

# L'écoute sociale au 115 : les bases de l'écoute téléphonique en situation d'urgence sociale

Mardi 22 et mercredi 23 septembre 2026

## Contexte

Les écoutant.e.s 115, sont amené.e.s à répondre aux appels de personnes sans domicile, à la recherche d'un hébergement ou d'autres services de première nécessité, ou de signalements.

Comment concrètement, au téléphone, alors que la personne qui appelle vit une situation d'urgence sociale, tenir des propos qui permettent une aide inconditionnelle, de proximité, respectueuse ? Comment accorder toute l'attention nécessaire à cette personne, comprendre ses besoins, trouver l'information tout en prenant en compte, ce qu'elle dit, ce qu'elle semble dire mais ne dit pas vraiment, ainsi que les émotions qu'elle exprime ?

Que faire de ses propres incompréhensions, de ses propres émotions dans cet échange ?

Il existe des techniques, des postures - c'est-à-dire des façons d'être - qui permettent en quelques échanges de créer une relation respectueuse de l'individu et de soi-même. L'apprentissage et l'usage de ces techniques seront l'objet de cette formation.

## Objectifs

- Adopter des postures et des techniques d'écoutant social
- Cadrer et conclure un entretien téléphonique lors d'un appel au 115
- Créer une relation de confiance et écouter la personne
- Accueillir la demande de la personne écoutée
- Comprendre la situation sociale vécue par la personne en faisant preuve de compréhension empathique
- Gérer ses émotions et les situations difficiles
- Se servir du processus de l'intelligence émotionnelle
- Faire preuve de congruence
- Utiliser le DESC de Bower (D = Décrire les faits, E = Exprimer mes Émotions, S = Spécifier des Solutions, C = Conséquences et Conclusion)
- Se reconnaître comme appartenant à une équipe ayant des pratiques communes d'écoute sociale.



S'inscrire à la formation

## Tarifs

**Adhérent : 540 €/inscrit**

**Non adhérent : 690 €/inscrit**



### Publics visés

Les écoutant.e.s de jour, utilisateurs/utilisatrices du SI-SIAO



### Durée

2 jours, soit 14h



### Prérequis

Aucun



### Formatrice

Marie-Claire Gallin Martel, formatrice consultante en psychologie du travail et experte du développement professionnel



### Lieu

En fonction de la demande



### Evaluation des acquis

Questionnaire d'évaluation  
Attestation de réalisation de la formation



### Accessibilité

**Votre situation nécessite des aménagements particuliers ?**

Si oui, merci de nous en informer dès que possible afin d'envisager des modalités pédagogiques et techniques adaptées  
=> [christele.hervagault@federationsolidarite.org](mailto:christele.hervagault@federationsolidarite.org)



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Fédération des acteurs de la solidarité Auvergne-Rhône-Alpes, 63 rue Smith, 69002 Lyon - [contact-aura@federationsolidarite.org](mailto:contact-aura@federationsolidarite.org)  
<https://www.federationsolidarite.org/regions/auvergne-rhone-alpes> - N° OF : 82.69.08797.69 - N° SIRET : 38009394800038

# L'écoute sociale au 115 : les bases de l'écoute téléphonique en situation d'urgence sociale

## Programme

### Jour 1

- La communication interpersonnelle dans le cadre d'une écoute sociale
- La relation écoutant-écouté dans le cadre d'une écoute téléphonique du 115
- Accueillir l'écouté : créer la relation
- Principes de directivité et de non-directivité
- L'écoute active et ses techniques

### Jour 2

- L'assertivité ou l'affirmation de soi dans le respect de l'autre
- Les émotions et l'intelligence émotionnelle

## Moyens et méthodes

Formation basée sur l'échange de pratiques à partir de situations concrètes, d'apports théoriques et méthodologiques : grille de positionnement, analyse de situations, études de documents, études de cas, quizz, exercices pratiques de simulation de type jeux de rôles pour favoriser la mise en situation.

Construction par chaque stagiaire de sa propre fiche outil et rédaction d'une charte commune de l'écouter. Remise d'un support pédagogique sous format numérique en fin de formation.