

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Compte-rendu 07.12.23



Fédération
des acteurs de
la solidarité
HAUTS-DE-FRANCE

Avec le soutien de :



PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités



JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

1

Ouverture journée FAS HDF Ecoutants 115

DAVID VERHERTBRUGGE, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION SIAO - FAS
HAUTS-DE-FRANCE



“Au niveau national, le GAN SIAO-115 de la FAS a constitué un Groupe de travail « Ecouteants 115 » depuis plus de deux ans. Ce groupe a réalisé l’enquête de 2021, mais a ensuite continué de travailler à la reconnaissance du métier d’écouteant, dans le cadre des négociations autour du Ségur, mais également d’un projet de référentiel, d’une formation, voire à terme d’une reconnaissance de ce métier dans les conventions collectives.

Au niveau régional, la FAS est impliquée dans ces travaux nationaux, mais la Commission Siao-115 des Hauts-de-France envisage également le développement d’un espace d’échange régional entre écouteants.

C’est dans ce contexte que cette journée a été conçue.

A un niveau plus personnel, j’ai une longue histoire avec les 115, puisque j’ai été embauché en 1997 pour la création de celui de l’Oise. J’ai ensuite passé la main à d’autres tout en gardant un regard sur son développement, avant d’en reprendre la gestion en fin 2015, lors de la fusion Siao-115.

Il y aurait plein de chose à dire sur l’évolution des 115 et du métier d’écouteant sur ces 26 années, j’en privilégie une :

En 1997, le métier d’écouteant 115 était déjà difficile, en 2023 il est difficile et complexe.

Dans les premières années de création des 115, les difficultés étaient surtout liées à ce que les moyens budgétaires pour faire fonctionner un 115 étaient extrêmement limités, que l’on manquait déjà un peu de places d’hébergement, mais surtout que les 115 ne s’étaient pas encore imposés comme les régulateurs exclusifs ou quasi exclusifs des orientations vers les hébergements d’urgence.

Une majorité des admissions en Hébergement d’Urgence (HU) se faisaient en direct, sans passer par le 115 et les centres d’hébergement étaient loin de tous jouer le jeu lorsque le 115 orientait des personnes ou même demandait s’il y avait des places disponibles.

Par contre les fonctionnements étaient plus simples :

Il y avait 4 principales catégories de publics : les SDF marginalisés, les publics précarisés connaissant un accident de la vie, les femmes victimes de violences et quelques rares étrangers en situation irrégulière.

Face à cela, il y avait une modalité de réponse unique : des places HU généralistes, 24/24H, 7/7J. Seules les durées de prise en charge et les typologies hommes/femmes/familles pouvaient varier.

Aujourd’hui, les besoins d’hébergement ont explosé et les caractéristiques des publics dont il faut tenir compte pour les orienter vers des dispositifs spécifiques se sont multipliés.

Il y a le public généraliste de droit commun, mais également les demandeurs d’asile, les déboutés, les femmes victimes de violences conjugales, les autres victimes de violences ou de traite des êtres humains, les auteurs de violences conjugales en éviction, les sortants de prison, les grands marginaux, les ressortissants du département et ceux qui viennent d’autres départements, etc... Maintenant on distingue même les enfants selon leur âge.

Chacun de ces publics est éligible ou non à telle ou telle solution au sein d’une mosaïque de réponses généralistes ou spécialisées : Centre d’Hébergement d’Urgence (CHU) acceptant ou n’acceptant pas les étrangers en situations irrégulières, mise à l’abri à la nuitée, Halte de nuit sans lit, hôtel durable ou à durée limitée, places hivernales en structure ou gymnases, etc...

Les technologies ont aussi évolué, heureusement, mais en ajoutant de nouvelles complexités.

Les 115 doivent contribuer à la coordination d’un réseau d’acteurs qui s’est élargi, avec les accueils de jour, les maraudes, l’Office Français de l’Immigration et de l’Intégration (OFII), le secteur médical, les collectivités locales...

Le métier d’écouteant 115 est donc devenu bien plus technique et donc complexe dans la mission d’orientation, de réception des demandes et de suivi des occupations et disponibilités des dispositifs, mais également d’articulation urgence/insertion/logement et de contribution au pilotage global de cet ensemble complexe qu’est devenu le secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI). ”

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Propos introductifs

LAËTITIA DULION, RESPONSABLE DU SERVICE ACCÈS AUX DROITS ET INSERTION SOCIALE - PÔLE SOLIDARITÉ INSERTION - DREETS HAUTS-DE-FRANCE



Monsieur Serge BOUFFANGE s’excuse de ne pas pouvoir être parmi vous aujourd’hui, retenu par d’autres engagements. Il m’a donc chargée de vous faire lecture de ses propos introductifs.

DISCOURS DE MONSIEUR SERGE BOUFFANGE, DIRECTEUR ADJOINT DE LA DREETS HAUTS-DE-FRANCE

“Je souhaite saluer l’initiative de la fédération des acteurs de la solidarité qui a organisé cette journée vous rassemblant vous les écoutants 115, professionnels pivots du dispositif d’hébergement dans un moment de mutations des SIAO et du dispositif de l’hébergement logement.

Chacun de vous est en première ligne du contact avec les usagers en situation de précarité et doit, au quotidien, faire preuve d’une grande écoute. Vous avez un rôle déterminant dans la prise en charge et l’accès aux droits des personnes sans-abris qui sont en grande difficulté. Les fermetures récentes des places d’hôtel et d’hébergement d’urgence au profit du développement des places de logement adapté viennent modifier votre environnement de travail avec un impact certain sur l’accompagnement proposé aux appelants.

Dans ce contexte, l’organisation d’une journée permettant d’échanger entre vous permettra, nous en sommes convaincus, d’apporter des éléments de soutien à votre action quotidienne.

En sus du soutien que nous apportons à cette journée, Afin de vous aider dans votre travail quotidien, la DREETS, l’agence régionale pour l’amélioration des conditions de travail (ARACT) et la CMAO vont mener un travail d’accompagnement des écoutants de la CMAO pour relever leurs fiertés et leurs frustrations, améliorer la qualité de vie au travail et leurs conditions de travail. Ce travail pourra bénéficier à terme à l’ensemble des professionnels de la région.

En tant qu’orienteur, vous êtes au centre du système d’hébergement et d’accès au logement et êtes garants d’un bon diagnostic permettant une bonne orientation. Les diagnostics et les évaluations représentent donc une part essentielle de votre travail qui doit être préservée.

Vous avez un rôle essentiel pour proposer à chaque personne une solution qui lui est adaptée et contribuer à la mise en œuvre du logement d’abord en orientant toute personne qui en la possibilité administrative vers un logement de droit commun. Les SIAO et les 115 peuvent être des ambassadeurs de ces pratiques. A l’interface avec les structures, vous êtes en capacité de porter cette logique auprès de l’ensemble des acteurs : accueils de jour, équipes mobiles, structures d’hébergements, partenaires institutionnels, ...

Aussi, cette journée organisée par la FAS qui vous permet d’échanger sur vos pratiques, quelle que soit la diversité de vos profils, intéressent les services de l’Etat pour impulser une dynamique commune aux 115 de la région. Elle s’inscrit dans la continuité de travaux déjà mené par la FAS autour de la commission SIAO.

En conclusion, je tenais à vous remercier pour les travaux déjà accomplis. Mes équipes présentes ce jour sont à votre écoute et disponibles pour rechercher avec vous des solutions aux problèmes posés. ”

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT·E·S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Présentation de l’enquête nationale “services et écoutant.e.s 115”

CAROLE LARDOUX, RESPONSABLE DE L'ANIMATION DE L'OBSERVATION - FAS NATIONALE



DOWNLOAD

2 enquêtes conduites l'été 2021

- Une enquête destinée aux gestionnaires du 115 : enquête «service 115» - thématiques : modalités de fonctionnement, ETP, créneau horaire, moyens techniques, missions, rémunération, volume d'activité, gestion des places et attributions, partenariat
- Une enquête destinée à l'ensemble du personnel assurant de l'écoute téléphonique au 115 : enquête «personnel 115» - thématiques : missions remplies, formations suivies, qualification, ressenti par rapport à leur travail, besoin formation et équipement

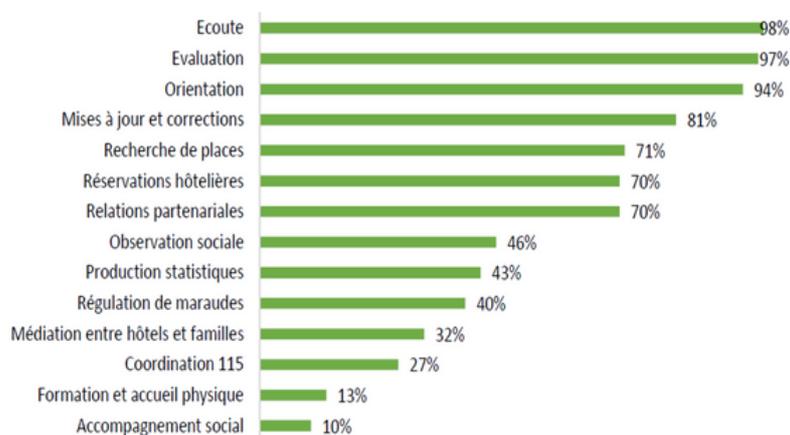
- 287 répondant.e.s de 64 départements pour le premier volet, 63 répondant.e.s pour le second volet (1 répondant par département).
- Dans 55 départements, on compte des répondant.e.s aux deux volets

VOLET « PERSONNEL 115 »

PROFIL TYPE DES ÉCOUTANT.E.S 115 - 1

- 73% sont des femmes. Âge moyen de 36 ans et âge médian de 27 ans. Les femmes sont + jeunes que les hommes.
- C'est le 1er poste pour 12% des répondant.e.s. 9% sont écoutant.e.s depuis + de 10 ans et la moitié depuis 2019.
- 3/4 des écoutant.e.s travaillent pour le SIAO. Les autres sont rattachés pour 1/2 à un CHRS, et pour 1/2 aux autres dispositifs de veille sociale.
- Une majorité de diplômés : 75,5% ont le bac et plus de la moitié a bac+2 ou bac+3
- Moins d' 1/3 a une formation en travail social
- Plus les répondants sont diplômés, moins ils ont une formation en travail social
- Les 2 principales formations en travail social : éducateur spécialisé et moniteur éducateur
- 66% parlent une autre langue en plus du français
- Pour 38 % ayant comme poste principal « écoutant », l'écoute téléphonique = 50% du temps de travail

MISSIONS RÉALISÉES PAR LES ÉCOUTANT.E.S (EN %)



JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT·E·S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

VOLET « PERSONNEL 115 »

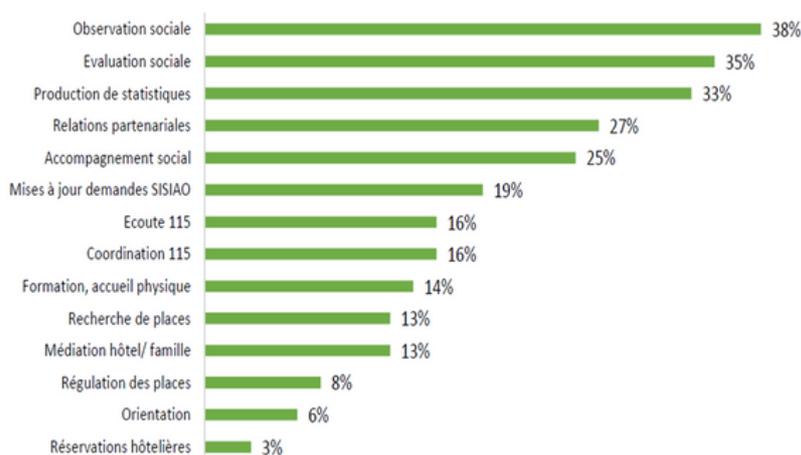
SATISFACTION DES ÉCOUTANT·E·S

- 56% des répondant.e.s estiment que leur mission est efficace pour lutter contre le sans-abrisme.
- 87% se sentent utiles à leur poste.
- Mais des difficultés d'ordre psychologique, matériel et institutionnelle.
- Et un manque de reconnaissance de la part de la société pour la moitié des répondant.e.s, et par les partenaires du 115 pour un tiers.

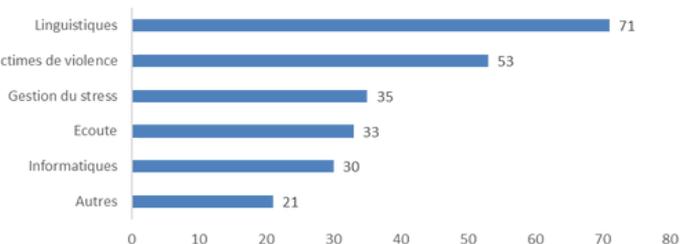
LES BESOINS EXPRIMÉS

- 3/4 des répondant-es ont exprimés un besoin de formation et 1/2 un besoin d'équipement

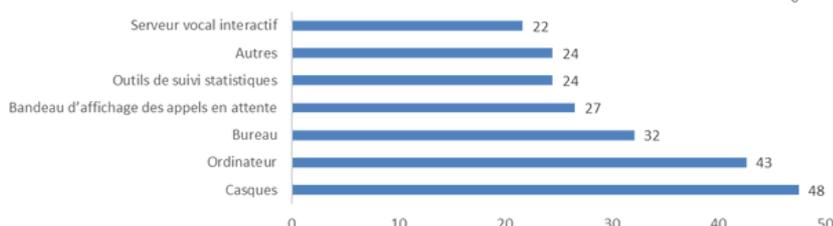
LES MISSIONS QUI MANQUENT DE RESSOURCES HUMAINES



% de répondant-es ayant des besoins en formation



% de répondant-es ayant des besoins en équipement

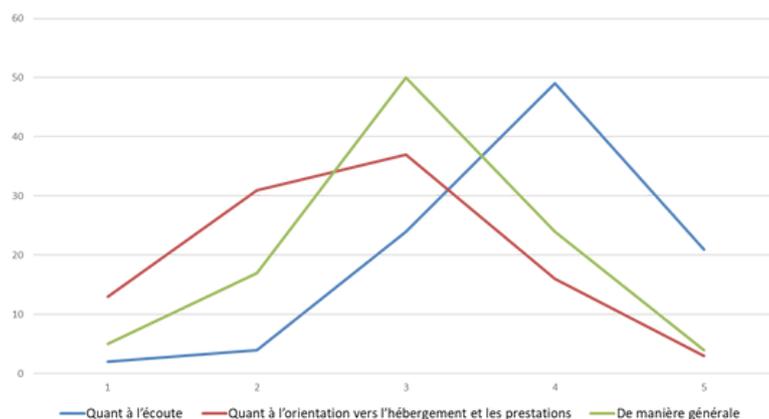


ESTIMATION DU DEGRÉ DE SATISFACTION DES PERSONNES APPELANT LE 115

Les répondant.es ont évalué le degré de satisfaction des personnes appelant le 115, en partant de leur propre appréciation et non de celle des appelant.es, sur une note allant de 1 (bas) à 5 (élevé). Le niveau 3 correspond à une appréciation moyenne

L'écoute bénéficie de la meilleure appréciation : la moitié des répondant.es estime la satisfaction des appelant.es à 4, et très peu à 1 ou 2.

L'orientation vers l'hébergement et les prestations, compte-tenu du manque de places, remporte la plus faible appréciation, avec un taux de 1 le plus élevé (13%), et peu de 4 et 5 (16% et 3%)



JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT·E·S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

VOLET « SERVICE 115 »

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES 115 RÉPONDANTS

- La 1/2 des répondant.e.s occupe des postes de chef.fe de service, et 1/4 de direction. Les coordinateur.rice représentent 18% du total.
- 78% des services répondants sont portés par une association, 13% par un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS), 3% par un Groupement d'Intérêt Public (GIP), 3% par un (Centre Communal d'Action Sociale) CCAS, et 3% autres.
- 89% des services portent d'autres structures.
- Pour 3/4 (76%), le fonctionnement du 115 reste le même toute l'année.
- 90% assurent un service h24. Cette continuité s'effectue, pour 3/4 des 115 concernés, par l'intermédiaire d'une autre structure.
- Pour + 1/2 (54%) des structures, les horaires des écoutant.e.s s'organisent par tranche horaire.

1. Les activités des structures porteuses des 115 (en %, sur le total des services concernés - plusieurs réponses possibles)



ADAPTATION À LA CRISE SANITAIRE

- 43% des services ont mis en place le télétravail pendant la crise sanitaire.
- La quasi-totalité des répondant.e.s estime que les modalités de télétravail ont été satisfaisantes pour les écoutant.e.s. Une majorité très forte estime que c'est également le cas pour les appelant.e.s, mais une minorité significative estime que c'est moins le cas pour les directions.
- Les modalités de télétravail n'existaient que pour 2 services avant la crise.
- Les modalités de télétravail perduraient dans 15 services au moment de l'enquête.



JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

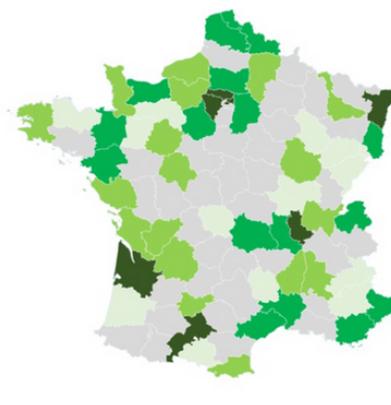
VOLET « SERVICE 115 »

MODÉLISATION DES SERVICES 115

- Les données relatives à l’activité et aux ressources humaines de chacun d’entre eux ont été analysées.
- Des critères géographiques, tels que l’appartenance à la région Ile-de-France et aux Outre-Mer, ont également été retenus, du fait de caractéristiques particulières : fortes densités de population, taux de pauvreté plus élevés et/ou inégalités importantes, ancienneté des dispositifs et de la structuration de la veille sociale à Paris par exemple, ou au contraire faiblesse structurelle des services publics dans les Outre-Mer

5 groupes :

- Le groupe 1 comporte des départements franciliens et quelques 115 d’autres grandes métropoles avec un volume d’activité comparable, c’est-à-dire plus de 2 fois supérieures à la moyenne en termes de ressources humaines et de données d’activité.
- Le groupe 2 se compose des territoires avec une métropole importante ou avec un fort maillage de villes moyennes. Les ressources humaines de ces territoires et les données d’activités sont situées dans une fourchette entre la moyenne et 2 fois supérieurs à la moyenne.
- Le groupe 3 se compose de 115 situés dans des territoires maillés par des villes moyennes, et d’autres avec une ville-centre plus importante mais avec un service disposant de moyens humains réduits : les données d’activité et de ressources humaines sont situés entre la moyenne et 2 fois inférieures à la moyenne.
- Le groupe 4, composé de territoires plutôt ruraux, présente des 115 avec des données d’activité plus de 2 fois inférieures à la moyenne et/ou des ressources humaines inférieures ou égales à 2 ETP.
- Le groupe 5 se compose des 115 des départements d’Outre-Mer



FOCUS REGIONAL

- Le groupe 2 se compose des territoires avec une métropole importante ou avec un fort maillage de villes moyennes.

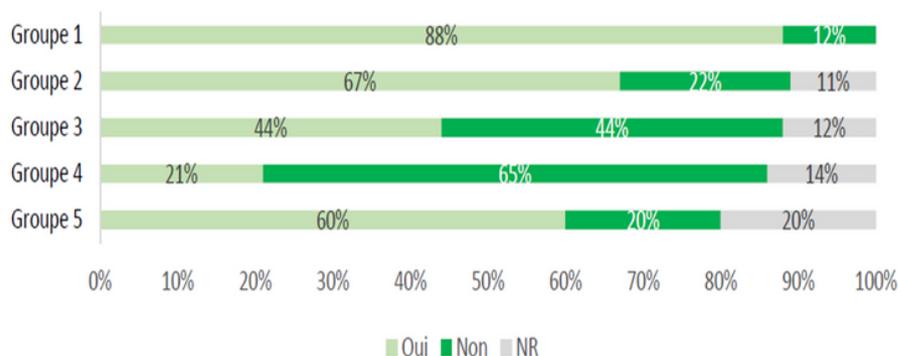


Les ressources humaines de ces territoires et les données d’activités sont situées dans une fourchette entre la moyenne et 2 fois supérieurs à la moyenne : Le Nord, l’Oise et le Pas-de-Calais

- Le groupe 3 se compose de 115 situés dans des territoires maillés par des villes moyennes, et d’autres avec une ville-centre plus importante mais avec un service disposant de moyens humains réduits : les données d’activité et de ressources humaines sont situés entre la moyenne et 2 fois inférieures à la moyenne: l’Aisne

NB: pas de participation de la Somme

7. Considérez-vous qu’une large part des personnes reste sans solution chaque soir? (en % des services répondant.es à l’enquête)



JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

"PLUS QU'UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES"

L'évolution du métier d'écoutant.e 115



COMPAGNIE
La Belle
Histoire
— DEPUIS 1999 —

LA COMAPGNIE LA BELLE HISTOIRE

Un scénario écrit sur mesure mettant en scène des écoutant.e s 115 et des publics qui, à travers un effet miroir, a offert une compréhension approfondie de la complexité de leurs missions quotidiennes tout en mettant en évidence leurs succès.

"Prise de recul sur la pratique professionnelle et la gestion des émotions au quotidien"



Après la représentation théâtrale, l'heure était au débat et à la discussion, permettant aux participants de revenir les évolutions du métier d'écoutant.e.s 115.

Les sujets abordés incluaient les défis liés aux missions, la gestion des émotions, l'absence de réponse et les tensions dans le secteur.

"La pièce de théâtre a su mettre en valeur le rôle d'écoutant, la réalité des publics et les difficultés auxquelles nous devons faire face au jour le jour."

Le forum des 115

Sur la base d'un guide reprenant une présentation synthétique de chaque 115 de la région, ce temps a permis aux participants de découvrir, d'échanger sur les fonctionnements et de partager les pratiques entre les différents 115 de la région

"Très enrichissant de voir le fonctionnement des autres départements"



"Ça donne des idées sur des façons différentes de travailler sur notre territoire"

Document réalisé dans le cadre de la
journée régionale Écouteant-e-s 115
du 7 décembre 2023

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Ateliers “Les besoins des écoutants”

Le premier atelier a exploré divers aspects du métier d'écoutant, révélant des inquiétudes et des domaines d'amélioration cruciaux. Il a mis en lumière des préoccupations partagées et des enjeux fondamentaux, allant de la diversité des missions à la collaboration avec les partenaires. Les participants ont identifié des axes d'amélioration essentiels, insistant particulièrement sur la nécessité d'initiatives concrètes telles que le renforcement de la formation, l'amélioration de la coordination avec les partenaires, et le travail sur la reconnaissance du métier.

Manque de connaissance et de reconnaissance du métier :

Les écoutants soulignent le caractère difficile de leur rôle en tant que porteurs de mauvaises nouvelles et responsables d'un message ou de décisions qui relèvent de l'État ou d'une structure partenaire.

Malgré leur position en première ligne face à la souffrance des personnes en situation de rue, les écoutants 115 sont exclus du périmètre des revalorisations salariales accordées aux professionnels de la filière socio-éducative. Cette exclusion renforce le sentiment d'un manque de reconnaissance et de compréhension de leur métier, ne reconnaissant pas à sa juste valeur leur mission d'écoute par rapport à leurs collègues qui, eux, sont en contact direct avec ces mêmes personnes.

La meilleure compréhension du métier d'écoutant 115 nécessite l'organisation de réunions, de temps d'information ou d'une campagne de communication visant à présenter aux différents partenaires le travail réalisé par les écoutant.e.s.

Par ailleurs, l'intégration officielle de la profession d'écoutant 115 dans le Référentiel des Métiers et compétences constituerait une reconnaissance formelle de leur contribution.



Spécificité et/ou polyvalence :

Les écoutants présentent des profils variés : certains se consacrent exclusivement à des missions liées au 115 (réception des appels, écoute, orientation, etc.), tandis que d'autres assument des missions polyvalentes, englobant le 115 ainsi que d'autres fonctions (accompagnement social, maraudes, accueil de jour ou encore Veilleur de nuit).

Les écoutants spécifiques ont exprimé leur besoin de diversifier leurs missions, car l'écoute seule peut être perçue comme maltraitante et fatigante.

Les écoutants polyvalents perçoivent la diversité de leurs missions de manière positive. Cependant, une mise en garde a été émise quant à la possibilité de difficultés de priorisation résultant du cumul de plusieurs missions, particulièrement en cas de missions simultanées, par exemple en tant qu'écoutant 115 lors d'une maraude ou en tant que veilleur de nuit.

Conditions matérielles :

La nécessité d'assurer de bonnes conditions matérielles de travail se présente comme un prérequis essentiel pour améliorer le quotidien des écoutants. Plusieurs recommandations ont été formulées à cet égard :

- L'importance de pouvoir bénéficier d'espaces d'isolement, soit dans des espaces dédiés, soit par l'utilisation de casques de qualité réduisant les bruits environnants.
- La nécessité d'avoir des locaux calmes avec une circulation limitée dans l'espace de travail afin de favoriser une meilleure concentration.
- L'acquisition d'oreillettes de traduction pour surmonter les barrières linguistiques.
- L'utilisation d'outils facilitant la connexion vers d'autres numéros d'urgence (15 - 3114 - 3919, ...), offrant la possibilité de transfert rapide, mise en lien, et le maintien de l'appelant en ligne.
- La prise en compte de moments d'aération et de pauses régulières pour permettre aux écoutants de souffler et de se remettre des émotions.

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT·E·S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Réponses et temporalité :

Outre le constat d'un nombre de places insuffisantes ou inadéquates par rapport à la demande, les écoutants ont soulevé d'autres obstacles qui influent sur les possibilités de réponses aux personnes en demande :

Il a été observé une disparité dans la perception de l'urgence entre le 115 (en attente d'une réponse à apporter dans l'immédiat) et les structures dont les réponses peuvent être délivrées sous 3 ou 4 jours.

Les tensions émergent entre la logique gestionnaire et la logique sociale d'écoute. Le refus non justifié de certaines structures et la nécessité de prévenir la saturation des dispositifs a également été abordée faisant apparaître la nécessité de renforcer les relations partenariales avec les structures, de travailler avec les structures sur le droit à l'oubli et au recommencement voire de mobiliser l'engagement de l'État sur les refus afin qu'il examine attentivement la justification de ces derniers.

La persistance du parcours en escalier a été soulevée, mettant en exergue la nécessité de développer des formations spécifiques, notamment sur le logement d'abord, la gestion des relations avec les bailleurs, la présence de référents de parcours, et le traitement intégré des demandes.

D'autres points soulevés incluent le monopole de certaines structures sur certains secteurs, les restrictions pour certains publics, l'offre pour le public vieillissant, l'absence de solutions pour les personnes accompagnées d'animaux, la question de la prise en charge des Mineurs Isolés Etrangers (MIE)/ Mineurs Non Accompagnés (MNA).

Les écoutants ont soulevé la question de l'impact du SI-SIAO dans la gestion quotidienne. Ils ont souligné la nécessité d'une formation approfondie des structures sur le SI-SIAO, tout en appelant à la responsabilisation des structures sur la complétude du SI.

Dans ce contexte, il a été souligné l'importance d'assurer une prise en charge inconditionnelle par la veille sociale, tout en envisageant des initiatives telles que le travail sur la territorialité des 115.

La question de la coordination des partenaires a été abordée, avec la suggestion d'établir un groupe de travail impliquant les partenaires de la veille sociale et les structures d'hébergement. L'objectif de ce groupe serait de porter un discours commun pour renforcer la coordination entre les acteurs.

La proposition de créer des groupes de travail au niveau national a également été évoquée.

Connaissance et coordination avec les partenaires :

La relation partenariale apparaît comme essentielle dans le métier d'écoutes.

Pour certains, le manque d'informations sur les dispositifs et les maraudes de premières nécessités est un frein au quotidien pour l'orientation des personnes. La pertinence d'organiser des rencontres avec des partenaires a été soulignée et l'utilisation d'outil tel que « Soliguide » comme source d'information a été proposée.

La coordination avec le secteur médical, mettant en avant la nécessité d'apporter des réponses adaptées aux troubles psychologiques a également été abordée. Parmi les points évoqués, on note notamment la réflexion sur la posture professionnelle et le manque d'échanges d'informations. La coordination avec le secteur médical a soulevé des interrogations sur son mode de fonctionnement, avec la proposition d'identifier les conventions existantes comme exemples et l'encouragement à favoriser les rencontres croisées.

La formation des écoutant.e.s

Au cours du deuxième atelier, les écoutants ont eu l'opportunité d'examiner le contenu nécessaire d'une future formation destinée aux "Écoutes 115", visant à mieux répondre à leurs besoins et à refléter la réalité de leurs missions. Certains éléments pourraient constituer un socle commun, notamment :

- La posture des écoutants, englobant des aspects tels que l'écoute active, la formulation de questions pertinentes, l'évaluation des besoins et du degré d'autonomie à l'aide de grilles d'évaluation et de mots clés, la compréhension des demandes implicites, la compréhension des décisions des personnes, et l'apprentissage de la priorisation.
- La gestion émotionnelle, basée sur des mises en situation, couvrant des aspects tels que les outils pour une communication efficace, la gestion des émotions, du stress, et de l'urgence.
- L'approche des différents parcours de vie, incluant la marginalisation, les jeunes en décrochage, les problématiques liées aux addictions, les demandes d'asile, les Mineurs Non Accompagnés (MNA), et les parcours en Aide Sociale à l'Enfance (ASE).
- L'utilisation d'outils tels que le SI-SIAO, les fiches d'évaluation/suivi, les logiciels Word/Excel, et la compréhension des statistiques.

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Clôture de la journée

MIREILLE CHARONNAT, PRESIDENT D'HONNEUR DE LA FAS HAUTS-DE-FRANCE



“Merci à vous toutes et tous pour cette première journée d’échanges, une journée très intense, avec beaucoup d’émotion et pleine d’humanité.

Une première évidence : la diversité et la multiplicité de vos missions témoignent de la richesse de votre fonction d’écouteur.

Mais si ce rôle est essentiel dans le dispositif de veille sociale, nous ne pouvons que constater combien le dispositif est sous dimensionné tant au niveau financier, humain, technique sachant qu’il sera par ailleurs en pleine expansion dans le cadre du service public de la rue au logement.

Si cette situation complexe n’est pas nouvelle, elle s’est beaucoup dégradée, banalisation des situations, des enfants à la rue... alors que les médias continuent de communiquer à l’entrée de l’hiver sur la possibilité pour toute personne sans abri de faire appel au 115, mais où et comment accueillir ? La réalité c’est un dispositif saturé, chaque nuit à Lille plus de 200 personnes ne sont pas accueillies.

Ce matin par le jeu de la Belle Histoire nous avons tous vécu avec beaucoup d’émotion le « quotidien » de votre métier. Le « savoir être » de l’écouteur ? C’est surtout autour de la relation d’aide que les intervenants sociaux se représentent leur pratique, pour cela ils doivent être en capacité d’absorber les émotions de l’autre et répondre présent à son appel. Ils doivent être vigilants à ce qu’ils reçoivent bien sûr, mais aussi à ce qu’ils donnent. Alors un peu d’humour, quelques vanes, l’amitié des collègues, la machine à café... ça aide à se sentir moins vulnérables.

« Comment tu fais pour continuer ? » « A quel moment tu as accepté l’inacceptable ? »

« On vit 115, on mange 115, on dort 115 » mais on ne se plaint pas quand on compare aux gens qui sont dans la rue, on ne lâche rien ».

Confrontés aux priorités, aux choix, aux incasables, à l’incapacité à répondre avec des moyens appropriés... un vrai défi de donner du temps à chacun, de mettre de l’humain... et en même temps se protéger pour ne pas s’user !

Mais nous savons bien « qu’être à l’écoute » c’est aussi important que « d’être écouté » !

Vous avez souvent le sentiment de ne pas l’être face aux injonctions contradictoires, face aux questionnaires administratifs multiples, face aux conditions de travail, aux portes fermées, à la multiplicité des situations complexes, aux réponses toujours insuffisantes.

Et dans un souci de performance, nos politiques ne verraient-ils pas l’avenir dans une plate-forme, sans écouteur ? Faites le 1- le 2- le 3, progrès de l’intelligence artificielle ?

Votre présence ici montre bien que vous ne souhaitez pas lâcher mais aller de l’avant : « maintenant qu’est-ce qu’on fait de tout cela au-delà de l’expression ? » Quelles marges avez-vous ? dans vos pratiques ? la formation ? l’information ? le matériel ? la reconnaissance ?

Les différents ateliers de l’après-midi ont été riches en préconisations, en propositions qui permettront je n’en doute pas de poursuivre ces échanges.”

JOURNÉE RÉGIONALE ÉCOUTANT-E-S 115

“PLUS QU’UNE VOIX : ÉVOLUTION DU MÉTIER ET ÉCHANGES DE PRATIQUES”

Quelques pistes ont déjà émergé :

- Faire évoluer les pratiques en diversifier le poste d’écouter, ne pas faire qu’écouter, pouvoir rencontrer les gens autrement, « faire des maraudes permet de donner du sens à ce que l’on fait, de changer de lunettes » !
- Mettre en place des temps de supervision, aider à gérer les émotions personnelles et sociales liées aux missions, à leur utilité dans la société
- Proposer des formations adaptées. Aucune à ce jour ne donne pleinement satisfaction. Notre fonction est spécifique il faut associer théorie et pratiques. Il faut limiter le turn-over en accueillant les nouvelles recrues en les aidant à gérer les situations, à faire connaissance des dispositifs, des partenaires...tout en prenant en compte la diversité des territoires et des missions.
- Faire évoluer le partenariat, nous faire connaître, faire connaître les ressources disponibles afin de prévenir les sorties sèches des structure : hôpital, Aide Sociale à l’Enfance (ASE), détention, logement... autant de situations d’urgence engendrant tensions et émotions.
- Travailler en confiance avec les structures d’accueil, les connaître, s’informer sur leurs pratiques, leur projet... doit aider à limiter les dysfonctionnements, les incompréhensions dues à la saturation , aux places non adaptées, au public « incasable », à la récurrence, au droit à l’oubli, aux temps d’attente pour avoir une réponse
- Disposer d’un outil d’observation fiable facile d’utilisation,
- Améliorer les conditions de travail. Tout ce qui relève de ce côté matériel, de la recherche de bien-être au travail ne peut qu’améliorer l’écoute ? Cet aspect dépend essentiellement des employeurs, il devrait donc pouvoir aboutir facilement : locaux adaptés, matériel performant, conditions de travail...

La Fédération des acteurs de la solidarité forte de la réussite de cette première journée, des informations recueillies, des attentes, des préconisations faites, vous propose de poursuivre ce travail.

- En faisant le relais de vos préoccupations au groupe de travail mis en place par le Conseil d’administration dont le but est de rendre visibles les besoins.
- En poursuivant le combat pour la reconnaissance de votre action au quotidien auprès des personnes en situation de détresse (le Ségur pour tous)
- En luttant pour que votre métier d’Écouteur soit enfin reconnu au sein des Conventions collectives et qu’il soit pris en compte dans le grand service public de la rue au logement
- En poursuivant son engagement dans le travail d’observation au travers d’un outil (SI-SIAO), fiable, facile d’accès et exploitable

Merci à toute l’équipe de l’Envol qui nous a accueillie, merci à vous Tous qui avaient participé à la construction et au succès de cette journée et plus spécialement à Delphine et David qui en ont été les principaux organisateurs.

Bon retour à toutes et tous.

