

Anne PICHARD, Responsable de l'Épicerie solidaire

Marc, Salarié de l'Épicerie

Véronique, Bénévole de l'Épicerie qui tient la caisse

Où ?

A l'Épicerie sociale et solidaire

23 Grande Rue Montfort Le Gesnois

Au téléphone

☎ 06.80.06.40.24 (Possibilité d'être rappelé-e)

Quand ?

Le mardi

Le 1^{er} et 3^{ème} samedi de chaque mois

de 9h à 12h

Renseignements :

☎ 02 43 76 70 25

Mail : espace-ecoute2@orange.fr

La Délégation Territoriale de l'ARS (Agence Régionale de Santé) et l'EMPS (Equipe Mobile de Prévention du Suicide) a réuni le 18 février dernier, au Centre hospitalier, l'ensemble des dispositifs d'écoute en Sarthe.

Nous étions une dizaine de participants. La DT, l'EMPS, JALMALV, la Mission locale, l'IREPS, l'Appui 72, l'Escale et les Intervals de l'écoute étaient représentés. Chacun de nous a présenté son action dans le champ de la prévention du mal être et du suicide.

Ce qui a été notamment souligné :

- L'importance d'apprendre à nous connaître et à nous reconnaître
- Nous réunir 2 fois par an et pourquoi pas dans nos lieux d'intervention justement pour mieux nous connaître
- Elaborer comme un socle commun entre les différents dispositifs d'écoute, en respectant les spécificités de chacun
- Travailler ensemble sur les moyens de décroisser le sanitaire du social et lever les méfiances et aprioris entre les uns et les autres

Les prochaines réunions auront lieu :

- Mercredi 3 juin à 9h à l'IREPS
- Mercredi 14 octobre aux Intervals de l'écoute

Anne : *L'écoute au sein de l'épicerie sociale et solidaire a toute sa place et plusieurs épiceries nous envient et aimeraient pouvoir bénéficier d'un service similaire tant l'accueil et l'écoute sont importants auprès de notre public en difficulté. Les bénévoles écoutants proposent un accueil convivial aux habitants favorisant la dissipation des craintes des personnes qui viennent pour la première fois. Leur présence apaise les tensions éventuelles et leur disponibilité est très appréciée des personnes qui ont besoin de parler. Les jours d'ouverture sans écoutants, les bénéficiaires sont déçus et moins enclins à rester et à parler avec les personnes présentes.*

Marc : *Les écoutants apportent beaucoup aux bénéficiaires de l'Épicerie. Leur changement de comportement est flagrant. Nous, les salariés n'avons pas le temps de parler beaucoup avec eux. Nous sommes complémentaires. Salariés, bénévoles, écoutants, on forme une*

équipe.

L'accueil offert par les Écoutants casse le malaise des nouveaux bénéficiaires et la honte de la première fois. Personne ne pleure plus. Les personnes ont besoin de communiquer. Quel que soit le binôme d'Écoutants, ça marche. Il n'y a plus d'agressivité comme avant à la distribution des colis de la Banque alimentaire.

Véronique : *La présence des Écoutants apporte de la chaleur humaine. Beaucoup de liens se sont créés entre les bénéficiaires. Ils attendent ce rendez-vous et certains se voient en dehors de la structure. Une émulation s'est créée entre eux et leur donne envie de participer aux ateliers proposés par le Centre Social : « si tu y vas, moi aussi j'y vais » et on fait ensemble ou de la cuisine, couture, patchwork etc...*

INFORMATIONS

Marie-Christine MOUY, Coordinatrice des écoutants

Dans un souci permanent d'amélioration de la visibilité et sur une idée de Julien Vergnault, les coordonnées des Intervals sont désormais imprimées au dos des tickets de caisse de l'Épicerie Solidaire. C'est une information régulière et facile qui n'engendre pas de frais de communication.

A l'Épicerie Solidaire, la présence des Écoutants est bien reconnue et efficiente. En 2014, les Intervals ont assuré 67 permanences (39 en 2013). Les difficultés les plus souvent évoquées sont la solitude, les problèmes familiaux, financiers, les relations avec les enfants/ados, la dépression, les problèmes d'emploi, de logement, de santé. Nous avons reçu un seul message téléphonique en un an. Le dispositif ne semble pas reconnu. Cependant, vu son faible coût, nous décidons de garder la ligne active pendant encore une année. Les Intervals comptent désormais 11 Écoutants : Manuela a intégré l'équipe le

6 décembre 2014 dès le lendemain de sa formation initiale. Pour l'année 2015/2016, tous les écoutants ont renouvelé leur engagement.

A la demande des Écoutants et grâce au directeur du Centre Social et à la responsable de l'Épicerie Solidaire, tous les acteurs concernés (24 personnes) se sont retrouvés le 10 mars 2015 pour échanger sur les pratiques et la place de chacun, professionnels, bénévoles ou bénéficiaires de l'aide alimentaire. Cette soirée très conviviale qui s'est terminée par un repas a permis de se connaître, de prendre le temps d'échanger et de trouver des pistes de solutions aux problèmes rencontrés.

Les témoignages de chacun ont montré comment le lien et la solidarité sont facteurs de protection.

Toute cette cohésion rend l'équipe plus accueillante encore, renforce le rôle de chacun et profite aux bénéficiaires de l'Épicerie Solidaire.

1 Monsieur Lehmann, lors d'une interview en 2010, vous souteniez la mise en œuvre de ce projet expérimental en soulignant notamment le souhait de l'Etat de créer une **dynamique de santé publique en milieu rural**, l'intérêt de libérer la parole (composante importante de la santé), d'inscrire nécessairement ce projet dans le temps et de travailler avec les acteurs locaux, pratique habituelle du centre social. Nous sommes en mai 2015, que diriez-vous aujourd'hui ?

Cette dynamique reste d'actualité et paraît même de plus en plus nécessaire. Les indicateurs à notre disposition dans le champ de la cohésion sociale pour le département de la Sarthe nous montrent un accroissement de l'isolement social et une dégradation des liens sociaux. Le phénomène est remarqué en milieu rural comme en milieu urbain.

Face à un cumul de problèmes (emploi, santé, rupture familiale) les personnes s'isolent, ne vont plus vers les dispositifs sanitaires et sociaux de droit commun et entrent dans un processus de souffrance psychique.

Il paraît dès lors primordial de réinventer des solutions pour libérer les paroles, pour recréer du lien social, notamment en milieu rural où les espaces de confiance et d'accueil publics ont été réduits ces dernières années.

Dans ce contexte les Intervals de l'écoute constitue une illustration pertinente des solutions qu'il est possible de développer.

2 En tant que dispositif expérimental, les Intervals de l'écoute se sont ajustés au pas à pas aux réalités, observations, besoins et attentes des habitants. Ainsi, les LEMR (Lieux d'Ecoute en Milieu Rural) sont devenus les Intervals de l'écoute et l'évolution a été de nous rapprocher géographiquement des personnes sous peine de passer à côté d'elles et d'un état de mal être. En effet, force a été de constater qu'il était par trop difficile pour une personne isolée et en détresse morale de faire la démarche de venir aux Intervals. Aujourd'hui, même si nous restons dans une veille attentive, les Intervals de l'écoute ont trouvé leur place : les écoutants bénévoles accueillent et écoutent les bénéficiaires de l'épicerie sociale et solidaire. Les écoutants ont eu à faire évoluer leur posture : d'une posture initiale d'accueil et d'écoute de l'usager qui vient vers eux, ils ont appris progressivement et grâce à une formation spécifique à Aller vers l'habitant. Ce mouvement semble adéquat aux vues des réactions des habitants. Que pensez-vous de cet ajustement ?

Olivier LEHMANN, Inspecteur à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale

C'est un très bon ajustement des Intervals de l'écoute. Cela s'inscrit dans un mouvement plus global du Aller vers qui est accru ces dernières années dans les politiques publiques.

En France, le poids du « mur », et des établissements institutionnels a toujours été important et quel que soit le champ : la santé (hôpitaux), le handicap (foyer de vie, foyer hébergement...), les personnes âgées (foyer logement, maison de retraite), le social (CHRS, hôtels sociaux...).

Le virage vers le Aller vers, a pour premier objectif une meilleure adaptation des prestations aux particularités de l'usager en l'accompagnant dans son environnement de vie. Il a pour 2^{ème} objectif de faire des économies financières. Enfin, il est également incitatif en retour, d'un aller vers de la part de l'usager (vers l'écouter, vers le dispositif de droit commun, vers le voisin...).

Cependant, la mise en place reste délicate notamment en milieu rural où plusieurs difficultés apparaissent :

➤ La personne en souffrance n'est pas le plus souvent, en capacité de demander de l'aide.

➤ La culture spécifique du milieu rural où l'on ne parle pas de ses difficultés, encore moins de sa dépression.

➤ Comment repérer les personnes isolées en souffrance ?

➤ Comment aller vers la personne et faciliter délicatement et simplement son expression sans qu'elle se sente « obligée » de parler ?

➤ La question de la légitimité de l'intervenant d'aller vers.

Pour ces questions liées aux postures professionnelles et à la légitimité d'intervention, la session de la formation à l'aller vers, que vous avez élaborée devient essentielle.

3 Le binôme Epicerie social - Intervals de l'écoute agit sur plusieurs déterminants en santé et propose ainsi un accompagnement global : gestion du budget, aide alimentaire, socialisation, mieux-être. « Je ne pourrais plus me passer de venir car il y a de l'amitié entre les gens... Ça me donne envie de participer aux activités du Centre Social... Ça me redonne de l'espoir... J'ai fait des connaissances. On se donne de la laine ou des

3 QUESTIONS À...

tissus...Au départ quand on vient on est gêné mais on sent qu'il n'y a pas de jugements... », autant de témoignages des effets rebonds de l'écoute et de la présence des Intervals à cet endroit spécifique de l'épicerie sociale.

Que dites-vous de ces conséquences et comment selon vous, pourrions-nous aller plus loin ?

Les problématiques rencontrées sont de plus en plus multiples (emploi, logement, santé, rupture familiale...). Il est donc important d'y donner une réponse globale et non cloisonnée et au coup par coup. Et comme je le disais précédemment, il s'agit d'inverser le cercle vicieux dans lequel peut se trouver l'usager, en cercle vertueux ; un 1^{er} pas de l'usager entraînant son pas suivant etc...

Cette approche globale permet de plus, comme le montre votre témoignage, de déstigmatiser les personnes.

Le rapprochement entre professionnels du social, de la santé publique, du médico-social reste donc une priorité des services de l'Etat afin de donner la réponse la plus appropriée aux situations. C'est désormais au dispositif à s'adapter aux personnes et pas seulement l'inverse.

Mais encore faut-il aller plus loin et être en capacité de repérer les personnes en difficulté. C'est une piste qui pourrait être creusée en partant de votre expérience avec certains services du centre social rural de Montfort, qui dans leur organisation jouent ce rôle de veille sociale. D'autres partenaires de terrain (aide à domicile, bailleurs, postiers...) ou d'autres territoires pourraient aussi être sollicités.

Les dispositifs d'écoute, d'aide et d'accompagnement sont souvent mobilisés lorsque les situations sont déjà dégradées que ce soit au niveau social ou sanitaire. La mise en place, d'une organisation de veille comme cela s'est effectué pour les personnes âgées en cas de canicule permettrait de repérer les problématiques plus en amont et favoriser aussi des démarches plus préventives que curatives. Cela doit se faire évidemment, dans le respect des libertés individuelles et avec la recherche de l'adhésion des individus à toutes les étapes de l'aide.



«Le succès n'est pas final, l'échec n'est pas fatal : c'est le courage de continuer qui compte»

Winston CHURCHILL

Comité de rédaction : J. VERGNAULT (Directeur du Centre Social) – MC. MOUY (Coordinatrice des écoutants) – V. MARTIN (Espace Ecoute Formation) – le GTLE

