurs financeurs et rendent des comptes détaillés de leur activité.

Le collectif identifie trois enjeux principaux, au sein desquels plusieurs chantiers se dessinent déjà :

Evaluation et amélioration continue de la qualité du service rendu

La recherche de l'efficacité, de la transparence et de l'économie demandée par les pouvoirs publics est depuis longtemps prise en compte par les structures. Il est fondamental que les indicateurs et les objectifs soient adaptés aux services, aux spécificités de leur champ d'intervention, décidés avec pertinence et de manière partagée.

Ainsi, des critères tels que la mesure du temps d'attente pour les appelants, la durée de conversation, le nombre de conversations par écouter, le coût par poste, le coût de la minute/contact rendent de manière inexacte la réalité du service apporté.

L'efficacité de l'aide apportée, la pertinence de l'information fournie, les économies réalisées grâce aux actions de prévention sont notamment à prendre en compte pour refléter véritablement la qualité du service apporté aux personnes.

Le collectif TeSS regroupe :

AFM - APF - CISS, Santé Info Droits - E-Enfance - FNARS, 115 - France Acouphènes - HABEO, 3977 - INAVEM, 08VICTIMES, 116000 - Ligue nationale contre le cancer - Maladies Rares Info Services - Phare Enfants-Parents - SNATED, 119

Avec le soutien de : Apprentis d'Auteuil - Conseil général du Gers - Equinoxe - FNSF, 3919 - Petits frères des Pauvres

Contact : collectiftess@gmail.com

Formation et reconnaissance des métiers de la relation d'aide à distance

La formation des écoutants est un facteur de la qualité du service rendu. Les formations initiales et continues, pour les salariés comme les bénévoles, sont indispensables et participent au développement des compétences. La création de modules de formation communs rend ces formations financièrement accessibles à toutes les structures, tout en renforçant l'harmonisation de l'intervention en téléphonie sociale et en santé.

Cette formation pourrait être complétée par le développement de modules ou de titres complets permettant à terme la reconnaissance des métiers de la relation d'aide à distance.

Interpellation des pouvoirs publics

Le collectif veut être une force de proposition auprès des pouvoirs publics et des différents acteurs impliqués sur des problématiques communes comme la question de l'accessibilité des services, des critères d'évaluation, du coût des appels, des mesures d'impact...

IV. Conclusion

Les contraintes économiques actuelles imposent aux Etats des mesures qui peuvent accroître l'insécurité individuelle, les difficultés individuelles ou collectives. Le repli sur soi peut occulter ces situations préjudiciables au bien-être physique et moral de chaque citoyen. Il est important que soit préservé et développé ce secteur de l'écoute, de la relation d'aide à distance, facteur d'équilibre et de cohésion sociale.

La diversité des membres du collectif permet de répondre au mieux aux besoins des publics, par la connaissance de problématiques complexes et par le travail quotidien en réseau avec des partenaires de terrain.

Le collectif se donne pour ambition d'écouter les difficultés et les souffrances, d'aider à les atténuer sinon les résoudre, de les faire connaître des particuliers et de la collectivité nationale.

C'est pourquoi le collectif souhaite préserver et valoriser les principes d'intervention qui garantissent son action, dans l'intérêt des publics pris en charge et des politiques sociales et sanitaires.

Le collectif TeSS regroupe :

AFM - APF - CISS, Santé Info Droits - E-Enfance - FNARS, 115 - France Acouphènes - HABEO, 3977 - INAVEM, 08VICTIMES, 116000 - Ligue nationale contre le cancer - Maladies Rares Info Services - Phare Enfants-Parents - SNATED, 119

Avec le soutien de : Apprentis d'Auteuil - Conseil général du Gers - Equinoxe - FNSF, 3919 - Petits frères des Pauvres

Contact : collectifess@gmail.com