

Quels que soient leur mission principale, leur spécificité professionnelle ou leur champ d'intervention, les acteurs de terrain (psychologue, éducateur, assistante sociale, animateur de rue, chargé de prévention, infirmier, médecin, bénévole, etc.) sont aujourd'hui nombreux à avoir une pratique de l'écoute. Des lieux ont la possibilité de recevoir et de consacrer du temps à cette pratique.

A l'origine un besoin qui émane des acteurs de terrain ...

Lors des réunions préparatoires à la Conférence Régionale de Santé en 2000, centrées sur le mal-être et le suicide des jeunes, des acteurs de terrain ont fait état de la nécessité de mieux connaître les lieux d'écoute.

Ce besoin a été repris par les conclusions du jury qui a émis la proposition suivante : « Disposer d'outils tels que des annuaires constitués de référents ».

C'est donc à partir de ce constat que le CRES s'est consacré à ce travail.

Objectif du document

Il s'agit d'apporter une contribution à l'identification des lieux de proximité qui se proposent de recevoir la population pour l'écouter **en amont des prises en charge spécialisées du droit commun**.

Ces prises en charge sont ensuite assurées par les institutions présentées en annexe.

L'idée est donc de fournir aux acteurs de terrain des informations, des ressources pour orienter la population vers l'existant.

METHODOLOGIE ET

Identification et sélection des lieux

Pour identifier les structures susceptibles de faire partie de cet annuaire,

- le CRES a utilisé sa propre base de données ;
- ainsi que la base de l'Observatoire Régional de la Santé qui répertoriait les structures oeuvrant auprès des personnes en situation de précarité.
- Ces adresses ont été complétées par les structures elles-mêmes, auxquelles nous demandions de nous transmettre les coordonnées de lieux susceptibles d'être concernés par ce recensement.

Un repérage en cascade a donc été effectué.

**Il y a une grande diversité des lieux existants.
Diversité qui montre la palette de l'écoute actuellement,
effectuée par des professionnels ou des bénévoles.**

Ce document ne comporte donc pas un recensement exhaustif de tous les lieux d'écoute et ceci est lié aux trois critères de choix suivants :

- Les structures contactées ont elles-mêmes décidé si elle répondaient au critère suivant : les personnes viennent pour être écoutées en premier lieu ; c'est-à-dire qu'**elles reconnaissent elles mêmes ce lieu comme un espace dans lequel elles peuvent se rendre pour être écoutées** et il n'est pas nécessaire que cette écoute soit effectuée dans le cadre d'une autre demande (de soin, d'insertion, d'information, etc..). L'écoute pratiquée dans le cadre des professions sanitaires, sociales, éducatives et médicales n'est donc pas recensée dans ce document.
- Cet annuaire étant à destination des acteurs de terrain pour qu'ils puissent orienter la population, **les lieux qui ne fonctionnent qu'en interne à la structure, c'est-à-dire vers lesquels un partenaire ne peut pas orienter une personne, ont été exclus.** Cela ne limite en rien leur pertinence.

Guide d'utilisation

Cet annuaire est composé de cinq parties distinctes :

1. Les associations actives sur plusieurs villes du département
2. Les associations locales
3. L'écoute par téléphone
4. Quelques services de droit commun
5. Index par structure

L'orientation des personnes ne doit pas omettre la liberté de choix de l'utilisateur qui doit être préservée. C'est en effet **la personne qui pourra décider quel est le lieu qui lui semble, à elle, le plus facile d'accès,** et ce, en fonction de nombreux

paramètres : les aspects pratiques, c'est-à-dire la proximité et les horaires d'ouverture par exemple, mais aussi et surtout peut-être, les objectifs du lieu dans lesquels la personne pourra se reconnaître ou non, ou encore le type d'intervenant qui sera susceptible de répondre au mieux à son besoin, etc.

Un annuaire qui s'inscrit dans une réflexion globale sur l'écoute

Pour mettre en œuvre ce projet nous avons, dans un premier temps, initié une recherche documentaire. Partant de mots clés tels que « écoute – relation d'aide – psychologie – éducation – etc. », un certain nombre d'ouvrages, revues, articles, rapports, etc. ont été sélectionnés parce qu'ils abordaient la question de l'écoute.

Pour faciliter l'analyse des documents, nous avons ensuite élaboré une grille comportant les items suivants :

- Définition de l'écoute
- Références théoriques
- Objectifs et finalités
- Publics concernés
- Méthodes et outils
- Formation initiale et continue/fonction de l'écouter
- Champ d'intervention de la structure support (lieu)
- Savoir être
- Effets induits par chaque forme d'écoute
- Limites de l'écoute
- Evaluation.

42 fiches bibliographiques ont été rédigées. Elles sont disponibles au Centre de documentation du CRES.

Production d'un document de réflexion sur l'écoute

Un document de réflexion a été rédigé dont l'objectif est le suivant :

Fournir aux acteurs de terrain et aux personnes susceptibles de s'intéresser aux services et aux formes d'écoute (décideurs, publics, etc.), un cadre de questionnement, une réflexion permettant de mieux comprendre la diversité des pratiques d'écoute.

Ce document a été travaillé avec un groupe composé de 14 personnes venant d'horizons professionnels divers.

Il est conçu selon le plan suivant :

I. Réfléchir

1. Qu'est-ce que l'écoute ?
2. Quels sont les éléments qui sous-tendent les pratiques d'écoute ?
3. Quels en sont les principes éthiques et déontologiques ?

II. Diversité des formes d'écoute

1. Les questions clés

2. Qui écoute ?
3. Quelles sont les fonctions de l'écoute ?
4. Dans quel cadre, dans quel contexte ?
5. Qu'est-ce qu'on écoute ?

III. Repères pour améliorer sa pratique d'écoute

Organisation pratique des annuaires

Afin de faciliter l'utilisation du document, **les départements de la région Languedoc Roussillon ont été regroupés.**

Ainsi il existe trois annuaires : un annuaire pour l'Aude et les Pyrénées Orientales, un annuaire pour le Gard et la Lozère, et un annuaire pour l'Hérault.

Evolution du document

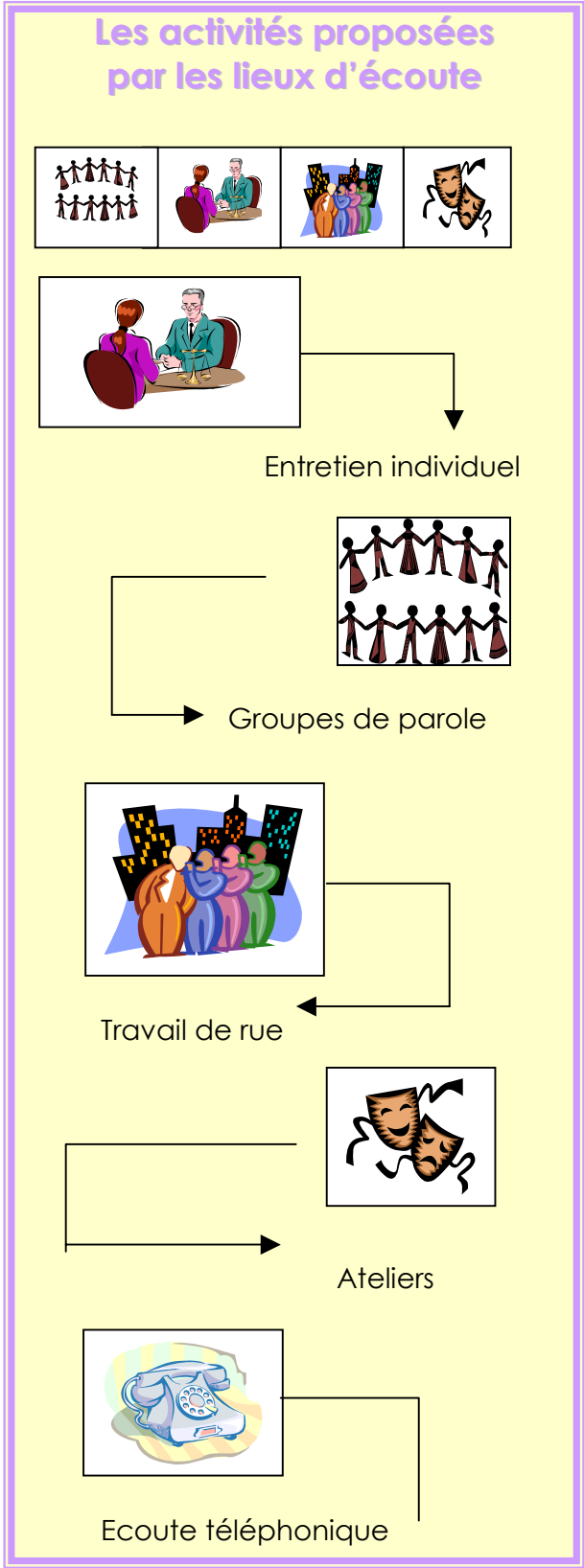
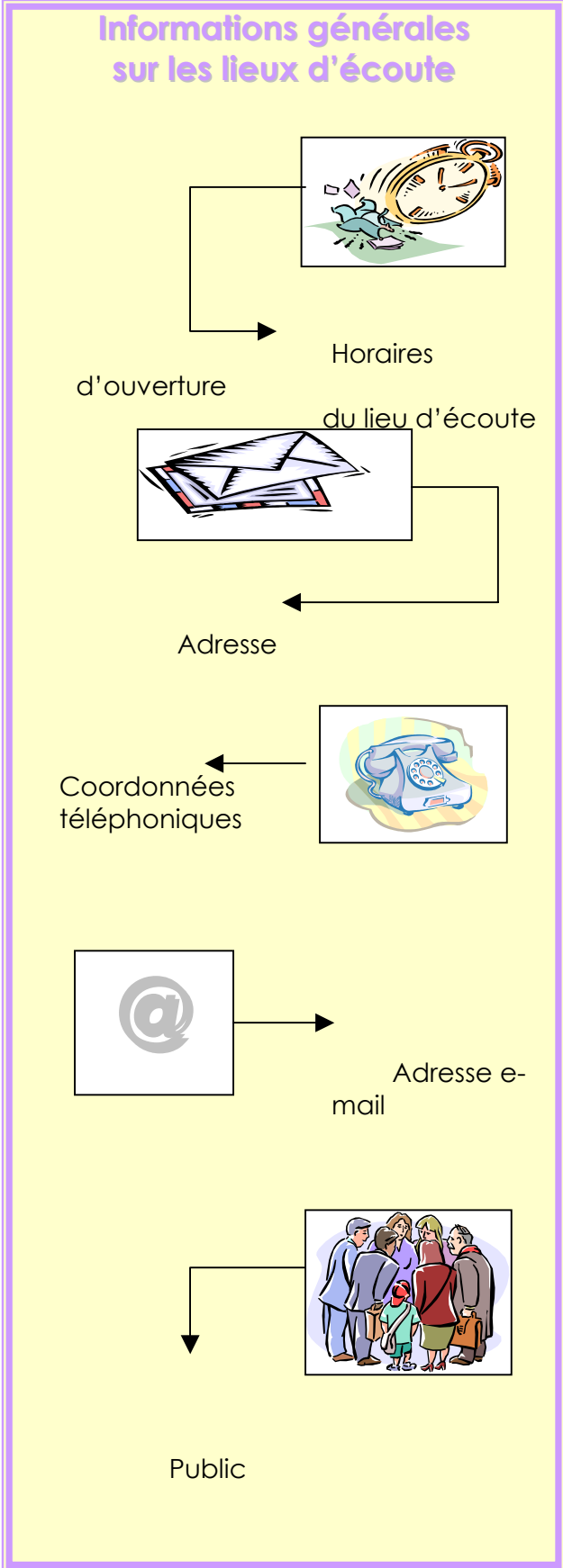
Vous avez la possibilité d'**actualiser les informations** contenues dans ces annuaires et d'inclure de nouveaux lieux, en nous contactant.

Nous serions également intéressés de recevoir vos messages, questions sur ce document.

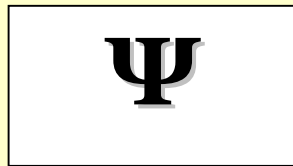
Gratuité

La plupart des structures mentionnées dans cet annuaire proposent une écoute gratuite. Lorsque cela n'est pas le cas, le montant des prestations proposées par les lieux d'écoute est mentionné.

EXPLICATION DES



Qualification des professionnels qui interviennent sur les lieux d'écoute



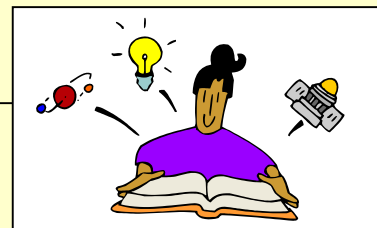
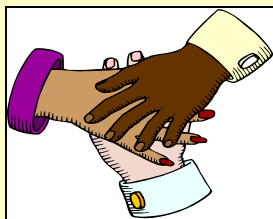
Les professions dites " psy " :
(psychologue, psychothérapeute, psychiatre, psychanalyste, etc.)

Les professions éducatives et sociales :
(éducateur spécialisé, assistante sociale, moniteur éducateur, enseignant, etc.)



Les professions médicales :
(médecin généraliste, infirmier, aide soignant, etc.)

Les Métiers de l'animation :
(animateur, éducateur sportif, artistes, etc.)



Les bénévoles