TCHATTE

tes atouts

LIGNES D'ÉCOUTE

AVEC L'APPUI

de

jeunes bénévoles entraînés

FR

Co-financé par le programme européen Erasmus+ de l'Union Européenne

IFOTES
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES EUROPE
International Federation of Telephone Emergency Services

Le soutien à cette publication par la Commission Européenne ne constitue pas une approbation de son contenu qui appartient exclusivement à ses auteurs, et la responsabilité de la Commission ne saurait être engagée pour quel qu'usage qu'il pourra être fait de ses contenus.

© 2023. This work is licensed under a CC BY 4.0 license

PROJET EUROPÉEN

TCHATTE tes atouts

LIGNES D'ÉCOUTE

AVEC L'APPUI

de

jeunes bénévoles entraînés

Manuel

Février 2023

PROGRAMME ERASMUS +
Coopération pour l'innovation et l'échange des meilleures pratiques
KA204 - Partenariat stratégique pour l'éducation des adultes

Numéro du projet: 2020-1-DE02-KA2046007667

PARTENAIRES DU PROJET

IFOTES EUROPE
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES Europe (IE), Hagen, Allemagne

TelefonoAMICOItalia

Telefono Amico Italia (TAI), Trento, Italie

S.O.S Amitié

S.O.S Amitié France (SOSA), Paris, France

LESZ 116 123

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ), Békéscsaba, Hongrie

Teléfono de la esperanza
telefonodelaesperanza.org

Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), Madrid, Espagne

artess
Association for Research and Training on Emotional Support Skills

Associazione Culturale ARTESS
Association for Research and Training on Emotional Support Skills, Udine, Italie

BEL OF CHAT 106
TELE-ONTHAAL.BE

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel (TO), Gent, Belgique

table des matières

LA VIE NUMERIQUE AU XXI SIÈCLE 7

POURQUOI METTRE EN PLACE UN SERVICE D'ECOUTE PAR CHAT? 7

1. LE PROJET «TCHATTE TES ATOUTS - LIGNES D'ECOUTE AVEC L'APPUI DE JEUNES BÉNÉVOLES ENTRAÎNÉS » 8

1.1. CONTEXTE 8

1.2. OBJECTIF DU PROJET 8

1.3. PARTENAIRES DU PROJET 9

1.4. MÉTHODE 9

1.5. RÉSULTAT 9

2. ÉCOUTER PAR CHAT DANS LES SERVICES D'ECOUTE TÉLÉPHONIQUES - UN ETAT DES LIEUX 10

2.1. MÉTHODOLOGIE 10

2.1.1. Sources et contributions 10

2.1.2. Difficultés 10

2.2. APERÇU INTERNATIONAL DES PRATIQUES D'ÉCOUTE PAR CHAT 10

2.2.1. Gestion du service de chat 10

2.2.2. Appels au chat 11

2.2.3. Usagers du chat (appelants / écoutants) 12

2.2.4. Recrutement et formation pour le chat 13

2.3. UNE ÉCOUTE ENCORE EN VOIE D'INVENTION 14

2.3.1. La diversité des pratiques 14

2.3.2. Questions, attentes et préoccupations des organisations d'écoute 15

2.3.3. Et qu'en est-il des jeunes bénévoles? 16

2.4. QUELQUES POINTS À SOULIGNER EN GUISE DE CONCLUSION 16

3. EXPLORATION DE CHANGEMENTS STRUCTURELS ENVISAGEABLES DANS LES TES POUR AJUSTER LES MODALITÉS DU SERVICE ET PERMETTRE AUX JEUNES DE FAIRE DU BÉNÉVOLAT 17

3.1. LA MÉTHODE: COLLECTE D'INFORMATIONS ET RELEVÉ D'EXPÉRIENCES 17

3.2. L'EXPÉRIENCE DES PARTICIPANTS AU PROJET DANS LEURS SERVICES DE CHAT ET AVEC LES JEUNES BÉNÉVOLES 17

3.2.1 Responsable du service de chat 17

3.2.2 Formation des bénévoles pour le service de chat 18

3.3. COMPARAISON DES DIFFÉRENTES EXPÉRIENCES EN TES AVEC LES JEUNES BÉNÉVOLES 19

3.4. BILAN 23

3.5. QU'EN DISENT LES JEUNES ? 24

3.6. CONCLUSIONS: PROPOSITIONS POUR UNE MEILLEURE INTEGRATION DES JEUNES BÉNÉVOLES DANS LES ORGANISATIONS DE TES 25

4. CAMPAGNES LOCALES ET NATIONALES EN VUE DE RECRUTER DE JEUNES BÉNÉVOLES 26

4.1 INTRODUCTION 26

4.2. RESEAUX SOCIAUX 26

4.2.1 Présence des jeunes sur les réseaux sociaux 26
4.2.2 Présence des lignes d'urgence téléphonique sur les réseaux sociaux 27
4.3 SUPPORT PROFESSIONNEL 28
4.4 COMMENT RECRUTER? 28
4.4.1. Jeunes et bénévolat 28
4.4.2 Comment motiver les jeunes 29
4.4.3 Connexions directes et indirectes 29
4.5 CONCLUSIONS 29
5. LIGNES DIRECTRICES DES TES POUR DES FORMATIONS DE QUALITE ET OUTILS POUR LES BÉNÉVOLES INTERNAUTES 30
5.1. SURVOL DES FORMATIONS TES 30
5.1.1. Durée de la formation 31
5.1.2 Modalité de la formation 31
5.1.3 Formation continue 31
5.1.4. Rencontres entre bénévoles (internautes) 32
5.1.5. Contenus de la formation pour les internautes 32
5.1.6. Méthodologie de formation 32
5.1.7. Les difficultés rencontrées 32
5.2 RECOMMANDATIONS EN MATIERE DE FORMATION AU CHAT 33
6. RECOMMANDATIONS FINALES 34
6.1 PREPARATION A l'ÉCOUTE EN LIGNE POUR LE CHAT 34
6.2. SE CONCENTRER SUR LES JEUNES BENEVOLES POUR LE CHAT 34
6.2.1. Bénéfices offerts par les jeunes internautes 34
6.2.2. Défis d'employer des jeunes bénévoles pour le chat 35
6.2.3 Recommandations afin d'attirer plus de jeunes bénévoles pour le chat 35
6.3 RECRUTER DE JEUNES BENEVOLES INTERNAUTES 35
6.4 IMPORTANTES REMARQUES POUR FORMER DE JEUNES BÉNÉVOLES 36
6.4.1. La communication écrite demande des compétences particulières 36
6.4.2. S'exercer, s'exercer et encore s'exercer 36
6.4.3. Formation à l'écoute et à la compréhension 37
6.5. DÉFIS SUPPLÉMENTAIRES 37
6.5.1. Jusqu'à quel point rendre flexible l'engagement du bénévole? 37
6.5.2. Comment mieux atteindre les jeunes? 37
6.5.3. Pouvons-nous échanger les bonnes pratiques autour de la formation au chat? 37
6.5.4. Comment encourager les liens entre bénévoles? 38
6.5.5. Comment promouvoir et diffuser l'importance d'une bonne écoute au sein de la société, surtout parmi les jeunes? 38
ANNEXES 39
ANNEXES AU CHAPITRE 2 41
ANNEXES AU CHAPITRE 4 44
ANNEXES AU CHAPITRE 5 45
REMERCIEMENTS 49

introduction

LA VIE NUMERIQUE AU XXI SIÈCLE

Pour la plupart des gens, être en ligne fait partie de leur quotidien (services bancaires en ligne, rendez-vous médical, achats, rencontre d'amis, recherche d'emploi, etc.). Les gens sont connectent pour trouver toutes sortes d'informations, y compris la recherche de conseils, de soutien et d'aide.
Le soutien en ligne offre de nombreux avantages: il a un niveau de contraintes bas non seulement en termes pratiques (mobilité, heures d'ouverture, simplicité des procédures, réalisables depuis chez soi), mais aussi d'un point de vue personnel (le sentiment d'insécurité, la peur, la faible estime de soi, ou le manque de compétences sociales y sont estompés).

POURQUOI METTRE EN PLACE UN SERVICE D'ECOUTE PAR CHAT?

Les lignes d'écoute devraient en priorité être accessibles aux personnes en détresse. Le média par lequel ils sont en contact avec les appelants est secondaire au fait qu'ils parviennent à les atteindre. Toutes les lignes d'écoute qui ont commencé à offrir des formes d'aide en ligne ont rencontré un tel succès que la demande dépasse l'offre.
Il est évident aujourd'hui que le meilleur lieu pour atteindre les jeunes se situe dans un environnement numérique.
Cela constitue plaidoyer afin que tous les services d'écoute offrent une ligne de chat. Si nous voulons atteindre les jeunes, il nous faut rendre nos services disponibles en ligne.
En tant que TES[1], quels sont les avantages à établir une ligne de chat?

- Disponibilité accrue: notre public cible (en particulier les jeunes) est naturellement en ligne. Internet fait partie intégrante de notre vie quotidienne. Dans de nombreux autres secteurs, offrir un service en ligne est une évidence (administration, tourisme, commerce...). Le public s'attend à ce que ces services soient disponibles de même dans le secteur de la santé et du bien-être.
- Consolidation de nos choix de politiques, tels que le renforcement de notre action, des services axés sur la demande, donner plus de maîtrise à l'appelant et personnaliser davantage nos lignes d'écoute.

Ce manuel, produit dans le cadre du projet "Chat Your Value - Crisis Help-lines Assisted by Trained Young Volunteers" (« Tchatte tes atouts – Lignes d'écoute avec l'appui de jeunes bénévoles entraînés »), financé par l'Union européenne, présente quelques-unes des bonnes pratiques en faveur de la participation des jeunes aux services d'écoute via Internet, déjà mis en œuvre par des lignes d'assistance au niveau européen.
Il ouvre également la voie à quelques réflexions et recommandations sur la manière de d'ouvrir davantage de perspectives et développer les méthodes qui permettent aux jeunes d'aborder le service d'écoute, en tant que bénévoles autant qu'utilisateurs.

Bonne lecture!
Le groupe de projet

[1] Telephone Emergency Service = l'autre manière de désigner les lignes d'écoute téléphonique

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

1.
LE PROJET « TCHATTE TES ATOUTS - LIGNES D'ECOUTE AVEC L'APPUI DE JEUNES BÉNÉVOLES ENTRAÎNÉS »

1.1. CONTEXTE

Le projet est issu du projet européen « *YOUThES – Recruiting young volunteers for crisis helplines*[2]» « YOUThES – Meilleures pratiques pour recruter de jeunes bénévoles dans les services d'écoute téléphonique ») (2016-2019) qui a montré que tant la motivation du personnel en responsabilité des TES que celle des autres bénévoles est le fondement du succès du recrutement de jeunes bénévoles. Les responsables de poste, les chargés du recrutement et les bénévoles des services d'écoute par téléphone (TES) doivent être convaincus de l'intérêt d'avoir des écoutants jeunes et faire connaître le service d'écoute aux jeunes en valorisant les opportunités qu'offre un tel investissement, en particulier les bienfaits de l'aide à autrui, d'être un membre utile à la société, du développement personnel et de gain en expérience de vie.

Les jeunes se rencontrent sur Internet et par contact personnel, ce qui peut nécessiter des changements structurels dans l'organisation des TES. La période d'engagement des jeunes bénévoles peut être maintenue en prenant soin d'eux et en encourageant leurs talents. L'élaboration de lignes directrices pour la formation de jeunes bénévoles au chat peut également bénéficier des conclusions des projets européens «*EmPoWEring – Educational Path for Emotional Well-being*[3]» (2015-2017) et «*MONALiSA – Measurement of Today Advanced Listening Skills Attitudes*[4]». (2019-2022), notamment pour promouvoir l'utilisation d'outils et de moyens de formation testés et efficaces pour l'auto-évaluation des compétences à l'écoute dans les TES.

1.2. OBJECTIF DU PROJET

Le but de ce partenariat est d'apporter une valeur ajoutée en termes de connaissances et d'expérience au travers de la réflexion et de l'échange communs sur les meilleures pratiques de communication, de recrutement et de formation des jeunes volontaires pour une affectation au service de chat des lignes d'écoute. Il s'agit aussi d'explorer les éventuels changements structurels dans les TES aptes à favoriser l'engagement des jeunes et leur maintien plus durable dans nos organisations.

---

[2] ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership. Project Number: 2016 – 1 – DE02-KA204-003302.
Manuel en 10 langues sur the site https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes-

[3] ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership. Project Number: 2015-1- DE02-KA204- 002492.
Site: https://empowering.listening-skills.eu

[4] ERASMUS+ PROGRAM OF THE EUROPEAN UNION KA204 - Strategic Partnerships for adult education. Project number: 2019-1-DE02-KA204-006313. Site: https://listening-skills.eu

1.3. PARTENAIRES DU PROJET

	NOM DE L'ORGANISME PARTENAIRE	ABBREVIATION	PAYS	ROLE
1	IFOTES Europe e.V.	IE	Allemagne	Porteur du dossier
2	Telefono Amico Italia	TAI	Italie	Partenaire
3	S.O.S Amitié France	SOSA	France	Partenaire
4	Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege	LESZ	Hongrie	Partenaire
5	Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza	ASITES	Espagne	Partenaire
6	Ass. Culturale ARTESS - Association for Research and Training on Emotional Support Skills	ARTESS	Italie	Partenaire
7	Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel	TO	Belgique	Partenaire

1.4. MÉTHODE

Les étapes d'avancement du projet ont été présentées et discutées lors de réunions de projet transnationales auxquelles participaient 1 à 2 représentants de chaque institution partenaire.
Dans le cadre du projet, 5 réunions transnationales ont eu lieu en Allemagne (juin 2021), en Espagne (octobre 2021), en Belgique (mars 2022), en Italie (juin 2022), en France (octobre 2022).
Pour recueillir des informations sur les services de chat dans les organisations de TES, nous avons utilisé:

- Questionnaire pour les organisations
- Questionnaire pour les bénévoles
- Entrevues Zoom avec des bénévoles

1.5. RÉSULTAT

Le document qui a été élaboré conjointement dans ce partenariat est le présent manuel de meilleures pratiques, qui propose des recommandations et des exemples pratiques sur trois priorités/actions principales:

1. Changements envisageables dans la gestion du service et des ressources humaines des TES, surtout en ce qui concerne les jeunes bénévoles.
2. Campagne de communication visant à recruter de jeunes bénévoles, en particulier pour le service de chat.
3. Principes directeurs pour la formation à l'écoute des jeunes bénévoles, en adoptant des outils innovants développés dans l'environnement européen des TES.

Le manuel a été traduit dans les 6 langues partenaires: allemand, italien, français, hongrois, espagnol et flamand, et est disponible en open source sur le site de l'IFOTES **http://www.ifotes.org/**.

2.
ÉCOUTER PAR CHAT DANS LES SERVICES D'ECOUTE TÉLÉPHONIQUES - UN ETAT DES LIEUX

Mener une réflexion prospective sur le potentiel de l'écoute par écrit nécessite de faire le point au préalable sur la situation actuelle des Services d'Ecoute par Téléphone qui, précisément, ne sont plus seulement téléphoniques.
Ce recensement sera par ailleurs utile pour nourrir la réflexion sur l'hypothèse originelle du projet: « en accroissant la présence de jeunes écoutants et la disponibilité d'un soutien émotionnel par chat, les TES peuvent répondre aux besoins des jeunes appelants, qui n'aiment généralement pas parler au téléphone, mais préfèrent chatter et échanger des messages textuels»[5].

2.1. MÉTHODOLOGIE

2.1.1. Sources et contributions

Les résultats présentés ici sont tirés de l'enquête annuelle générale IFOTES 2021 (données 2020) complétée par une enquête ciblée sur les seules pratiques en matière d'écoute sur internet (chat et email) parmi les organisations nationales de toute l'Europe. Ces données ont été recueillies en mai-juin 2021 sur la base de questions ouvertes aux fins de mesurer la diversité des faits et des pratiques (le cas échéant).

2.1.2. Difficultés

Cette partie du projet a été réalisée exclusivement à distance (échanges de courriels) en raison de la pandémie de COVID-19. Il a donc été décidé par la suite de l'affiner en recueillant des expériences axées sur trois pays:

- la Finlande - *MIELI Kriisipuhelin*: 18 ans d'expérience, des pratiques originales
- l'Italie – *Telefono Amico Italia*: pratique très récente (1 an), en cours de développement national
- la France – *S.O.S Amitié*: 15 ans de pratique, au motif de l'évolution initiée à la faveur de l'écoute à domicile pendant et depuis le premier confinement en mars 2020.

2.2. APERÇU INTERNATIONAL DES PRATIQUES D'ÉCOUTE PAR CHAT[6]

2.2.1. Gestion du service de chat

- Les services de chat les plus anciens ont environ 18 à 25 ans (Finlande, Allemagne); la Belgique, la France, la Suisse les ont initiés plus tard (15 ans); les plus récents sont l'Italie et l'Autriche (1 à 6 ans); d'autres envisagent de le créer (Espagne, Portugal, Hongrie).

---

5 Dans le dossier de candidature du projet, 2020

6 Pour les données actualisées, voir en ANNEXE: Enquête internationale IFOTES 2022 (Données 2021)

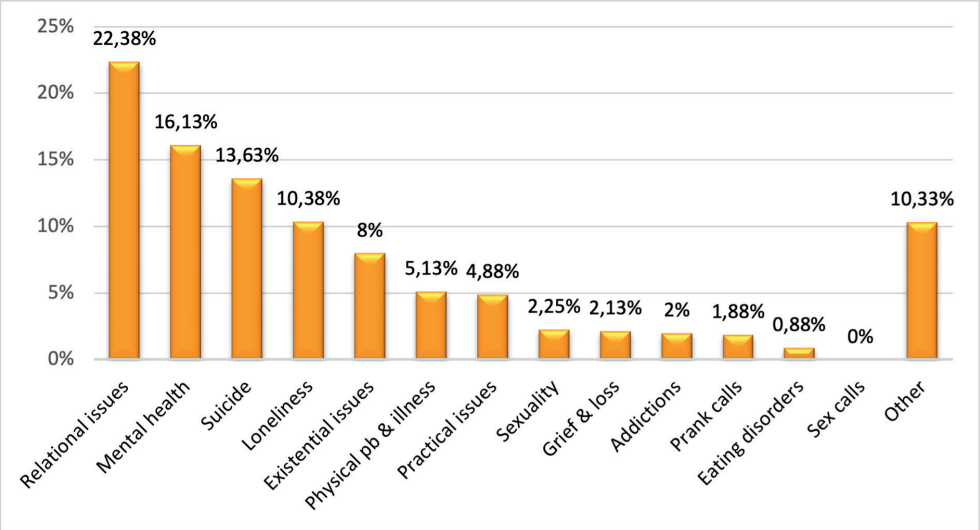
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Le service de chat est ouvert:
  - Entre 12 et 18 heures/jour: 37,5 % du TES concernés
  - Moins de 12 heures/jour: 62,5 % des TES concernés
- Concernant les écoutants par chat (57% des bénévoles), dans la majorité des cas ils pratiquent d'autres médias (e-mails, plus rarement Skype, Google Hangouts) ou le « face à face » et presque tous le téléphone (pas nécessairement en Belgique: Suicide Prevention Helpline + Awel Helpline for youngsters, ou en Finlande: Tukinet)

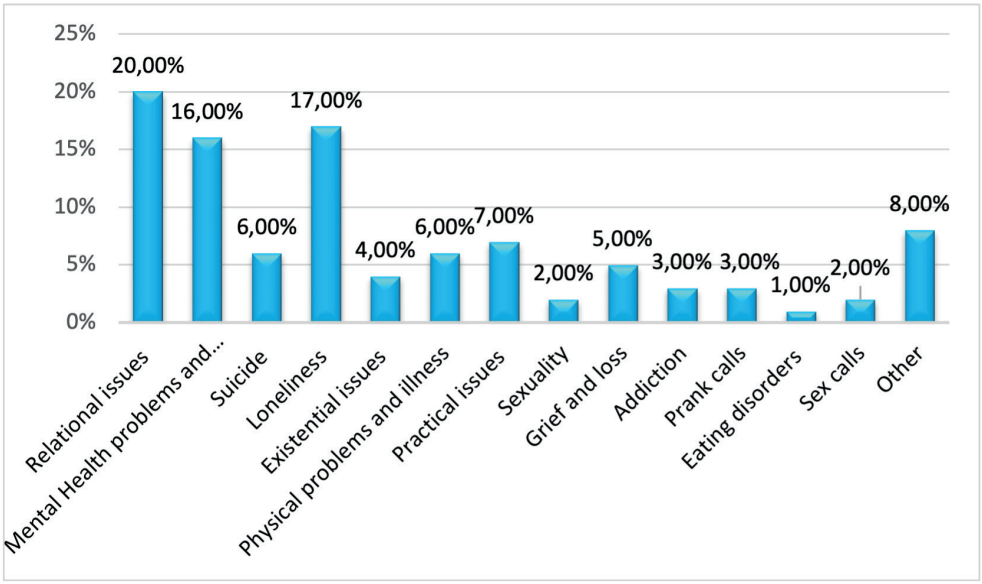
2.2.2. Appels au chat

Les difficultés relationnelles (22,38 %) et la santé mentale (16,13 %) sont les principaux sujets des appels par chat, on note aussi que le suicide est plus fréquemment abordé au chat qu'au téléphone (13,63 % contre 6 % au téléphone).

Motifs des appels au chat



Motifs des appels au téléphone

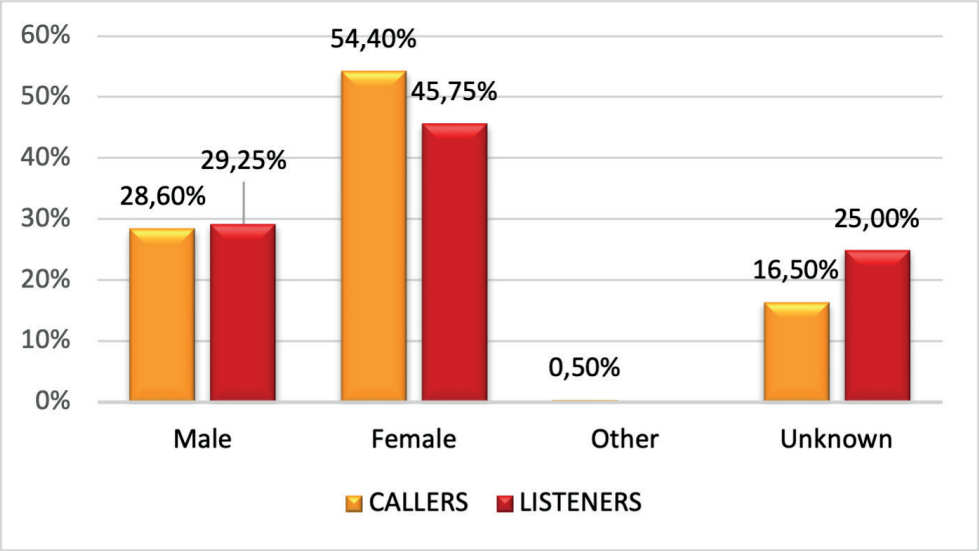


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

2.2.3. Usagers du chat (appelants / écoutants)

La répartition par sexe se fait dans des proportions presque équivalentes pour les appelants et les écoutants bénévoles:

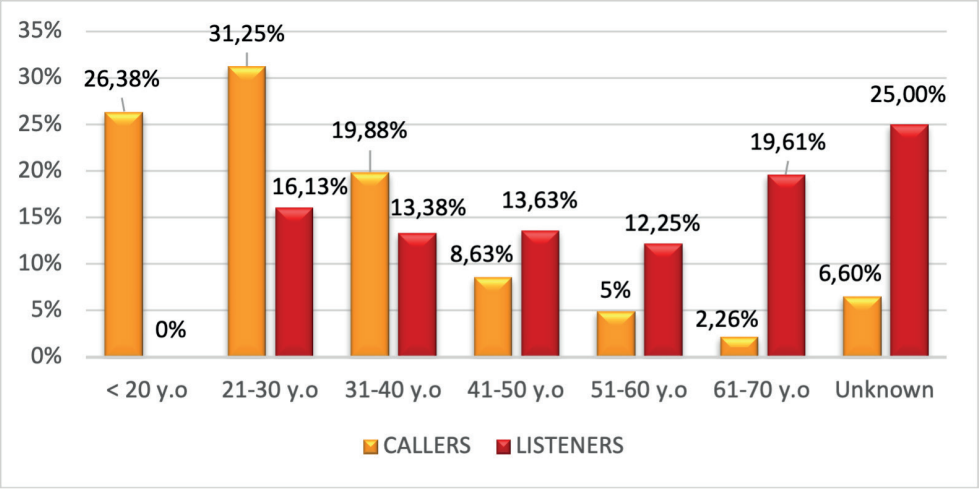
Sexe



La répartition par âge des appelants est à l'exact opposé de celui des écoutants bénévoles:

- 57,63 % d'appelants < 30 ans pour 16,13 % d'écoutants <30 ans
- 7,26 % d'appelants > 50 ans pour 31,88 % d'écoutants > 50 ans

Age

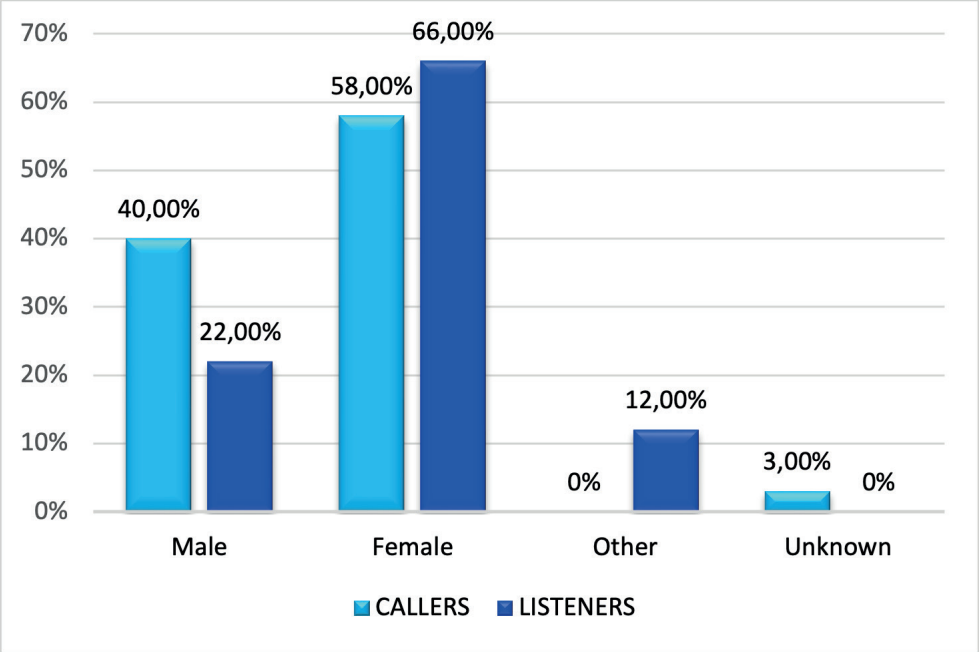


Les graphiques suivants relatifs à la situation au téléphone montrent que:

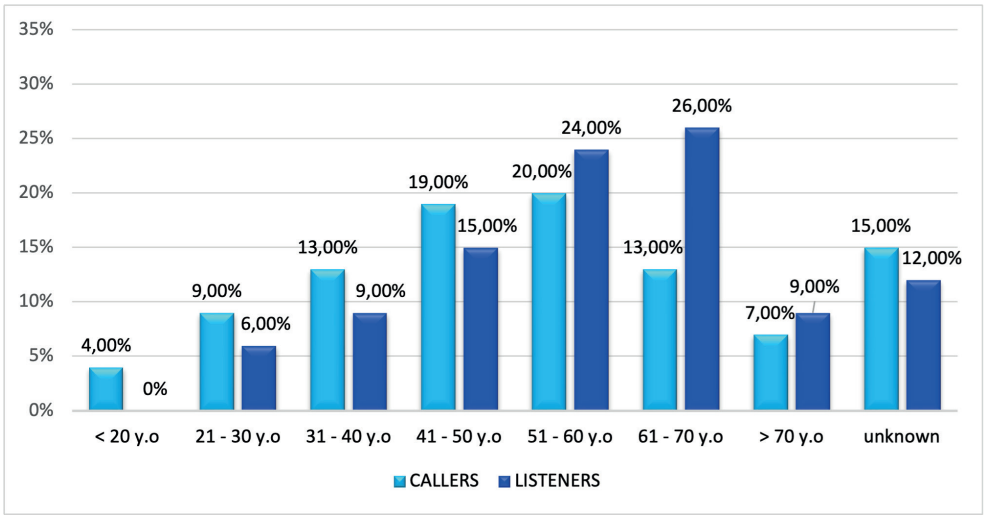
- Les groupes d'âge des appelants sont plus similaires à ceux des écoutants
- Surtout: les TES atteignent un public différent avec le chat au bénéfice des très jeunes (moins de 20 ans) et des jeunes adultes jusqu'à 30 ans

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Appels téléphoniques
Sexe



Age



2.2.4. Recrutement et formation pour le chat

- Publicité: la plupart des TES (sauf AWEL Helpline for youngsters en Belgique qui le fait dans les magazines, les médias sociaux, les chaînes de télévision, les lycées) n'organisent pas de publicité ciblée pour recruter les jeunes bénévoles ni spécifiquement pour l'écoute au chat. Par contre, la pratique très récente de promotion d'un TES dans le générique de fin de clips vidéo (LESZ en Hongrie) ou série TV (MIELI Kriisipuhelin en Finlande), ou via des influenceurs (MIELI Kriisipuhelin, Telefono Amico Italia), atteint le public des appelants ainsi que celui des écoutants bénévoles potentiels, principalement les jeunes pratiquant les médias concernés.

- Recrutement: chaque organisation de TES a prévu des conditions spécifiques pour s'inscrire au service de chat:
  - Âge: Au moins 20 ans (BE) ou 25 ans (FIN, FR). Aucune restriction pour les autres
  - Expérience d'écoute antérieure: 1 an au téléphone pour la moitié des TES, aucune pour l'autre moitié
  - Autres:
    - avoir une situation de vie stable et équilibrée
    - être en mesure d'être empathique, de partager des pensées aidantes en matière de suicide, de faire face à des échanges difficiles
    - être en capacité d'apprendre rapidement, avoir des connaissances de base en informatique
- Formation:
  - une formation initiale spécifique est prévue chez 83 % des TES
  - la formation est dispensée par des écoutants expérimentés et/ou des formateurs professionnels
  - les proportions de théorie et/ou pratique sont très diverses, dépendantes des besoins

2.3. UNE ÉCOUTE ENCORE EN VOIE D'INVENTION

Au-delà des chiffres et des constats qui en découlent, on peut citer diverses pratiques, parfois très originales.

2.3.1. La diversité des pratiques

- Les «lieux» pour chatter
- Essentiellement à distance du poste, surtout depuis les confinements.
- A distance selon des modalités particulières:
  - Techniquement, *Telefono Amico Italia* utilise une application WhatsApp. Si cela ne change rien pour l'interface de l'écoutant, il est probable que l'accès et la manière de dialoguer sont plus familiers aux appelants.
  - *Kirkens SOS* (Norvège) organise la possibilité d'échanges pendant le service sur le chat: ligne de chat ouverte sur Microsoft Teams + membres de l'équipe de gestion disponibles pour les problèmes techniques ou le besoin de soutien immédiat pendant les appels (système comprenant des options de chat avec les encadrants et entre bénévoles. *Teams* est également mis à disposition en tant que de besoin, il est régulièrement utilisé lorsque les écoutants travaillent à domicile)[7]. De même, en Italie (TAI), les bénévoles travaillant à distance utilisent un espace virtuel d'une plateforme web pour coordonner et partager le travail pendant leur service. Ils peuvent discuter et se voir et c'est aussi une façon de rester en contact même s'ils ne sont pas au même endroit.
  - Plateforme communautaire: une pratique alternative remarquable de l'association finlandaise *MIELI* mérite d'être signalée. Depuis 2018, le serveur «*Mental gaming*»[8] sur la plateforme de communication «Discord» vise à atteindre les jeunes par une voie

[7] Dispositif similaire en présentiel chez *Pro Juventute* (*Ecoute pour les jeunes / Ligne* 147 - Suisse): ils pratiquent le "peer-chat" depuis 2019 avec des jeunes de 17 à 25 ans qui répondent aux appels de leurs pairs. Les écoutants sont secondés par un coach et peuvent rediriger les appels difficiles vers un professionnel du 147.

[8] *Sekasin gaming*: https://sekasin.fi/

nouvelle nécessitant moins d'effort de leur part. Il offre un espace gratuit et sécurisé, totalement anonyme, pour discuter ainsi que diverses activités pour les jeunes:
  - plus de 70 canaux textuels autour de sujets différents et plus de 20 canaux vocaux
  - en ligne 24h/24 et 7j/7
  - modéré activement, même si l'accent est mis sur le soutien par les pairs (en ce sens, tous ceux qui participent au chat sont bénévoles de fait): 17 modérateurs bénévoles et chatteurs expérimentés assistent les autres membres. Parmi eux, le plus jeune a 14 ans, et un bon nombre a entre 18 et 25 ans. Ils n'ont aucune responsabilité quant au chat avec les usagers du serveur (à la différence des bénévoles à la ligne d'écoute). Ils aident simplement les modérateurs rémunérés, quand ils s'en sentent capables, en veillant à préserver le serveur de nuisances telles que le trolling, etc. La raison pour laquelle on donne cette possibilité à des jeunes d'à peine 14 ans est la volonté de croire en la jeunesse et en sa capacité à contribuer. Par ailleurs, cela renforce le sentiment d'engagement.
  - des membres principalement âgés de 13 à 25 ans (Discord ne permet pas aux moins de 13 ans d'utiliser ses services), au nombre total de 23 000.
- <u>Le suivi des écoutants au chat en service</u>
  Les modalités sont très diverses selon le TES:
  - Pas de contrôle des conversations de chat ou uniquement par sondage effectué par des responsables mais, en ce cas, le TES fournit un manuel afin de cadrer les réponses des écoutants conformément à l'éthique et la charte du TES[9]
  - Chaque échange est lu et validé avant l'expédition pour les emails, et par des contrôles aléatoires pour le chat (Telefono Amico Italia)
  - Le «superviseur» ou les pairs - écoutants échangent en direct sur place ou à distance (Kirkens SOS en Norvège)

2.3.2. Questions, attentes et préoccupations des organisations d'écoute

Outre les problèmes techniques (accessibilité au site, sécurité du système, adaptation du système de collecte d'informations statistiques) et financiers, les TES qui n'offrent pas encore de service de chat et qui y réfléchissent[10], s'interrogent a priori sur:

- la décision de développer ou non un nouveau service alors qu'ils ont déjà des difficultés à couvrir les lignes téléphoniques 24 heures sur 24;
- la difficulté de trouver suffisamment de jeunes écoutants dédiés à ce service -car considérés comme plus en adéquation que la plupart des bénévoles de plus de 55 ans-;
- la résistance ou la crainte des bénévoles en activité en raison de l'écart de génération
- la conception d'une formation spécifique à l'écoute dans une communication écrite (impact des mots sans la voix, style de communication différent, réponse rapide, gestion de la durée d'une conversation écrite);
- puisque le chat est une activité à distance en soi, le nomadisme lié aux technologies de communication soulève la question du lieu d'écoute du chat: l'écoute à la maison donne-t-

[9] *Chatsyllabus* (Tele Onthaal – Belgio), *Le Livret de l'écoutant internaute* (S.O.S Amitié – France).

[10] LESZ (Hongrie), Telefono de la Esperanza (Espagne), SOS Voz Amiga (Portugal)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

elle plus de flexibilité, moins de contraintes, suscite-t-elle plus de vocations de bénévoles? Ou favorise-t-elle plutôt une sorte de négligence dans l'engagement et, par conséquent, tend peut-être à nuire au service?

2.3.3. Et qu'en est-il des jeunes bénévoles?

L'afflux de très jeunes appelants qui ne recourrent pas ou presque jamais au téléphone est très généralement prouvé: le service de chat répond incontestablement à une demande importante en termes de chiffres. Cela suscitera donc un besoin accru de nouveaux écoutants bénévoles.
Nous savons que les permanence de soir et de nuit sont une priorité, compte tenu du volume d'appels dans ces créneaux.
Le vivier de candidats les plus jeunes peut-il être séduit et donc motivé par l'écoute spécifique de ce médium?
Pour le savoir, il faudra les connaître mieux:

- Que souhaitent les jeunes candidats?
  - Discuter avec des pairs (jeunes et très jeunes) dont les problèmes sont peut-être plus proches des leurs
  - Être à l'aise avec le langage particulier et échanger selon des pratiques qu'ils connaissent bien via les réseaux sociaux
- De quoi ont-ils peur?
  - Faire face trop directement à la douleur, aux émotions à travers la voix (... ce qui est en faveur de l'écoute par chat)
  - Être seul face à un cas difficile ou urgent

Cependant, ces questions ne devraient peut-être pas exclure d'autres hypothèses et solutions. En fait, il semble être pris pour acquis une réciprocité naturelle: un jeune chatteur (appelant) préférerait ou s'attendrait à échanger avec un pair. Cela n'est pas avéré et est difficile à établir au regard de l'anonymat garanti aux appelants.

2.4. QUELQUES POINTS À SOULIGNER EN GUISE DE CONCLUSION

- **Constatations**:

- Les expériences de chat dans les TES sont maintenant très matures dans certains pays après 15 à 25 ans de pratique. À l'autre bout du spectre, certaines associations très expérimentées estiment maintenant qu'elles ne peuvent plus ignorer ces médias pour joindre leurs appelants, en particulier les jeunes
- Les appelants au chat sont sans aucun doute plus jeunes avec sujets prioritaires différents
- Si la publicité pour les TES atteint facilement les jeunes appelants, il semble beaucoup plus difficile de cibler les jeunes afin d'en faire des écoutants bénévoles.

- **Diversité**:

- Les manières de gérer les équipes d'écoutants au chat sont très diverses: similaires à celles pour écoutants au téléphone ou très spécifiques avec l'accompagnement par les pairs ou les modérateurs en temps réel
- Les solutions techniques s'avèrent beaucoup plus diverses que pour les autres médias: Plateforme de jeu, WhatsApp.

On dispose à ce jour sans aucun doute des éléments suffisants pour consolider la pratique du chat dans les TES et élargir son vivier d'écoutants.

3.
EXPLORATION DE CHANGEMENTS STRUCTURELS ENVISAGEABLES DANS LES TES POUR AJUSTER LES MODALITÉS DU SERVICE ET PERMETTRE AUX JEUNES DE FAIRE DU BÉNÉVOLAT

3.1. LA MÉTHODE: COLLECTE D'INFORMATIONS ET RELEVÉ D'EXPÉRIENCES

Afin d'explorer et d'approfondir l'état actuel de la relation entre les jeunes bénévoles et les services de TES, nous avons utilisé successivement deux canaux différents mais complémentaires.

Dans un premier temps, nous avons demandé aux participants au projet de répondre à un court questionnaire pour un premier aperçu en vue d'identifier et de détecter les aspects à explorer et à approfondir. Dans un deuxième temps, nous avons interrogé 8 personnes impliquées dans le dispositif de chat au sein des lignes d'écoute. Ce sont des personnes d'horizons différents avec lesquelles nous avons pu essayer de comprendre comment les services de chat peuvent contribuer à impliquer les jeunes[11] non seulement en tant qu'usagers du service, mais aussi et surtout en tant qu'acteurs du soutien émotionnel.

3.2. L'EXPÉRIENCE DES PARTICIPANTS AU PROJET DANS LEURS SERVICES DE CHAT ET AVEC LES JEUNES BÉNÉVOLES

Comme décrit au chapitre 2, il existe une expérience vaste et variée en ce qui concerne le service de chat: alors que des fédérations commencent maintenant à réfléchir à la possibilité de mettre en œuvre le service d'écoute par chat, d'autres ont maintenant plus de dix ans d'expérience ; certaines utilisent notamment des applications spécifiques pour les téléphones mobiles, d'autres via le web et d'autres encore adaptent des outils déjà sur le marché (pour des données détaillées, voir chap.2).

Il est frappant de constater, après analyse de la manière dont chaque fédération a abordé et aborde le choix d'une technologie différente de celle du téléphone traditionnel, qu'il n'a pas été jugé nécessaire de modifier les pratiques opérationnelles, sauf de manière formelle.

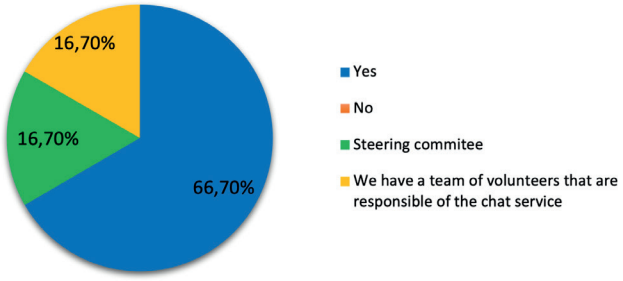
3.2.1 Responsable du service de chat

Presque toutes les associations de TES ont une « personne référente » pour le service de chat: les deux tiers ont un coordinateur/gestionnaire, les autres ont des comités formels et informels qui gèrent spécifiquement le chat.

[11] Il n'existe pas de définition claire de la jeunesse d'autant que les seuils pour les allocations familiales, les droits civiques ou la fin de l'enseignement obligatoire sont différents dans les États membres de l'UE. De plus, les statistiques sur les jeunes se rapportent à différents groupes d'âge ; par conséquent, le présent document traite des jeunes de moins de 30 ans.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

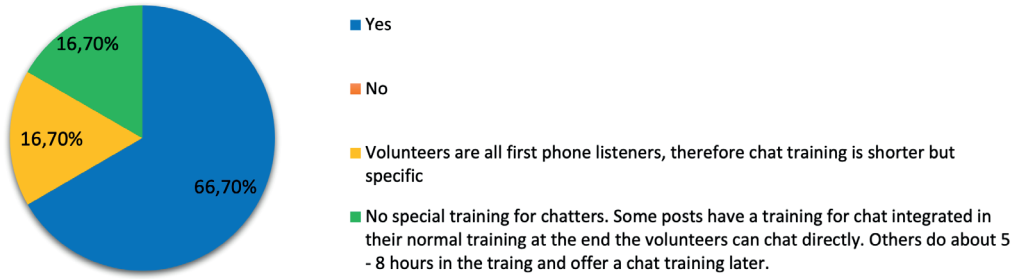
“Avez-vous une personne responsable du service de chat?”



Ceci étant, il semble que ce soit la seule variation par rapport au modèle général adopté pour le service téléphonique. En fait, pratiquement aucune organisation de TES n’a développé de système de collecte de données différent ou modifié les règles d’accès à l’activité (âge minimum, exigences, compétences), ni n’a jugé nécessaire de modifier le contenu de la formation initiale, sauf pour les aspects techniques relatifs à la communication écrite ; à l’inverse, l’expérience au téléphone est généralement considérée comme indispensable pour satisfaire aux autres services.

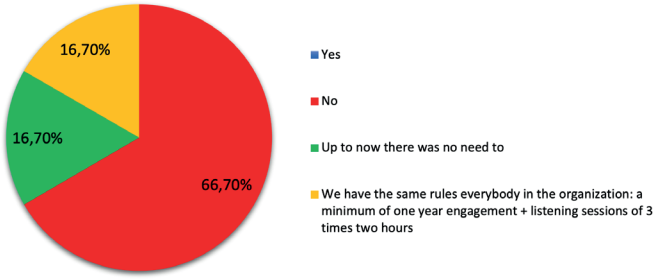
3.2.2 Formation des bénévoles pour le service de chat

«Formez-vous des bénévoles pour le chat, comme pour les bénévoles au téléphone? (fréquence, formateurs, contenu)?»



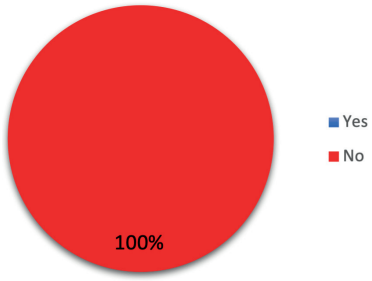
Bien que le chat semble être un service utilisé par les jeunes vers lequel il est également promu, il n’en va pas de même e toute évidence pour ce qui concerne les jeunes bénévoles: aucune politique spécifique n’a encore été développée pour utiliser le chat comme un vecteur pour encourager le recrutement de jeunes au sein des services d’écoute.
Les organisations de TES n’ont pas adopté de cours de formation spécifiques pour les jeunes ou de règles différentes pour leur participation aux diverses obligations.

«Avez-vous des règles spéciales sur la durée et la fréquence des permanences d’écoute pour les bénévoles de moins de 25 ans?»



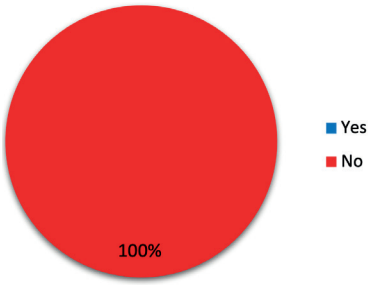
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

«Offrez-vous une formation spécifique aux bénévoles de moins de 25 ans?»

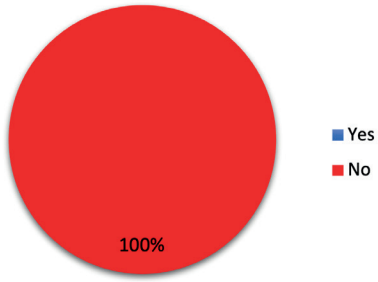


Aucune activité supplémentaire à destination exclusive ou prioritaire des jeunes bénévoles n'apparaît comme nécessaire, que ce soit pour la formation ou la convivialité.

«Avez-vous élaboré des sessions de formation destinées exclusivement à des personnes de moins de 25 ans afin d'explorer leurs aptitudes ou d'approfondir certains aspects (en vue de développer des compétences à l'écoute et/ou en faveur de leur évolution personnelle)?»



«Y a-t-il des occasions de convivialité réservées aux jeunes? »



3.3. COMPARAISON DES DIFFÉRENTES EXPÉRIENCES EN TES AVEC LES JEUNES BÉNÉVOLES

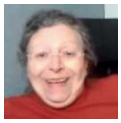
Afin d'approfondir ce qui est ressorti de ces données et de recueillir des informations relatives à l'expérience sur différents terrains, nous avons interrogé les personnes référentes des associations de 7 pays différents.

On trouvera ci-après un résumé de leurs réponses aux questions sur:

- Le service de chat: origines, intégration avec d'autres activités
- L'implication des jeunes bénévoles: attentes, offre, initiatives spécifiques
- Les obstacles et avantages de la participation des jeunes aux services de chat

Antonio (Telefono Amico Italia):
nous manquons de jeunes bénévoles

- Des adaptations techniques et une transformation de l'état d'esprit de l'association étaient nécessaires
- Les jeunes bénévoles sont peu nombreux, mais leur connaissance de l'outil facilite leur écoute
- Le service offre aux jeunes bénévoles une voie vers la maturité et un développement personnel, un appui à leurs études
- Pour approcher les jeunes, nous organisons des ateliers d'écoute dans les écoles et des présentations à l'université
- Il serait intéressant de créer un « section jeunes » au sein de l'association



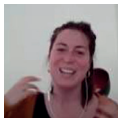
Evelyne (S.O.S Amitié, France):
les jeunes bénévoles nous quittent en raison de changements dans leur vie mais parfois ils nous reviennent quand ils sont plus stables

Le service de chat est né de la demande d'écoute par écrit et en partenariat avec la Belgique francophone

- La confiance dans la validité de l'outil de chat pour l'écoute a augmenté au fil du temps
- L'outil est utilisé principalement par les jeunes appelants
- Les jeunes bénévoles sont très dynamiques, intéressés et intéressants, mais ils restent peu de temps.
- Ce serait facilitateur de demander un engagement de durée réduit aux jeunes
- Les jeunes bénévoles peuvent mettre à profit leur expérience au sein de l'association pour valoriser leurs aptitudes sociales et d'écoute

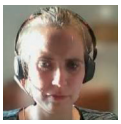
Yael (La main Tendue, Suisse):
les jeunes bénévoles apportent beaucoup de souffle

- Il existe des doutes quant à accepter des jeunes, parce qu'ils restent peu longtemps alors que l'investissement dans leur formation est élevé
- Les utilisateurs du chat sont jeunes, et cela également modifie leur perception de la relation de communication, tant comme usagers qu'en tant que bénévoles.
- Il faut apporter des changements pour favoriser leur accueil dans l'association
- Ils apportent la focale, les compétences et les idées de leur génération en matière de communication
- Les TES doivent rencontrer et mêler les différentes générations



Emma (Awel, Belgique):
nous rémunérons les jeunes bénévoles avec de l'amour

- L'association offre des cours spécifiques aux étudiants du secondaire et de l'université
- Il existe également un service d'accompagnement par les pairs dans le cadre d'un forum numérique animé exclusivement par des bénévoles de moins de 25 ans.
- Les jeunes sont plus familiers avec les outils informatiques et le langage du chat ; ils font également preuve d'une plus grande facilité à traiter des questions de nature sexuelle ainsi que, plus généralement, d'ouverture d'esprit.
- L'association offre aux jeunes bénévoles la possibilité d'apprendre à parler et d'ouvrir leur esprit sur des sujets hors de leur expérience directe, des compétences qui sont utiles dans n'importe quel contexte. Les jeunes bénévoles « découvrent » le monde
- Afin de maintenir les jeunes à l'écoute, la question de départ est «pourquoi le font-ils?»: recherche de sociabilité, d'apprentissages, du développement de compétences. L'association organise des occasions de rencontres et d'échanges, offre des formations sur des sujets correspondant à leurs intérêts, leur permet d'être flexibles quant à la façon dont ils effectuent leur engagement. Cela vise à les rendre fiers de contribuer à cette démarche

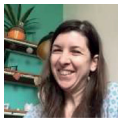


Griet and Kirsten (Teleblok, Belgique): ***les jeunes bénévoles peuvent vraiment se confronter à leur capacité d'écoute, effective ou non***

- en mettant à l'épreuve un service d'accompagnement par les pairs: si c'est éprouvant pour les bénévoles qui se retrouvent souvent dans les difficultés qu'ils écoutent, ils se disent cependant heureux de l'expérience
- Pour les jeunes bénévoles, travailler dans l'association est une expérience enrichissante.
- Les meilleures pratiques consistent à travailler avec les établissements scolaires, proposer une formation, n'exiger qu'un engagement de temps limité et permettre la flexibilité.
- La plus grande difficulté est de maintenir la qualité du service malgré les interruptions d'activité

Marta (ASITES - Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, Espagne):
tous les bénévoles apportent du dynamisme

- On a le projet de lancer un service de chat
- Les jeunes ont peu de temps et n'ont pas encore de vie stable. L'écoute bénévole est perçue comme difficile
- Ils ont des compétences numériques et de l'enthousiasme



Reka (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Hongrie):
nous pouvons apprendre beaucoup des jeunes bénévoles

- Âge minimum pour devenir écoutants de TES: 23 ans
- Ils vivent des changements, des déménagements, mais les attitudes à leur encontre se modifient et l'on prend de plus en plus conscience de leur utilité et des contributions que les jeunes peuvent apporter
- Les jeunes connaissent les problèmes de leurs semblables, ils ont une vision différente des choses, ils sont neufs. Tout le groupe peut changer si des jeunes s'y joignent.
- La confrontation avec les personnes âgées peut être un facteur d'amélioration, de force, de soutien. L'association offre également des valeurs positives, un modèle auquel se référer

Lieselot (Tele-Onthaal, Belgique):
avoir des échanges avec des personnes ayant du vécu est très constructif

- Les usagers du chat sont très jeunes, mais il y a peu de jeunes bénévoles, probablement parce que l'engagement requis pour être bénévole est exigeant.
- Il serait utile d'avoir des jeunes dans le groupe pour favoriser la diversité ainsi que pour permettre une mise en regard générationnelle
- Les jeunes libèrent habituellement peu de disponibilités pour des activités supplémentaires
- La participation à la formation favorise le processus de réflexion sur soi ; c'est une expérience significative pour le développement personnel et contribue à ouvrir le regard sur le monde

Rudiger (Telefonseelsorge, Allemagne): *c'est une situation « gagnant-gagnant-gagnant »: pour l'association, pour les étudiants et pour les appelants*

- Projet spécifique avec l'université de Düsseldorf: les étudiants ayant une formation dans le domaine de la psychologie peuvent exercer comme bénévole au chat. Ils ont une formation unique pour l'écoute téléphonique et le chat
- Les jeunes sont très familiers avec l'utilisation du smartphone, et ils aident le groupe à l'utiliser notamment pour l'intervention en cas de crise, car la personne en crise n'est pas en capacité de modifier son mode de communication, gérer des pensées suicidaires est suffisamment éprouvant en soi et c'est d'un outil simple dont on a besoin
- Les jeunes bénévoles veulent aussi être en relation avec les écoutants par téléphone, et les aînés sollicitent leurs suggestions en tant qu'«experts» dans ce domaine. Cet échange apporte aux jeunes une reconnaissance de leurs compétences non seulement dans l'utilisation du smartphone, mais pour toutes les technologies
- Normalement, les étudiants restent 1 an dans le service, cependant certains d'entre eux restent

plus longtemps ou reviennent après un certain temps comme bénévoles ; pour le groupe la durée de leur coopération ne pose pas problème, tout le monde connaît le contrat et peut tirer profit de cette collaboration. Par exemple, pendant la formation normale la présence des étudiants donne une image d'un groupe hétérogène en termes d'âge et constitue un facteur d'attractivité de ce bénévolat en direction d'autres jeunes.

- Compter des jeunes dans leurs rangs devrait être un objectif pour les lignes d'écoute: les jeunes générations vivent des crises et il leur faut trouver de l'aide ; nous devons tout faire pour les soutenir et prévenir le suicide. A nous de décider quel genre de réponse nous pouvons offrir en qualité de lignes d'assistance, nous limiter aux personnes âgées en crise ou nous donner les moyens d'offrir du soutien à tous les âges. Nous devrions être hétérogènes.

3.4. BILAN

Certains thèmes récurrents se dégagent des interviews:

- L'évaluation coûts/bénéfices de la formation des bénévoles à court terme
- La crainte sur la capacité des jeunes à pouvoir gérer certains motifs d'appel
- La faible présence de l'action des TES dans les « espaces des jeunes » (ex: Universités, festivals, écoles)
- La faible capacité à sortir des débats habituels aux TES
- Une mutation interne de l'attitude envers les jeunes

De l'analyse des entretiens, il ressort que, pour la plupart des bénévoles des associations de TES, il est avéré que les jeunes, même lorsqu'ils adhèrent à l'association, y restent pendant une courte période. Les motifs peuvent être divers: le niveau d'engagement requis est très élevé, les sujets évoqués ont un impact émotionnel fort, l'écoute au téléphone est perçue comme «difficile», il y a des activités « annexes » auxquelles les jeunes ne veulent pas satisfaire parce qu'ils n'ont pas beaucoup de temps, les besoins liés à leur vie privée changent (ils se marient, changent de ville pour travailler, terminent leurs études, etc.).
Tout cela nécessite un effort de l'association, qui forme des gens qui ne resteront pas longtemps.

Toutefois, compte tenu de la richesse de l'apport des jeunes bénévoles, certaines suggestions ont émergé comme des pratiques exemplaires:

- Section jeunes du poste d'écoute
- Souplesse dans l'engagement en temps
- Offre de formation adaptée aux besoins spécifiques
- Certification des compétences également valorisable dans la vie professionnelle

En fait, la plupart des personnes interrogées pensent que les jeunes peuvent apporter une contribution de poids aux associations de TES. Les jeunes étant de fait des utilisateurs experts des technologies, cela présente un intérêt, en particulier dans le service de chat. Ils sont également à même de mieux communiquer avec leurs pairs ainsi qu'avec les plus jeunes qui contactent les associations en recherche d'une écoute. Cela est susceptible de rendre les associations plus efficaces dans l'aide aux jeunes générations. Les jeunes ont également des idées nouvelles à apporter en matière de communication des associations vers l'extérieur.
La nécessité de reconsidérer les choses au sein des organisations de TES s'impose en conséquence.

Ainsi, en partant des besoins spécifiques des jeunes, il peut s'agir d'élaborer des formations plus appropriées et attrayantes: par exemple dans le champ de la réflexion sur soi qui est une voie de développement personnel et accroît l'ouverture au monde, ou en faveur d'une sociabilité, de l'apport de connaissances, du développement de compétences. Si l'association de TES organise de telles occasions, offre des formations ciblées en direction des jeunes, leur alloue de la flexibilité dans l'engagement, elle encouragera leur engagement dans l'expérience de l'écoute et à s'en trouver valorisés.

3.5. QU'EN DISENT LES JEUNES ?

Enfin, nous avons demandé à quatre jeunes bénévoles ce qui les avait incités à choisir ce type de bénévolat et ce qu'ils feraient pour attirer plus de jeunes vers les lignes d'écoute. Il s'agit de volontaires italiens de Telefono Amico Italia, de moins de 35 ans.

Nous rendons compte ci-dessous des motivations personnelles des bénévoles que nous avons interviewés, telles qu'elles se sont dégagées de nos échanges:

- Le désir d'apporter son aide d'une autre manière, pas nécessairement en face à face ;
- Une forte conviction dans le bénévolat ; par ailleurs, celui-ci permet une certaine distanciation.
- Parce que ma vie m'a fait traverser beaucoup d'épreuves jusqu'ici et que l'aide que nous apportons contribue, je crois, à alléger le poids de la souffrance et à lever l'incapacité d'en parler qui l'accompagne fréquemment.
- La période de la COVID-19 qui m'a empêché de poursuivre mes bénévolats précédents en toute sécurité
- Le téléphone avec sa couverture nationale comme possibilité de rencontrer un large éventail de personnes et de situations. Cela aide à se sentir plus utile, à réduire le risque de la lassitude, à s'enrichir davantage, à diffuser autant de bien-être et de messages positifs que possible.
- L'implication moins directe que d'autres bénévolats en termes de prise en charge effective des personnes en souffrance. Comme ce ne sont pas des relations à long terme et qu'il n'y a pas de

contact physique, je les trouve plus gérables en termes de charge émotionnelle et de responsabilité personnelle.
- J'ai été très attiré par la formation et l'idée de formation continue qui aide à entretenir la motivation.
- La possibilité d'écouter non seulement des gens en souffrance, mais aussi ceux qui hésitent à demander de l'aide de personne à personne mais peuvent communiquer des choses qu'ils ne partageraient pas dans la (vraie) vie
- Se sentir plus relié émotionnellement aux autres.

3.6. CONCLUSIONS: PROPOSITIONS POUR UNE MEILLEURE INTEGRATION DES JEUNES BÉNÉVOLES DANS LES ORGANISATIONS DE TES

A partir des réflexions échangées avec ces bénévoles, des idées concrètes émergent pour rapprocher les associations de TES des jeunes.

Les jeunes bénévoles sont convaincus que les gens se sentent de plus en plus seuls, y compris les jeunes. Se concentrer sur une identité collective forte autour des expériences informelles et formatives que l'on peut vivre peut attirer de nouveaux bénévoles.

Une stratégie que nous pensons pouvoir adopter consiste à concevoir une campagne de sensibilisation sur des sujets chers aux TES et liée à la notion de proximité à autrui: ce sont des compétences dont les jeunes peuvent découvrir qu'ils les possèdent qu'ils peuvent utiliser dans tous les aspects de leur vie.

Un jeune bénévole nous a déclaré: «C'est bien de s'entraider, quand on le peut». Il est important de souligner que dans toute organisation de TES, l'aide vient aussi d'un collectif qui tend à la progression de chacun: ce point également peut rapprocher les jeunes du bénévolat à l'écoute.

La question du temps dans la vie des jeunes avait déjà émergé des entretiens avec des bénévoles de différents pays comme lors des retours des jeunes bénévoles italiens: il faut réduire le temps dédié, simplement parce que la situation de travail rend difficile un tel investissement en temps ; en outre, les jeunes changent souvent de ville, ne pouvant ainsi garantir une présence continue et sur le long terme. Le fait de pouvoir travailler de chez soi ou d'ailleurs ou encore de faire des permanences d'écoute plus courtes (deux heures au lieu de trois) pourrait aider.

Il est nécessaire de se pencher sur la formation, qui les dote des habiletés nécessaires pour ce bénévolat, mais peut aussi leur offrir des compétences à présenter sur un CV pour d'autres perspectives professionnelles.

Un autre thème ayant émergé est celui des réseaux sociaux comme TikTok notamment: les mobiliser est nécessaire car c'est un outil numérique supplémentaire et aussi le dernier espace en date où se retrouvent les jeunes. Ce point sera repris dans les chapitres suivants du présent manuel.

4.
CAMPAGNES LOCALES ET NATIONALES EN VUE DE RECRUTER DE JEUNES BÉNÉVOLES

4.1. INTRODUCTION

L'un des précédents projets d'IFOTES, YOUThEs s'était concentré sur le recrutement de jeunes bénévoles. Ses conclusions sur le recrutement recoupent partiellement nos résultats: les réseaux sociaux sont indispensables pour atteindre les jeunes et il est utile de construire de meilleurs liens avec ces jeunes à travers d'autres environnements (par ex les universités, les festivals). Dans ce chapitre, nous tentons de déterminer quels autres facteurs sont nécessaires pour ce recrutement de jeunes bénévoles.

4.2. RESEAUX SOCIAUX

4.2.1. Présence des jeunes sur les réseaux sociaux

Selon l'étude d'«Earthweb[12]» portant sur l'utilisation des réseaux sociaux parmi les jeunes de la Génération Z, ils l'utilisent actuellement plus que toute autre génération y compris les jeunes nés avec le millénaire, «milléniaux[13]». Ils préfèrent les plateformes visuelles ce qui fait de Snapchat, Tik Tok, Instagram et You Tube les favoris.

Tok Tok est devenu officiellement la plateforme préférée en Amérique du Nord, avec des tendances similaires en Europe. Selon des recherches, les jeunes Européens passent une moyenne de 6.1 heure sur leur téléphone, dont la majorité de ce temps, environ 3.58 heures, sur les réseaux sociaux[14]. **Il est donc essentiel de viser cette jeune génération au moyen des plate-formes des réseaux sociaux si nous voulons les atteindre**.

Illustration de post Instagram en Espagne

[12] https://earthweb.com/gen-z-social-media-usage-statistics/

[13] La génération Z comprend les personnes nées entre 1997 et 2012, alors que les «milléniaux» étaient nés entre 1981 et 1996.

[14] https://www.ypulse.com/article/2022/03/10/how-european-gen-z-millennials-describe-their-favorite-social-media-platforms-in-3-charts/

4.2.2. Présence des lignes d'urgence téléphonique sur les réseaux sociaux

De notre modeste revue des TES au sujet du recrutement, nous avons posé cette question et réalisé que chacune des organisations possède une page Facebook et que la plupart utilisent as un réseau social, en général Instagram et/ou Twitter.

2 illustrations d'annonces de Belgique

Bien que les lignes d'écoute tentent de s'ouvrir aux nouveaux réseaux sociaux, on réalise que les jeunes n'utilisent presque pas Twitter (en particulier en Europe) et sont moins susceptibles d'utiliser Facebook que des générations précédentes parce qu'ils préfèrent des plate-formes avec des contenus audios, visuels. Afin d'aller plus loin, notons qu'ils **préfèrent des contenus visuels brefs**, comme You Tube Shorts (court), Instagram Reels (bobines), Instagram Stories (histoires) et en particulier les vidéos de Tik Tok. Malheureusement, aucun des participants que nous avons contactés n'utilisent ces formats pour ses campagnes de recrutement.

Bien que la plupart des organisations aient déjà créé des contenus promotionnels attractifs dans leurs brochures, posters, vidéos Yout Tube[15], des posts Facebook et Instragram afin de recruter des jeunes, la présence des TES sur les réseaux sociaux n'est qu'occasionnelle sur les réseaux les plus visités par les jeunes. Il reste positif que la plupart des pays recrutent de nouveaux membres sur internet et utilisent des formulaires de candidatures disponibles en ligne, également disponibles sur les pages web nationales et locales.

[15] Vidéos de France et d'Italie: https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm https://www.facebook.com/telefonoamicopadova/videos/2038018959550384

4.3. SUPPORT PROFESSIONNEL

YPulse - un site traitant de recherches sur les jeunes - affirme que **80% des utilisateurs jeunes suivent au moins un influenceur**. Raison pour laquelle il faudrait plus d'ambassadeurs (chanteurs, influenceurs ou personnes très connues avec de nombreux « followers ») pouvant répandre les messages des TES auprès de jeunes. D'ailleurs de nombreuses personnes créatives (artistes, musiciens etc) ont parlé ouvertement de soucis en lien avec leur santé mentale - comme des pensées suicidaires, la dépression, et l'anxiété - ils pourraient servir d'ambassadeurs encore plus authentiques pour les TES[16].

Nous avons aussi cherché à savoir si les organisations concernées par cette étude font appel à des professionnels ou non, pour leurs campagnes de recrutement. Si certaines s'adressent en effet à des professionnels d'agences de communication ou de publicité, ou en reçoivent parfois une aide gratuite, en général, les TES n'ont pas de salariés responsable de tenir à jour leur site par des posts réguliers, 4-5 fois par semaine.

Les jeunes générations (milléniaux et génération Z) se basent plus sur les réseaux sociaux que sur les médias traditionnels (TV, journaux, radio) pour s'informer. Mais selon nos observations, les TES n'ont pas de campagnes de recrutement qui leur soient spécifiquement destinées. Les stratèges du marketing estiment que pour atteindre un groupe spécifique de personnes, **vous devez lui adapter votre message**[17]. Il en découle que si les TES veulent recruter plus de jeunes, il leur faudra adapter leur stratégies de communication pour cibler les jeunes générations. Notre revue des TES montre qu'aucune des organisations interrogées n'a de campagne spécifiquement destinées aux jeunes. Elles devraient s'ouvrir à d'autres formats, par exemple en produisant de brèves vidéos, en utilisant You Tube, Tik Tok ou Instagram plutôt que Facebook ou Twitter.

4.4 COMMENT RECRUTER?

4.4.1. Jeunes et bénévolat

Selon Galaxy Digital - un site se concentrant sur la gestion de bénévoles - les jeunes de la génération Z sont plus susceptibles de devenir ou être bénévoles qu'aucun autre groupe d'âge. Près de la moitié de ces jeunes ont été bénévoles par le passé, et près de 25% disent l'être encore[18]. Bien qu'offrant beaucoup de bénévolat, **ils semblent préférer du « micro-bénévolat »**, comme en partageant ou créant des posts sur les réseaux sociaux, faisant des dons ou s'engager pour des tâches circonscrites, de chez eux car ils privilégient les **opportunités flexibles**. Cela explique en partie les défis auxquels font face les TES pour recruter des jeunes car la durée même de la formation est parfois trop longue pour eux; en fait dans la plupart des lignes d'écoute, la durée de la formation varie entre 6 et 24 mois.

---

16 https://www.researchgate.net/publication/351336295_The_relationship_between_creativity_and_mental_illness_a_systematic_review

17 https://rockcontent.com/blog/gen-z-traditional-marketing/

18 https://www.galaxydigital.com/blog/gen-z-volunteers

4.4.2 Comment motiver les jeunes

Un autre site - se concentrant sur les habitudes de bénévolat de la génération Z - mentionne que les principales raisons pour lesquelles les jeunes sont volontaires pour du bénévolat tournent autour de: sens et valeur ajoutées, de préparation à la carrière, de possibilités d'acquérir des compétences et d'amélioration de l'estime de soi[19]. Dans leurs campagnes de recrutement, les TES devraient se concentrer sur ces points afin d'aider les jeunes à mûrir tant personnellement que dans leurs compétences de communication ou d'empathie. Les bénévoles peuvent aussi gagner de l'expérience de vie, se sentir utiles et importants afin de faire une différence, sans oublier le fait que cela enrichira leur CV.

4.4.3 Connexions directes et indirectes

Il est clair que les processus de recrutement des TES doivent épouser de multiples formes. Leur style et les façons directes ou indirectes de recruter doivent avoir à cœur de donner autant d'information que possible sur les TES, leur activités, leur images, leur stratégies de communication et la culture de l'organisation. Il en découle que la stratégie des campagnes nationales ou internationales de recrutement sera très importante.

4.5 CONCLUSIONS

De notre revue des TES, nous pouvons conclure que ces lignes d'écoute téléphonique n'ont pas une relation suivie, active avec les jeunes. **Les universités, les festivals, les organisations de jeunes seront des éléments primordiaux pour recruter des jeunes**. Il est recommandé de trouver un moyen de créer des partenariats avec ces ressources afin de toucher les jeunes générations, non seulement pour recruter mais aussi pour donner de brefs messages, comme la promotion de la santé mentale, and potentiellement d'éveiller leur curiosité. De cette façon on pourrait tout autant faire de la publicité pour les services qu'offrent les TES que recruter des jeunes.

SUGGESTIONS (encadré):

- Plus de contacts avec les jeunes et plus directs
- Utiliser d'autres plateformes de réseaux sociaux et créer des communications plus attractives à l'intention des jeunes
- Coopérer avec des universités et des instituts où l'on peut créer des relations avec des jeunes
- Définir, avec l'aide de professionnels, des stratégies complexes afin d'atteindre les jeunes
- Idée: une journée de l'Ecoute. IFOTES et ses membres devraient viser à promouvoir une journée commune en Europe afin de mettre en avant les bénéfices d'être écouté pour les individus, quels que soient leurs âges et circonstances, tout comme pour la société dans son ensemble.

[19] https://www.volunteerhub.com/blog/engage-generation-z-volunteers/

5.
LIGNES DIRECTRICES DES TES POUR DES FORMATIONS DE QUALITE ET OUTILS POUR LES BÉNÉVOLES INTERNAUTES

Le but de notre travail sur ce point a été d'explorer les expériences et les programmes de formation actuels pour les internautes.
Les associations membres d'IFOTES ont une longue tradition de former leurs bénévoles à l'écoute téléphonique. La durée de formation des TES est plus longue que celles de bien d'autres organisations, avec une spécificité dans différents domaines afin d'assurer la qualité des services offerts.
Dans le projet européen précédent « *EmPoWEring - Les Moyens d'éduquer à la santé émotionnelle* » 6 compétences étaient identifiées: le respect, l'empathie, l'activation des ressources, l'équilibre émotionnel, l'écoute active et la capacité à conduire une conversation. Ces contenus ont été encore développés dans le nouveau projet « *MONALiSA - Mesures des compétences avancées à l'écoute* » dans lequel une application web dédiée a été créée afin de tester les compétences à l'écoute et les améliorer.

5.1. SURVOL DES FORMATIONS TES

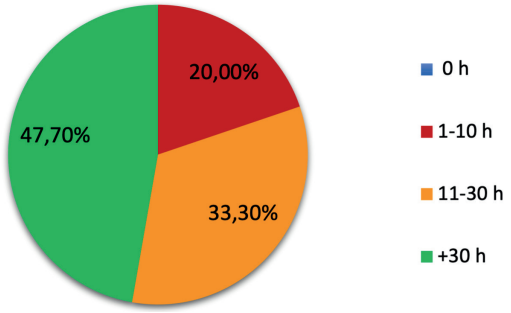
Nous avons envoyé des questionnaires aux membres d'IFOTES et à d'autres lignes d'écoute téléphonique, en leur posant des questions sur les thèmes suivants:

- La durée de la formation
- Les modalités
- La formation continue
- Les rencontres entre bénévoles (internautes)
- Les contenus
- Les difficultés

Comme vu dans le chapitre 3, parmi les 15 répondants, 66.7% ont une formation spécifique pour les internautes ; comme 16.7% sont d'abord des répondants au téléphone, pour eux la formation à répondre sur internet est plus courte, mais spécifique. Les autres 16.7% n'ont pas de formation spécialisée à l'intention des internautes. Certains postes ont une formation pour internautes intégrée à la formation de base, permettant au terme de celle-ci de « chatter » directement.
Aucun pays n'a une formation spécifique pour internautes destinée en particulier aux jeunes bénévoles.

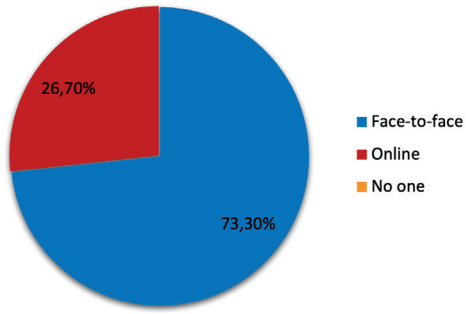
5.1.1. Durée de la formation

20% des répondants offrent jusqu'à 10 heures de formation, 33.3% entre 11 et 30 heures de formation, et 46.7% offrent plus de 30 heures de formation pour les bénévoles internautes.



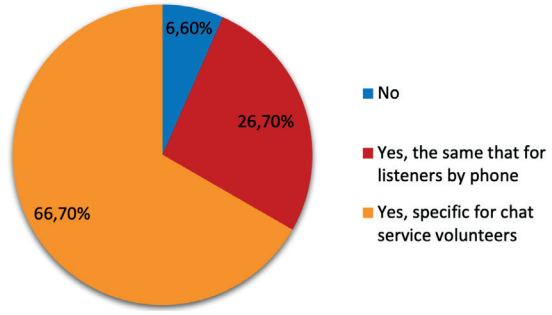
5.1.2. Modalité de la formation

73.3% offrent une formation en face-à-face, 26.7% une formation en ligne.



5.1.3. Formation continue

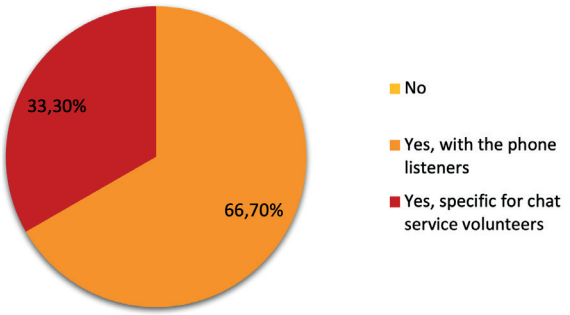
6.7% ont une formation continue spécifique pour les bénévoles internautes ; 26.7% ont des sessions de formation continue intégrée à celle des bénévoles par téléphone ; 6.6% n'offrent pas de formation continue.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

5.1.4. Rencontres entre bénévoles (internautes)

66.7% des membres TES organisent des rencontres spécifiques entre internautes, et les autres 33.3% ont des rencontres où ils se mêlent aux répondants par téléphone.



5.1.5. Contenus de la formation pour les internautes

Les principaux contenus sont ici résumés, mais cette liste n'a rien d'exhaustif.

- Les capacités à l'écoute afin de devenir un bon écoutant, que ce soit au téléphone ou en ligne: le respect, l'empathie, l'activation des ressources, l'équilibre émotionnel, l'écoute active et la capacité à mener une conversation
- Le travail d'équipe pour un meilleur engagement, et un environnement sûr
- Mise en avant de phases afin de « réorienter » le processus, tel le procédé tétradique de Gerhard Hintenberger (phase initiale, phase active, phase d'intégration, et phase de réorientation)
- Compétences à la communication par internet: comment commencer, et terminer une conversation, utilisation des émoticons, des signes, comment exprimer l'empathie au travers de l'écriture, comment gérer le silence, et spécificité du langage des jeunes
- Sujets en lien avec les problèmes les plus fréquents: suicide, sexualité, solitude, (cyber)harcèlement, violence, problèmes familiaux, désordres alimentaires…
- Autres sujets: protection des données, protocoles des associations, les logiciels du chat….

5.1.6. Méthodologie de formation

Différentes techniques sont utilisées afin de développer ces contenus:

- Jeux de rôles
- Lectures de conversations d'autres bénévoles, critiques et commentaires
- Participation en groupe ou en individuel à des conversations réelles, sous supervision d'un formateur
- Exercices visant à entraîner l'empathie, et comment éviter les erreurs les plus fréquentes
- Prendre en exemple une conversation passée et en discuter avec d'autres dans un environnement sûr (de confiance)

Certains exemples des exercices destinés aux bénévoles internautes sont inclus en annexe de ce manuel.

5.1.7. Les difficultés rencontrées

Les principales difficultés rencontrées sont les suivantes:

- La formation à distance diminue les liens et capacités de soutien réciproque

- L'abandon de certains bénévoles au cours de la formation
- Il y a une tendance à mener plusieurs conversations chat de front ce qui limite l'attention dirigée vers chaque appelant
- Le manque de durée minimale de formation spécifique destinée aux internautes
- Le manque de formation pratique traitant de cas réels ; ceux-ci doivent être intégrés dans la formation
- Durant les séances de formation, des bénévoles plus avancés se démotivent en comparaison avec des bénévoles plus débutants, n'ayant jamais été confrontés au monde du chat
- Les formations pratiques destinées à de nouveaux bénévoles internautes (n'ayant jamais écouté) sont plus longues que celles destinées à des personnes ayant déjà écouté par téléphone. C'est presque comme apprendre une nouvelle langue.
- Les utilisateurs des services de chat sur internet sont plus jeunes et les bénévoles TES sont plus âgés. Il y a donc un indéniable fossé générationnel.
- Le recrutement de jeunes bénévoles est vraiment un défi
- Devenir un internaute efficace, et aidant, nécessite certaines compétences particulières; il ne s'agit pas seulement de discuter, mais d'être aidant.

5.2 RECOMMANDATIONS EN MATIERE DE FORMATION AU CHAT

Lorsque de jeunes bénévoles rejoignent un service d'écoute par internet, il est important qu'ils soient formés tant à l'écoute que dans les domaines spécifiques de la communication écrite. Communiquer par chat est presque comme utiliser une autre langue, et ils doivent apprendre à le faire.

Afin que la formation soit utile, elle doit comprendre des aspects théoriques, comme des aspects pratiques. Il est crucial que les bénévoles puissent s'exercer au chat de façon sécurisée avant de le faire avec de vrais correspondants.

Afin de favoriser le travail d'équipe entre tous les bénévoles internautes, il faut favoriser les formations en présentiel.

En addition à la formation initiale, il est important d'offrir des formations continues, de soutenir les bénévoles durant leur activité, de traiter de leurs difficultés, de corriger les erreurs et d'offrir du soutien émotionnel.

6.
RECOMMANDATIONS FINALES

L'aide en ligne évolue constamment. Dans ce chapitre final, nous synthétisons idées et recommandations au sujet de l'écoute offerte sur internet, en se concentrant sur les jeunes bénévoles et les défis auxquels ils font face.

6.1. PREPARATION A l'ÉCOUTE EN LIGNE POUR LE CHAT

Beaucoup de lignes d'écoute par téléphone ont aussi des années d'expérience dans le domaine d'internet. Les conditions suivantes devraient être remplies avant de lancer un service d'aide en ligne:

- Planifier le soutien: l'encadrement (directeurs, chefs d'équipe, personnel...) doit être capable d'offrir du soutien, de motiver et informer les bénévoles. Il faut aussi s'assurer que le personnel supervisant l'écoute en ligne soit suffisamment jeune. Cela pourra aider à combler le fossé technologique avec des bénévoles plus âgés. Les régulateurs (aux niveaux régional, ou national) peuvent fournir des encouragements supplémentaires, tout comme les partenaires et donateurs doivent être informés (ceux qui réfèrent ou font liaison avec notre public-cible).
- Rechercher des coopérations avec d'autres lignes d'écoute qui ont déjà l'expérience du chat avec des soignants, des experts en information et communication, le personnel et les encadrants, les cadres et les membres de l'équipe. Fournir un plan d'action visant à former le personnel et les futurs bénévoles internautes.
- Donner du temps et des moyens: prendre le temps de dresser un plan d'action détaillé, de consulter et lancer les idées, et les laisser mûrir, d'apprendre et ensuite d'exécuter ce plan. Déterminer les coûts initiaux et d'entretien de l'outil internet, comme du personnel et des dépenses opérationnelles.
- Organiser un bureau adapté en pensant à l'espace physique où les internautes travailleront, et fournir des lignes directrices de travail claires.
- Commencer modestement: introduire de l'aide en ligne peut être effectué très graduellement, en commençant éventuellement par quelques heures hebdomadaires. On pourra toujours étendre cela selon les possibilités.

6.2. SE CONCENTRER SUR LES JEUNES BENEVOLES POUR LE CHAT

Les bénéfices offerts par ces jeunes sont convaincants. L'étude YOUThES (2019) a révélé que la plus forte résistance à l'engagement de jeunes bénévoles était la relative brièveté de leur engagement. Cependant, même s'ils n'écoutent que durant une seule année, cela vaut quand même la peine de les recruter et de les former. En effet les TES ont besoin de rencontrer et de mélanger les différentes générations.

6.2.1. Bénéfices offerts par les jeunes internautes

- Ils sont familiers avec la communication digitale, les outils des technologies de l'information et le langage chat.

- Ils sont complètement à l'aise avec l'état d'esprit et le monde des jeunes appelants et peuvent facilement entrer en empathie avec eux.
- Ils ont une perspective neuve sur les choses et le monde, sont dynamiques, enthousiastes, innovants et motivés. Tout le groupe peut changer si de jeunes bénévoles le rejoignent.
- les jeunes bénévoles encouragent la diversité, permettant une comparaison générationnelle. Les échanges avec des personnes plus âgées offrent des occasions de confrontations mais aussi de renforcements et de soutien.
- Ils sont en lien étroit avec les jeunes.

6.2.2. Défis d'employer des jeunes bénévoles pour le chat

- les jeunes peuvent redouter ne pas savoir faire face à certaines problématiques en raison de leur manque d'expérience de vie.
- Les formations qu'offrent les TES demandent une implication en temps importante. Comment former plus vite de jeunes bénévoles sans sacrifier la qualité?

6.2.3 Recommandations afin d'attirer plus de jeunes bénévoles pour le chat

- Adopter les bonnes pratiques pour atteindre les jeunes: cela implique de travailler avec des écoles et universités, en offrant des cours, des formations et ateliers.
- Encourager une forte identité de groupe (de bonnes relations entre bénévoles) grâce à des expériences informelles et des formations. S'assurer (que les jeunes bénévoles) aient la possibilité d'échanger leurs expériences entre eux et avec des bénévoles expérimentés.
- Cultiver une culture d'ouverture où tout peut et doit être exprimé. Les bénévoles peuvent participer activement aux séances structurelles et d'organisation.
- Se concentrer sur la formation, en donnant aux jeunes bénévoles la possibilité de développer des compétences qui vont également leur servir dans leur vie personnelle et professionnelle. Offrir une certification de ces compétences, les rendant d'autant plus visibles sur leur CV.
- Rendre possible un engagement flexible et limité dans le temps, par exemple par des permanences d'écoute plus courtes.
- Se concentrer sur le thème: « c'est bien d'aider les autres, si on le peut » et comment cela peut servir les jeunes bénévoles eux-mêmes.
- S'assurer que les bénévoles sentent leur travail valorisé à sa juste valeur et apprécié.
- S'assurer que votre organisation jouit d'une réputation favorable au sein de la communauté afin que les jeunes puissent imaginer avec enthousiasme la rejoindre.

6.3 RECRUTER DE JEUNES BENEVOLES INTERNAUTES

Avoir une stratégie de communication bien établie:

- Le recrutement de jeunes bénévoles importe dans le cadre d'un plan de communication plus vaste. En ce moment, les TES n'ont pas de plans spécifiques visant à recruter de jeunes bénévoles. En effet, selon notre enquête, certaines lignes d'aide demandent un âge minimum de 21 ans à leurs candidats. Or les lignes d'écoutee par internet sont largement utilisées par un public-cible plus jeune. Afin d'offrir du soutien de jeune-à-jeune, il serait intéressant de pouvoir intégrer des bénévoles avant leurs 21 ans.

- Des contacts plus directs avec des jeunes sont une nécessité. Où et comment les TES peuvent-ils les atteindre? La coopération avec les écoles, les universités et les collèges rend possible le développement de partenariats avec des jeunes. Par exemple, en formant des candidats psychologues, des assistants sociaux, dans l'art d'écouter, par un engagement d'un an en tant que bénévole écoutant. En créant des stages de long ou court termes où les jeunes pourraient améliorer leurs nouvelles compétences.
- Utiliser les plateformes de réseaux sociaux fréquentés par les jeunes et adapter le style de communication et les messages au public-cible. Garder à l'esprit qu'un public « jeune » n'est pas monolithique. Les identités des jeunes sont aussi variées en nombres qu'il y a de personnes.
- Beaucoup de jeunes suivent des influenceurs. Y aurait-il des influenceurs qui pourraient devenir des ambassadeurs pour les TES et aideraient à répandre nos messages? Au lieu de payer des agences de communication afin de créer des publicités ciblées, cela pourrait avoir plus d'effet de rétribuer directement de jeunes influenceurs populaires qui parleraient de l'importance des services en lien avec la santé mentale.
- En ces temps d'inflation, où les jeunes tirent le diable par la queue, leur offrir une indemnité couvrant leurs frais, ou une indemnité de bénévolat pourrait faire la différence afin de recruter une population plus jeune (de bénévoles).
- Le recrutement direct, comme l'indirect, sont importants. En fournissant des informations pratiques au sujet des TES, leurs activités et leur finalité. De même en diffusant de brefs messages publics promouvant par exemple le bien-être émotionnel afin d'éveiller la curiosité et l'intérêt.
- S'assurer que les messages principaux soient alignés sur ce qui motive les jeunes à offrir leur temps pour du bénévolat: le développement personnel, l'expérience qui peut aussi venir étoffer un CV, avoir un impact (en aidant) et être validé par l'utilité de son engagement.

6.4 IMPORTANTES REMARQUES POUR FORMER DE JEUNES BÉNÉVOLES

6.4.1. La communication écrite demande des compétences particulières

L'attitude de base de l'écoutant bénévole est la même qu'au téléphone mais, en raison du côté univoque de son support, une conversation par chat demande des compétences particulières. Les bénévoles ont l'impression d'apprendre une nouvelle langue. Ils doivent par exemple apprendre à écrire et lire à l'écran, tout en mettant la priorité sur l'alliance avec l'appelant. La netiquette du chat se réfère à la politesse habituelle et au respect des conventions.

Un souci particulier lors de la formation de bénévoles internautes est de comment leur enseigner à montrer de l'empathie à travers l'écrit. En effet, en raison des qualités particulières du chat (réduction de l'écran, décontextualisation) il est crucial de traduire de façon très explicite l'empathie au travers de mots, afin d'éviter de paraître froid et distant. Afin de former une bonne alliance, il sera nécessaire de trouver un moyen d'être au diapason au travers de l'écrit avec l'appelant.

6.4.2. S'exercer, s'exercer et encore s'exercer

Une bonne formation comprendra de la théorie mais surtout beaucoup de pratique, d'exemples et d'exercices pratiques. Il est important que les futurs bénévoles internautes puissent s'exercer de manière sécure avant de commencer à « chatter » avec de vrais appelants. Une supervision attentive et des échanges avec d'autres et avec d'autres internautes expérimentés seront formateurs, comme le

fait d'encourager le travail d'équipe parmi les internautes, et la formation en présentiel.
En sus de la formation initiale, il faut organiser des formations continues, du soutien pour les bénévoles durant leur travail, de prendre en compte des difficultés, de corriger des erreurs et de soutenir émotionnellement. On recommande qu'il y ait toujours une personne en réserve durant les sessions de chat, quelqu'un que les bénévoles puissent appeler immédiatement en cas de situation délicate. Savoir que l'on n'est pas seul pour faire face à des conversations difficiles est d'un grand secours pour les internautes.

6.4.3. Formation à l'écoute et à la compréhension

L'expérience montre que certains sujets apparaissent souvent sur les lignes d'écoute chat: suicide, conduites de scarification (ou autres), abus sexuels, désordres alimentaires, harcèlement. Le but n'est pas de rendre les bénévoles spécialistes de ces sujets mais bien de les aider à écouter de façon nuancée, à comprendre et à utiliser toutes les possibilités visant à instaurer un dialogue de qualité avec l'appelant.
Afin de finaliser la formation au chat, nous suggérons de donner des informations de base sur la manière dont les jeunes grandissent de nos jours, leur état d'esprit, leur façon de voir le monde autour d'eux, et la façon dont ils diffèrent des adultes.
Le facteur le plus important pour établir un lien avec des appelants sur le chat est d'avoir un esprit très ouvert, de la part du bénévole, et d'apprendre comment trouver la bonne attitude afin d'encourager un dialogue avec eux. L'occasion est ainsi donnée de grandir et évoluer dans ce contexte à tous ceux prenant part à l'écoute au chat.

6.5. DÉFIS SUPPLÉMENTAIRES

6.5.1. Jusqu'à quel point rendre flexible l'engagement du bénévole?

Comment répondre à la demande de plus de flexibilité et d'attractivité, sans pour autant compromettre la qualité de l'écoute offerte?
Est-ce que la formation pourrait être plus courte, peut-être grâce à des « devoirs », un meilleur suivi et une supervision plus intense? Est-ce que les permanences d'écoute pourraient être plus courtes, ou faut-il prévoir moins de sessions obligatoires, est-ce que l'on peut davantage travailler depuis chez soi, tout en sachant qu'une bonne relation entre les bénévoles est bénéfique ? Nous ne voulons pas d'écoutants ni d'internautes isolés. Peut-on mieux répondre aux demandes spécifiques de chacun? Est-ce que les étudiants pourraient être exemptés d'écoute durant les périodes d'examens, ou de vacances? Jusqu'où se montrer flexible dans l'engagement?

6.5.2. Comment mieux atteindre les jeunes?

Les bénévoles des TES sont anonymes. Cela les rend moins menaçants pour les appelants. L'anonymat est gage de discrétion, de confidentialité et de sécurité. Mais une définition stricte de cet anonymat signifie aussi que les bénévoles restent discrets sur leur engagement en TES. En Italie, l'anonymat est vu différemment. Les bénévoles restent totalement anonymes durant leur session d'écoute, mais n'ont pas besoin de l'être en dehors de celle-ci. Le gros avantage de cette interprétation est que les jeunes bénévoles peuvent parler à d'autres jeunes de leur bénévolat, devenant ainsi les premiers prescripteurs, et ambassadeurs afin d'encourager d'autres jeunes à rejoindre les TES.

6.5.3. Pouvons-nous échanger les bonnes pratiques autour de la formation au chat?

Les lignes d'écoute téléphoniques ont beaucoup d'expérience en matière de formation au chat. Pourrions-nous échanger sur cette expertise et les bonnes pratiques? On constate que des échanges ont déjà cours entre les différents postes d'un pays, cela pourrait être encouragé au-delà des frontières nationales.

6.5.4. Comment encourager les liens entre bénévoles?

La principale motivation de jeunes rejoignant une ligne d'écoute est, d'une part, d'être important et de faire une différence pour les autres ainsi que de gagner en expertise en le faisant, et d'autre part d'en retirer suffisamment de compétences pour en tirer une utilité personnelle. Les bons rapports entre bénévoles est la cerise sur le gâteau. Cela peut être réalisé au moyen de différents facteurs: travailler de pair pour une même cause, des échanges inspirants lors des partages, et des contacts informels. Les jeunes semblent attirés par le fait de se retrouver entre jeunes, au sein d'un poste ou avec d'autres postes.

6.5.5. Comment promouvoir et diffuser l'importance d'une bonne écoute au sein de la société, surtout parmi les jeunes?

Les lignes d'écoute forment leurs bénévoles à l'écoute, à l'empathie, à l'acceptation de l'autre, à l'ouverture et au respect, à la solidarité et à la responsabilité. Les bénévoles en tirent de nombreux bénéfices pour leur vie professionnelle et sociale. Ils sont des citoyens engagés, convaincus que parler peut aider et qu'être écouté fait une différence.

On peut aussi prendre en compte des mises en pratique plus directes donnant aux jeunes plus rapidement l'idée d'une bonne écoute au moyen de conseils et d'exemples sur les réseaux sociaux et au travers d'une présence plus marquée dans des endroits fréquentés par de nombreux jeunes.

Des invitations à participer à des présentations brèves, ou des ateliers à l'écoute dans les écoles, les collèges et les universités pourraient sensibiliser encore plus de jeunes. Surtout si elles donnent lieu à des certifications, ce qui serait très motivant. Former de jeunes adultes à ces compétences à l'écoute contribue à améliorer la société dans son entier. Ces ateliers permettent également d'exposer graduellement les jeunes au concept de solidarité et de plus d'engagement envers leurs contemporains.

Références:

- Site internet www.ifotes.org
- Webinar onlinehulp en blended hulp. SOM - juin 2021. SAM steunpunt Mens en Samenleving https://peepl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22_Webinar_Online_hulpverlening.pdf
- YOUThES - recruter de jeunes bénévoles pour les lignes d'écoute téléphoniques, 2019 https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes-
- Solitude digitale, relations digitales. Prof. Luca Chittaro, congrès IFOTES, Udine 2019 https://www.youtube.com/watch?v=nXfJ-hIGtPA
- Projet de rapport: recommandations stratégiques pour Kirkens-SOS en Norvège (2021)

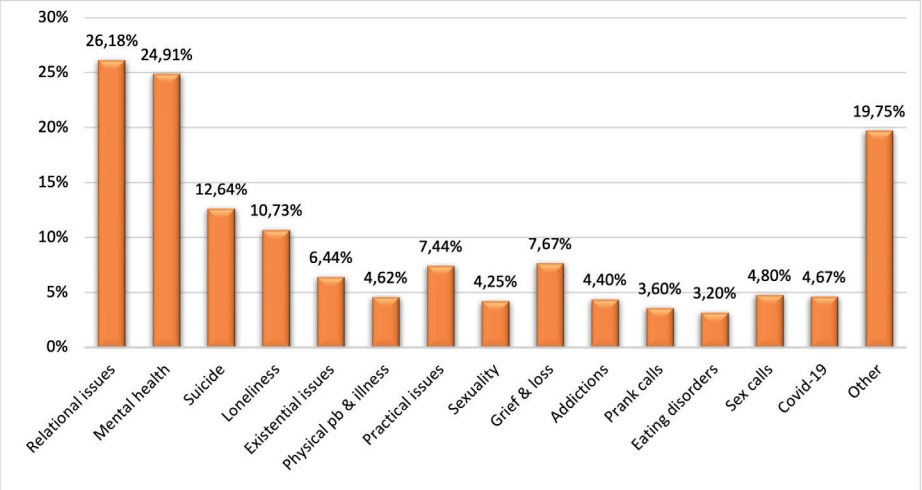
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

annexes

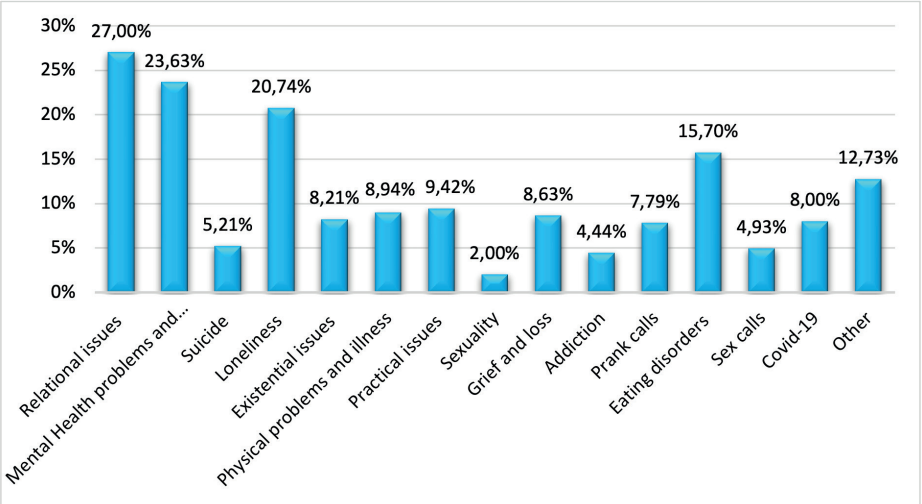
DONNEES 2021

Principaux motifs d'appels de la ligne d'écoute

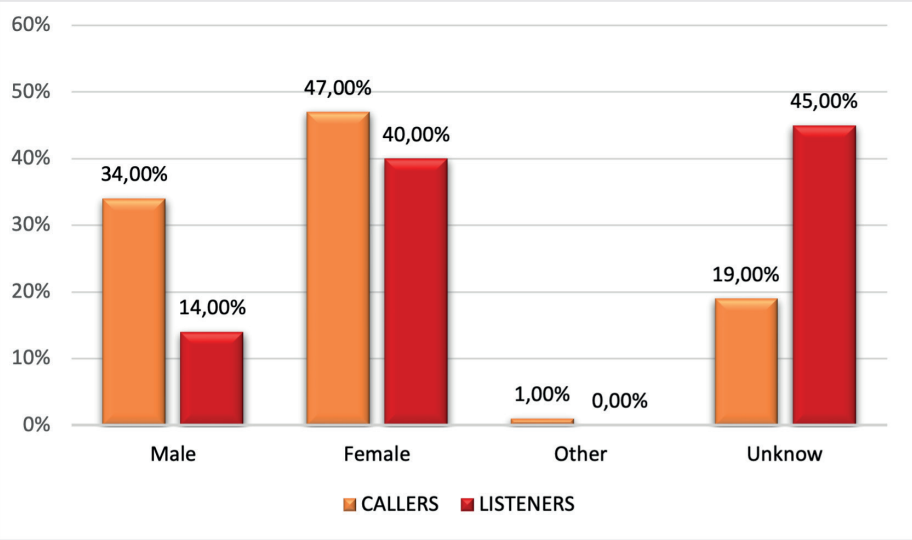
Sujets abordés dans le chat



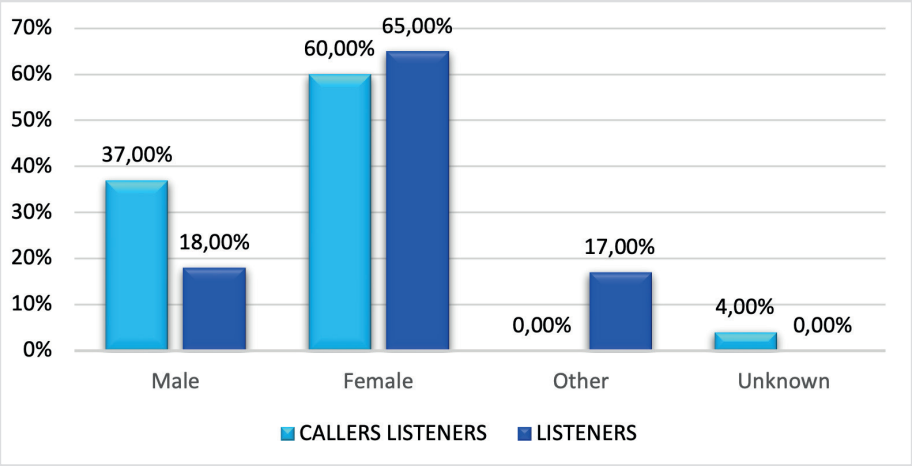
Sujets abordés au téléphone



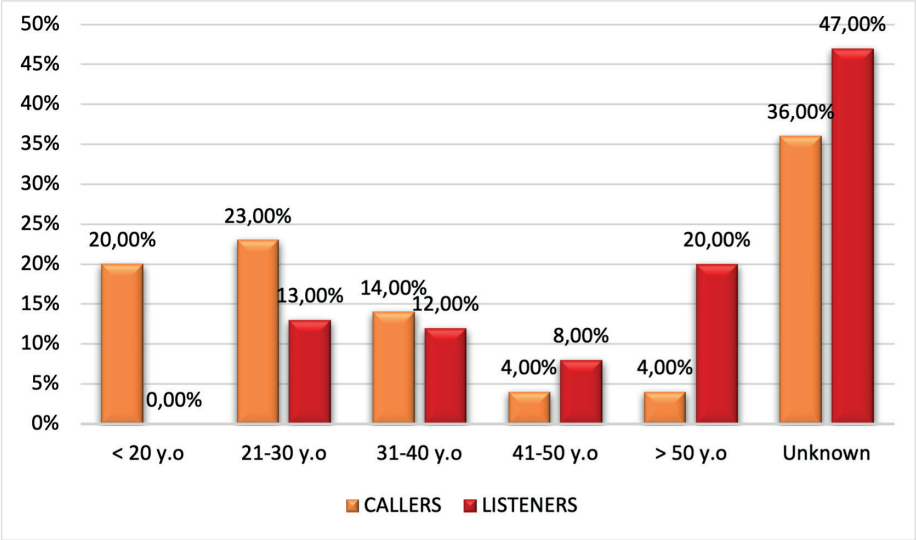
Genre des utilisateurs du chat et des écoutants



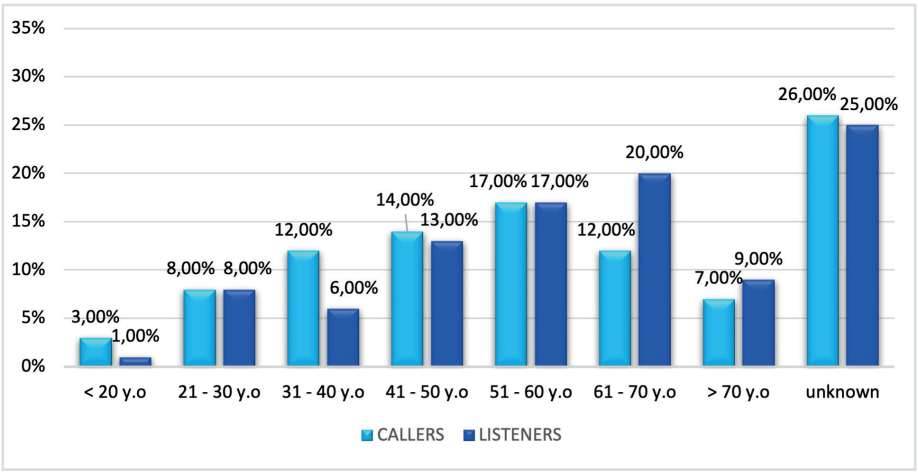
Genre des appelants au téléphone et des écoutants



Age des utilisateurs du chat et des écoutants



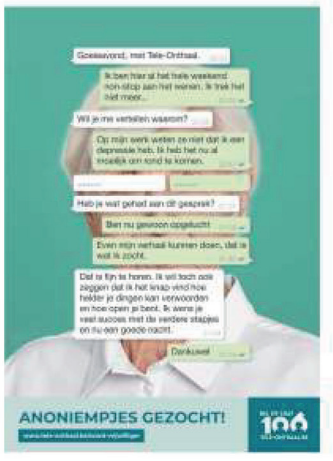
Age des appelants au téléphone et des écoutants



Sélection de différents exemples publicitaires

Affiches et brochures de S.O.S Amitié, France:

Annonces de réseaux sociaux (source: Tele-Onthaal, Belgique):



Vidéo de S.O.S Amitié, France: https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm (01.11.2022)
Publicité indirecte de LESZ, Hongrie:
https://www.youtube.com/watch?v=utTYRXIkPFY&ab_channel=T.Danny (01.11.2022)

annexes au chapitre 5

Exercices pratiques pour la formation à l'écoute en chat
Gracieusement mis à disposition par Tele-Onthaal (Belgique)

Exercice 1. Découvrir les pièges
Quelles erreurs classiques de débutants vont faire dérailler cette conversation chat?

Appelant: hello
Bénévole: hello
Appelant: puis-je demander quelque chose?
Bénévole: oui, allez-y
Appelant: je deviens fou ici. On se dispute tout le temps
Bénévole: je comprends que vous êtes un peu perturbé à ce sujet parce que…
Appelant: et maintenant on se tape dessus
Bénévole: avez-vous souvent des disputes?
Bénévole: quelqu'un vous bat?
Appelant: ouais, mon copain est hors contrôle. Je veux me tirer.

Peut-être avez-vous expérimenté certains de ces problèmes. Ou peut-être allez-vous en découvrir ici d'autres que vous ignoriez. En avez-vous trouvé d'autres qui ne sont pas sur la liste? Vous pourriez alors les ajouter. Si vous avez une question à ce sujet, sentez-vous libre de la poser.

- Réception froide
- Interprétation trop rapide
- Ne pas reconnaître l'expérience, ignorer les émotions de l'appelant
- Sous-estimer la charge de l'émotion exprimée
- Référer trop vite
- Réagir trop vite, ou trop lentement, ne pas prêter attention au rythme auquel l'appelant s'exprime (écrit)

Exercice 2. Les signes = les intonations à l'écrit
Formuler une intervention.
Dans l'extrait de la conversation suivante, l'appelant utilise beaucoup de caractères différents. Quelle signification ont ces signes ici? Qu'en fait le bénévole? Que feriez-vous? Formulez une intervention à l'endroit de votre choix. Répétez la dernière phrase de l'appelant et ensuite notez votre intervention.

Pseudo: BYxF*CKxWORLD

Bénévole: bienvenue sur le chat
BYxF*CKxWORLD: salut
Bénévole: qu'est-ce qui vous amène ici ce soir?

BYxF*CKxWORLD: bien, J'EN AI TELLEMENT MARRE DE TOUT: JE VEUX PARTIIIIIIR ! J'EN AI TELLEMENT MARRE DE PLEURER TOUT LE TEMPS ! JE DETESTE TOUT LE MONDE ET TOUT LE MONDE ME HAIT. JE VEUX ME BARRER !
Bénévole: tout cela semble bien lourd et profond !
Bénévole: comme si vous alliez exploser
BYxF*CKxWORLD: AAARRRGGGHHH ! JE DETESTE TOUT ET TOUT LE MONDE !
BYxF*CKxWORLD: Je sais pas ce qui se passe avec moi
BYxF*CKxWORLD: je me sens tellement mal
Bénévole: il se passe tellement de choses et vous ne savez plus vers où vous tourner
BYxF*CKxWORLD: !
Bénévole: vous vous sentez plein de haine
Bénévole: y-a-t-il quelque chose d'autre?
BYxF*CKxWORLD: je sais pas !
BYxF*CKxWORLD: j'en sais plus rien du tout !
BYxF*CKxWORLD: j'en ai tellement marre de tout !
Bénévole: vous ne savez plus du tout comment vous vous sentez

Exercice 3. Le défi: exprimer de l'empathie verbalement !
Dans les conversations chat il est important de montrer vos sentiments de manière claire, votre implication et votre empathie aussi rapidement que possible. Il est donc nécessaire d'établir ce contact. Vous devez le faire au moyen de mots écrits dans les conversations chat. Après tout, l'appelant ne peut entendre votre voix et ne peut percevoir votre empathie au travers de votre seule présence non-verbale.

Il y a donc grand besoin de montrer vos capacités d'empathie. C'est le moment d'un rappel et de quelques exercices !
Qu'est-ce que l'empathie d'ailleurs?
- Se mettre au diapason avec la réalité de l'appelant, essayer d'imaginer ce qu'il veut dire, expérimente et ressent
- Mettre ses sentiments, ses opinions, désirs, et pensées en mots
- Les lui communiquer en retour

Par exemple, se mettre au diapason à travers des questions:
- Appelant: « ah, j'ai tant à faire avec mes vieux parents qui sont si dépendants, je ne sais même pas par où commencer… »
- Bénévole: « vous êtes déterminé à prendre soin de vos parents, mais est-ce que cela ne semble pas très lourd? »
- Bénévole: « est-ce que cela ne va pas devenir trop lourd? «

Par exemple, au travers de la validation (de ce qui a été dit):
- Appelant: j'en ai tellement marre:
- Bénévole: je vois que cela vous rend triste aussi…

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Reformuler? oui, absolument !
Mais soyez attentif à ne pas lui répéter mot à mot les mots de façon trop littérale.
Comme dans une conversation téléphonique, cela pourrait paraître bizarre. Dans un chat, cela serait encore plus étrange, comme s'il y avait une machine à l'autre bout de la ligne. Un mot signifiant, chargé émotionnellement peut être répété.

Ecrivez une réponse empathique à la formulation préparée ci-dessous.
C: « je dois retourner à l'hôpital vendredi pour un contrôle, et je m'en réjouis.»
C: « mon collègue me rend inconfortable, je ne me sens pas bien près de lui.»
C: « je ne sais pas ce qui ne va pas chez moi mais je ne suis plus heureuse dans mon mariage. »
C: « ma mère me demande à chaque fois pourquoi je ne vais pas la voir plus souvent. »
C: « quel âge avez-vous de toute façon? Vous parlez de façon si directe.»
C: « pluie, neige, grésil, vent et froid... quel pays pourri ! »

Exercice 4. Laisser tomber les interprétations.
Vous pouvez faire gravement fausse route en cela !

Voyons quelles images viennent spontanément à l'esprit avec les phrases suivantes.
1. Après chaque phrase, écrivez spontanément votre image (genre, âge, humeur...)
2. Comment réagiriez-vous? Formulez une réponse (empathique).

C: « J'en ai marre de tout.... Je veux en finir. »
C: « J'ai eu un gros accident il y a un an. J'ai eu de la chance de m'en sortir vivant. Je m'en suis sorti mais je souffre encore de tout cela, et c'est comme si personne ne me comprend. »
C: « ma mère se plaint tout le temps. Elle a un commentaire sur tout, et je ne fais jamais rien de bon selon elle. »

Exercice 5: types de langage
Dans ces trois extraits d'appels en divers types de langage, vous avez vu qu'il y a différentes façons d'utiliser le langage.
- Vous pouvez vous rapprocher trop de l'appelant en utilisant un langage de chat trop familier,
- Vous pouvez aussi créer de la distance en utilisant un langage très formel, ou très standart, par écrit ou en vouvoyant (dans certaines langues le « vous » plutôt que le « tu » comme en français).
- Vous pouvez montrer votre implication auprès de l'appelant, et en même temps garder une distance appropriée avec lui en utilisant un langage oralisé.

Essayez les différents styles dans cet exercice. Répondez à chaque phrase d'abord de façon très informelle ou en langage chat (TO1). Ensuite essayez de répondre très formellement (TO2). Finissez avec une réponse très engagée sous forme écrite oralisée (TO3).
C: « J'aime encore mon ami mais ça ne marche plus avec lui »

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

C: « ouais, mais si ce stupide tribunal objecte, alors nous avons vraiment un problème »
C: « M..... je n'en peux plus, toutes ces disputes à la maison »
C: « Merci de me permettre ici de m'exprimer un peu, ça me fait vraiment du bien »

Exercice 6: rythmer et créer des « lassos »
Un long message est difficile à lire. Quand vous tapez un long message, l'appelant doit aussi attendre un bon moment avant qu'il ou elle puisse le lire. Cela peut avoir un effet négatif sur la relation avec l'appelant. Afin d'éviter ceci, nous pratiquons les fragments de textes (« lassos »). L'appelant peut voir votre message immédiatement, et ne doit pas attendre trop longtemps.

Lasso = quand plusieurs courts messages sont envoyés les uns après les autres à la même personne. Un lasso peut consister en une chaîne de phrases complètes, ou peut être constitué de parties des mêmes phrases.

Séparez le texte en lassos. Lisez le résumé de la situation et mettez-vous à la place de l'appelant. Ensuite lisez le message du bénévole. Comment le ressentiriez-vous, si vous étiez l'appelant? Pouvez-vous segmenter le message du bénévole en lassos ?

Esquisse de la situation: l'appelant est une jeune femme qui cherche de l'aide pour traiter de la violence de son compagnon, Elle ne peut plus supporter la pression mais tente de tenir bon avec ses enfants et au travail ; mais ça ne se passe pas bien, elle ne parvient pas à donner à son environnement des signaux clairs qu'elle est e train de perdre pied. A un moment donné, le bénévole offre un résumé et une explication.

Bénévole: « Je remarque que vous assumez beaucoup de responsabilités, que vous tentez de rester forte alors qu'en fait vous coulez. Vous pouvez vous battre seule pendant un certain temps mais que se passera –t - il quand vous n'en pourrez plus? Avez-vous réfléchi à ce que vous ferez quand vous n'en pourrez vraiment plus? »

remerciements

IFOTES Europe: Michael Grundhoff (Allemagne), Sonja Karrer (Suisse)

Telefono Amico Italia: Monica Petra, Giada Fratantonio (Italie)

S.O.S Amitié France: Catherine Krebs, Elisabeth Hoffmann (France)

LESZ: Eva Brandisz, Reka Szente (Hongrie)

ASITES: Samikannu Peter Jegenatha Pillai, Celia Castro (Espagne)

ARTESS: Diana Rucli, Elena Misdariis, Giorgia Pontoni (Italie)

Tele-Onthaaldiensten: Mit Von Paesschen, Julia Lieske (Belgique)

Pays d'implantation des membres d'IFOTES, pour la diffusion du projet:

Allemagne
Telefonseelsorge http://www.telefonseelsorge.de/
Muslimisches SeelsorgeTelefon http://www.mutes.de/

Autriche
Telefonseelsorge http://www.telefonseelsorge.at/

Belgique
Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique http://www.tele-accueil.be/
Federatie van Tele-Onthaaldiensten http://www.tele-onthaal.be/
Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe http://www.telefonhilfe.be/

Danemark
Startlinjen http://www.startlinjen.dk/

Espagne
Teléfono de la Esperanza http://www.telefonodelaesperanza.org/

Finlande
Kirkon keskusteluapua https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/

France
S.O.S Amitié http://www.sos-amitie.com/

Hongrie
LESZ https://sos116-123.hu/

Israel
ERAN http://www.eran.org.il/

Italie
Telefono Amico Italia: www.telefonoamico.it

Lithuanie
SKALBES http://www.skalbes.lv/en/

Luxembourg
SOS Détresse http://www.454545.lu/en

Norvège
Kirkens SOS I Norge http://www.kirkens-sos.no/

Pérou
La Voz Amiga http://www.lavozamigaperu.org/

Portugal
SOS Voz Amiga http://www.sosvozamiga.org/

République tchèque
Modrá linka http://www.modralinka.cz/ ; Linka Seniorů https://www.elpida.cz/linka-senioru

Singapour
Samaritans of Singapore https://www.sos.org.sg/

Slovénie
Association of Slovenian TES http://www.telefon-samarijan.si/

Suède
Priest on call - Church of Sweden https://www.svenskakyrkan.se/fa-hjalp

Suisse
Die Dargebotene Hand https://www.143.ch/

Ukraine
Hotline Stavropyghion http://www.dovira-1558.lviv.ua/

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ce manuel a été publié en février 2023

Pour plus d'information

IFOTES
www.ifotes.org

Contacts:

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany
europe@ifotes.org

IFOTES, Zurich, Switzerland
info@ifotes.org

IFOTES
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES EUROPE
International Federation of Telephone Emergency Services

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

FR