

Live : une écoute professionnelle et engageante

1 Dans le contexte de la crise COVID-19, plusieurs services sont rapidement saturés d'appels téléphoniques entravant le fonctionnement habituel des unités. Face à ce constat, l'établissement a décidé de mettre en place rapidement un dispositif de plateforme téléphonique d'accueil et d'orientation. La plateforme *Live* se place comme une structure transversale de première ligne, en appui du projet médical d'établissement.

2 L'équipe est composée d'infirmiers, psychologues et d'assistantes sociales, en qualité de répondants, et est inscrite dans le pôle Urgences dont la cheffe de Pôle est Florence Clémentin. Ève Bécache, psychiatre référente, Maëlle Bernadat, cadre de santé, Gaëlle Fontcouberte, secrétaire, ainsi qu'Émilie Revol, assistante sociale, complètent l'équipe.

3 Capobianco, A. et Gonzalez, J. (2012). *La clinique du bout du fil. L'aide psychologique par téléphone en question*. Paris : PUF.

4 Du côté des appelants, notamment des personnes concernées, le téléphone peut être perçu comme étant moins engageant par rapport à une rencontre physique dans un lieu de soins.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Live dispose d'un accueil téléphonique gratuit, joignable 7j/7, de 8 h à 20 h au 08 05 05 05 69 et est disponible par mail : live@ch-le-vinatier.fr

La ligne téléphonique d'information et d'orientation en santé mentale *Live*, implantée au sein du centre hospitalier Le Vinatier (69) et rattachée au pôle Urgences, propose une écoute clinique et participe ainsi à la reconnaissance de la souffrance psychique. Mis en place en mars 2020 durant la première phase de confinement, ce dispositif est à destination de toute personne concernée par une problématique de santé mentale, usagère de la psychiatrie, de leurs familles et aidants, ainsi que des partenaires du centre hospitalier Le Vinatier (autres structures sanitaires, médicosociales, sociales, professionnels libéraux⁴). La plateforme téléphonique *Live* accueille et évalue les demandes de soin, propose des possibilités d'orientation et peut aussi jouer un rôle de coordination, avec pour objectif de faciliter l'accès et le parcours de soin des personnes en proposant des réponses adaptées et personnalisées.

L'équipe *Live* est pluriprofessionnelle, constituée d'agents hospitaliers recrutés pour la complémentarité de leurs expériences dans le champ de la santé mentale². Cette diversité de profils permet d'affiner l'évaluation clinique des situations rencontrées.

Faciliter l'accès aux soins et déstigmatiser la psychiatrie

Nos interventions ont pour objectif de clarifier l'offre de soins en psychiatrie, souvent perçue comme opaque. La permanence *Live*, disponible de manière quasi continue, propose également un lien privilégié avec la psychiatrie et déstigmatise son accès, qualifié de « complexe ». La crainte du recours aux soins en psychiatrie s'en trouve de fait allégée. *Live* propose un numéro unique, ouvert à toutes les sollicitations, sans contrainte de secteur ou de motif de demande.

Le positionnement de ce dispositif, de nature préventive, permet de limiter le passage aux urgences psychiatriques et le recours systématique à l'hospitalisation des personnes qui pourraient en avoir le besoin. Ainsi, en proposant une écoute singulière, une réponse unique et en prenant le temps de formuler la demande de soin en dehors de l'agitation d'un lieu de soin, la plateforme téléphonique *Live* agit comme un facilitateur d'accès au soin.

Après neuf mois d'exercice, *Live* a reçu environ 7 000 appels, dont la majorité provient d'usagers, de leurs familles et d'aidants. Cependant, depuis le 1^{er} octobre 2020, le dispositif s'est quelque peu modifié, mettant davantage l'accent sur des missions d'information, d'évaluation et d'orientation en santé mentale. Depuis cette date, les professionnels représentent une part plus importante dans la typologie des appelants. L'activité de réassurance et de soutien

concerne un peu plus de la moitié des appels, mais se complète très fréquemment d'une orientation. L'activité d'orientation et celle d'information représentent chacune un quart des appels.

Une écoute téléphonique professionnelle et engageante

En tant que soignants, ce qui vient modifier nos interventions habituelles est la spécificité de « la rencontre par téléphone » qui demeure une rencontre virtuelle, car nous ne rencontrons pas les appelants et nous ne nous substituons pas à l'offre de soin existante.

Comment définir cette forme de pratique clinique par téléphone? L'un des points communs à toutes les pratiques autour des formes de soutien psychologique par téléphone est, tout d'abord, d'exploiter les possibilités offertes par un simple appel dans un but d'information plus ou moins préventive, de soutien ou encore d'aide directe au bénéficiaire des personnes en difficulté ou de leurs proches. La particularité de l'équipe hospitalière de *Live* est de proposer une évaluation clinique fondée sur une écoute professionnelle et engageante³. L'espace de l'entretien par téléphone est pensé comme un lieu où peut se déployer tout ce qui touche le patient, dans une écoute bienveillante et inconditionnelle. La clinique par téléphone exige une réponse non programmée, sans prise de rendez-vous, ni de pauses établies : au moment où nous décrochons le téléphone, une demande, avec une infinité de possibles, nous est adressée et nous engage. Aide, soutien, écoute, conseil : nous créons une réponse ajustée au plus près de ce que nous avons compris de la demande formulée ou implicite. Associée à la clinique de la crise sous toutes ses formes, cette injonction convoque le professionnel dans une exigence à répondre et mobilise immédiatement une proximité exacerbée par la voix comme unique canal d'expression.

Les missions de la plateforme se concentrent autour du « pivot » : évaluation, orientation, engagement. Ainsi, il nous importe de prendre le temps d'écouter la souffrance exprimée et de repérer la demande, qu'elle soit explicite ou implicite. Cette dernière est évaluée, plus spécifiquement son urgence ainsi que sa complexité. L'orientation est pensée en fonction de la demande, des soins déjà existants, des possibilités personnelles pour le demandeur et des possibilités contextuelles. L'engagement désigne la volonté d'apporter une voire plusieurs propositions, d'accompagner vers les interlocuteurs en prenant le temps d'appeler et de relayer.

Ce dispositif *a priori* non engageant pour l'utilisateur⁴ permet la rencontre avec un professionnel en santé mentale qui peut ainsi devenir une « passerelle » vers une reconnaissance de sa souffrance et de sa légitimité. ▶