



AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE LA

COMMISSION
DES COMMUNAUTÉS
EUROPÉENNES

LIGNES

LINES

LINES

LINEN

11

VERSION FRANÇAISE
N° 11 - 2^d SEMESTRE 2001



FONDATION EUROPÉENNE DES SERVICES
D'AIDE TÉLÉPHONIQUE DROGUES



En ma qualité de nouvelle présidente de la FESAT, j'ai le plaisir d'écrire l'Editorial de ce nouveau numéro de Lignes, le 11ème.

Notre seconde Conférence Européenne des Services d'aide téléphonique "Drogues" qui a eu lieu à Berlin, les 8,9 et 10 Mars 2001, a été un moment passionnant pour la FESAT. La responsable des "affaires de drogues" du Gouvernement fédéral allemand, Marion Caspers-Merk, a ouvert la conférence en souhaitant la bienvenue aux 150 délégués de 28 pays et en mettant en évidence l'importance des Services d'aide téléphonique comme premiers points de contact en matière d'information, d'orientation et d'aide dans les problèmes des drogues.

Des orateurs représentant la Commission Européenne, l'Observatoire Européen des Drogues et des Toxicomanies et le Groupe Pompidou du Conseil de l'Europe ont mis en évidence la signification et l'importance de la fonction de monitoring que remplissent les Services d'aide téléphonique en tant que système d'information précoce sur les nouvelles tendances dans l'usage de drogues, particulièrement parmi les jeunes. Bjorn Hibell (CAN, Suède), membre du conseil d'administration de la FESAT et auteur du rapport ESPAD consacré à l'usage des drogues parmi les jeunes des pays d'Europe, a mené une étude rassemblant les données récoltées auprès des Services d'aide téléphonique destinée à identifier ces tendances.

Les membres du conseil d'administration de la FESAT ont participé activement à cette conférence, en tant que responsables d'ateliers, rapporteurs et orateurs. Douze thèmes ont constitué le programme des ateliers. Parmi ceux-ci, cinq ont été choisis comme trames des séances plénières: le monitoring, les jeunes et l'aide téléphonique, les volontaires, la voix au téléphone et les minorités ethniques.

La conférence a connu un réel succès, souligné tant par les participants que par les orateurs et les représentants des différentes instances officielles présentes.

Précédant la publication des Actes de cette Conférence, vous pourrez découvrir ou retrouver dans ce numéro de Lignes certaines interventions faites dans le cadre de cette conférence....comme un avant-goût des Actes à venir.

Rosaleen Hanton,
Présidente de la FESAT
Coordinator of "South East Regional Drug Helpline", Waterford, Ireland

SOMMAIRE

- 3 **LA 2^{ÈME} CONFÉRENCE EUROPÉENNE EN IMAGES**
- 4 **SALUTATION**
Marion Caspers-Merk
- 6 **LA VOIX AU TELEPHONE**
Michele Grosjean
- 14 **UTILISER LES STATISTIQUES DES SERVICES D'AIDE TÉLPHONIQUE**
Mark McLean
- 16 **EXTRAITS DU DISCOURS DU D^R ALEXANDRE BERLIN**
- 17 **Y A-T-IL UN FUTUR POSSIBLE POUR LES SERVICES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE "DROGUES"?**
Ernst Buning

LIGNES

Lignes n° 11 - 2^d Semestre 2001

Rédaction, Abonnements :

FESAT - Bureau Permanent
19, Rue du Marteau
1000 Bruxelles
BELGIQUE

Tel.: (32) 2 219 28 87

Fax: (32) 2 219 14 98

E-mail : FESATbureau@csi.com

<http://www.fesat.com>

Comité d'édition :

Philippe Bastin, Bertus Tempert,
Mariana Musat

Editeur :

Fondation Européenne
des Service d'Aide Téléphonique
Trimbos-instituut
Postbus 725
3500 AS Utrecht
Pays-Bas

Graphisme :

Interlignes, Nivelles - Belgique

Traductions :

Thierry Bonhomme

Support :

Avec le support financier de la
Commission des Communautés
Européennes.

"Ni la Commission des Communautés Européennes, ni aucune personne agissant au nom de celle-ci n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations ci-après".



2^{ème} CONFÉRENCE EUROPÉENNE

des services d'aide téléphonique "Drogues" Berlin, 8 au 10 mars 2001

Un auditoire couronné par les drapeaux des pays participants

Remerciements aux organisateurs de la conférence



Dans le bureau de la conférence : Kevin Murphy (Belfast);
Rosaleen Hanton (Waterford, South East Helpline),
Mariana Musat (FESAT, Brussels).

Photo de groupe sur les escaliers



Merci Bertus Tempert

Bertus a quitté la FESAT pour recentrer son travail sur les activités du service d'aide téléphonique SIDA. Bertus a été l'un des tout premiers pionniers qui ont créé le Réseau européen des Services d'aide téléphonique "drogues". Son attitude, son esprit ouvert, son engagement et sa contribution au bien-être de la FESAT furent exceptionnels. Ses collègues de la FESAT se rappelleront ses argumentations fortes. Il gardait à tout moment sa vision claire des choses ce qui nous a aidé à réaliser nos objectifs. **Tu nous manqueras !**



SALUTATION

Les gens qui souffrent de la toxicomanie sont exposés à une variété de problèmes sociaux et de santé qui sont en partie la cause et en partie la conséquence de la «maladie toxicomanie». Ces personnes s'isolent fréquemment par peur de se reconnaître comme dépendante des drogues ou toxicomanes. Toutes les personnes atteintes ne peuvent être touchées par les services de drogues conventionnels. Les parents et l'entourage sont également profondément affectés par les problèmes de toxicomanies et sont fréquemment dans l'incertitude quant à savoir vers qui se tourner pour recevoir de l'aide.

A partir de cette expérience et aussi de cette période du milieu des années 1980 au cours de laquelle le grand public fut interpellé par le problème du Sida est apparu le développement de services d'aide téléphonique particuliers en Allemagne – en tout cas dans quelques grandes villes telles que Munich, Francfort, Berlin, Hambourg, Düsseldorf, Cologne et Brême. Le Centre Fédéral pour l'Éducation à la Santé, en tant qu'autorité attachée au Ministère de la Santé, mit sur pied une ligne d'information étendue à tout le pays en matière de prévention des drogues en 1994.

Un tel service est particulièrement efficace car il peut être appelé spontanément en période de crise et permet, par la suite, de fournir une aide professionnelle plus large. De plus, il est plus facile pour les personnes concernées de s'adresser à un service de conseil d'urgence en matière de drogues car elles peuvent décider si oui ou non elles souhaitent rester anonyme. Dans un dispositif neutre, les personnes qui recherchent de l'aide peuvent être ensuite réorientées vers le réseau social tout en préservant leur dignité.

Du reste, d'autres fournisseurs de services en matière de santé tels que les systèmes d'assurance maladie s'emparent maintenant du «médium téléphone» et ont créé des «call centers» à cet effet.

Sur cette toile de fond, je vois le service d'aide téléphonique d'urgence en matière de drogues comme une extension utile du réseau des services de conseil en matière de drogues et de toxicomanies étendu à travers tout le pays. Ces services peuvent aussi être contactés par téléphone, bien sûr, et permettent la construction de contacts réguliers avec les personnes cherchant de l'aide de la même manière que le font les réseaux d'aide à bas seuil d'exigence tels que les «contact shops», le travail de rue et, dans certaines villes, les «chambres» de consommation de drogues pour les personnes qui ont

une dépendance très ancienne à l'héroïne. Mais, lorsque ces lieux sont fermés, les situations de crise ne s'arrêtent pas pour autant - c'est là que les services d'urgence téléphonique peuvent être réellement utiles. Toutefois, il semble important que les services d'urgence téléphonique soient intégrés en tant que partie d'un dispositif d'aide global large. L'accès à ce type de service a été plutôt restreint en Allemagne – un numéro de téléphone unique pour l'ensemble du pays (l'équivalent du service d'aide téléphonique Sida) a échoué car la majorité des centres de conseils en Allemagne a été incapable de fournir le minimum de



Christopher Lockett (Pompidou Group), Elfriede Koller (Drug coordinator, Berlin), Hans-Volker Happel (President, FESAT), Marion Caspers-Merk (Drug Co-ordinator, German Federal Government), Jaume Costa (European Commission), Gregor Burkhart (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addictions).

12 heures d'ouvertures requis. Et dans les villes où un tel service était disponible, il était soutenu par une équipe de fonctionnaires qui a nécessité une formation.

Leur programme montre qu'ils devraient consacrer leur attention à certains nouveaux défis, tels qu'exprimés dans le thème de votre conférence. Avec les nouvelles drogues, et en particulier parmi les jeunes, il y a de nouvelles formes de consommation de drogues qui ne prennent pas place en public mais dans des lieux privés, dans des discothèques ou encore dans d'autres endroits où les jeunes se rencontrent. Il s'agit principalement d'un comportement récréatif et la consommation est souvent d'écrite comme une consommation festive (party drug consumption) qui est une consommation d'XTC, d'amphétamines, de cannabis et même de cocaïne. Les jeunes concernés ne se voient pas eux-mêmes comme dépendants ou toxicomanes. Ils ne se sentent pas comme des «losers», des perdants, mais parfois pensent qu'ils sont en train d'expérimenter le pinacle de la «Zeitgeist». Ils ne cherchent pas de façon routinière de l'aide auprès des agences de conseils s'ils ont besoin de demander de l'aide. Comment pouvons-nous atteindre ce groupe qui démontre fréquemment des modèles de consommation à risque de drogues ? Dans le même temps, dans beaucoup de grande ville, des stands tenus par les services de conseils



*Hans-Volker Happel (President, FESAT),
Marion Caspers-Merk (Drug Co-ordinator, German Federal Government).*

d'agences en matière de drogues ou par des groupes de self-help fournissent aussi des services sur les lieux mêmes de sorties - lors d'événements festifs. Le conseil par téléphone pourrait trouver ici une expansion importante, spécialement depuis que les très jeunes représentent la «génération du téléphone mobile» pour laquelle le contact pourrait être fait très rapidement. Les centres de conseils en matière de drogues devraient s'adapter à cette réalité et je vois dans le programme de cette conférence que c'est le cas.

Il y a un défi supplémentaire qui est proche de ceci. L'information est en accroissement via Internet car on peut s'en emparer de façon anonyme – les jeunes sont fréquemment de meilleurs utilisateurs de ce système que la plupart des conseillers plus âgés. Dès lors, les services recourant à Internet vont être investis d'une plus-value importante et il existe déjà un nombre important de services d'informations et même des «chatrooms» de conseil et d'échange d'information. Cet été, le Centre Fédéral pour l'Education à la Santé sera aussi équipé d'un service de conseil par Internet qui a été développé en partenariat avec un projet drogues de Berlin.

Nous revenons ici au sujet du développement de standards, et particulièrement lorsque Internet est disponible à tous, domaine dans lequel nous avons une petite expérience sur la manière dont ce type d'information est perçu par les jeunes. Je pense que nous avons besoin de fournir des informations factuelles et justes via Internet car jusqu'à présent les sites ont été dominés par des «conseils» à propos des drogues naturelles ou par des recettes pour produire des drogues de synthèse.

Je suis enchantée de patronner cet événement car je vois qu'il contribuera au développement futur du conseil et de l'aide adaptés aux groupes cibles. Si je peux exprimer trois vœux pour le futur ce seraient les suivants. Le premier est que les services de conseil téléphonique travaillent mieux en réseaux les uns avec les autres. Le second est qu'ils recourent aussi aux nouvelles possibilités techniques de l'Internet. Le troisième est que les services de conseils téléphoniques soient en lien plus proche avec les offres locales d'aide en face à face.

J'espère que cette conférence générera de nouvelles impulsions dans ces domaines.

LA VOIX AU TÉLÉPHONE

“Le pouvoir de la voix sur le texte est pratiquement sans limite : la moindre intonation, le moindre accent peuvent non seulement déséquilibrer l'ordonnance interne d'une phrase, mais en changer l'intention voire le sens” (P. Schaeffer)

Ainsi parlait un grand homme de radio français, musicien et musicologue par ailleurs. Tout en remarquant en même temps que contrairement à la phonogénie, il n'existait pas de voix radiogénique car personne n'était capable de dire pourquoi une voix passait bien à la radio.

Cette remarque est intéressante pour des écoutants car la voix est le mode de contact personnel essentiel au téléphone : c'est un média mais ce média "est" la personne elle-même. Les écoutants reconnaissent au premier "allô" l'habitué du service... Et ils savent tous que certaines

voix leur sont si insupportables qu'ils ne peuvent plus écouter au travers elle ce qui est dit, et ceci sans qu'ils soient capables de dire exactement pourquoi. De même d'autres voix caressent l'ouïe, charment et peut-être ces voix là aussi pourraient faire oublier ce qui est dit. D'autres enfin ont des voix discordantes qui ne cadrent pas avec le discours et l'on peut se sentir pris de malaise sans trop savoir pourquoi.

Mais cette présence est aussi une présence absente. Quand nous croyons la saisir, la retenir, il ne nous reste que les mots : enfiée la voix et sa pâte, sa couleur, sa chaleur, son acidité, sa rondeur, enfié le "grain de

la voix "comme le dit Barthes (1982). Peut-être resterait-il à en parler. Mais là aussi le langage se dérobe : c'est au langage métaphorique (voix chaude, voix glaçante..) que nous devons avoir recours faute de vocabulaire spécifique. Ainsi utilise-t-on communément le vocabulaire de la matière pour qualifier la voix, alors qu'elle n'est somme toute que du vent. Et finalement ce n'est qu'en perdant ce qui fonde l'oral même, à savoir "la vive voix", selon le titre du livre de Fonagy (1983), en transformant cette dernière en une matière "gelée", reproductible indéfiniment et donc analysable puis en la transformant en trace, et donc en l'écrivant (courbes mélodiques, spectrogrammes) qu'elle peut devenir un objet d'études. C'est pourquoi parler de la voix au téléphone c'est parler «d'impressions», d'évanescence : la voix file entre les mailles du filet. On se souvient des mots prononcés, de la voix on se rappelle une impression : charme ou malaise, irritation ou plaisir... Quant à dire sur quoi cette impression se fonde, sans exercice et sans habitude c'est assez difficile.

Et pourtant, si l'on se réfère en effet à la part qu'ont pris aujourd'hui le téléphone et la radiotéléphonie dans la vie industrielle, commerciale, tout comme dans la vie privée où l'utilisation de ce seul canal autorise à la fois la confiance, l'appel anonyme de détresse, la négociation commerciale, le recrutement du personnel, et



De gauche à droite : Heinz Brand (Federal Centre for Health Education, Cologne), Astrid Modaff (Addiction Helpline, Luxemburg), Philippe Bastin (Infor-Drogues Brussels), Jennifer Traska Gibson (Open Society Institute, New York);



Michèle Grosjean
(Université Lumière, Lyon)

jusqu'aux consignes de trafic des avions et des trains, on peut supposer que le mode d'échanges uniquement vocal permet l'identification de suffisamment d'indices non textuels pour situer les personnes, définir la situation et contextualiser les énoncés sans que cela entraîne plus d'ambiguïté qu'une situation de face-à-face ordinaire.

C'est précisément à ce que "peut" la voix dans l'échange téléphonique qu'est consacrée cette communication : qu'est-ce que la voix de l'appelant apporte à l'écouter, mais aussi qu'est-ce que l'appelant peut percevoir dans la voix de l'écouter qui ait un effet, sur son état psychique, sur la qualité d'assimilation de l'information, enfin quels sont les incidences de la voix dans la conduite de l'interaction. Nous nous appuierons tout au long de cet exposé sur divers apports des recherches dans divers champs disciplinaires qui peuvent éclairer notre propos et sur notre expérience de formatrice y compris à Drogue Info Service à Paris.

1 - Le rôle de la voix dans la catégorisation des locuteurs.

Catégorisation et définition de situation.

En face à face lors d'une première rencontre entre deux personnes, le cadre physique de la rencontre, l'allure, l'habillement, le visage... permettent de se faire une impression d'autrui et à travers cette impression de le catégoriser personnellement et socialement et de

s'adapter à ce qu'on pressent qu'il faut faire en fonction de cet interlocuteur. C'est ce que Goffman appelle "la définition de situation" qui permet de déterminer pour chaque participant, une ligne d'action, une manière de se comporter. Lors d'un appel téléphonique dans un centre d'information, l'écouter est privé de tout autre indice contextuel que celui de la voix : il ne voit pas l'autre, il ne sait pas ce qu'il fait au moment où il appelle, il ne sait pas où il est, s'il est seul ou avec d'autres... L'usage du portable a considérablement ouvert les possibilités à cet égard. C'est alors au travers des sons de l'environnement (on entend des voitures, des gens parler ou c'est un grand silence) et de la voix que les écouter vont activement rechercher des indices permettant de se faire une idée de la situation dans laquelle est l'appelant. Et c'est au travers de la voix et du mode d'élocution que s'installera, dès les premiers mots, une "impression" d'autrui qui amènera à catégoriser le locuteur : celui-là c'est un plaintif il faut l'arrêter; celui-là il veut me donner des leçons en faisant semblant d'en demander je vais le cadrer un peu, celui-là il a l'air si mal il faut le reconforter; elle a l'air si mignonne je vais la rassurer...

Ce travail d'interprétation est fait des deux côtés simultanément car si la voix de l'appelant recèle de nombreux indices pour l'écouter, il en est de même dans l'autre sens. L'appelant fait vite le même type d'interprétation et de catégorisation à propos de l'écouter ce qui va d'emblée orienter son comportement : "je ne peux rien dire, ce n'est pas la peine, je sais d'avance ce que je vais entendre..." ou au contraire "il a l'air bienveillant, je vais enfin pouvoir parler de ce qui me tracasse

tant"; pour d'autres et en fonction de leurs intentions et de leur comportement "il a l'air bien sûr de lui, bien cassant, je vais le déstabiliser"...

Ces premières catégorisations de part et d'autres sont souvent décisives pour l'entretien, elles vont mettre chacun sur des rails, sur des définitions de situations prototypiques qui vont définir les possibilités de l'entretien. Dans de nombreux cas ces définitions de situations se font au mieux : l'expérience des écouter ainsi que le partage d'expérience leur a permis de faire des catégorisations efficaces qui leur permettent d'ajuster leur comportement à leurs interlocuteurs. Mais dans d'autres cas, les catégorisations vont être fautive et l'entretien ne pourra être mené correctement. En réalité que révèle la voix ? nous allons le voir à partir d'une revue rapide de ce que la littérature scientifique nous apprend à ce sujet.

Que révèle la voix ?

La première chose à souligner c'est que, comme Pierre Schaeffer le faisait remarquer que nous n'entendons jamais le son pour lui-même : notre entendre est tout entier dirigé à travers le son vers autre chose que le son. Jamais écouté pour lui-même sinon dans l'écoute professionnelle, le son renvoie toujours à autre chose que lui : "Au moment où j'écoute un bruit de galop, l'objet que je vise, c'est le cheval au galop. C'est par rapport à lui que j'entends le son comme "indice" et autour de cette unité intentionnelle que s'ordonnent mes diverses impressions auditives. Ainsi la plupart du temps, mon écoute vise autre chose et je n'entends que des indices ou des signes. C'est une écoute par référence" (ibid p. 268). De la même façon, pour l'écouter d'un service d'aide téléphonique, ce n'est pas la voix qu'il écoute : ce qu'il cherche à saisir au travers de la voix qu'il entend c'est la personne qui lui parle. Ce n'est pas pour rien qu'en français en tous cas, la voix est définie à la fois comme l'ensemble des sons produits par la vibration des cordes vocales, comme parole et comme la





LA VOIX AU TÉLÉPHONE

personne qui parle. (Définition du dictionnaire Robert). Mais dans le même temps, l'appelant fait de même : au travers de la voix qu'il entend il cherche à identifier la personne qui lui parle, ses intentions à son égard... De plus la complexité de la voix fait qu'il n'est pas si évident de repérer les marqueurs vocaux qui sont à l'origine des effets produits.

Rappelons simplement pour mémoire les différents paramètres de la voix qui pour la plupart varient de façon simultanée, ce qui n'en simplifie pas l'identification.

Les caractéristiques de la voix dans la parole.

Voix : hauteur et changements de hauteur; intensité et changements d'intensité; timbre ou qualités de la voix (soufflée, rauque, rude, nasale, chaude...).

Parole : articulation (précise/floue); attaques (dures/douces); accentuation; les durées : débit (rapidité, allongement des voyelles... hésitations, pauses); rythme; silences; onomatopées, bruits parasites (toux, raclements de gorge, bâillements, sanglots...).

Fonctions de la voix dans l'échange.

La première des fonctions est liée à l'identification du locuteur. Au premier "allô", avant même tout contenu, on reconnaît nos proches. On reconnaît aussi l'habitué du service et si l'on ne reconnaît pas on identifie rapidement à partir de la hauteur de la voix, de l'intensité, du timbre, s'il s'agit d'une femme ou d'un homme, d'un jeune ou d'un vieux, si cette personne a des difficultés respiratoires, s'il a le rhume, s'il est oppressé... La voix est en effet une synthèse motrice du corps mettant en jeu la respiration, les cordes vocales, la forme des résonateurs (si la personne sourit ou non on l'entend immédiatement). Par ailleurs au delà de ces facteurs physiologiques, la voix porte le langage et à travers lui à la fois le vocabulaire et la syn-



Florin Sologiu (*Institute of Health Services Management, Bucharest*)
Mark McLean (*National Drugs Helpline, Liverpool*)

taxe qui, naturellement, vont jouer un grand rôle dans la catégorisation sociale de la personne. Les accents ont ainsi un rôle central : c'est ainsi que rapidement on déterminera, il s'agit d'un étranger; c'est quelqu'un qui vient de telle ou telle région... c'est un jeune de banlieue, c'est quelqu'un de milieu bourgeois.

Les dimensions expressives de l'émotion sont aussi centrales dans la voix. De nombreux travaux scientifiques y sont consacrés : on peut distinguer des états dits "toniques" c'est-à-dire relativement constants chez une personne pour la période considérée : dépression, états maniaques. Divers travaux montrent que la voix des déprimés a moins d'amplitude fréquentielle, les pauses sont plus longues que chez des patients non déprimés, la mélodie est atteinte, la voix est monotone.

Une autre étude faite auprès de schizophrènes montre que la fréquence utilisée est plus basse, le volume plus faible, le débit plus lent que chez des non schizophrènes. Le débit et le volume au contraire sont beaucoup plus élevés dans les phases maniaques. Les états de stress font souvent monter la

moyenne de la fréquence fondamentale. La joie s'accompagne de nombreuses variations de la mélodie au contraire de la tristesse, la colère montre de brusques sauts mélodiques avec de brusques sauts d'intensité... Mais l'entretien montre aussi des changements phasiques liés aux affects ressentis au cours même de l'entretien, en relation à la fois avec ce que dit le locuteur et ce que lui dit son interlocuteur. Ainsi pourrait-on considérer que les effets de l'entretien sur l'état de l'appelant pourraient être jugés à travers sa voix à la fin de l'appel. Les fonctions linguistiques portées par la voix sont également très importantes : nous ne les abordons que pour mémoire : au travers de la mélodie, du rythme, des hauteurs relatives des différents énoncés, c'est toute la grammaire de l'oral et la sémantique de l'échange qui se définit : début et fin de phrases, parenthèses, mise en exergue, soulignement, focus, interrogation, constat, exclamation... C'est pourquoi les échanges avec les étrangers sont la source constante de malentendu non seulement du fait de problème de sens des mots mais souvent de cette syntaxe de l'oral.

Par ailleurs le rapport entre le discours et la manière de le tenir est

une source également essentielle d'information pour les locuteurs au téléphone : une phrase comme, "c'est fini, à partir de demain j'arrête de fumer, de me droguer, peut être dite avec implication ou détachement (ce qui ne signifie d'ailleurs pas pour autant qu'elle sera suivie d'effet). Ce sont les aspects dits "métalinguistiques" de la voix, ceux qui définissent le rapport que le locuteur entretient avec ce qui est dit. La congruence entre ce qui est dit et la manière de le dire nous permet souvent de nous convaincre que l'autre est sincère ou non, volontaire et déterminé ou hésitant.

Par ailleurs la voix a une dimension relationnelle centrale : les travaux expérimentaux que j'ai menés tendent à montrer que par la voix seule, des auditeurs peuvent déterminer quelle est la disposition du locuteur par rapport à son interlocuteur : rapport hiérarchique, rapport d'amicalité ou d'hostilité, rapport de proximité ou de distance, dépendance, ces diverses dimensions sont perçues avec un grand pourcentage d'accord interjuges, ce qui signifie qu'elles sont aisément perçues et identifiées. Elles sont donc centrales de part et d'autre dans l'entretien téléphonique. La difficulté étant que ces marques peuvent être légères : elles n'en seront pas moins déterminantes. Ainsi dans "Pour un oui pour un non" de Nathalie Sarraute, il suffit «d'un accent mis sur "bien" un étirement : "biiien"» et un suspens avant que "ça" arrive dans "c'est biiien... ça" et l'un se sent l'objet de la condescendance de celui qu'il croyait être son ami.

C'est que la voix est cette synthèse de l'intention qui fait qu'elle traduit très immédiatement notre rapport à autrui. Chacun le sait et c'est sans doute pourquoi nous sommes si à l'affût de la moindre inflexion, y recherchant chaleur, approbation, présence de l'autre au sein de son discours. C'est pourquoi il n'y a pas dans ce domaine de voix stéréotypée à adopter, bien au contraire : une voix stéréotypée dite

neutre peut précisément décourager l'entretien, parce que l'on n'y sent pas la présence de l'écouter tant que personne, la voix disant seulement je suis un professionnel et je veux apparaître en neutralisant ma présence personnelle.

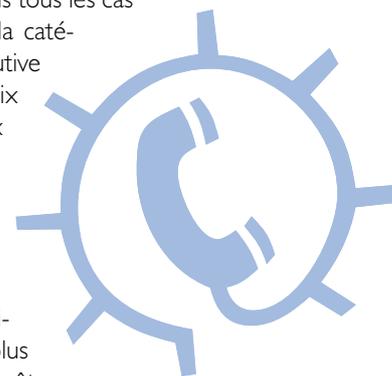
Une autre des fonctions interactionnelles est le rôle de la voix dans la régulation de la parole : c'est l'écouter qui fait le parler. Dans le face à face si l'autre cesse de nous regarder on ne se sent plus écouté et on arrête de parler. Au téléphone, ce sont les régulateurs émis par l'écouter qui permettent la parole : les hum, oui, racléments de gorge d'approbation ou d'écoute, l'ouverture à la parole de l'autre par des intonations montantes plutôt que par des assertions à ton descendant qui ferment, tous ces éléments sont centraux dans le processus de "fabrication de la parole" d'autrui. Tout échange est toujours co-produit.

Les erreurs habituelles de catégorisation.

Mais ce n'est pas parce que l'on a une bonne qualité de repérage des indices vocaux qu'on ne peut pas se tromper : une voix très jeune peut être celle d'une personne de plus de 50 ans. Une voix cassée et très rauque celle d'une enfant de 14 ans. C'est l'état des cordes vocales qui va en décider. Les erreurs de catégorisation sont naturellement beaucoup plus fréquentes dans les relations interculturelles : une voix identifiée comme une voix de femme peut être une voix d'homme (ainsi en Afrique et au Maghreb les hommes utilisent volontiers la voix de fausset ce qui n'est pas le cas en France et en Europe et ce qui peut les faire prendre pour une femme). Une intonation marquée comme agressive et impolie peut n'être que la transposition d'un trait prosodique de la langue maternelle de l'appelant dans la langue parlée lors de l'appel : Gumperz a montré que c'était ainsi qu'étaient perçues par les anglais les intonations utilisées par les Anglo-Indiens et que de ce fait ils suscitaient irritation et incompréhension. Enfin

les indices d'un état émotionnel ne sont pas toujours pertinents : ainsi certaines caractéristiques prosodiques que l'on pourrait interpréter en terme d'état psychologique peuvent être liés à l'absorption de médicaments, à une maladie somatique, ou à une manière de parler habituelle à une famille, à un groupe social. De plus des individus peuvent aussi simuler certaines caractéristiques vocales pour créer une impression chez l'écouter (simuler la voix pâteuse du drogué ou de l'alcoolique est très facile et peu facilement être utilisée par les plaisantins).

Pour conclure sur cette partie une autre des difficultés tient à cette multifonctionnalité de la voix qui joue à la fois au niveau du contenu verbal, au niveau de l'expression de soi et au niveau de la relation à l'autre et rien n'indique à quel niveau est référé précisément tel indice vocal perçu : ainsi si vous percevez un indice d'irritation, dans un certain nombre de cas, vous ne savez si vous devez le relier à une irritation par rapport à ce qui est dit, par rapport à quelque chose que la personne vient de vivre avec quelqu'un d'autre, ou à son irritation par rapport à vous. Dans tous les cas néanmoins, que la catégorisation soit fautive ou non, la voix permet aux deux participants dans le début d'un entretien de catégoriser leur interlocuteur et très rapidement et le plus souvent sans en être réellement conscients d'adapter son comportement en fonction de cette catégorisation. L'intérêt pour des écoutants est donc précisément de devenir plus conscients des catégorisations qu'ils font et de se demander pourquoi ils les font. Ecouter ses propres perceptions, les interroger c'est déjà aussi prendre de la distance et en être moins prisonnier, c'est aussi développer ses sensations et per-



voir page 12



BUREAU PERMANENT

Ms Mariana Musat
Rue du Marteau 19 • B - 1000 Brussels
Tel.: (32) 2 219 28 87 - Fax : (32) 2 219 14 98
E-Mail : FESATbureau@compuserve.com
Http://www.fesat.org

LA FONDATION EUROPÉENNE DES Réseau

● AUSTRIA

**Treffpunkt Drogenberatung
Anton-Proksch Institut**
Radetzkystr. 31/6
A-1030 Vienna
Tel.: (43) 1 712 46 70
Fax: (43) 1 712 46 70-15
E-Mail : apil;treffpunkt@aon.at
Ms Gabriele Gottwald-Nathaniel
Board Member

**Verein Wiener Sozialprojekte
ChEckIT iT!**
Rotenmühlgasse 26
A-1120 Vienna
Tel.: (43) 1 810 1301
Fax: (43) 1 810 13 019
E-Mail : checkit@vws.orat
www.checkyourdrugs.at
Mr Gerhard Schinnerl

**Verein Wiener Sozialprojekte
Ganswirt**
Esterhazygasse 18
A-1060 Vienna
Tel.: (43) 1 586 0438
Fax: (43) 1 586 04389
E-Mail : ganswirt@vws.orat
www.vws.orat
Mr Gerhard Schinnerl

● BELGIUM

Infor-Drogues
19 Rue du Marteau
B-1000 Bruxelles
Tel.: (32) 2 227 52 60
Fax: (32) 2 219 27 25
E-Mail : courrier@infor-drogues.be
Mr Philippe Bastin
Board Member

Aidstelefoon Vlaanderen

Kipdorpevest 48A
B- 2000 Antwerpen
Tel.: (32) 3 238 68 68
Fax: (32) 3 248 42 90
E-Mail : Liesbet.demaeyer@sensoa.be
Ms Liesbet De Maeyer

Druglijn

Tollenaerstraat 15
B-1020 Brussels
Tel.: (32) 2 423 03 44
Fax: (32) 2423 03 45
E-Mail : Tom.Evenepoel@druglijn.be
Mr Tom Evenepoel

● CZECH REPUBLIC

Civic Ass. SANANIM
Novovysocanska 604A
190 00 Praha 9
Czech Republik
Tel.: (420) 26 83 52 32
Fax: (420) 26 63 15 306
E-Mail : richter@sananim.cz
Mr Petr Nosek

● DENMARK

Jyllingevej 7
DK-2720 Vanløse / Copenhagen
Tel.: (45) 387 44 990
Mr Ib Anthonsen
Board Member

● FINLAND

Irti Huumeista r.y.
Mariankatu 13A1
SF - 00170 Helsinki
Tel.: (358) 9 684 04 50
Fax: (358) 9 684 04 555
E-Mail : tapio.jaakkola@irtihuumeista.fi
Mr Tapio Jaakkola
Board Member

HUS / HYKS Drug Dependency Treatment Unit

P.O. Box 442
FIN-00029 HUS
Tel.: (358) 9 471 754 83
Fax: (358) 9 471 754 89
E-Mail : Leena.Haili-Nykanen@hus.fi
Ms Leena Haili-Nykanen

A-Clinic Foundation

Fredrikinkatu 20 B 18
FIN-00120 Helsinki
Tel.: (358) 9 6220 2939
Fax: (358) 9 175 276
E-Mail : teuvo.peltoniemi@a-klinikka.fi
Mr Teuvo Peltoniemi

● FRANCE

Drogues Alcool Tabac Info Service
10/16 Rue de la Justice
F-75020 Paris
Tel.: (33) 1 40 32 37 37
Fax: (33) 1 40 32 37 47
E-Mail : b.cohen@drogues-info.fr
Mr Baptiste Cohen

● GERMANY

Auf der Warte 62
D-61184 Karben
Tel.: (49) 60 39-6236
Fax: (49) 60 39 42 937
E-Mail : happel@idh-frankfurt.de
Mr Hans-Volker Happel
Board Member - Treasure

Drogennotruf 6 2345 I e.v.

Musikantenweg 22 HH
D - 60316 Frankfurt
Tel.: (49) 69 623 451 / 944 1999
Fax: (49) 69 944 1998
E-Mail : drogennotruf@t-online.de
www.Drogennotruf.de
Mr Ulrich Gottschalk

Notdienst

Ansbacher Strasse 11
D-10787 Berlin
Tel.: (49) 30 218 31 70
Fax: (49) 30 218 99 46
E-Mail : info@drogennotdienst.org
Mr Michael Hoffman-Bayer

● GREECE

Anikti Grammi
73 Solomonidou
GR-16121 Athens
Tel.: (30) 10 36 388 95
Fax: (30) 10 36 098 16
E-Mail : tendetox@hellasnet.gr
Mr Matoula Marinopoulou
Board Member

Direct Drughelpline SOS OKANA

21 Septembriou 3rd str
GR-10432 Athens
Tel.: (30) 10 5224 202
Fax: (30) 10 5224 265
E-Mail : okanakba@otenet.gr
Mr Ioannis Mavromihalis

ITHAKI Helpline

Messinis I & Filelinon
GR-56532 Meteora, Thessaloniki
Tel.: (30) 31 639 901
Fax: (30) 31 639 901
E-Mail : ithaksos@otenet.gr
Ms Athina Sofianou

● HUNGARY

Drog Stop Budapest Egyesulet
BP 1043 Rgzsa u.6
H-1325 Budapest
Tel.: (36) 30 212 8925
Fax: (36) 1 379 2766
E-Mail : gerstodette@freemail.hu
Ms Odette Gerstl

● ITALY

Commune di Milano Ufficio CCT
Viale Malta 14
I-20121 Milano
Tel.: (39) 02 86 46 22 03
Fax: (39) 02 87 83 56
E-Mail : Satcom.mi@libero.it
Ms Carmela Manduzio - Board Member

Telefono in Aiuto "Fondazione Villa Maraini"

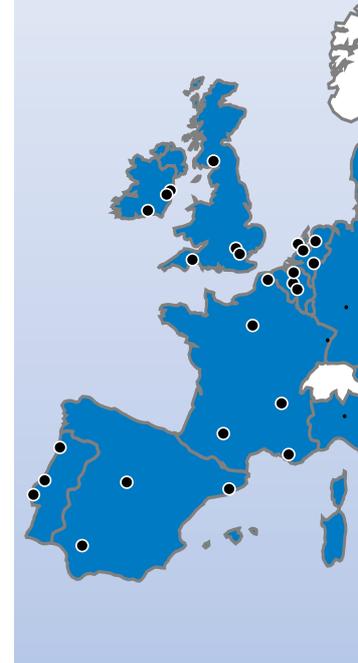
Via Bernardino Ramazzini 31
I - 00151 Roma
Tel.: (39) 06 657 53059
Fax: (39) 06 657 530 302
E-mail: Fondazione@villamaraini.it
Mr Vincenzo Palmiieri

Linea Verde Droga Ufficio Tossicodipendenze

Via Tommaso Campanella, 19
I - 88100 Catanzaro
Tel.: (39) 0961 856 524
Fax: (39) 0961 85 65 84
Ms Maria Vignola

Linea Verde Droga

Sert Distretto 45
Via Terracino 219
I - 80125 Napoli
Tel.: (39) 081 768 6300
Fax: (39) 081 239 3960
Ms Clara Baldassare



C.A.D. Service Legal

Via Apollodoro 3/5
I - 20151 Milano
Tel.: (39) 02 715 960 61
Fax: (39) 02 701 005 24
Mr Vito Malcangi

Drogatel - Dipartimento per gli affari Sociali

Via Vittorio Veneto 56
I - 00187 Roma
Tel.: (39) 06 481 5715
Fax: (39) 06 481 5495
E-Mail : drogatel@affarisociali.it
Ms Stefania Mattett

Linea Verde Alcol CA Alcolcorrelati

Via Ojetti-20 Distretto N6
I - 20151 Milano
Tel.: (39) 02 33029 701
Fax: (39) 02 33029 826
E-Mail : noadistretto6.asmilano@tin.it
Ms Raffaella Rossin

● IRELAND

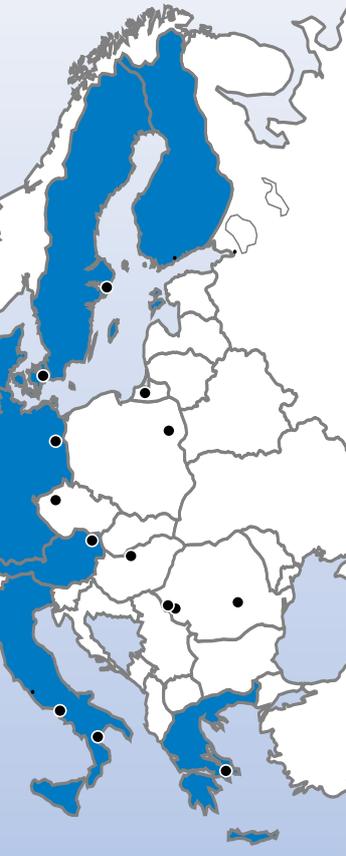
South East Regional Drug Helpline

52 Upperyellow Road
IRL - Waterford
Tel.: (353) 51 37 33 33
Fax: (353) 51 35 47 43

SERVICES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE "DROGUES"



FESAT



E-Mail : drughelpline@eircom.net
E-Mail : rosehanton@eircom.net
Ms Roseleen Hanton
Board Member - President

Drugs/HIV Helpline
c/o Cuan Dara
Cherry Orchard Hospital
Ballyfermot
IRL - Dublin 10
Tel. : (353) 1 62 30 698
Fax : (353) 1 62 06 086
E-Mail : drugshivhelpline@eircom.net
Ms Aileen Dooley

Drug Treatment Centre
Trinity Court 30/31 Pearse Street
IRL - Dublin 1
Tel. : (353) 1 67 77 11 22
Fax : (353) 1 67 77 90 80
E-Mail : Audrey.Kilgallon@dtch.erha.ie
Ms Audrey Kilgallon

Slainte Drug & alcohol service
57 O'Connell St
IRL - Limerick
Tel. : (353) 61 483 522
Fax : (353) 61 318 637
E-Mail : slainte@eircom.net
Ms Maria McCully

● **LATVIA**
Confidence Line
(Riga Drug Abuse Prevention Centre)
Slokas 31
LV - 1007 Riga
Tel. : (371) 70 373 10
Fax : (371) 70 373 11
E-Mail : Arijia.Lodzina@rcc.lv
Ms. Arijia Lodzina

● **LUXEMBOURG**
Centre de prévention des toxicomanies
Suchttelefon
3 rue du Fort Wallis
L-2714 Luxembourg
Tel. : (352) 49 77 77
Fax : (352) 40 89 93
E-Mail : cept@ong.lu
Ms Thérèse Michaelis
Board Member - Vice-President

● **NETHERLANDS**
Drugs Informatielijn
Postbus 725
NL- 3500 AS Utrecht
Tel. : (31) 30 297 1100
Fax : (31) 30 297 1111
E-Mail : Akok@trimbos.nl
Ms Annemarie Kok
Board Member - Secretary

Aids Soa Infolijn
Keizersgracht 390-392
NL-1016 GB Amsterdam
Tel. : (31) 20 62 62 669
Fax : (31) 20 62 75 221
E-mail : BTempert@aidsfonds.nl
Mr Bertus Tempert

LSOVD
Rozenhoflaan 38
NL-7201 AW Zutphen
Tel. : (31) 575 516 663
Fax : (31) 575 545 008
E-Mail : rihel@zeelandnet.nl
Ms Ria Van den Abeele

Korrelatie
Postbus 9484
NL - 3506 GL Utrecht.
Tel. : (31) 30 271 01 00
Fax : (31) 30 272 44 77
E-Mail : g.bloemendal@korrelatie.nl
Ms Marlies Nuijten

Stichting Adviesburo Drugs
Entrepotdok 32 A.
NL - 1018 AD Amsterdam.
Tel. : (31) 20 628 79 43
Fax : (31) 20 62 61 602
Mr August De Loor

Alcohol Infolijn
Postbus 500
NL-3440 AM Woerden
Tel. : (31) 348 439 828
Fax : (31) 348 437 666
E-Mail : osmeets@nigz.nl
www.alcoholvoorlichting.nl
Ms Odile Smeets

● **PORTUGAL**
Linha Vida SOS Droga
Inst Português da Droga e
Toxicoddependência
Av. João Crisostomo, 14
1000 Lisboa
Tel. : (351) 21 310 4105
Fax : (351) 21 310 4106
E-Mail : lvidalx@jpd.pt
Ms Patricia Pissarra
Board Member

Linha Vida Porto
R. Antero de Quental, 353
P - 4050-057 Porto
Tel. : (351) 2 2509 143
Fax : (351) 22507 4899
E-mail : victorsilva@netcabo.pt
Mr Paolo Soares

Provilei
R.Vasco da Gama No15-3º
P-2400 Leiria
Tel. : (351) 244 83 62 36
Fax : (351) 244 83 60 02
Ms Pedrosa

● **ROMANIA**
Drug Helpline
Institute Boli Infectioase
"Matei Bals"
Str. Dr. Grozovici no.1, Sect 1
73258 Bucharest
Tel. : (40) 1 212 00 82
Ms Andreia Mateiu

● **RUSSIA**
Drug Abuse
Prevention Center
12 Marata Str.
191025 St Petersburg
Tel./Fax : (7) 812 325 99 15
E-Mail : dmitry@aari.nw.ru
Ms Olga Titova

● **SPAIN**
I.P.S.S.
Calle Joan Miro nº17
segunda planta despacho 6
E-08005 Barcelona
Tel. : (34) 93 412 04 12
Fax : (34) 93 225 45 02
E-Mail : ipss@primustel.es
Ms Rosa Suarez

900FAD (Fundación de Ayuda contra la Drogadicción)
Avda de Burgos, 1 - 3
E- 28036 Madrid
Tel. : (34) 91 302 40 47
Fax : (34) 91 302 59 82
E-Mail : Inform@fad.es
Ms. Celia Prat Pérez

● **SWEDEN**
CAN
Box 70412
S-10725 Stockholm
Tel. : (46) 8 412 46 07
Fax : (46) 8 104 641
E-Mail : bjorn.hibell@can.se
Mr Björn Hibell
Board Member - Vice-President

● **UNITED KINGDOM**
National Drugs Helpline
85-89 Duke Street
UK - Liverpool L1 5AP
Tel. : (44) 151 703 7781
Fax : (44) 151 703 7775
E-Mail : mmclean@healthwise.org.uk
Mr Mark McLean
Board Member

RELEASE
388 Old Street
UK-London EC1V 9LT
Tel. : (44) 207 729 9904
Fax : (44) 207 729 2599
E-Mail : Lynn@release.org.uk
Ms. Lynn Hasleup

ADFAM National
Waterbridge House.
32-36 Loman Street.
UK-London SE1 0EE.
Tel. : (44) 207 92 88 900
Fax : (44) 207 92 88 923
E-Mail : u.ljungdahl@adfam.org.uk
Ms. Ulrika Ljungdahl

Exeter Drugs Project
Dean Clark House.
Southenhay East.
UK - Exeter EX1 1PQ.
Tel. : (44) 13 92 666 722
Fax : (44) 13 92 49 94 58
E-Mail : wyl@edp.eurobell.co.uk
Mr Wyl Lewis

The Mathew Project
24 Pottergate
UK - Norwich NR2 1DX
Tel. : (44) 1603 626 123
Fax : (44) 1603 630 411
E-Mail :
thematheproject@btinternet.com
Mr Peter Farley



LA VOIX AU TÉLÉPHONE

ceptions, développer la perception de ce que la voix de l'autre produit en soi, ce qui paraît être essentiel dans ce métier.

2. Les mécanismes vocaux de régulation dans l'interaction

Le lien entre perception et production : la boucle audiophonatoire.

Cette meilleure perception est en effet déterminante : de nombreux travaux sur l'émotion ont montré que les émotions qu'on ne ressentait pas n'étaient pas perçues chez autrui. De la même façon, les travaux de la linguistique ont montré qu'il existait des boucles audiophonatoires : passé un certain stade de l'apprentissage, on ne produit que ce qu'on perçoit et on ne perçoit que ce qu'on produit, ce qui explique les difficultés d'apprentissage des langues passé un certain âge, mais ce qui explique aussi que si l'on n'est pas musicien on perçoit mal si une voix monte ou descend... D'où l'importance « d'ouvrir l'oreille », d'apprendre à entendre pour devenir aussi plus conscient de ce que l'on produit soi-même. J'ai le souvenir d'une personne en formation qui n'avait jamais pris conscience de son propre ton de voix très autoritaire et qui générait sans cesse des relations conflictuelles sans comprendre pourquoi. La prise de conscience fortuite, au cours d'un exercice enregistré de sa voix, lui avait permis de modifier son comportement vocal. Dans un autre cas une sage-femme que j'avais enregistré au travail et à qui je faisais remarquer que, contrairement aux autres, elle n'utilisait qu'un seul type de voix, la voix douce et enveloppante, s'est rendu compte alors que c'est probablement pour cette raison que, contrairement aux autres sages-femmes, elle n'arrivait pas à faire accoucher les femmes sans faire appel à quelqu'un d'autre en fin de travail.

La boucle entre voix et disposition interne.

Toutefois, c'est en réalité parce que cette sage-femme n'arrivait pas à avoir une position d'autorité par rapport aux femmes qu'elle ne pouvait avoir la voix adaptée. La rhétorique classique considérait déjà que la voix est liée aux mouvements de l'âme et que "la voix est comme un intermédiaire qui fait passer dans l'âme des juges les sentiments dont nous l'aurons animée; elle est le truchement de l'âme et peut se modifier autant qu'elle", Quintilien. Mais inversement des travaux scientifiques (modèle effecteur) ont montré que l'adoption par les sujets de certaines mimiques (par ex. la tristesse) induisait chez ces sujets l'apparition d'affects spécifiques et, au-delà, de réactions physiologiques correspondant à ces affects et au-delà encore des représentations mentales en accord avec les affects précédents.

Or, on ne peut produire un certain type de voix qu'avec la mimique interne ou externe correspondante (cf. la voix souriante). On peut donc penser que le fait de prendre conscience de sa voix, d'en adopter une autre, transforme aussi la disposition interne et par là même modifie, en boucle, la voix. C'est d'ailleurs dans les deux cas cités plus haut, ce qui s'est produit : c'est par le biais de la voix que les deux personnes ont pris conscience d'une attitude et la modification corrélative de la voix et de l'attitude ont pu se faire par là-même, et quasi simultanément.

Synthèse motrice et analyseur corporel : les boucles entre locuteurs.

Par ailleurs d'autres travaux montrent qu'il y a un lien étroit entre les locuteurs par le biais de la voix. Selon certains auteurs la perception de la voix se ferait par "synthèse motrice" : en entendant autrui nous reconstituons de l'intérieur par synthèse motrice les efforts moteurs que le locuteur fait pour parler (ainsi un bègue nous fait bégayer; un locuteur qui parle fort nous fait monter la voix et un aphone nous fait parler très bas). Il y aurait ainsi des proces-

sus d'échoïsation primaire qui expliqueraient probablement, à la fois le fait que la voix d'autrui provoque des effets immédiats qu'il est difficile de verbaliser, et les effets "sans limite" comme le dit Schaeffer de la voix sur le verbe qui peut conduire à ne même plus pouvoir entendre ce qui est dit : elle charme, elle envoûte, elle calme, elle agresse, elle effraie parfois avant même de dire...

Vecteur des sentiments et de l'intention par rapport à autrui, la voix fait ainsi passer du parleur à l'auditeur par échoïsation, la nature de ce qui l'anime au sein de son discours. Ces effets archaïques de la voix tiennent aussi à l'ontogenèse : le fœtus, puis le bébé entendent les voix qui les entourent, elles leur font de l'effet, les pénètrent avant même qu'ils ne puissent comprendre la parole qu'elles véhiculent, à un moment où la séparation du sujet et de l'objet externe n'est pas encore faite.

Cette capacité par la voix à s'emparer de l'autre est souvent évoqué dans la science fiction (Dune) (autre exemple : un schizophrène qui est devenu célèbre (le Schizo et les langues de Wolson) traduisait mentalement dans une autre langue tous les mots anglais dits par sa mère parce qu'il pensait que par ses mots elle voulait le faire vibrer en unisson presque exacte avec ses cordes vocales à elle (Deleuze)).

Accordage, synchronisation vocale, désynchronisation.

Dans nos propres travaux nous avons constaté de nombreux mécanismes d'échoïsation entre les locuteurs : soit par alignement des registres de l'un sur l'autre soit et en même temps par reprise des même formes mélodiques. Cette échoïsation est retrouvée dans nos corpus dans trois cas - soit lorsque les partenaires sont en accord et à égalité (2 sages-femmes discutant à la relève), soit lorsque ils sont en conflit et font de la surenchère. Ainsi, dans cet exemple de conflit entre un médecin et une sage-femme dans une maternité où le médecin se met

à parler à la même hauteur que la sage-femme, en reprenant la même forme mélodique et pour monter encore plus haut. Soit dans la recherche d'un accord et l'exhibition de signes de politesse. Mais ces positions sont transitoires au cours d'un échange. Ainsi, après un moment le médecin reprend-il ses marques et sa voix d'homme et de chef pour marquer à nouveau la différenciation et son territoire.

Dans le cas d'un entretien, il faut souvent savoir prendre une position qui précisément ne soit pas une position d'échoïsation, mais une position complémentaire : si l'on répond à l'agitation par l'agitation, il est probable que le résultat de l'entretien ne sera pas positif. Mais là encore cela suppose que l'on soit conscient de ce qu'on entend, de ce que la voix du locuteur donne à entendre de son état. En revanche prendre systématiquement une voix complémentaire supposerait qu'on ne laisse aucune souplesse à l'entretien, et que l'on n'accepte pas qu'émerge des positions symétriques : or ainsi que l'avait montré une collègue - chercheur (A. Boisset) qui étudiait les appels dans un service type SOS Amitié, le propre de ce type d'échange est d'amener l'appelant d'une position de demande et de détresse à une position de conversation.

Or, par définition, dans la conversation les relations sont symétriques et les voix aussi. Peut-être alors serait-il intéressant de considérer l'évolution des voix en interaction l'une avec l'autre, d'être attentif à leur tressage mutuel et à ce que ce tressage donne à entendre : ainsi peut-on supposer qu'un échange où chacune des voix, celle de l'appelant et celle de l'écouter sont toujours dans le même registre (plainte d'un côté, pédagogie et autorité de l'autre) est un échange qui n'avance pas.

En revanche, on pourrait faire l'hypothèse que lorsque les voix "jouent" l'une par rapport à l'autre, que les registres de l'un et de l'autre se modifient au cours de l'échange

et s'accordent sur la fin sur un mode d'accordage non conflictuel, il s'est passé quelque chose dans l'échange, que quelque chose a bougé dans le positionnement de l'appelant (et forcément aussi de l'écouter).

Conclusion

La voix au téléphone n'est pas seulement un média de la parole : elle est à la fois la marque du locuteur, son identité personnelle et sociale, sa place dans son discours et à ce titre elle est centrale dans l'échange pour l'interprétation des paroles et pour situer l'interlocuteur et pour la conduite que chacun, appelant comme écouter, vont se fixer dans l'échange. Mais dans l'échange téléphonique, c'est aussi la rencontre entre deux paroles mais

aussi deux voix qui tressent entre elles un rapport étroit qui joue dans l'intersubjectivité entre mimétisme/identification et différenciation. Mais elle ne peut être considérée comme un outil de travail qu'on devrait standardiser comme on le fait par exemple dans le marketing téléphonique : car les liens entre la voix et l'intention, la disposition envers autrui, l'adaptation constante à des situations et à des interlocuteurs différents impose au contraire une souplesse des attitudes et donc une souplesse des voix dans l'interaction. En revanche, développer son écoute de la voix d'autrui, prendre conscience de sa propre voix et être attentif au jeu des voix dans l'interaction modifie son propre rapport à soi-même et peut permettre de créer de la souplesse et de modifier ses propres attitudes et la conduite de l'entretien.

QUELQUES RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.

DELEUZE, G., 1970, Préface, in *Le schizo et les langues*, Wolfson, L., Paris, Gallimard.

FONAGY, Ivan, 1983, *La vive voix*. Essais de psycho-phonétique, Paris, Payot.

GOFFMAN, E., 1981, *La mise en scène de la vie quotidienne*.

1) La présentation de soi. 2) les relations en public, Paris, Minuit.

GROSJEAN, Michèle, 1993, "Polyphonies et positions de la sage-femme dans la conduite de l'accouchement". in *Ouvrage collectif. Soins et communication. Une approche interactionniste des relations de soins*. Sous la direction de J. Cosnier, M. Grosjean, M. Lacoste. Lyon : PUL, pp. 121-158.

GROSJEAN, Michèle, 1995, *Sur quel ton le dites-vous ?* in Joseph, I. Et Jeannot, G. (Eds). *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris, CNRS Editions. pp 159-185.

GUMPERZ, John.J., 1989, *Engager la conversation*. Introduction à la sociolinguistique conversationnelle, Paris, Minuit.

QUINTILIEN, 92-94, *Institution oratoire*, Livre XI, Paris, Garnier, 1979.

SARRAUTE, N., 1982, *Pour un oui ou pour un non*, Paris, Gallimard.

SCHAEFFER, P., 1966, *Traité des objets musicaux*. Essais interdisciplinaires, Paris, Seuil.

UTILISER LES STATISTIQUES DES SERVICES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE

AVANT-PROPOS.

Notre concept normal à propos des fonctions des Services d'aide téléphonique est qu'ils doivent fournir de l'information et des conseils à nos appelants en tant qu'individus. Je pense que nous devons aussi considérer le potentiel de collecte d'information à propos des appels et des appelants et que nous devons reconnaître que ces données anonymisées et agrégées ont une valeur pour différents clients. Nos Services d'aide téléphonique sont tous différents – il n'est pas dans mes intentions de vous imposer quoi que ce soit mais je désire néanmoins vous encourager à penser à ce qui pourrait être aidant pour votre Service d'aide téléphonique.

Cette présentation va traiter des sujets suivants :

1. Les clients possibles de vos données;
2. La collecte de vos données.
3. L'analyse de vos données.

1 - Les clients possibles de vos données.

a) Les organisations qui vous financent peuvent désirer savoir :

- Est-ce que le service d'aide téléphonique atteint ses groupes cibles ? (par exemple : groupe des personnes d'un certain âge dans une région géographique donnée).
- Est-ce qu'il rencontre les besoins de ces groupes ? (par exemple : votre service d'aide téléphonique offre des psychothérapies alors que le groupe cible désire seulement de l'information).
- Est-ce que les appels arrivent durant les heures d'ouverture ?
- Comment les appelants découvrent-ils l'existence de votre service d'aide téléphonique ? (Est-ce que la promotion est efficace ?).

- Quel sont les correspondances entre vos données et d'autres données qui sont disponibles pour les personnes qui vous financent ?

b) Les directeurs de service d'aide téléphonique peuvent être intéressés par des questions d'efficacité interne telles que :

- Quelle est la proportion des appels non décrochés car les écoutants sont occupés ?
- Quelle est la durée moyenne des appels ?
- Les variations du nombre d'appels entre différents moments de la journée, entre les différents jours de la semaine (par exemple : le phénomène du «blauer Montag/lundi bleu» du service d'aide téléphonique allemand) et entre différents moments de l'année.
- Combien d'écoutants avez-vous ?

Il est important que les directeur des SAT connaissent certaines de ces informations de façon à établir une correspondance entre la «demande» d'appel et les horaires de répartition des écoutants.

c) D'autres organisations en matière de drogues peuvent vouloir connaître :

- Les tendances dans les types d'appels et les changements dans les types d'appels.
- Quelles informations donnez-vous aux appelants à propos de ces organisations ?
- Combien d'appelants découvrent par votre service d'aide téléphonique ces organisations ?
- Combien d'appel recevez-vous de la région géographique dans laquelle ils se trouvent eux-mêmes ?
- Quels sont les commentaires que font les appelants à propos de ces organisations ?

d) La presse, la télévision et la radio peuvent vouloir connaître des informations simples et courtes à propos de :

- Les tendances dans les types d'appels et les changements dans le type d'appels.
- Le Top 10 ou les questions le «plus fréquemment posées».
- Ils peuvent être intéressés par les «mauvaises nouvelles», les dangers et des décès – mais nous devons transformer ces questions en une opportunité qui permet de dire quelle est la contribution positive que les services d'aide téléphonique peuvent apporter pour répondre aux problèmes de drogues.

2 - Collecter vos données en posant des questions à vos appelants

a) Vous ne devez pas nécessairement poser des questions formelles aux appelants à propos de certaines choses car peut-être qu'ils vous donneront ces informations de toute manière.



Björn Hibell (CAN Stockholm),
Mark McLean (National Drugs Helpline, Liverpool).

b) Si vous ne désirez pas poser des questions spécifiques, il y a un équilibre à trouver entre la collecte d'information utile auprès de l'appelant et

a) transformer leur appel en un interrogatoire ou

b) prolonger la durée de l'appel avec pour conséquence que d'autres appels ne pourront pas atteindre votre service d'aide téléphonique – si votre durée moyenne d'appel est de 10 minutes alors 30 secondes supplémentaires ne sont pas trop significatives mais si votre durée moyenne d'appel est de 3 minutes, 30 secondes supplémentaires auront une implication majeure sur votre efficacité.

3 - Analyser vos statistiques

a) La fiabilité de vos statistiques est influencée par les données suivantes :

- Pour beaucoup de services d'aide téléphonique anonymes et confidentiels, le nombre d'appels n'est pas le même que le nombre d'appelants.
- Il peut ne pas être approprié de poser des questions à des appelants qui sont émotifs ou en état de détresse.
- Les jeunes appelants peuvent ne pas connaître par exemple leur

PLZ, code zip ou code postal.

- Les appelants qui donnent librement de l'information peuvent être statistiquement différents de ceux qui donnent cette information en répondant uniquement à des questions.
- Si vous avez un petit nombre de réponses/répondants ceci peut ne pas être fiable - vous avez probablement besoin de centaines de réponses - pour faire cela, votre étude peut avoir besoin de couvrir une longue période de temps.
- Est-ce que vos écoutants posent la même question chaque fois ? «Ou êtes-vous (maintenant) ?» n'est pas la même chose que «Quel est votre lieu de résidence ?». «Comment avez-vous découvert notre service d'aide téléphonique ?» n'est pas la même chose que «Comment avez-vous été informé de notre Service d'Aide téléphonique ?».

b) Si vous observez un accroissement du nombre d'appels, cela peut signifier :

- Plus d'appelants.
- Plus de ou une meilleure promotion.
- Ce peut ne pas être une indica-

tion d'un «problème de drogue beaucoup plus grand».

c) Si vous observez un accroissement du nombre d'appels, par exemple, à propos du crack, cela peut signifier :

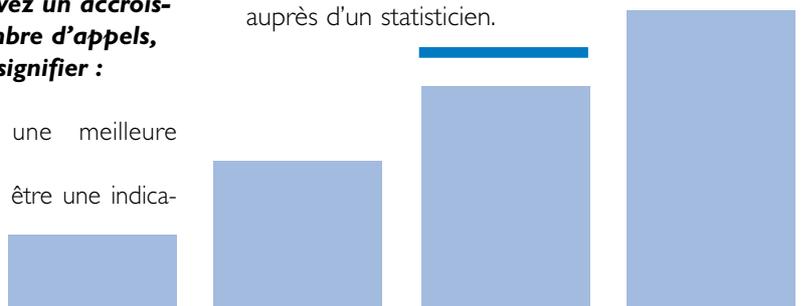
- Plus d'intérêt à propos du crack, et PAS plus d'usage du crack.
- Plus d'appels de personnes qui connaissent d'autres personnes qui utilisent du crack, et PAS plus d'appels de personnes qui utilisent du crack.
- Un «problème de crack» particulier dans une région géographique particulière.
- Une réponse aux médias, peut-être un programme de télévision.

Ma conclusion est

qu'il est important de reconnaître la valeur de la collecte des informations à propos des appels et de considérer le «flot d'information» comme bidirectionnel, mais aussi d'être pragmatique à propos de ce que vous pouvez faire de façon réaliste dans le cadre d'un service d'aide téléphonique.

Mes suggestions :

- Identifier vos clients pour ces données.
- Identifier quels sont leurs besoins.
- Demandez-vous comment vous pouvez rencontrer ces besoins et collecter ces informations en pratique.
- Soyez prudent à propos de l'analyse des statistiques - il peut être utile de prendre conseil auprès d'un statisticien.



EXTRAITS DU DISCOURS DU D^R ALEXANDRE BERLIN



Baptiste Cohen (Drogue, Tabac, Alcool Info Service, Paris)
Alexandre Berlin (Directeur Honoraire, Commission Européenne)

L'âge de la maturité est un moment difficile. Cependant, de nos jours, ce processus s'accélère et l'on ne doit plus attendre 16, 18 ou même 21 ans. Par cette conférence, la FESAT et vous tous, les participants, vous avez clairement démontré qu'en moins de 10 courtes années vous avez atteint la majorité, que la FESAT est bel et bien installée en Europe et reconnue comme «une aide incontournable» dans le domaine des drogues. Et, je suis sûr que le million d'appelants qui recourent aux services des lignes d'aide téléphonique membres de la FESAT le confirmerait. Des services d'aide téléphonique issus de 28 pays ont été représentés à votre conférence. L'aide de l'Open Society Institute dans le soutien de participants issus des pays d'Europe Centrale et de l'Est doit être souligné, et je suis très heureux de le faire.

J'ai eu le privilège d'être impliqué dans la FESAT lorsque j'étais chargé du Programme de santé publique de l'Union Européenne et ce bien avant sa conception il y a plus de dix ans. M'étant maintenant retiré de la Commission Européenne depuis plus de deux ans, je peux en toute liberté et sans aucune contrainte vous dire que de mon point de vue la FESAT a été l'un des projets les plus couronnés de succès parmi ceux développés dans le cadre du programme drogue. Elle est «plus qu'un réseau»; en effet, elle n'existe pas seulement en tant que réseau, elle a également acquit une vie en elle-même tout en développant bons nombres d'initiatives innovantes. Tous les responsables de la FESAT et ses membres doivent en être remerciés.

Vous n'avez pas hésité à initier un processus d'évaluation et à rendre un service supplémentaire à la société en instaurant un mode de contrôle statistique des appels («monitoring») et en fournissant ces données à l'OEDT.

Dans les cours que je donne sur les programmes de santé publique communautaire, je cite souvent la FESAT en exemple, et plus récemment, il y a quelque mois à Vancouver, dans le cadre d'une conférence sur les politiques des drogues en Europe et au Canada organisée par l'Institut Européen de l'UBC.

Si l'on revient maintenant à votre conférence, on peut affirmer qu'un nombre important de sujets ont été abordés. La présentation de Michèle Grosjean concernant la voix au téléphone m'a particulière-

ment intrigué. Combien de vos services téléphoniques accordent-ils une importance à la qualité de la voix lorsqu'ils recrutent leur équipe, et est-il possible de le faire ? Que peut-on en retenir dans le cadre des futures formations ? En faisant la transition de la voix au langage et en particulier vers ce que l'on nomme les minorités ethniques, dans quelle mesure les services d'aide téléphonique pourraient-ils s'entraider pour résoudre des problèmes de langues posés par leurs minorités ethniques respectives ?

Vous avez aussi été confrontés au futur. Y a-t-il un futur pour les services d'aide téléphonique «drogues», l'utilisation des nouvelles technologies, l'interaction avec Internet, l'extension de la thématique à d'autres addictions. Tous ces sujets vont réclamer de votre part un travail d'innovation considérable si vous désirez rester en tête du jeu, vous diversifier et abaisser encore le seuil d'accès. Je vous souhaite beaucoup de succès.

Y-A-T'IL UN FUTUR POUR LES SERVICES D'AIDE TELEPHONIQUE «DROGUES» ?

De gauche à droite : Michele Grosjean (Université Lumière, Lyon), Therese Michaelis (Addiction Helpline, Luxembourg), Ernst Buning (Quest 4 Quality, Amsterdam)

Dans mon exposé, j'aimerais partager quelques idées avec vous concernant la société actuelle, la jeunesse actuelle, les nouvelles drogues et les nouvelles technologies. Sur base de ces réflexions, je vous ferai part de mes vues concernant le futur des services d'aide téléphonique «drogues».



La société actuelle

Si l'on regarde la société occidentale, celle-ci semble être de plus en plus individualiste : une société dans laquelle les gens sont responsables de leur propre bien-être. C'est un processus à deux voies : d'un côté, nous voulons être considérés en tant qu'individu et nous le mesurons par le fait que ni l'église ni le gouvernement ne nous disent quoi penser, ressentir ou faire. D'un autre côté, la société attend que nous prenions soin de nous, avec parfois comme conséquence le fait de négliger les besoins de groupes vulnérables.

Une tendance qui va de pair avec l'individualisme grandissant est l'apparition d'une «société gouvernée par la demande» (demand driven society), société dans laquelle les individus indiquent clairement ce qu'ils veulent et demandent des produits et des services de bonne qualité pour le meilleur prix possible. Cela a eu un impact majeur sur les fournisseurs de services.

Un produit ne peut plus être proposé avec le message sous-jacent «à prendre ou à laisser». Maintenant, les fournisseurs de services doivent écouter attentivement les besoins exprimés par les clients. S'ils ne le font pas, ils sont hors course.

Nouvelles drogues

Au cours de la dernière décennie, l'usage des drogues synthétiques est devenu à la mode. L'XTC, souvent considérée comme la première drogue synthétique qui nous a connus «le succès», n'est probablement qu'une des premières drogues synthétiques d'une longue série d'autres à venir. En d'autres termes, nous pouvons probablement dire «on a encore rien vu!».

Celles qu'on appelle «smart drugs» deviennent de plus en plus populaires. Dans mon pays, elles peuvent être achetées dans des «smart shops». La plupart de ces drogues ne sont pas illégales et le plus souvent on ne sait pas clairement quels peuvent être leurs effets à long terme (s'il y en a). Ici, j'aimerais aussi mentionner l'usage des compléments alimentaires telles les vitamines, les herbes spéciales, etc. Dans beaucoup de pays, plus de 30 % de la population recourt de façon régulière à ces compléments. Nous considérons cela comme tout à fait «normal» ou même comme quelque chose de positif à faire.

Nous devrions aussi prendre en compte le rôle des médicaments prescrits, consommés à la fois par les patients pour lesquels ces substances ont été prescrites et par ceux qui obtiennent ces médica-

ments prescrits au marché «gris» («grey market»).

Enfin, nous devrions également ajouter le fait que certaines «drogues anciennes» comme l'héroïne reviennent maintenant sous des «habits neufs», par exemple comme drogue fumable ce qui est «vraiment cool». Etant donné le fait que l'attitude des consommateurs est en général devenue plus critique, il est possible que cela arrive aussi concernant l'attitude des usagers de drogues. Ils pourraient développer de plus en plus une attitude critique et vouloir connaître la composition exacte des substances, comment elles agissent, leur potentiel addictif, etc. Cela aura aussi une influence sur les vendeurs de drogues.

Nouvelles technologies

Nous sommes au milieu d'une révolution digitale. Les ordinateurs fonctionnent de plus en plus vite, les puces électroniques sont de plus en plus petites et bon marché et la majorité des processus vitaux de la société actuelle sont informatisés. Au niveau du consommateur, cela a des implications majeures et, avec un budget modeste, la plupart des gens peuvent se permettre d'utiliser les derniers développements dans le

Des experts
en matière de
volontariat et de
minorités
ethniques
Heinz Janning
(Voluntary
Addiction Help,
Bremen), Robert
Bossi (ERIT,
Reggio Emilia)
Isabell Ramallo
(Psychanalyste,
Bruxelles)



domaine digital. Beaucoup de jeunes possèdent leur propre téléphone et un nouveau mode de communication est apparu – soit en parlant au téléphone soit en envoyant des SMS (Short Message Service) ou en combinant les deux. Par exemple, quelqu'un peut envoyer un SMS qui instantanément atteindra 20 de ses amis. Dans ce message, il/elle pourrait suggérer une rencontre à un certain endroit à tel moment. N'est-ce pas un système de communication fantastique ? Une nouvelle technologie au potentiel important est le WAP (Wireless Application Protocol) qui permet d'utiliser un téléphone mobile pour surfer sur l'Internet. Il est stupéfiant de réaliser la rapidité à laquelle la société s'est adaptée aux nouvelles technologies.

Si nous utilisons les transports publics, tout autour de nous nous pouvons voir des gens utilisant des téléphones mobiles ou coiffés d'écouteurs pour écouter leur musique personnelle. Qui aurait pu prévoir cela il y a 15 ans ? Un quotidien hollandais a publié une lettre écrite par un contrôleur des chemins de fer. Il se plaignait que les gens n'avaient plus aucune attention pour lui. Lorsqu'il passe parmi eux pour contrôler les billets, les gens continuent leur conversation au téléphone et lui tendent leur billet sans même lui adresser un regard. Bien sûr, je peux imaginer qu'il n'aime pas cela, mais d'un autre côté, pourquoi devrais-je communiquer avec tous les gens autour de moi si je désire me rendre de A à B. N'est-il pas plus agréable d'appeler quelqu'un avec qui on désire communiquer ou d'écouter sa propre musique favorite ?

Nouvelle génération

La question est de savoir comment ces changements majeurs affectent les jeunes. Dans les années 1980, la jeune génération se référait à la «génération X». Ils étaient considérés comme la génération sans futur, dans une période de chômage important, de guerre froide et emplies de beaucoup d'incertitudes quant au futur. Cela a changé dans les années 1990, lorsque les jeunes furent plus optimistes concernant leur futur (la génération appelée «génération Y»). Aujourd'hui, nous pourrions parler de «génération digitale». Ils ont grandi avec les jeux vidéo, un minimum de vingt chaînes de télévision et pour eux les ordinateurs et Internet sont la norme. Leur capacité d'attention est courte, préférant plutôt surfer d'une source d'information à l'autre, ils n'aiment pas de lire des livres, ils sont habitués aux «gratifications instantanées», et ils ne prennent pas toute l'information au sérieux. Il semble que leur comportement ne soit pas tant une affaire de caractère ou de personnalité mais plutôt une recherche de conformité avec le contexte/environnement.

Les «personnes (au fonctionnement) analogiques» pourraient être très ennuyées par ce développement. Les «personnes analogiques» veulent être prévisible et cohérente et trouvent important de développer une forte personnalité. Elles pourraient décrire les «personnes digitales» comme des caméléons sans colonne vertébrale, tandis que les «personnes digitales» se voient comme très flexibles et capables de bien fonction-

ner avec l'actuelle société de l'information et prédisent que les «personnes analogiques» ne seront pas capables de survivre dans la réalité actuelle et pourraient être bientôt toutes épuisées et/ou stressées!

Un autre groupe important dont il faut parler lorsqu'on parle de la jeunesse actuelle est celui des jeunes appartenant aux groupes ethniques. A Amsterdam, par exemple, 50 % de la population des moins de 18 ans est non-blanche. Certains d'entre eux sont vraiment bien adaptés à la société hollandaise, parlent et se comportent comme n'importe quel autre jeune hollandais. Un autre groupe se réfère davantage aux valeurs musulmanes traditionnelles. Dans ce groupe, l'usage de substances illégales est moins répandu que dans les autres groupes. Enfin, il y a un groupe ethnique de jeunes rencontrant de nombreux problèmes associés au processus d'acculturation. Certains d'entre eux se tournent vers un usage excessif et destructeur de drogues.

Informers les jeunes

Lorsqu'il s'agit d'informer les jeunes à propos des drogues, nous devrions envisager les différents endroits où les messages pourraient être délivrés, tels que l'école, la maison, les discothèques, les clubs de jeunes, les raves parties, etc. chaque lieu demandera une façon différente de fournir l'information. Cependant, si l'information n'est pas correcte et/ou si la source de l'information n'est pas jugée authentique et fiable, le message ne passera pas. Dans la diffusion d'information vers les jeunes, il faut être conscient du fait qu'il existe une compétition incroyable. Les sociétés commerciales veulent que les jeunes achètent leurs produits, les producteurs de disques veulent que les jeunes écoutent et achètent le CD de tel artiste en particulier, les producteurs de films veulent que les jeunes aillent voir leurs films, etc. Les fournisseurs d'information sur les drogues disposant d'un petit budget et sans support d'agence publicitaire, pourraient perdre cette bataille faute d'attention des jeunes.

F.E.S.A.T.

Publications

BON DE COMMANDE

Tous les documents sont disponibles en français et en anglais.

Je désire recevoir :

en français en anglais

- Je désire recevoir régulièrement "Lignes"
- Brochure d'information concernant le programme des bourses
- "Guidelines for good practice" (Guide pratique destiné aux nouveaux services d'aide téléphonique) - produit par le "Telephone Helplines Group", UK, 1993. *Disponible aussi en allemand.*

Rapports thématiques :

- Activités de formation de la FESAT 1997 - 1999
- Services d'Aide Téléphonique "Drogues" et Aspects Légaux
- Égalité d'Accès aux Services - les Minorités Ethniques et les Services d'Aide Téléphonique "Drogue" Européen
- Vers un numéro commun pour les SAT européens
- "Familles et Services d'Aide Téléphonique en matière de Drogues"

Nom : _____

Service : _____

Adresse : _____

à retourner au :

Bureau permanent de la FESAT
19 rue du Marteau
B-1000 Bruxelles

Ayant dit ceci, cela ne signifie pas que rien ne devrait être fait. Comprendre comment les jeunes fonctionnent vis-à-vis de l'information est important. Les stratégies utilisées par les grandes entreprises telles que Nike, Nintendo, Coca Cola peuvent nous apprendre beaucoup de choses. Être sûr que les jeunes peuvent avoir un accès facile à des informations fiables et de bonne qualité est le premier point de départ. L'Internet est de mon point de vue la meilleure source pour fournir ce service. Mon organisation, Quest for Quality, est propriétaire de l'adresse www.drughelpdesk.org et notre intention est d'en faire un large portail mondial d'accès à une information fiable à propos des drogues. Nous désirons établir des coopérations avec des organisations qui fournissent une information honnête et fiable à propos des drogues dans tous les pays du monde. Une fois que ce système fonctionnera, les utilisateurs de cette «borne Internet d'aide drogue» pourront choisir d'accéder à l'information sur les drogues dans la langue qu'ils souhaitent et trouveront des liens vers des services «drogues» dans leur propre aire ou région, ainsi ils pourront recevoir une assistance plus personnalisée si nécessaire. Si la coopération à ce projet vous intéresse, s'il vous plaît contactez-nous (info@q4q.nl).

Le futur des services d'aide téléphonique «drogues»

Tant qu'il est question d'assistance personnalisée, je vois de belles possibilités d'avenir pour les services d'aide téléphonique. Bien sûr, il est nécessaire qu'ils s'adaptent aux besoins de la société (individualiste) moderne, ce qui signifie qu'ils doivent être «faits sur mesure» et à l'écoute de ce que les gens ont à dire, sans les condamner. S'ils peuvent écouter de façon positive, nette et non moralisatrice, les travailleurs des services d'aide téléphonique seront des acteurs importants pour assister les jeunes dans un usage des drogues consciencieux et responsable.

Une autre fonction importante des services d'aide téléphonique est la réorientation des appelants vers des services proposant des consultations en «face-à-face». Si on ne considère que le seul fait de fournir de l'information, je ne vois qu'un rôle modeste pour les services d'aide téléphonique car l'Internet est un bien meilleur médium pour cela. Internet est rapide, les informations peuvent être téléchargées, imprimées et l'information est disponible 24 heures par jour. Il sera difficile pour les services d'aide téléphonique de concurrencer cela.

Enfin, quelques mots à propos de l'utilisation des nouvelles technologies. Les SMS (service de messages brefs) pourraient être utilisés par les services d'aide téléphonique pour informer un groupe de personnes sélectionnées qui ont marqué leur intérêt pour recevoir des informations spécifiques. Par exemple, on pourrait imaginer l'envoi d'un SMS à un groupe important de personnes un samedi soir à 23 heures pour les informer que dans un lieu de sortie, de la drogue qui pourrait avoir des effets très dangereux a été signalée.

De même, des services d'aide téléphonique pourraient souhaiter intégrer leurs services à des services Internet. Dans ce cas, leurs sites web devraient être configurés de telle manière qu'ils soient aussi facilement accessibles à la technologie WAP.

En conclusion, on pourrait dire qu'il y aura un futur pour les services d'aide téléphonique «drogues» aussi longtemps qu'ils seront capables et bien disposés à s'adapter en permanence aux nouveaux développements marquant la société et aux nouvelles caractéristiques des jeunes. S'ils font cela et s'ils garantissent qu'ils diffusent une information honnête et fiable et qu'ils proposent une attention véritable et compatissante à ceux qui les appellent, alors les services d'aide téléphonique «drogues» pourront apporter une contribution significative dans la gestion des questions de drogues de façon appréciable.

Les services d'accueil téléphonique "drogues" sont des services téléphoniques fournissant à chaque personne qui les sollicite une aide de qualité s'appuyant sur la compétence des personnes qui les composent et des principes éthiques respectant les droits de l'homme.

Ils représentent un maillon indispensable des dispositifs nationaux et ou locaux de réduction de la demande de drogues.

Ils peuvent être définis par leurs fonctions, la position qu'ils occupent dans les différents champs concernés (social, sanitaire, éducatif) et les conditions qui permettent leur existence.

CHARTRE



Adresse officielle :
Trimbos-instituut
Postbus 725
3500 AS Utrecht
Pays-Bas

**Pour toute
correspondance
et contacts :**

Bureau Permanent
de la F.E.S.A.T.
19, rue du Marteau
1000 Bruxelles
Belgique

Tél.: (32) 2 219 28 87
Fax: (32) 2 219 14 98

E-mail:
FESATbureau@csi.com
<http://www.fesat.org>

Leurs fonctions

Par une écoute active qui ne juge pas, les services téléphoniques "drogues" informent, orientent, accompagnent, soutiennent, conseillent, aident, pour :

- rompre les tabous qui entourent les drogues ;
- rompre l'isolement et enrayer les processus d'exclusion ;
- aider à engager ou soutenir un processus de changement.

Pour remplir ces fonctions, les services s'appuient sur les connaissances multidisciplinaires des personnes qui les composent. Personnes formées notamment à l'écoute et l'aide par téléphone, ainsi qu'aux problèmes d'usage et d'abus de drogue.

La position qu'ils occupent

A propos des questions de drogues, les services se situent à l'interface des publics et des ressources que sont les services d'aide, de traitement et de prévention. Ils apportent une réponse spécialisée aux questions des appelants et offrent un service de généralistes aux structures spécialisées en toxicomanie.

A l'égard des personnes qui les sollicitent (jeunes, adultes, professionnels, usagers de drogue, entourage...), ils cherchent à faciliter les liens et les contacts, promouvant ainsi une plus grande égalité d'accès aux ressources disponibles (de l'information aux soins).

En regard de leur place particulière, ces services constituent un indicateur permanent :

- des évolutions et tendances de l'offre de drogues ;
- des changements dans les pratiques de consommation ;
- de l'adéquation ou non des offres de services généralistes ou spécialisées ;
- des représentations, des besoins et des difficultés du public ;
- de l'effet des politiques et des pratiques sociales et judiciaires.

Les conditions de leur existence

Pour fonctionner les services doivent s'appuyer sur une approche contractuelle qui garantit leurs moyens financiers, définit la nature des liens qui les unissent aux financiers et fixe les instances de régulation et de résolution des pressions qu'ils peuvent être amenés à subir.

Soutenus par une formation permanente, leur continuité doit être ancrée afin de garantir leur pleine efficacité auprès du public.

Les services garantissent l'anonymat de l'appelant ainsi que la confidentialité des informations recueillies.

Ils garantissent au répondant un cadre déontologique fixant ses limites et droits au travers d'un contrat dont les contenus sont publics.

Tant dans la relation avec les personnes qui les appellent que dans leurs liens avec l'environnement, ils cherchent à développer un climat favorable qui permette de parler et de répondre aux questions que pose l'usage de drogues, sans dramatisation, ni banalisation, sans exclusion ni rejet.