

Solitud'écoute et accompagnement téléphonique : deux actions téléphoniques des Petits Frères des Pauvres très différentes

Si le téléphone est le point commun de ces deux actions, il n'en demeure pas moins que leurs objectifs, publics et modes d'actions sont bien différents. Avec le développement de l'accompagnement téléphonique ces derniers mois, il est important de rappeler ici leurs particularités respectives.

	 SOLITUD'ÉCOUTE Le bénévole reçoit les appels	 ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUE Le bénévole émet les appels
L'action en général	Ligne d'écoute nationale gratuite et anonyme. L'écoute est ponctuelle. Solitud'écoute est une action spécifique qui a reçu un agrément du conseil d'administration.	Accompagnement relationnel via l'outil téléphone. L'accompagnement téléphonique est une action territoriale dont le cadre est le même que pour toutes les autres EAT.
Comment ça marche ?	Les bénévoles reçoivent des appels anonymement, distribués par l'opérateur de manière aléatoire entre les 3 plateformes de Nantes, Lyon et Paris.	Comme pour toutes les EAT, des binômes de bénévoles sont constitués et appellent à tour de rôle des personnes identifiées et accompagnées par l'Association.
Comment la personne arrive jusqu'à nous ?	Elle compose le numéro 0 800 47 47 88 (appel gratuit) entre 15h et 20h chaque jour de l'année, y compris week-end et jours fériés, et est mise en relation avec un bénévole écoutant.	Par des signalements et notamment de partenaires.
Public visé	Des personnes de plus de 50 ans souffrant d'isolement, de solitude ou de mal-être qui ont besoin d'exprimer leur souffrance. L'anonymat libère la parole. Ces personnes sont nommées « appelants »	Des personnes de plus de 50 ans, souffrant d'isolement et souhaitant un accompagnement régulier pour tisser une relation et échanger. Ces personnes sont nommées « personnes accompagnées »
Provenance de la personne bénéficiaire	En tant que dispositif national, les appelants sont issus de toute la France.	En tant que projets régionaux, les personnes accompagnées résident sur le territoire de la Fraternité mettant en œuvre le projet.
La relation via le téléphone	Le temps d'un appel, le bénévole se rend disponible, dans une posture d'écoute active : pas de conseil, pas de jugement, juste une oreille attentive.	C'est une relation classique d'accompagnement, sauf que les bénévoles et les personnes accompagnées ne se rencontrent pas physiquement et vivent la relation à distance.
Les bénévoles	Ils sont nommés « écoutants » et résident soit à Nantes, Paris ou Lyon.	Ils habitent sur le même territoire que les personnes accompagnées
L'anonymat	Il est respecté pour les appelants, comme pour les écoutants. Aucune information n'est donnée sur l'adresse du lieu d'écoute et sur les bénévoles.	S'agissant d'une relation d'accompagnement, l'anonymat n'existe pas. Il est néanmoins demandé aux bénévoles de masquer leur numéro personnel pour appeler la personne accompagnée.
Suivi de la personne	Pas de suivi, chaque appel est unique, anonyme et confidentiel.	Suivi et communication entre le binôme de bénévoles, l'équipe, le CDS et éventuellement le partenaire qui nous a signalé la personne quand c'est le cas.
Parcours de formation	Les bénévoles sont particulièrement formés à l'écoute de récits de vie difficiles : 1. Tutorat obligatoire (environ 3 mois) 2. Formation initiale composée de plusieurs modules de formations 3. Modules complémentaires et spécifiques	Il est recommandé aux bénévoles de suivre plusieurs modules de formation pour être plus à l'aise dans leur accompagnement : 1. Des clefs pour faciliter l'écoute 2. Les fondamentaux de la relation d'accompagnement 3. La relation à distance avec l'outil téléphone
Vie d'équipe et modes de soutien	Des réunions d'équipes et des groupes de paroles obligatoires réguliers avec une psychologue	Réunions d'équipe en visioconférence. Le Groupe d'analyse de pratiques est également recommandé comme mode de soutien et permet l'échange entre bénévoles.