



**Face à la situation exceptionnelle liée à l'épidémie de Coronavirus,  
de nombreuses lignes d'écoute se sont créées.**

**Le Collectif TeSS pointe les spécificités de l'accompagnement par téléphone  
afin de prémunir appelant.e.s et écoutant.e.s**

Les dispositifs de soutien et d'accompagnement par téléphone se sont multipliés pendant cette période de confinement, répondant à un fort besoin d'écoute et d'information à distance. Le Collectif TeSS regroupe des associations et structures nationales, spécialistes de la relation d'écoute et d'aide à distance. Pour ce dernier, l'écoute par téléphone demande une formation spécifique, que ce soit pour les professionnel.e.s ou pour les bénévoles.

L'écoute par téléphone diffère du face à face en bien des points. A l'abri des regards, les personnes se livrent aisément (et rapidement) sur des sujets douloureux. Ils laissent venir les émotions. De son côté, l'écoutant.e apporte un soutien auprès de l'appelant.e avec comme seuls outils sa voix, ses mots et ses connaissances du domaine concerné. C'est bien là la spécificité, l'ADN des services téléphoniques et de la relation d'aide dans ce cadre.

Un écueil inhérent à l'écoute téléphonique : certains appelant.e.s peuvent développer une dépendance au service, notamment sur les lignes d'écoute fonctionnant sans rendez-vous, avec de larges horaires d'ouverture. En somme, le médium du téléphone comporte certains risques pour l'écouté.e comme pour l'écoutant.e et nécessite un savoir-faire spécifique. Notre collectif se tient à la disposition des acteurs qui souhaiteraient s'informer sur nos actions ou se former sur le sujet de l'accompagnement par l'écoute téléphonique.

**Contact : [collectiftess@gmail.com](mailto:collectiftess@gmail.com)**



## L'histoire du Collectif TeSS

Le début de la téléphonie sociale et en santé revient à des initiatives des milieux associatifs dans les années 60. Dans les années 80, les pouvoirs publics ont pris conscience de l'apport de ces numéros et se sont impliqués dans la création de certains d'entre eux.

En 2011, différentes structures décident d'organiser des réunions trimestrielles d'échanges de pratiques. Elles regroupent des structures associatives et nationales, de toutes tailles, qui travaillent avec des salariés ou des bénévoles, dans le secteur de la santé ou social, et plus ou moins dans l'urgence.

Le Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS) est créé en mars 2012 par plus d'une dizaine d'acteurs.

Il se réunit autour d'une charte fondatrice qui reprend les valeurs communes que nous défendons ensemble autour de la posture d'écouter, de la relation d'écoute et d'aide à distance, de prise en charge et de soutien des personnes qui contactent les différents numéros quand elles sont en situations difficiles.

Aujourd'hui, l'objectif de TeSS est de favoriser les échanges de bonnes pratiques, promouvoir la téléphonie sociale et en santé et développer l'expertise dans ce domaine.

Le collectif TeSS regroupe : AFM-Téléthon – Apprentis d'Auteuil – Avec Nos Proches – Droit d'Enfance (116 000 Enfants Disparus) – Conseil départemental du Gers – Centre National d'Informations sur la Surdité – Enfance et Partage – e-Enfance / Net Ecoute 0 800 200 000 – Fédération 3977 – FNSF, 3919 – France Acouphènes – France Victimes – France Assos Santé – Ligue nationale contre le cancer – Maladies Rares Info Services – Fondation OCH – PHARE Enfants-Parents – Allo j'aide un proche Occitanie – 119-Allo Enfance en Danger – Solitud'écoute par les Petits Frères des Pauvres – Suicide  coute – UNAFAM

**Contact : [collectiftess@gmail.com](mailto:collectiftess@gmail.com)**