

# Les deux tiers de la population prêts à faire appel à la téléphonie sociale

Marie-Odile SIMON

En France, la première expérience de téléphonie sociale remonte au début des années 60, avec la création de SOS amitié. De nombreuses autres lignes d'écoute et d'information à caractère sanitaire et social se sont développées par la suite (maltraitance, drogue, SIDA, cancer...) en complément de l'intervention traditionnelle des travailleurs sociaux et des professionnels de santé.

Les gestionnaires des principaux services de téléphonie sociale ont confié au CRÉDOC la réalisation d'une enquête auprès de 2059 individus de 12 ans et plus.

Les trois quarts des personnes interrogées ont été confrontées, elles-mêmes ou un de leurs proches, à une ou plusieurs situations qui se prêtent à appeler une ligne d'écoute. 6% ont effectivement appelé. Il y a cependant peu de personnes opposées au principe de la téléphonie sociale : les non appelants invoquent une aide suffisante de l'entourage ou des professionnels, une situation jugée pas suffisamment grave ou encore un manque d'informations sur les lignes.

La notoriété des lignes d'écoute est très variable : les plus connues le sont par les trois quarts de la population, alors que d'autres ne sont identifiées que par une personne sur dix.

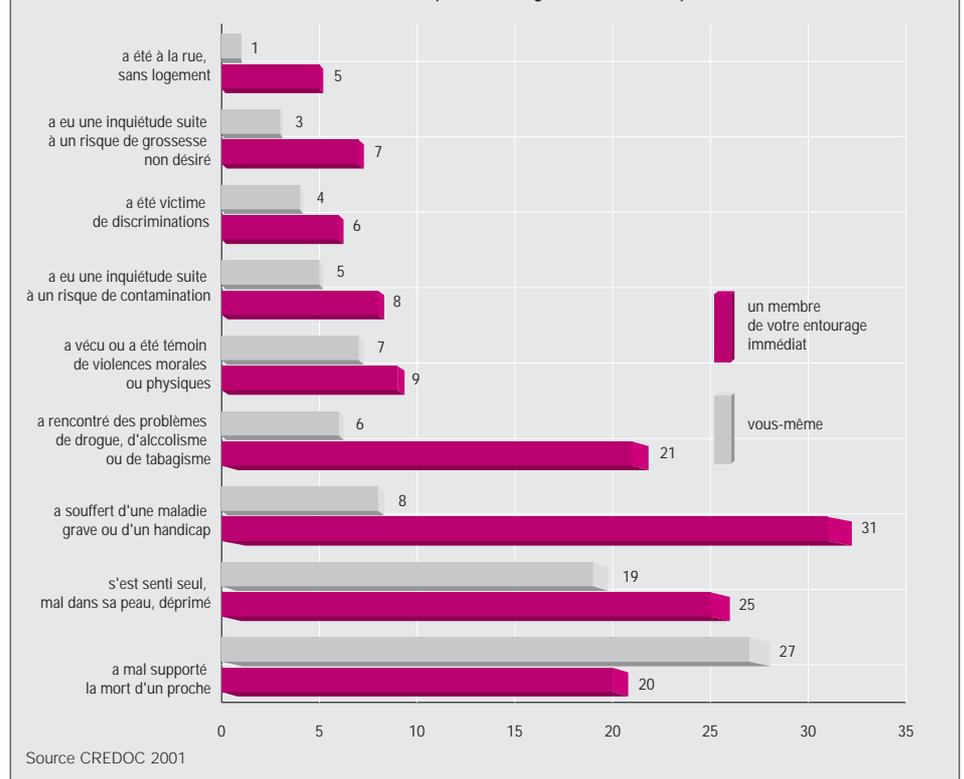
**6% d'appelants mais un public potentiel très large**

L'enquête du CRÉDOC permet de chiffrer à plus de 2,5 millions, soit 6 % des 12 ans et plus, le nombre de personnes ayant appelé au moins une fois un service téléphonique d'écoute, de soutien ou d'infor-

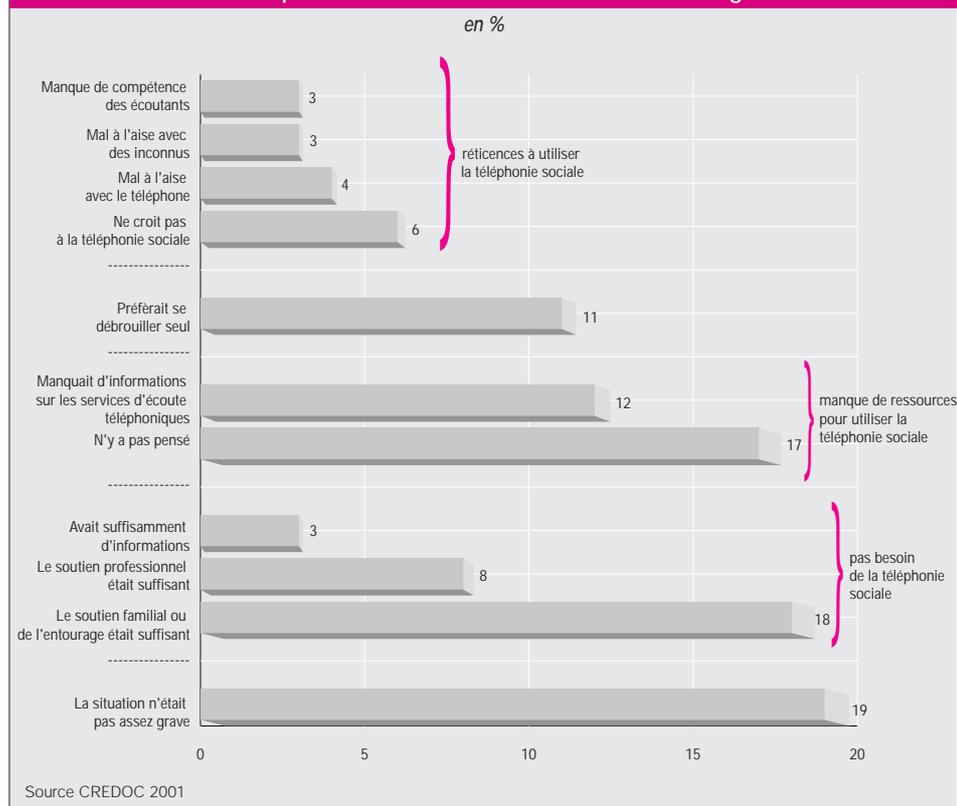
mation. Il s'agit aussi bien de mineurs que de personnes âgées, de personnes vivant seule ou en famille, en zone rurale ou en ville, de cadres ou d'ouvriers que de chômeurs... Les usagers de ces services se distinguent donc peu des autres : ils sont seulement un peu plus souvent âgés de 18 à 39 ans (47% contre 35%).

### Les trois principales épreuves vécues soi-même ou par un proche : mal vivre un deuil, se sentir seul et affronter la maladie

En %, calculés sur les personnes âgées de 18 ans et plus



### Le manque de gravité justifie souvent l'absence d'appel alors que les services ont une vocation très large



La diversité des appelants est liée à la variété des missions des services téléphoniques : lignes d'écoute généralistes (SOS amitié, Croix-Rouge Ecoute), lignes ciblées sur des pathologies (Ecoute Cancer, Sida ou Hépatite Info Service,...), lignes traitant des problèmes de maltraitance (119 Allo Enfance Maltraitée, Allo Maltraitance Personne Agée, SOS Violence Conjugale),

lignes destinées aux jeunes (Fil Santé Jeunes) où à leurs parents (Inter Service Parents...), ...

Les problèmes traités par ces lignes concernent de fait une grande partie de la population : près de la moitié des personnes interrogées, qu'elles aient ou non appelé une ligne d'écoute, affirment avoir personnellement vécu au moins une des neuf situations difficiles citées

dans l'enquête. Ces neuf exemples couvrent l'ensemble des situations pour lesquelles il existe une ligne d'écoute adaptée : deuil mal supporté, solitude, maladie grave, violence, discrimination, dépendance à un produit, attitude à risque. 21 % ont même vécu au moins deux de ces situations. Un quart a été concerné par l'intermédiaire d'un proche. Seulement un quart n'est pas du tout concerné par l'ensemble de ces situations.

### Deuil, solitude, maladie : les trois épreuves les plus fréquentes

La situation que le plus d'adultes ont expérimenté personnellement est le fait de mal supporter la mort d'un proche (27 %). Près d'une personne sur cinq (19 %) s'est déjà sentie seule, mal dans sa peau ou déprimée, cette proportion atteint même 25 % parmi les 12-18 ans. Les plus jeunes sont aussi beaucoup plus nombreux à avouer avoir vécu ou été témoin de violences morales ou physiques (21 % contre 7 % pour les 18 ans et plus) et à avoir rencontré des problèmes de drogue, d'alcoolisme ou de tabagisme (12 % contre 6 %). Les personnes susceptibles d'appeler une ligne peuvent aussi avoir besoin d'écoute ou de renseignements sur des thématiques particulières : éducation, sexualité, santé, relations dans le milieu familial, scolaire ou professionnel... 58 % de l'ensemble des personnes interrogées (appelants et non appelants) ont déjà éprouvé le besoin de parler ou de s'informer sur au moins un de ces sujets. Les plus jeunes se posent plutôt des questions sur leurs relations amoureuses ou amicales (31 % contre 17 % en moyenne) ou encore sur leur vie sexuelle (16 % contre 10 %). Les plus de 60 ans sont quant à eux plus amenés à évoquer un problème de santé particulier (36 % contre 26 % en moyenne). Les personnes d'âge intermédiaire se sentent concernées plus généralement par leurs droits (41 % contre 37 %).

### Les écoutants perçus comme des bénévoles aux compétences variées

Les personnes interrogées imaginent plutôt s'adresser à des bénévoles lorsqu'ils appellent une ligne d'écoute : 56 % pensent même que les écoutants sont uniquement des bénévoles. Le tiers pensent que salariés et bénévoles travaillent conjointement. Seulement 8 % pensent que les écoutants sont tous des salariés. En fait, selon les services, ces trois modes d'organisation sont possibles, mais dans l'esprit des Français, la téléphonie sociale est fortement associée au bénévolat.

Le fait qu'ils imaginent plutôt parler à des bénévoles n'empêche pas qu'ils pensent que les écoutants sont compétents pour répondre au mieux aux appelants. Ainsi, seulement 10 % pensent que les écoutants de ces lignes n'ont pas de formation spécifique. Les compétences associées aux écoutants varient selon les services : certaines lignes ont une image très médicale, comme hépatite et SIDA Info Service, d'autres ont une image plutôt sociale, comme le 115 sans abri ou SOS violence conjugale, voire les deux comme 113 Drogue Tabac Info Service. Pour beaucoup de lignes, les personnes interrogées se rendent aussi compte que les écoutants ont une formation à l'écoute ou à la psychologie.

## Premier recours en cas de problème : l'entourage

En cas de problème, l'appel à un service téléphonique est un recours parmi d'autres démarches possibles pour obtenir une aide, un soutien ou de l'information. Confrontées à une difficulté particulière, les trois quarts des personnes concernées en ont parlé à leur entourage, près de la moitié ont rencontré un professionnel, le tiers s'est documenté dans des livres, 7 % ont fait une recherche Internet et 6 % ont appelé un service d'écoute téléphonique. Ces démarches peuvent bien sûr se compléter. Une majorité (53 %) en ont d'ailleurs effectué au moins deux, 20 % en ont même effectué au moins trois. Parmi les personnes qui ont appelé un service d'écoute téléphonique, la plupart ont aussi fait d'autres démarches et seulement une sur cinq a commencé par appeler.

A l'inverse, plus d'une personne sur dix n'a fait aucune de ces démarches. Cette proportion double pour les personnes qui

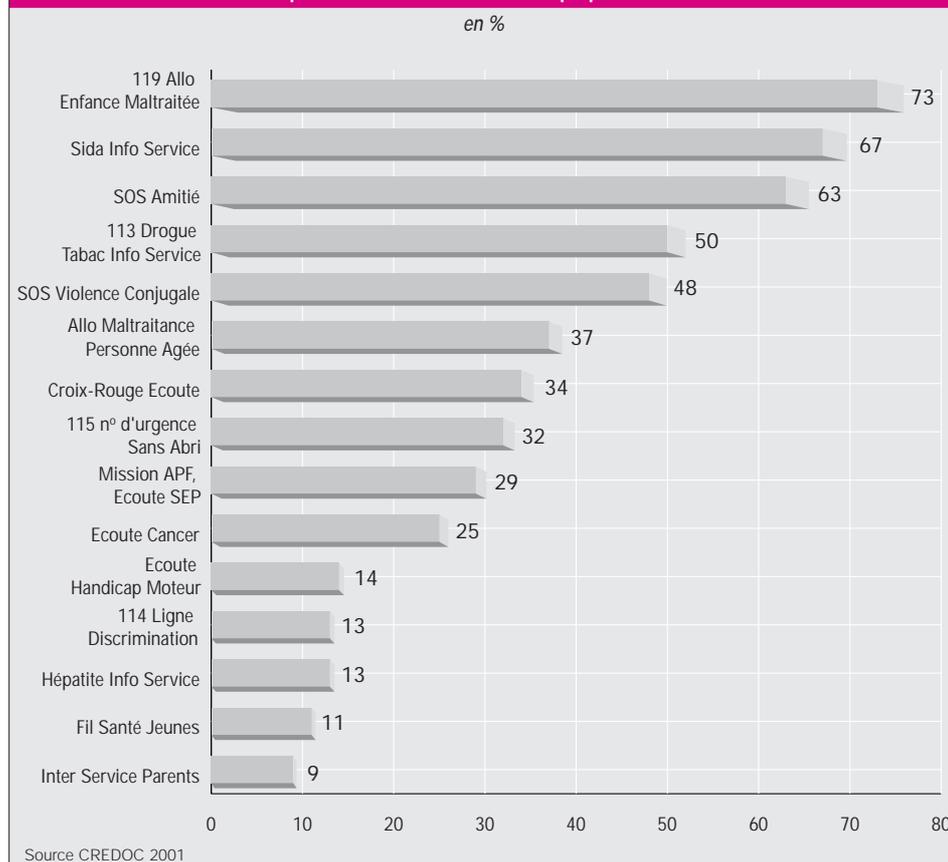
ont eu à faire face à des problèmes de drogue, d'alcoolisme ou de tabagisme (21 %). Elle est aussi plus élevée pour les personnes souffrant de mal-être (16 %).

## Peu de réticences à appeler une ligne d'écoute

Dans l'éventualité d'un problème les concernant directement, près des deux tiers des enquêtés se disent prêt à appeler un service d'écoute téléphonique (seulement 18 % pensent cependant le faire certainement). Les intentions sont les mêmes si le problème concernait un proche. Parmi le dernier tiers plutôt réfractaire à l'idée d'appeler un service d'écoute téléphonique, 14 % affirment même qu'ils ne l'utiliseraient certainement pas. Ces personnes sont en moyenne plus âgées, plus souvent de sexe masculin, avec des ressources plus faibles et habitent plus souvent en zone rurale. Elles ont moins souvent déjà vécu des situations difficiles. Elles connaissent d'ailleurs moins de services.

Les personnes qui n'ont pas appelé de ligne d'écoute mettent en avant aussi bien le fait que le soutien ou que l'information issue de l'entourage ou des professionnels était suffisant (29 %) que le manque d'informations sur les services (29 %). 19 % estiment que leur problème n'était pas suffisamment grave pour qu'ils aient recours à une ligne d'écoute: ces services leur apparaissent alors comme un recours à n'utiliser que pour des cas graves, et non comme un portail d'accès à l'information. Seulement 16 % des non-utilisateurs évoquent explicitement une réticence à utiliser ce type de service : difficultés avec le téléphone ou avec des inconnus, manque de compétence des écoutants. Pourtant, lorsqu'on demande à l'ensemble des personnes interrogées quel mode de communication elles trouvent le plus facile pour parler de leurs problèmes personnels, seulement 19 % choisissent le téléphone, 45 % optent pour le contact direct, 32 % ne privilégiant ni l'un ni l'autre. Les moins de 18 ans semblent plus à l'aise que leurs aînés avec le téléphone, ils sont près de deux fois plus nombreux à trouver plus facile de parler de problèmes personnels par téléphone (32 %), même s'ils sont aussi nombreux à privilégier le tête-à-tête (46 %).

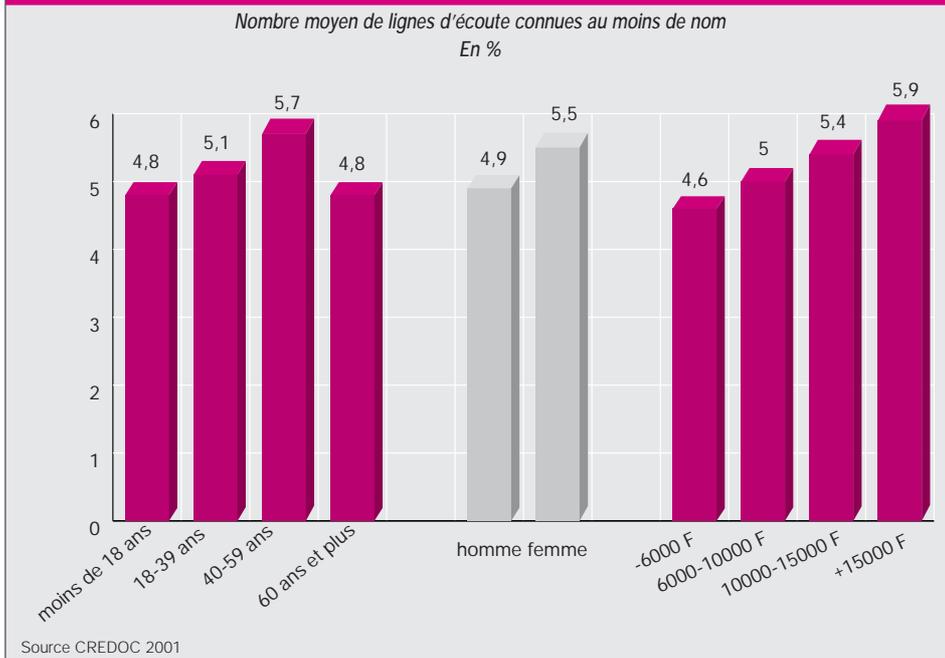
### SOS amitié, Sida info service et 119 allo enfance maltraitée sont connus par au moins 63% de la population



## Les principales attentes : disponibilité de la ligne et qualité de l'échange

Les attentes exprimées par les personnes interrogées, qu'elles aient ou non appelé une ligne d'écoute, sont de pouvoir : appeler à tout moment, être écouté, recevoir une aide immédiate ou une information de qualité (en s'adressant à un spécialiste sur le sujet). Ces différents critères sont jugés très importants par au moins les deux tiers des personnes interrogées. La garantie de l'anonymat et de la confidentialité et la gratuité de l'appel sont deux attentes un peu moins fortement exprimées, même si une majorité les considère très importantes.

## C'est selon les revenus que l'écart de notoriété est le plus grand



Les usagers des services estiment pour la plupart que la ligne appelée a répondu à leurs attentes (52% complètement, 31% en partie). Seulement 7% ne sont pas satisfaits du tout.

### Les lignes les plus connues le sont par les trois quarts de la population

Spontanément, 16% des personnes interrogées affirment connaître au moins de nom un service d'écoute téléphonique et sont capables d'en citer un (en donnant le nom ou au moins la thématique traitée).

Il n'est pas étonnant que la notoriété des lignes auprès du grand public soit très variable. Certains numéros bénéficient régulièrement d'une forte couverture dans tous les médias alors que d'autres ont des opérations de communication très ciblées (dans les écoles, dans les PMI, dans les centres d'action sociale, ...) ou ne font aucune action particulière, en dehors des brochures d'information générales distribuées gratuitement. Les quinze services étudiés se répartissent en trois groupes : cinq services ont une très forte notoriété, ils sont connus d'au moins la moitié de la population (119 Allo Enfance Maltraitée,

Sida Info Service, SOS Amitié, 113 Drogue Tabac Info Services et SOS Violence Conjugale). Cinq services sont connus par entre le tiers et le quart des enquêtés : Allo Maltraitance Personnes âgées, Croix-Rouge Ecoute, 115 numéro d'urgence sans-abri, Mission APF, Ecoute SEP et Ecoute Cancer. Enfin, cinq services sont connus par moins d'un individu sur cinq : Ecoute Handicap Moteur, 114 Ligne Discrimination, Hépatite Info Service, Fil Santé Jeunes et Inter Service Parent.

Les moins de 18 ans connaissent mieux les services qui leur sont directement destinés, comme le 119 et Fil Santé Jeunes. Ils connaissent aussi mieux des services dont la thématique ne les concerne pourtant pas exclusivement : Croix-rouge Ecoute et le 115 Sans-Abri.

Les personnes âgées de 60 ans et plus connaissent mieux les lignes thématiques médicales comme Ecoute Cancer ou les deux lignes d'APF, ou encore la ligne contre la maltraitance des personnes âgées. La seule ligne que les 18-39 ans connaissent mieux que les autres classes d'âge est SIDA Info Service.

Finalement, un peu plus d'un enquêté sur dix ne connaît aucun des quinze services listés ici. Le tiers en connaît au contraire au moins la moitié. Ce sont les personnes d'âge intermédiaire qui connaissent en

moyenne le plus de services. Les moins de 18 ans et les plus de 60 ans en connaissent en moyenne autant. Cependant, les plus âgés sont plus nombreux à ne connaître aucun service (18% contre 6% pour les moins de 18 ans); à l'inverse, les moins de 18 ans sont aussi les moins nombreux à ne pas connaître beaucoup de services (seulement 27% contre 38% pour les 40 ans et plus), ils se concentrent sur des niveaux de connaissance intermédiaires. Les femmes connaissent en moyenne plus de services que les hommes. Le niveau de connaissance augmente aussi régulièrement avec le niveau de revenu. ■

## Pour en savoir plus

- Ces résultats sont issus d'une enquête réalisée par téléphone, sur un échantillon représentatif de 2059 personnes âgées de 12 ans ou plus. Cette enquête a eu lieu entre mi-juin et mi-juillet 2001.

CRÉDOC

Consommation et Modes de Vie

Publication du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

Directeur de la publication : Robert Rochefort

Rédacteur en chef : Yvon Rendu

Relations publiques : Brigitte Ezvan  
Tél. : 01 40 77 85 01  
relat-presse@credoc.asso.fr

Diffusion par abonnement uniquement  
200 francs par an  
Environ 10 numéros

142, rue du Chevaleret, 75013 Paris

Commission paritaire n° 2193  
AD/PC/DC

www.credoc-fr.org