

Vous vous sentez seul TAPÉZ 1  
 Vous vous sentez seul PARCEQUE VOUS AVEZ UN CANCER TAPÉZ 2  
 Vous avez un cancer à cause du TABAC, TAPÉZ 3  
 Vous fumez pour CALMER une ANGOISSE TAPÉZ 4  
 Vous ANGOISSEZ à cause de VOTRE HOMOSEXUALITÉ TAPÉZ 5



## Les lignes téléphoniques à

C'est aux Américains que l'on doit l'invention de la permanence téléphonique d'écoute et d'aide : ils créent, dès 1905, une ligne dédiée aux suicidaires. Il faut attendre la seconde moitié du xx<sup>e</sup> siècle pour que cette pratique se développe en Europe. En France, la première expérience de téléphonie sociale remonte au début des années 60, avec

Parmi les facteurs explicatifs de cette extension, il y a certainement la large démocratisation de l'accès à un support de communication longtemps réservé à une élite, popularisation encore accentuée avec l'explosion de la téléphonie mobile. Sans compter la création des numéros verts qui a permis la gratuité de l'accès pour l'appelant, de n'importe quel point

éducatif: Sida info service, Hépatite info service, Drogue tabac alcool info service, Ecoute cancer... Enfin, ceux qui se centrent sur l'urgence et le signalement: Victimes ou témoins de discrimination raciale, Numéro d'urgence sans abri, Allo enfance maltraitée, Allô maltraitance personne âgée, SOS violences conjugales...

D'après l'enquête du Credoc (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) datant de 2001, deuil, solitude et maladie sont les trois épreuves les plus fréquentes invoquées par celles et ceux qui composent ces numéros d'appel. Que viennent-ils y chercher? Même si leur quête laisse le plus souvent transparaître une tentative pour engager avant tout un dialogue avec eux-mêmes, le lien de confiance qui se tisse avec l'écouter est essentiel. Il est fréquent que les appelants tentent de retrouver chez leur interlocuteur un minimum d'identification, en instaurant des

### Le lien de confiance qui se tisse avec l'écouter est essentiel.

la création de SOS Amitié. L'École des parents et des éducateurs ouvre Inter service parents, en 1971. Puis, c'est au tour de SOS Parents-enfants, en 1979; d'Ecoute-point-jeunes, en 1980; d'Allo-enfance maltraitée, en 1990; de Fil-santé-jeune, en 1995... jusqu'à la création toute récente d'Allo parlons d'enfants, en 2009, qui fait l'objet de reportage (page12).

du territoire. Ces services d'écoute, qui se sont donc multipliés au fil du temps, se répartissent en trois grands domaines. Ceux tout d'abord à vocation généraliste qui se tournent vers un large public en demande très généraliste: SOS Amitié, Croix-Rouge écoute... Ceux ensuite qui privilégient une difficulté particulière qu'elle soit d'ordre médical, social ou

Apparues dans les années 60 en France, les permanences téléphoniques, le plus souvent orientées vers un public spécifique, se multiplient. L'association des Amis les Rochers, qui gère trois ITEP et deux Sessad en Bretagne, a une approche particulière de la relation éducative; elle souhaite faire de l'enfant, l'acteur de son destin. Suite à un reportage dans un de ses ITEP, les appels se sont multipliés, prouvant le besoin d'information et de soutien tant de la part de professionnels que de parents. L'association a donc ouvert en 2009 une permanence téléphonique pour répondre à ces demandes. Reportage.

## caractère social

codes et des repères communs. Dans le même temps, l'anonymat supprime toute implication concrète: il n'y a aucun risque à se livrer. C'est bien celui qui est à l'origine de l'appel qui garde l'initiative, pouvant à tout moment interrompre unilatéralement et brusquement l'échange, tout simplement en raccrochant. Silence et parole sont alors les seuls moyens de communication disponibles, en l'absence du regard et de la présence corporelle. Ces services de téléphonie présentent d'abord l'avantage d'offrir un espace ouvert et libre pour la parole et une écoute privilégiée, personnelle et unique, neutre et bienveillante, attentive et humaine. Mais ils proposent tout autant une plate-forme de traitement pédagogique d'information et de réorientation correspondant aux demandes et aux besoins de prise en charge exprimés par l'appelant.

**Jacques Trémintin**

PHOTO BRUNO CROZAT

### Quelques lignes d'écoute téléphonique

Allo enfance maltraitée: **119**  
 Allô maltraitance personnes âgées: **39 77**  
 APF-écoute-parents: **0 800 800 766**  
 CAP écoute (Jeunes, Parents, Professionnels): **0 800 33 34 35**  
 Croix-Rouge écoute: **0800 858 858**  
 Drogue tabac alcool info service: **113**  
 Écoute famille (Unafam): **01 42 63 03 03**  
 Écoute sexualité contraception: **0800 803 803**  
 Enfance majuscule: **01 46 04 03 77**  
 Femmes info service violences conjugales: **0800 05 95 95**  
 Fil santé-jeunes: **3224**  
 Inter-service parents: **01 44 93 44 93**  
 Ligne discrimination: **114**  
 Minitel dialogue sourds: **01 40 54 76 92 - 07 53 06 37 57**  
 Phare enfants-parents: **0810 810 987**  
 Ligne sans abri: **115**  
 Sida info service: **0800 840 800**  
 Sida info Droit: **0810 63 66 36**  
 SOS amitié: (numéros locaux dans toute la France)  
 à Paris **01 42 96 26 26**  
 SOS suicide: **01 40 44 46 45**  
 SOS violences: **0801 55 55 00**  
 SOS homophobie: **0810 108 135**  
 SOS dépression: **01 40 47 95 95**  
 Suicide écoute: **01 45 39 40 00**

# Allo, parlons d'enfants

Répondre par téléphone aux questions des parents et des professionnels de l'enfance. L'idée est simple. L'association des Amis les Rochers l'a concrétisée. Une initiative locale qui pourrait bien s'élargir à l'échelle nationale.

Ils sont psychologue, infirmier, éducateur ou secrétaire. Ils ont fait le choix de consacrer, chacun, entre 15 et 20 % de l'équivalent d'un temps plein, à la fonction d'écouter. Il y a aussi un retraité bénévole. Nous sommes au siège de Allo parlons d'enfants, à Betton, aux portes de Rennes. Le téléphone retentit bientôt dans l'étroit local qui sert d'espace d'écoute. Camille, l'écouter, présente ce jour-là, décroche. Une mère appelle pour sa fille de treize ans, confrontée à des épisodes familiaux douloureux : 2007 fausse couche de sa mère, 2008 suicide de son père, 2009 déclaration d'une arthrite juvénile, le jour anniversaire du décès de son père. Son seul copain est atteint de mucoviscidose. L'adolescente s'est refermée sur elle-même. Cette maman envisage de consulter. Ce

les représentations de la mort que peuvent avoir les enfants de cet âge et conseille de partir de leur vécu, en privilégiant l'authenticité des sentiments éprouvés de part et d'autre. La communication n'a pas duré un quart d'heure. L'enseignante écourte. En arrière-plan, des cris d'enfants. Un appel passé, sans doute, pendant la récréation.

## Parents en détresse

Le téléphone sonne à nouveau. C'est la mère d'un petit garçon de quatre ans et d'une petite fille de six ans qui se questionne sur les disputes occasionnelles, au sein de la fratrie. Elle se demande ce qu'elle a raté. Elle ne semble pas avoir fait le deuil de l'enfant idéal, ni de la famille idyllique. Camille la rassure sur la santé psychique de ses enfants. Elle lui

relance, on est dans la technique initiée par le psychologue humaniste américain Carl Rogers. Vient ensuite une élaboration de la part de l'écouter qui utilise son expérience et sa technicité, pour reformuler la problématique, telle qu'elle lui apparaît. Ce n'est qu'après ce temps laissé à l'échange, que différentes hypothèses ou pistes d'action sont esquissées, le parent étant toujours laissé maître du choix de la posture à adopter. Le postulat de base s'appuie sur une conviction forte : c'est bien la personne qui possède la réponse en elle. Le travail de l'écouter consiste à cheminer avec elle, pour l'aider à trouver sa propre solution.

## Une longue gestation

Tout est parti du reportage présenté en mai 2002, dans l'émission *Envoyé spécial*, sur l'ITEP de Combourg en Ille-et-Vilaine. La présentation de ses jeunes pensionnaires, aux comportements particulièrement troublés et spectaculaires, avait valu à l'établissement une avalanche de coups de téléphone, en provenance de toute la France : des parents, mais aussi des professionnels demandeurs de renseignements pour des enfants souffrant des mêmes difficultés. Le constat était flagrant : les besoins d'écoute, d'orientation ou de conseil n'étaient pas toujours satisfaits. Et ce, malgré l'existence de plusieurs lignes d'écoute téléphoniques, comme celles proposées par l'École des parents et des éducateurs depuis les années 1970 : Inter service parents puis, quelques années plus tard : Points écoute parents. Le reportage diffusé

## Le postulat de base s'appuie sur une conviction forte : c'est bien la personne qui possède la réponse.

que Camille l'encourage chaleureusement à faire. Elle avait besoin de se l'entendre confirmer et d'en parler à quelqu'un. La communication suivante est celle d'une enseignante de petite section de maternelle, en plein désarroi, face au drame vécu par la famille de l'une de ses élèves : la petite sœur, âgée d'un an, est morte étouffée dans son sommeil, suite à un problème infectieux avec forte fièvre. Comment peut-elle en parler aux autres enfants ? Peut-elle évoquer sa propre tristesse ? Camille rappelle

conseille d'aller emprunter dans une ludothèque des jeux solidaires. Qu'il apparaisse banal ou dramatique, qu'il dénote une profonde détresse ou juste un besoin de réassurance, qu'il recherche un conseil ou une simple approbation des démarches déjà engagées, tout appel est pris en compte dans sa singularité.

La première phase doit permettre à l'appelant de parler de ses difficultés en bénéficiant d'une écoute bienveillante et respectueuse : empathie, questions de compréhension,

par France 2 avait agi comme révélateur d'une demande encore largement en friche. Conscient de cette réalité, le conseil d'administration de l'association des Amis des Rochers, gérant l'ITEP de Combourg, décida de lancer un chantier autour de la question : comment répondre à cette demande ? C'est toute une réflexion qui se mit en œuvre au cours des années qui suivirent, le travail d'investigation lancé sur le terrain permettant alors de dresser l'état des lieux des dispositifs existant dans le champ de l'accompagnement à la parentalité et de se projeter ainsi sur ce qu'il était possible de proposer. Longue maturation s'il en est, puisque ce n'est qu'en mai 2009 que naît Allo, parlons d'enfants.

### Diversité d'écoutes

Le nouveau service recruta d'abord des écoutes, en privilégiant la diversité des fonctions professionnelles et des expériences pluridisciplinaires. L'idée fondatrice n'était pas d'employer des professionnels, mais des personnes de secteurs différents, chacune pouvant ainsi apporter sa propre sensibilité. Un programme de traitement de données fut conçu avec un informaticien, répertoriant toutes les coordonnées des services, établissements et associations de la région, par problématique et par lieu, utilisable en fonction des demandes des appelants. Une campagne de communication fut lancée, avec des articles dans la presse locale, mais aussi des affiches et des prospectus adressés aux écoles, aux médecins, aux mai-

ries, aux élus, aux centres sociaux, aux associations gravitant autour de la question de la parentalité.

Des ambassadeurs furent trouvés aux quatre coins du département de l'Ille-et-Vilaine, relayés par des correspondants chargés d'aller porter personnellement l'affiche ou le dépliant chez le médecin, le dentiste ou le pharmacien de leur quartier ou de leur village. L'équipe des écoutes reçut une formation de l'École des parents et des éducateurs. Une régulation auprès d'un psychiatre lui fut très vite proposée, relevant à la fois de la supervision et de l'analyse des pratiques. Le 4 janvier 2010, la ligne était officiellement ouverte. Attente un peu déçue : le téléphone resta désespérément silencieux. Et puis, le 20 janvier, première communication : c'était la maman d'un bébé âgé d'un an qui s'inquiétait de son manque de sommeil. Depuis, c'est cinq appels qui sont reçus, en moyenne, chaque jour, après une montée en puissance qui a fait passer de 351 appels les six premiers mois à 559 appels les six derniers.

### Premier bilan

Après vingt mois de pratiques, quels sont les premiers enseignements ? Cette écoute téléphonique présente d'abord l'avantage d'être peu stigmatisante, du fait de son anonymat. Il revient à l'appelant de la prolonger, en prenant ou pas rendez-vous avec un professionnel. Ensuite, elle constitue une première réponse, en amont des institutions qui demandent parfois du temps avant de réa-

## Allo, parlons d'enfants en quelques chiffres

Dans 75 % des cas, ce sont les mères qui appellent, une fois sur deux à leur propre initiative. Seuls 45 % de leurs enfants bénéficient d'un suivi. Ils sont âgés à 75 % de plus de 10 ans. Ce sont des garçons à 67 %. 35 % des appels concernent des troubles du comportement, 36 % se répartissent également entre les troubles relationnels seuls, des troubles anxio-dépressifs et des troubles addictifs. Près de 40 % des appels, qui durent en moyenne entre 16 et 30 minutes, demandent respectivement du soutien, de l'information et du conseil. 100 % d'entre eux correspondent à l'objectif du service.

gir, par engorgement, mais aussi du fait qu'elles ne peuvent répondre instantanément. Enfin, elle intervient dans une logique de prévention, bien avant que ne se mette en place une prise en charge plus lourde qui pourra s'avérer peut-être nécessaire, mais que l'on pourra aussi éviter, du fait de cette intervention particulièrement réactive. On est bien là dans l'accompagnement de difficultés éducatives ordinaires et non dans le traitement de troubles importants. Ce qui se dégage de ces échanges téléphoniques, c'est leur profonde humanité. Les écoutants rappor-

éducative qu'elle cherche à connaître. Ou encore, cet adolescent qui tente de se faire passer pour son père, demandant des conseils pour son fils, mais que sa voix juvénile a trahi, sans que l'écouter ne vienne pour autant rompre le charme de l'artifice.

#### **Au niveau national**

Si le service de la ligne téléphonique reçoit des financements publics, le mécénat d'entreprises a aussi été sollicité: la Caisse d'Épargne, le Crédit Mutuel de Bretagne, le Rotary Club ainsi que les fournisseurs des différents établissements gérés par l'as-

d'enfants est bien de dépasser ses limites locales pour arriver à une audience nationale. C'est l'objectif du Groupement de coopération national, en gestation. Les appels reçus, dès à présent, des quatre coins de France viennent justifier cette perspective. Des contacts ont, dès à présent, été pris avec des ITEP d'Ile-de-France, de Normandie, de Bretagne et des Pays-de-la-Loire, pour leur proposer de collaborer à un service qui répond pleinement à la démarche de prévention attendue par les financeurs. En cas de succès, les autres régions françaises pourraient être, à leur tour, sollicitées. Cette plateforme téléphonique, qui a démontré toute son utilité, a vocation à devenir opérationnelle au niveau national, pour peu que des partenaires locaux s'associent à son fonctionnement.

## **On est bien là dans l'accompagnement de difficultés éducatives ordinaires et non dans le traitement de troubles importants.**

tent des moments d'une grande tension faits de détresse et d'angoisse qu'il faut accompagner, mais aussi de soulagement grâce à l'écoute et l'aide apportées. Sans oublier ces épisodes cocasses, comme cette maman interrompant quelques instants la conversation, le temps de se saisir d'un papier et d'un crayon, afin de noter méticuleusement la recette

sociation ont répondu positivement. L'appel aux dons privés s'adresse tout autant aux particuliers, ceux-ci pouvant bénéficier de réductions d'impôts. Une entreprise a même proposé de financer un coordinateur bénéficiant d'un statut de travailleur handicapé, poste qui reste à ce jour à pourvoir (avis aux candidats Bac + 2). Mais l'ambition de Allo, parlons

**Jacques Trémintin**

Allo, parlons d'enfants : 02 99 55 22 22.  
Du lundi au vendredi de 12h à 20h  
(le mercredi, dès 10h).  
[www.parlonsdenfants.fr](http://www.parlonsdenfants.fr)  
[www.asso-desamislesrochers.org](http://www.asso-desamislesrochers.org)

# Radiographie des lignes d'écoute téléphonique

Brigitte Tison est psychologue dans un service de pédopsychiatrie et enseignante chercheuse à l'Université Paris V, Institut René Descartes. Forte de son expérience d'ancienne écoutante à la ligne SOS enfant maltraité, elle nous parle de cette fonction très particulière.

**Quelles sont les spécificités de l'entretien par téléphone ?**



PHOTO DR

J'en vois au moins trois. La première d'entre elles a trait à une écoute centrée sur la voix. Ce qui est en jeu, c'est à la fois sa forme, son intonation et son rythme, mais

tout autant son contenu : le discours dont elle est le support. L'écoutant doit rester très attentif et concentré pour essayer de décrypter ce qui va être à chaque fois particulier et significatif pour chaque personne qui appelle. Son écoute doit recevoir et s'adapter à la parole entendue, mais aussi savoir la contenir. La seconde caractéristique relève de la garantie d'anonymat. On ne demande jamais l'identité de l'appelant. Quand on devine que l'on a affaire à un enfant, on peut juste se permettre de glisser progressivement du vouvoiement au tutoiement. Enfin, troisième caractéristique, mais il y en aurait sans doute bien d'autres, le respect absolu de la relation qui s'établit. Aucun appel n'est jetable. Même lorsque certains adolescents le font pour s'amuser. Derrière le canular, voire l'insulte, se cache souvent une détresse ou un besoin de dialogue qui ne veut pas se dire d'emblée. On ne compose pas un tel numéro complètement par hasard.

**Quelles sont les conditions optimales et les erreurs à éviter pour réussir un tel entretien ?**

Il me semble essentiel, tout d'abord, que l'écoutant soit placé dans un environnement confortable. Il doit se sentir bien, installé dans de bonnes conditions et protégé des parasites que constituent le bruit ou les conversations alentour. Mais il est tout autant nécessaire qu'il soit suffisamment serein. Cela se sent tout de suite quand il est soucieux.

des erreurs à ne pas commettre, il y a surtout celle qui consiste à répondre au coup par coup, dans l'immédiateté, sans laisser l'appelant avancer par lui-même. On est là pour éclairer sa problématique et lui permettre de trouver ses propres solutions, non pour lui dire comment faire. Mais ce n'est pas non plus une thérapie. On ne fait d'ailleurs pas de suivi. Si la personne rappelle, elle n'aura pas le même écoutant. Avec une exception parfois pour des adolescents parti-

**L'essentiel est surtout de rester attentif à la souffrance, à la détresse ou à la problématique qui peuvent se cacher derrière une demande en apparence anodine ou simple...**

Et s'il n'apparaît pas disponible, l'appelant ne s'autorisera peut-être pas à se livrer ou ne se sentira pas en confiance. D'où la nécessité de se distancier de ses propres problèmes pour réussir à entendre ceux des autres. Autre condition encore, la rigueur du comportement qui passe par la maîtrise de ses émotions. Cette neutralité n'exclut pas l'empathie, mais sert à canaliser des réactions qui pourraient être soit moralisatrices, soit compassionnelles. C'est d'autant plus important quand les difficultés de l'appelant viennent percuter ou raviver ce que l'écoutant a connu ou est en train de vivre. Pour ce qui est

culièrement fragiles (victimes d'une agression sexuelle ou suicidaires) qui peuvent obtenir de parler avec le même écoutant.

**Justement, à quel moment l'aide peut-elle (doit-elle) venir compléter la simple écoute ?**

On peut très bien donner des conseils par téléphone. Ce sont souvent les appelants qui orientent l'entretien dans ce sens. Il ne s'agit pas de délivrer un mode d'emploi ou des recettes, mais de reformuler ce que l'on a compris de la question et de faire état des pistes qui semblent les plus appropriées. L'essentiel est surtout de rester at-

tentif à la souffrance, à la détresse ou à la problématique qui peuvent se cacher derrière une demande en apparence anodine ou simple... et d'encourager à aller consulter un professionnel pour se faire aider.

**Quels sont respectivement les avantages et les inconvénients de l'entretien par téléphone en comparaison avec un face-à-face?**

L'entretien par téléphone ne permet pas, par définition, de voir la per-

**Avec la généralisation du téléphone mobile, on peut imaginer que ces lignes deviennent un support important de prévention, d'information et d'aide.**



sonne. On ne peut donc pas repérer ses mimiques, ses signes de nervosité ou de trouble, ses postures corporelles. Dans l'impossibilité de percevoir l'autre dans sa globalité, il nous reste sa voix qui nous incite à tenter de le comprendre de l'intérieur. Ces inconvénients se posent, tout autant, pour l'écouter que pour l'appelant. Pour ce dernier, il y a par contre un immense avantage, c'est de pouvoir rester incognito. Le parent violent avec ses enfants, le malade atteint du sida et qui ne veut pas que cela se sache, l'adolescente victime d'inceste, n'iront pas forcément rencontrer spontanément un professionnel. En appelant par téléphone, ils ont la garantie que ce qu'ils vont révéler n'aura pas de conséquences pour eux, puisqu'on ne peut savoir qui ils sont. Ce support constitue à la fois une possibilité de trouver un interlocuteur et à la fois un premier pas qui pourra peut-être se prolonger par un contact avec un travailleur social ou un thérapeute.

**Ce mode d'intervention sociale est-il destiné à se développer à l'avenir?**

Depuis leur création, les lignes d'écoute téléphonique n'ont cessé de se multiplier, en France, comme dans le monde entier. Je pense qu'elles ont un bel avenir devant elles. Avec la généralisation du téléphone mobile, qui est devenu un outil dont beaucoup, et les jeunes en particulier, ne semblent plus pouvoir se séparer, on peut imaginer qu'elles deviennent un support important de prévention, d'information et d'aide. Avec la réaction que l'on a aujourd'hui de téléphoner pour un oui ou pour un non, je pense que le réflexe d'appel d'un numéro spécialisé, quand on rencontre des difficultés, pourrait bien devenir des plus banals. Des services très bien conçus comme ceux de l'Ecole des parents ou encore d'Allo parlons d'enfants préfigurent ce qui pourrait bien se développer dans les prochaines années.

Propos recueillis par **J. T.**