

Rapport d'activité 2020

COORDINATION DES
PSYCHOLOGUES DES LIEUX
D'ECOUTE DE L'AGGLOMERATION
GRENOBLOISE

www.lieux-ecoute38.info 
lieuxécoute38@gmail.com 

GRENOBLE ALPES METROPOLE

Direction générale adjointe au développement territorial
et aux politiques urbaines
Direction des politiques urbaines
Mission politique de la ville

Association ODTI
Solidarité Femmes Milena Fondation Boissel

Ville de Fontaine
Ville de Grenoble

CCAS de St-Egrève
Ville de Saint-Martin-d'Hères
CCAS de Saint-Martin-le-Vinoux

MEMBRES DE LA COORDINATION 2020 DES LIEUX D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE.	3
INTRODUCTION ET AVERTISSEMENTS METHODOLOGIQUES	4
Présentation des Lieux d'Écoute.....	5
L'implantation territoriale des Lieux d'Écoute	5
Enjeux des Lieux d'Écoute	7
Organisation des Lieux d'Écoute.....	8
Présentation de la Coordination et de ses enjeux	10
Enjeux de la Coordination	10
Organisation de la Coordination des Lieux d'Écoute.....	10
Données clés d'activité des Lieux d'Écoute et de la Coordination 2020	11
L'activité des Lieux d'Écoute.....	11
L'activité de la Coordination.....	12
LE PUBLIC, LES PROBLEMATIQUES ET LES PARTICULARITES DE 2020	13
Caractéristiques des personnes reçues	13
L'orientation des personnes reçues.....	14
Les orientations proposées aux personnes reçues	15
Problématiques rencontrées par le public.....	16
Particularités rencontrées au cours de l'année 2020.....	17
Conclusions et perspectives	18
 Annexe n°1 – Détails des réunions mensuelles de la Coordination	 19
Annexe n°2 – Détails des données quantitatives	20
Annexe n°3 – Détails des données qualitatives	29
Annexe n°4 – Expérience de la consultation psychologique à distance (en période de confinement)	31
Annexe n°5 – Feuille de route de la Coordination 2021	34

MEMBRES DE LA COORDINATION 2020 DES LIEUX D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE

**Point Ecoute de Saint-Egrève – CCAS de Saint-Egrève
Lieux d'Ecoute d'Echirolles et Pont de Claix**
Karine BICHET, psychologue

**Point Ecoute Mistral / Eaux-Clares – Abbaye –
Teisseire**
**Ville de Grenoble – Service Promotion de la Santé,
Direction de la Santé Publique et Environnementale**
Carole RIONDET, psychologue

**Point d'Ecoute de Saint-Martin-le-Vinoux – CCAS
Saint-Martin-le-Vinoux**
Poste vacant

Point Ecoute Village Olympique / Vigny Musset
**Ville de Grenoble – Service Promotion de la Santé,
Direction de la Santé Publique et Environnementale**
Julia HUE, psychologue

Lieu d'Ecoute et PAEJ Fontaine / Rive Gauche du Drac
Service Communal Hygiène Santé, Ville de Fontaine
Rana EL ZAOUK, psychologue

Le Patio / Vieux Temple / Bois d'Artas
**Ville de Grenoble – Service Promotion de la Santé,
Direction de la Santé Publique et Environnementale**
Sévil TAYAR, psychologue

**Lieu d'Ecoute Solidarité-Femmes Milena Grenoble,
Isère**
Fondation Georges Boissel
Aline FERNANDEZ, psychologue

**Animatrice de la Coordination des Lieux d'Ecoute
2020**
Claire GUICHOU, consultante

Lieu d'Ecoute du Pôle Santé Migrants
**Association Observatoire des Discriminations et des
Territoires Interculturels ODTI**
Jalil LEMSEFFER, psychologue

**Lieu d'Ecoute du Service Communal d'Hygiène et de
Santé**
Ville de Saint-Martin-d'Hères Géraldine BISON,
psychologue

--

INTRODUCTION ET AVERTISSEMENTS METHODOLOGIQUES

Par convention avec la Métro, la Coordination s'est vue confier le recueil de données quantitatives qui a lieu chaque 1er semestre de l'année civile. Depuis 2019, les données sont recueillies sur l'intégralité de l'année.

Les données relatives aux caractéristiques socioéconomiques des publics accueillis sont déclaratives, et ne font pas l'objet de questions systématiques de la part des psychologues. Aussi, les résultats présentés constituent une base de réflexion, d'échanges et de perspectives.

Pour la récolte et la compilation des données statistiques ainsi que l'élaboration du rapport d'activité de l'année 2020, Claire Guichou, animatrice de la Coordination depuis 2019, a mobilisé une stagiaire, Deborah Chevalier, étudiante en Master 1 à l'Université Grenoble Alpes.

Cette année est marquée par l'absence et l'incomplétude de certaines données quantitatives : Espace santé Fontaine, Point Ecoute de Saint-Martin-le-Vinoux, Abbaye, Saint-Martin-d'Hères, Prémol et Balladins.

Aussi, afin d'étayer les données des Lieux d'Écoute, il a été réalisé des entretiens semi-directifs auprès de 7 des 9 psychologues cliniciens de l'agglomération grenobloise. Cette démarche a eu pour but d'identifier, de revenir sur les problématiques du public et de discuter des perspectives de la Coordination.

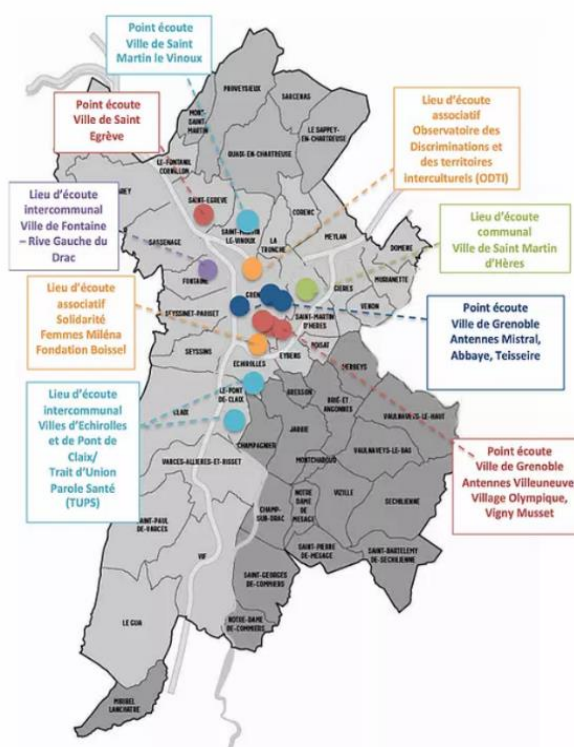
Présentation des Lieux d'Écoute

Depuis les années 1990, la souffrance psychique s’est progressivement érigée en objet d’intervention publique : cette notion vient signer la reconnaissance d’une articulation étroite entre les diverses formes de précarité socio-économique et la détresse subjective, corrélation mise en exergue par le rapport STROHL-LAZARUS en 1995. Cette problématique a été notamment investie par les instances et acteurs de l’action sociale et de la politique de la ville : elle a, à ce titre, fait l’objet de création de dispositifs spécifiques et de cadres d’intervention inédits. L’« écoute psychologique » en fait partie : plus ou moins institutionnalisée selon les territoires, au carrefour de l’orientation, de l’accompagnement et du soin, ces dispositifs inaugurent de nouvelles postures cliniques.

Les Lieux d'Écoute sont des dispositifs offrant une écoute dispensée par des psychologues. Les personnes se présentent avec des problématiques diverses ; par la suite et si cela s'avère nécessaire, une orientation vers le soin ou le social est possible grâce aux réseaux constitués.

L'implantation territoriale des Lieux d'Écoute

En 2020, la Coordination compte 6 dispositifs communaux ou intercommunaux et 2 associatifs. Au total, l'activité est répartie sur 14 « antennes » de l'agglomération grenobloise, en priorité, à proximité des Quartiers Politiques de la Ville.



Les antennes des Lieux d'Ecoute sont réparties de la manière suivante :

- 5 au cœur des quartiers prioritaires : la Luire-Viscose (Echirolles), le quartier Alpes-Mail-Cachin (Fontaine), l'Alma-Très Cloîtres- Chenoise, Villeneuve-Village Olympique, Hoche (Grenoble),
- 6 à l'étroite limite d'autres quartiers prioritaires comme Vigny Musset, Abbaye, Teisseire, Mistral
- 2 en quartiers de veille active avec les Points d'écoute de Saint-Egrève et de Saint-Martin-le-Vinoux
- 1 au Bois d'Artas et Caserne de Bonne (Grenoble).

Les psychologues cliniciens assurent des interventions d'écoute auprès des personnes. Elles n'ont pas vocation à se substituer aux interventions d'autres professionnels institutionnels ou libéraux. Régulièrement, les psychologues sont les intermédiaires entre les personnes et les acteurs du système de santé et du social. La particularité réside donc dans leur positionnement interstitiel : entre l'articulation des problématiques psychologiques individuelles et des réponses de droit commun délivrées dans le champ de la santé mentale.

Les points communs des Lieux d'Ecoute sont :

- **L'accessibilité** : les Lieux d'Ecoute sont situés dans des zones stratégiques, favorablement desservis par les transports en commun (bus, tramway) et dans des quartiers prioritaires identifiés Politique de la Ville.
- **L'ouverture à toute personne en formulant la demande** : les personnes se présentent avec leurs problématiques spécifiques et toutes sont reçues sans distinction afin de favoriser l'accès au droit commun pour tous.
- **La gratuité** : chaque personne désireuse a la possibilité de rencontrer un.e psychologue à titre gracieux. L'objectif est de favoriser l'accès aux soins des personnes en tenant compte de leur précarité. Il s'agit donc d'un critère qui se révèle être important pour un public en situation de précarité et qui n'a pas d'autres alternatives.

Rappels concernant les enjeux des Lieux d'Écoute

En 2020, suite un état des lieux de l'ORSPERE-SAMDARRA, à la demande de l'ARS AURA, trois enjeux majeurs sont identifiés :

- l'importance de l'écoute et du soutien psychosocial,
- la lutte pour la déstigmatisation ,
- les échanges *avec et entre* les différents partenaires.

➤ Importance de l'écoute et du soutien psychosocial :

Le soutien apporté par les psychologues constitue la première phase d'un accompagnement. Aussi, parmi les personnes reçues, certaines n'ont pas la possibilité d'explicitier leur problématique lors d'un premier rendez-vous. De ce fait, il s'agit pour le psychologue de comprendre la problématique du patient, tout en sachant qu'une demande formulée peut évoluer au cours des séances. Dans ce cas, il s'agit pour le professionnel de guider la personne afin de clarifier sa demande.

Cette étape met en avant un processus de paroles, l'expression des problématiques rencontrées et les solutions envisagées. De plus, la confidentialité des entretiens permet d'instaurer une relation de confiance entre le psychologue et la personne reçue.

Les Lieux d'Ecoute sont divers et pour certains spécialisés. Par exemple, l'établissement Georges Boissel accueille des femmes qui subissent des violences ou l'ODTI qui reçoit des migrants et réfugiés.

➤ Lutte pour la déstigmatisation :

Les Lieux d'Écoute permettent de lutter contre la stigmatisation de deux façons :

- L'ensemble des professionnels participent, par leurs actions, à la déconstruction des stéréotypes liés à la santé mentale. La démarche globale permet une approche positive tournée vers le bien-être des individus tout en déstigmatisant les troubles psychiques qui ont encore une connotation majoritairement négative.
- Cette intention passe également par la localisation des antennes au sein d'espaces dans lesquels d'autres activités sont présentes comme les Maisons Des Habitants ou des espaces pour les familles.

« Ces lieux [...] participent d'une déstigmatisation de la santé mentale en proposant des lieux non connotés, ce qui constitue une dimension importante pour l'accès aux soins en santé mentale de personnes a priori réfractaires à rencontrer psychologues et psychiatres ». ORSPERE-SAMDARRA, Les Lieux d'Écoute : état des lieux en Auvergne-Rhône-Alpes, septembre 2020, page 28.

Organisation des Lieux d'Écoute

La description de l'organisation des Lieux d'Écoute permet de rendre compte de la diversité des moyens mis à disposition notamment au travers du temps de travail mobilisé (voir tableau ci-dessous). D'autre part, l'ancienneté des membres de la Coordination constitue un atout pour l'intégration de nouveaux membres.

	Lieu d'intervention	Temps de travail	Ancienneté des professionnels
Jalil LEMSEFFER	ODTI	Mi-temps	Années 2000
Aline FERNANDEZ	Ets Solidarité Femmes Milena	Temps-plein	Années 2000
Carole RIONDET	Mistral – Pôle santé	Temps-plein	Années 2000
Karine BICHET	St-Egrève	8h45 / semaine	2012
	Pont-de-Claix	6H / semaine	
Géraldine BISON	SMH	Temps-plein	2015
Sévil TAYAR	MDH Grenoble	Mi-temps	2018
Rana EL ZAOUK	Service Hygiène et Santé Fontaine SCHS	80% (0,5 PAEJ et 0,3 lieux d'écoute)	2014

Les modalités de fonctionnement étant également propre à chaque lieu, un état descriptif rend compte d'une prise de rendez-vous qui passe très souvent par les psychologues afin de qualifier, fluidifier et réguler les demandes.

	<i>Prise de rendez-vous</i>	<i>Gestion des agendas</i>	<i>Délais moyens d'attente</i>
<i>ODTI</i>	Accueil, prise des coordonnées puis rappel	Par le psychologue	Échéance de 15 jours
<i>Ets MILENA</i>	Appel puis confirmation de rdv	Par la psychologue	Échéance de 15 jours
<i>MDH Grenoble</i>	Accueil, prise des coordonnées puis rappel	MDH Centre-Ville Vieux Temple	Pas de liste d'attente
<i>Mistral Grenoble</i>	Appel puis confirmation de rdv	Par la psychologue	Pas de liste d'attente
<i>SMV</i>	Appel puis confirmation de rdv	Par la psychologue	Arrivée récente
<i>St-Egrève</i>	Appel des personnes, prise de coordonnées puis rappel	Par la psychologue	Liste d'attente 1 mois
<i>Pont-de-Claix</i>	Prise de rendez-vous par auprès de l'accueil	Accueil – agenda partagé	Rendez-vous rapide
<i>SMH</i>	Accueil qui affecte un rendez-vous	Secrétariat	Échéance de trois semaines
<i>Fontaine</i>	Accueil, prise de coordonnées par le secrétariat de l'accueil	Rdv pris directement sur place ou par la psychologue	Entre 15 et 3 semaines

Présentation de la Coordination et de ses enjeux

La Coordination des Lieux d'Écoute existe depuis une vingtaine d'années. Constamment en évolution et adaptation à son contexte, les missions ont évolué au fil du temps. A ce jour, elles sont déléguées à un prestataire dans le cadre d'un marché public. En 2020, il s'agit du cabinet EVALISS, représenté par Claire Guichou qui assure la fonction de coordinatrice.

Enjeux de la Coordination

Les enjeux de la coordination sont :

- Permettre aux psychologues de partager leur vision du soutien et de l'orientation de leurs patients et de renforcer leurs réseaux (associatif, communal et intercommunal)
- Observer, proposer et analyser des problématiques communes
- Participer à rendre visible et lisible les dispositifs d'écoute : auprès des acteurs sanitaires et sociaux du territoire

Organisation de la Coordination des Lieux d'Écoute

Pour réaliser sa mission, la coordinatrice établit en 2020 avec les psychologues membres de la Coordination, des rencontres toutes les six semaines avec une planification annuelle des rencontres, un ordre du jour, des invitations programmées à l'avance et un relevé de discussion.

Concernant l'observation et l'analyse de problématiques en lien avec les formes de souffrance mentale, les données quantitatives collectées chaque année permettent de réaliser une veille et de dégager des tendances.

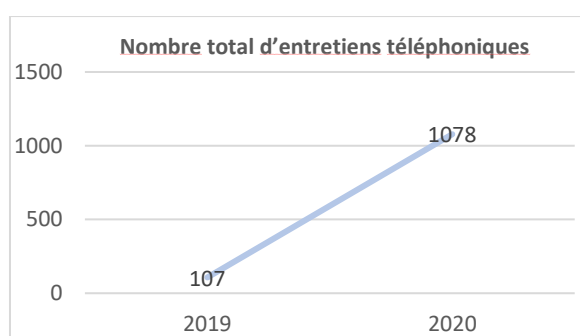
Enfin concernant la visibilité et la lisibilité du dispositif, elles sont assurées par des rencontres avec des partenaires extérieurs et permettent d'élargir les possibilités d'orientations dans le cas où celles-ci deviennent nécessaires. La coordination des Lieux d'Écoute remplit alors un rôle de support pour les professionnels.

Données clés d'activité des Lieux d'Écoute et de la Coordination 2020

L'activité des Lieux d'Écoute

L'ensemble des données quantitatives des Lieux d'Écoute est présenté en annexe n°2.

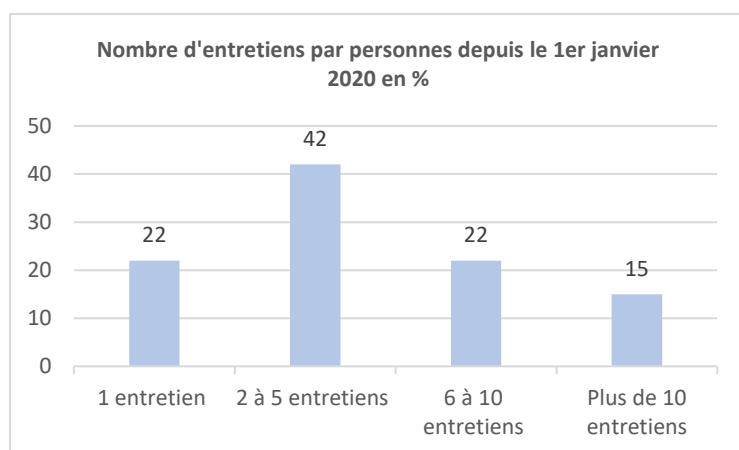
Cette année, 850 personnes ont été reçues (vs 1145 en 2019) et 1078 entretiens téléphoniques ont eu lieu (vs 107 en 2019). L'activité 2020 est marquée par le contexte sanitaire (épidémie COVID 19) qui imposa de nouvelles modalités de fonctionnement avec une augmentation des écoutes à distance.



1078 entretiens téléphoniques réalisés au cours de l'année 2020

218 personnes ont bénéficié au moins une fois d'un entretien téléphonique

D'autre part, une majorité de personnes, soit 42% ont eu entre 2 et 5 entretiens avec les professionnels.



Au premier semestre 2020 le nombre d'entretien moyen par personne est de **3.8**

Il s'agit d'une moyenne en baisse par rapport à celle de l'année précédente, soit 4.5

L'activité de la coordination

En 2020, 6 réunions de coordination ont été réalisées et ce, sous différents formats (voir annexe n°1 pour plus de détails). Le premier confinement ne permettant pas de rencontres physiques, l'audioconférence fut privilégiée afin de communiquer sur les activités des psychologues et connaître les mesures adaptées à chaque structure.

Les thématiques de travail de la coordination ont été les suivantes :

- L'organisation des psychologues pendant le premier confinement,
- Le changement des pratiques professionnelles et leurs impacts,
- Les éventuels changements concernant les publics accueillis notamment les motifs de consultation.

Au premier semestre 2020, la coordinatrice a réalisé une enquête flash afin de bénéficier d'un retour global sur l'expérience de la consultation pendant le confinement en dressant un état des lieux des besoins et des difficultés rencontrées. Les conditions matérielles d'exercice et d'activité sur le maintien des échanges, ainsi que la reprise en présentiel ont été explicitées (voir enquête en annexe n°4).

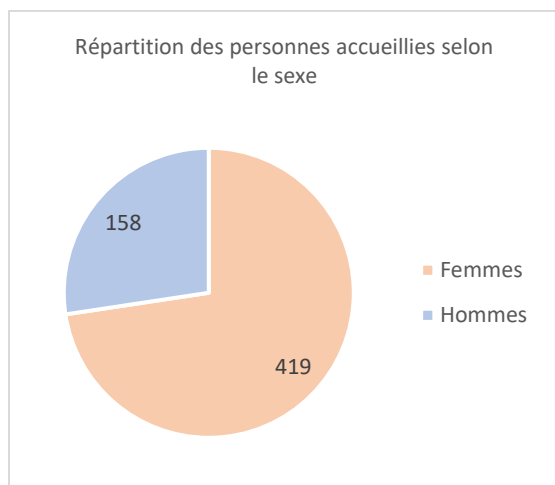
D'autre part, des rencontres partenariales ont pu être organisées au cours de l'année :

- Présentation du responsable du pôle Santé Mentale et Médiation du Conseil Local de Santé Mentale de Grenoble et de la plateforme d'alerte et de prévention
- Rencontre avec des intervenantes issues de l'Association Addictions France (anciennement ANPPA). Des échanges portent sur la possibilité de mettre en place des actions collectives pour les jeunes en situation de vulnérabilité
- Restitution par l'ORSPERE-SAMDARRA de l'état des lieux présenté à l'ARS AURA

LE PUBLIC, LES PROBLEMATIQUES ET LES PARTICULARITES DE 2020

Caractéristiques des personnes reçues

Le public reçu au sein des Lieux d'Écoute est diversifié : il dépend du contexte territorial de l'antenne, de la commune, de l'association et des partenaires qui orientent les personnes.

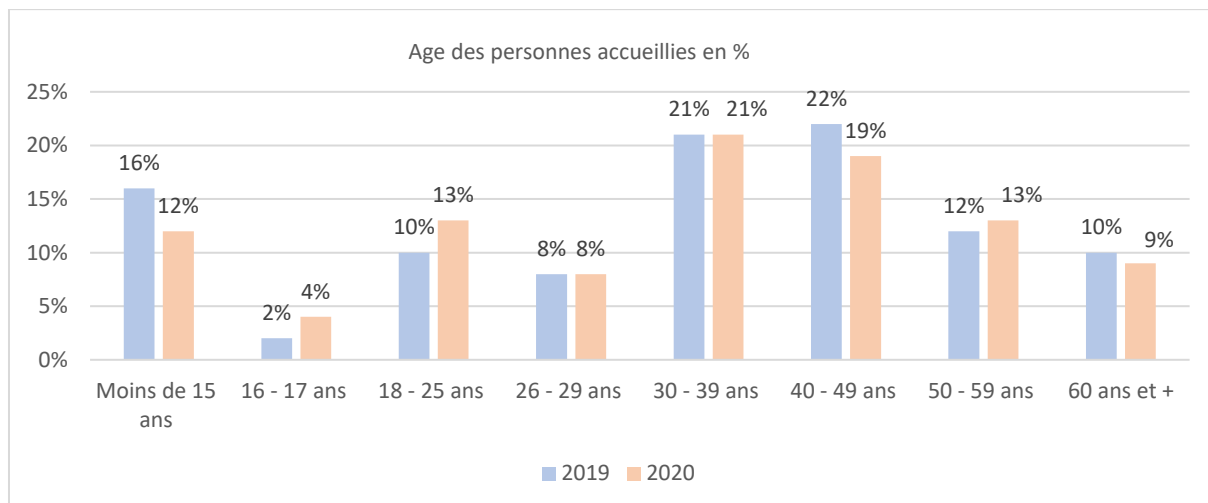


73% de femmes reçues

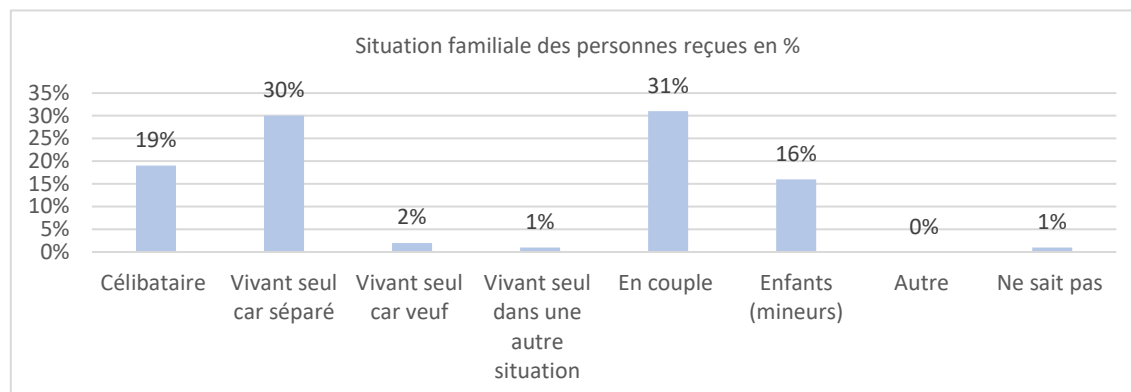
27% d'hommes reçus

Le public féminin est majoritaire dans les Lieux d'Écoute *(pas de changement comparativement aux années antérieures)*

- Des personnes de tout âge viennent solliciter une écoute auprès des psychologues. La tranche d'âge la plus représentée est celle des **26 – 59 ans**



- Comme nous l'indique le graphique ci-dessous, le public reçu est en majorité isolé, **52%** des personnes vivent seules (ce pourcentage comprend les célibataires, les personnes seules pour cause de séparation, etc...)



De plus, une part considérable de personnes se trouvent en situation de précarité socioéconomique :

- **10%** bénéficient des minima sociaux tels que le Revenu de Solidarité Active ou encore l'Allocation aux Adultes Handicapés
- **13%** de bénéficient pas d'un domicile stable
- **44%** sont des habitants des Quartiers Politique de la Ville

L'orientation des personnes reçues

Concernant l'orientation initiale, les personnes sont orientées vers les Lieux d'Écoute de la manière suivante (voir également graphique ci-dessous) :

- **19%** du secteur social
- **32%** du secteur sanitaire (public et privé)
- **10%** du secteur de l'enseignement
- **11%** d'initiative personnelle (cette donnée est en baisse par rapport à 2019 dans la mesure où l'isolement contextuel dû à la crise sanitaire a limité les rapports sociaux des individus)

Les orientations proposées aux personnes reçues

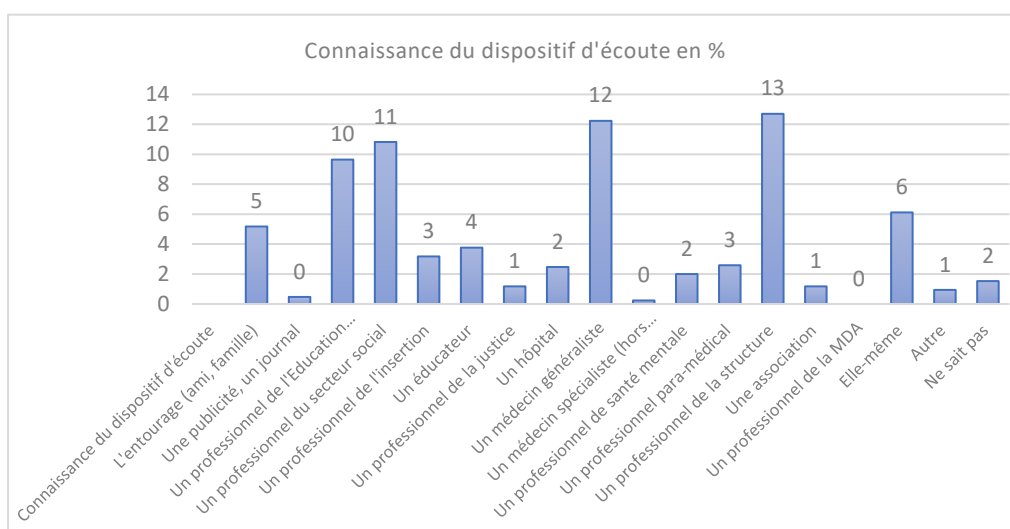
A la suite des entretiens, des orientations vers différentes structures sont susceptibles d'être proposées vers le soin et/ou le social :

Concernant les orientations vers le soin proposées ou envisagées :

- 31% des personnes ont fait l'objet d'une proposition vers le soin :
 - Psychiatre libéral
 - Médecin généraliste
 - Autres (SMPU, CPEF)
 - Médecin spécialiste
- 69% des personnes n'ont pas fait l'objet d'une proposition vers le soin

Concernant les orientations vers le social proposées ou envisagées :

- 22% des personnes ont fait l'objet d'une proposition vers le social
- Pourcentage plus faible, par rapport à l'année précédente, vers les structures d'insertion sociale, juridique et administrative
- Forte baisse au cours de l'année pour les orientations vers les structures d'activités culturelles et de loisirs (confinement)
- 83% des personnes ne sont pas concernées



Les problématiques relevées sont identiques aux années précédentes comme le décrit le schéma ci-dessous.

Des problématiques inchangées au regard des années précédentes

- Mal être général des personnes reçues : 19%
- Soutien à la parentalité et conflits familiaux: 30%
- Comportements invalidants : 10%
- Violences conjugales / subies : 22 %

Maintien des résultats au sujet des problèmes d'addictions, les plus identifiés étant ceux :

- Liés à l'alcool et qui concernent presque 2% des personnes reçues
- Liés à la consommation de cannabis et qui concernent environ 1% des personnes reçues

Problèmes psychiatriques ou troubles psychologiques lourds :

- 14% des personnes reçues en présentent
- 81% des personnes reçues n'en présentent pas

➤ Des situations exceptionnelles rencontrées lors du premier confinement

L'année 2020 est révélatrice des besoins des individus quant à une demande d'écoute vers les professionnels puisque seulement 74 des premiers rendez-vous ne sont pas honorés (vs 171 en 2019). Autrement dit seulement 9% des premiers rendez-vous n'ont pas été honorés en 2020 contre 15% en 2019.

Au cours du premier semestre, l'ensemble des Lieux d'Écoute ont été fermés administrativement, compte tenu du contexte sanitaire (crise du COVID 19). De ce fait, l'alternative proposée est l'écoute sous le format audio via le téléphone.

Aussi, les entretiens téléphoniques constituent une nouveauté dans la pratique des professionnels. Les psychologues ont alors assoupli leurs horaires afin de se rendre disponibles pour les personnes désireuses et de lever les craintes de celles ne souhaitant pas se déplacer (*informations recueillies au cours de l'enquête qualitative*).

En conséquence, les données chiffrées de l'année révèlent une tendance quant à l'utilisation du téléphone : 26% des personnes reçues ont bénéficié d'au moins un entretien téléphonique contre 7% pour l'année précédente.

➤ Des données concernant les mineurs

Les mineurs représentent 16% du public reçu dans les Lieux d'Écoute (vs 84% pour les plus de 18 ans). Cependant, cette année, l'association Solidarité Femmes Milena a réussi à collecter et à transmettre quelques données quantitatives relatives à ce public, permettant d'en dégager quelques tendances.

Les caractéristiques des mineurs reçus sont les suivantes :

- Les enfants reçus sont relativement jeunes puisqu'ils ont entre 4 et 13 ans et la moyenne d'âge s'élève à 7,9 années
- Les enfants de genre féminin et masculin sont représentés de façon équivalente

Concernant les problématiques des jeunes, elles sont liées à des tensions au sein du cercle familial, soit en lien direct avec un parent (présence d'une peur manifeste envers un parent) ou encore avec les autres membres de la fratrie.

Les orientations des mineurs reçus proviennent des travailleurs sociaux à 82% et 18% par d'autres psychologues alors que pour l'ensemble des publics accueillis dans les Lieux d'Écoute, les orientations proviennent davantage du secteur sanitaire (32% vs 19% pour le secteur social).

A noter, post confinement, il est observé que les entretiens avec les enfants relèvent davantage d'une demande ponctuelle d'écoute. Aussi le nombre d'entretiens moyen individuels est de 3,9 et les réorientations sont peu nombreuses, soit environ 18%.

Ces données ont été collectées par la psychologue réalisant des prises en charge individuelles (les mercredi après-midi). Celle-ci propose également des ateliers par groupes d'âges afin de développer la communication des plus jeunes sous une forme ludique, notamment à travers la compréhension des expressions, la lutte contre l'isolement social ou encore la prévention de la reproduction de la violence à l'âge adulte.

Conclusions et perspectives

L'année 2020 fut singulière pour tout un chacun, les situations exceptionnelles vécues à titre individuel, personnel et professionnel se sont multipliées. Pour finir ce rapport d'activité, nous aimerions souligner trois faits marquants :

- L'impact de la COVID-19 sur la pratique professionnelle des psychologues,
- Les difficultés d'orientation croissantes des personnes écoutées,
- La nécessité de renforcer les liens et de doter d'outils les membres de la Coordination.

D'une part, l'entrée imposée de la pratique professionnelle au domicile de chacun impose non seulement un changement de pratique mais également un questionnement sur la posture des psychologues cliniciens à distance. Aussi, il fut nécessaire de revenir sur ces aspects en réunions de coordination. Également, d'autres aspects plus opérationnels ont été abordés : la nécessité de réduire les temps de consultation pour permettre la désinfection et l'aération des locaux. En ce sens, les réunions de Coordination ont permis de maintenir les liens entre les professionnels souvent isolés dans leur pratique et qui ont ressenti le besoin de partager, de se questionner, dans un cadre collectif.

D'autre part, l'une des difficultés importantes à ce jour pour les psychologues concerne l'orientation des patients vers les dispositifs de soins. Lorsque l'orientation devient nécessaire, les professionnels font face à la saturation de l'offre de soins en santé mentale.

Pour finir, les membres de la Coordination souhaitent laisser plus de place à des thématiques clairement identifiées et à des échanges cliniques anonymisés dans les réunions. De plus, les outils nécessaires à la collecte de données quantitatives ayant été élaborés il y a plusieurs années, ceux-ci deviennent obsolètes et nécessitent refonte à la fois de l'outil et de ses items.

Le mot de l'animatrice de la Coordination – Claire Guichou

« Cette année 2020 marque le renouvellement du rapport d'activité et d'une manière de travailler de la Coordination qui permet d'établir à la fois des constats et de tracer des perspectives dont il conviendra de mesurer les réalisations en 2021. »

En annexe n°5, la feuille de route 2021 est présentée.

Annexe n°1 – Détails des réunions mensuelles de la Coordination

1. Réunion le 21 janvier 2020, à la Métro.
2. **Réunion du 25 février**, programmation des séances à venir
3. **Réunion du 24 mars**, annulation sur demande des psychologues (premier confinement COVID19)
4. **Réunion du 5 mai 2020**, particularité de la réunion qui s'est déroulée sous audioconférence, mesure adoptée suite à l'annonce du confinement

Malgré le confinement, les psychologues maintiennent leurs activités sous audioconférence puisque les restrictions sanitaires ne permettent pas de recevoir, pendant cette période, le public en présentiel.

Intervention d'une psychologue issue de la Maison des Réseaux de Santé Isère (MRSI)

5. **Réunion du 9 juin 2020**, toujours selon le contexte actuel, celle-ci se déroule sous audioconférence. Cette réunion permet de faire un point sur la reprise d'activités en présentiel des Lieux d'Ecoute

Présentation du responsable du pôle Santé Mentale et Médiation du Conseil Local de Santé Mentale de Grenoble et de la plateforme d'alerte et de prévention

Présentation et regard porté au rapport d'activité 2019

6. **Réunion du 30 juin 2020**, à l'Observatoire des discriminations et des territoires interculturels

Informations relatives aux activités des Lieux d'Ecoute : les consultations ne peuvent plus s'effectuer au Lieu d'Ecoute d'Echirolles

Echanges sur des thèmes spécifiques entre les membres de la Coordination

7. **Réunion du 8 septembre 2020**, à la METRO

Retour sur les enquêtes Flash concernant les retours d'expériences de la consultation à distance de la part des professionnels et des patients

Informations relatives à l'audit de l'Agence Régionale de Santé (ARS) sur l'état des lieux des Lieux d'Ecoute en Auvergne-Rhône-Alpes (document réalisé par l'ORSPERE-SAMDARRA)

8. **Réunion du 17 novembre 2020**, en visioconférence

Informations relatives au second confinement : des restrictions concernant les horaires pour le public sont mises en place. Néanmoins, les Lieux d'Ecoute restent ouverts pour les professionnels qui peuvent, si le public le souhaite, consulter sur place. Dispositions qui interrogent sur l'organisation des entretiens et sur les difficultés rencontrées

Rencontre avec des intervenantes issues de l'Association Addictions France (anciennement ANPPA). Questions posées sur la mise en place d'éventuelles actions collectives, pour les jeunes en situation de vulnérabilité, portées sur la prévention et les risques et le rôle des professionnels en addictologie.

Annexe n°2 – Détails des données quantitatives

Public accueilli 2020									
			Année				Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Nombre de 1ers rdv non honorés	48	26	74	171	173	109	162	137	144
Nombre de personnes accueillies y compris 1er RDV non honorés	735	189	924	1316	1225	773	961	878	761
% de nouvelles personnes accueillies en 2019 (y compris 1er RDV non honorés)	91%	81%	89%	90%	92%	77%	76%	78%	77%
% de 1er RDV non honorés	7%	14%	8%	13%	14%	14%	17%	16%	19%
Nombre de personnes accueillies hors 1er RDV non honorés	687	163	850	1145	1052	664	799	741	617
% de nouvelles personnes accueillies en 2020 (hors 1er RDV non honorés)	91%	79%	88%	89%	90%	74%	72%	74%	71%
Nombre moyen d'entretiens individuels	3,2	6	3,8	4,5	4,8	4,2	3,9	4	3,9
% de personnes ayant bénéficié d'au moins un entretien téléphonique	13%	80%	26%	7%	19%	15%	11%	18%	13%

Nombre d'entretien par personne depuis le 1er janvier 2019									
1 entretien	26%	12%	22%	26%	25%	27%	23%	22%	26%
2 à 5 entretiens	41%	42%	42%	41%	43%	40%	42%	43%	38%
6 à 10 entretiens	20%	27%	22%	17%	16%	16%	19%	19%	20%
Plus de 10 entretiens	13%	19%	15%	16%	15%	17%	17%	16%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	1%	1%	1%	48%	8%	7%	1%	0%	1%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Age des personnes accueillies									
Moins de 11 ans	3%	6%	3%	9%	7%	6%	5%	8%	6%
11-15 ans	11%	2%	8%	7%	10%	10%	11%	8%	8%
Moins de 15 ans	6%	2%	12%	16%	17%	16%	16%	15%	14%
16-17 ans	14%	10%	4%	2%	4%	3%	5%	4%	2%
18-25 ans	7%	12%	13%	10%	9%	11%	9%	10%	10%
26-29 ans	16%	34%	8%	8%	8%	9%	7%	8%	7%
30-39 ans	19%	18%	21%	21%	22%	21%	22%	21%	22%
40-49 ans	13%	13%	19%	22%	19%	19%	20%	20%	22%
50-59 ans	11%	2%	13%	12%	12%	14%	12%	13%	14%
60 ans et plus	1%	1%	9%	10%	8%	7%	10%	9%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	-	-	-	27%	2%	3%	1%	0%	0%
Hommes	26%	30%	27%	36%	32%	24%	29%	27%	27%
Femmes	74%	70%	73%	64%	68%	76%	71%	73%	73%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	0%	1%	0%	22%	0%	1%	0%	0%	0%

Situation familiale des personnes accueillies									
Célibataires	21%	12%	19%	18%	14%	16%	16%	16%	17%
Vivant seul(e) car séparé(e)	22%	49%	30%	27%	27%	32%	29%	33%	34%
Vivant seul(e) car veuf(ve)	1%	4%	2%	2%	2%	4%	4%	4%	4%
Vivant seul(e) dans une autre situation	1%	2%	1%	1%	3%	2%	0%	0%	1%
En couple	34%	23%	31%	33%	32%	27%	30%	28%	27%
Enfants (mineurs)	19%	14%	16%	19%	21%	18%	21%	19%	15%
Autre	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	0%	1%	0%	8%	2%	1%	0%	0%	0%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Nombre d'enfants à charge									
% de personnes accueillies en 2016 de 18 ans et plus	48%	90%	56%	61%	78%	78%	78%	81%	85%
% de personnes ayant des enfants mineurs ou majeurs à charge	49%	49%	49%	68%	56%	58%	56%	53%	56%
Dont avec 1 enfant	15%	15%	15%	21%	17%	17%	18%	18%	20%
2 enfants	17%	18%	18%	23%	20%	20%	22%	19%	21%
3 enfants	11%	9%	10%	17%	13%	11%	10%	10%	9%
4 enfants et +	5%	8%	6%	6%	6%	6%	4%	6%	5%
NR "Nombre d'enfants"	48%	49%	49%	1%	1%	3%	2%	1%	1%
Problématique(s) rencontrée(s)									
Problèmes liés à l'emploi	5%	4%	5%	4%	6%	8%	9%	8%	11%
Soutien à la parentalité	11%	30%	15%	20%	23%	25%	23%	23%	25%
(nouveau 2020) Dépendances	1%	4%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	3%
Difficultés scolaires ou de formation	5%	6%	5%	6%	9%	8%	11%	9%	10%
Deuil (perte d'un proche)	2%	10%	3%	3%	4%	7%	7%	9%	8%
Violence conjugale	2%	50%	11%	10%	14%	18%	13%	12%	16%
Autres violences subies	4%	44%	11%	9%	16%	17%	16%	14%	13%
Conflits familiaux	14%	17%	15%	15%	21%	19%	20%	22%	26%
Conflits inter-générationnels	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vie amoureuse, difficultés de couple	7%	4%	6%	8%	10%	11%	11%	12%	13%
Comportements invalidants	10%	7%	9%	14%	18%	10%	12%	14%	11%
Pathologie somatique	8%	19%	10%	10%	11%	9%	12%	11%	14%
Proche d'une personne en difficulté	2%	6%	3%	9%	4%	3%	11%	11%	13%
Mal être général	18%	22%	19%	28%	38%	34%	38%	42%	36%
Difficultés économiques	4%	1%	3%	2%	2%	3%	6%	6%	10%
(nouveau 2020) Souffrance liée à la migration	6%	10%	7%	4%	-	-	-	-	-
(nouveau 2020) Troubles alimentaires	1%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-
Autre	1%	7%	2%	4%	5%	5%	4%	5%	5%
NR ou NP	1%	1%	0%	2%	2%	1%	3%	0%	0%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Connaissance du dispositif d'écoute									
L'entourage (ami, famille)	4%	9%	5%	9%	11%	13%	15%	16%	15%
Une publicité, un journal	0%	2%	0%	1%	2%	1%	2%	1%	3%
Un professionnel de l'Education Nationale	11%	4%	10%	8%	15%	15%	20%	14%	12%
Un professionnel du secteur social	8%	22%	11%	12%	18%	17%	17%	25%	24%
Un professionnel de l'insertion	2%	9%	3%	2%	5%	6%	5%	5%	6%
Un éducateur	1%	15%	4%	3%	4%	2%	5%	3%	5%
Un professionnel de la justice	0%	6%	1%	2%	4%	3%	2%	2%	1%
Un hôpital	1%	10%	2%	2%	3%	3%	3%	5%	1%
Un médecin généraliste	15%	1%	12%	12%	14%	11%	13%	10%	12%
Un médecin spécialiste (hors santé mentale)	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%
Un professionnel de santé mentale	1%	4%	2%	4%	3%	2%	2%	2%	3%
Un professionnel para-médical	1%	9%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Un professionnel de la structure	5%	45%	13%	12%	13%	13%	8%	9%	12%
Une association	1%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%
Un professionnel de la MDA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Elle-même	7%	2%	6%	12%	16%	17%	13%	11%	11%
Autre	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Ne sait pas	2%	0%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NR ou NP	1%	1%	1%	4%	3%	1%	1%	1%	0%
Origine géographique									
Quartiers Prioritaires QPV (ex ZUS,ZRU) dans la METRO	42%	49%	44%	33%	42%	44%	44%	54%	58%
Quartiers de Veille Active QVA	2%	6%	3%	3%	8%	7%	6%	-	
Autres quartiers dans la METRO	62%	11%	26%	16%	25%	27%	21%	32%	32%
Dans la METRO sans connaissance du quartier	0%	0%	0%	27%	22%	19%	24%	11%	6%
En dehors de la METRO	0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	2%	3%
Refus	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas	24%	34%	27%	21%	2%	1%	2%	0%	0%

Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	1%	1%	1%	-6%	0%	1%	0%	0%	0%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Emploi, scolarisation, formation									
Enfant de moins de 6 ans	0%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	1%
Elève en primaire	2%	5%	2%	6%	5%	5%	5%	6%	5%
Elève en collège	6%	2%	5%	7%	9%	8%	11%	7%	8%
Lycéen(ne)	4%	3%	4%	3%	4%	4%	6%	4%	3%
Lycéen(ne) parmi les 16-25 ans	-	-	-	38%	33%	31%	45%	28%	23%
Etudiant(e)	4%	4%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	2%
Etudiant(e) parmi les 16-25 ans	-	-	-	39%	16%	13%	11%	16%	16%
Formation	1%	6%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Actif(ve) (salarié(e), commerçant(e), libéral(e) autre)	21%	34%	24%	29%	31%	34%	30%	29%	32%
Au foyer (sans activité)	9%	13%	10%	14%	15%	15%	12%	13%	10%
Retraité(e)	6%	2%	6%	8%	7%	6%	9%	8%	8%
Jeune chômeur ou en insertion	1%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	4%
Jeune chômeur ou en insertion parmi les 16-25 ans	-	-	-	15%	14%	19%	13%	16%	32%
Chômeur(se) de moins de 1 an	2%	2%	2%	3%	3%	4%	4%	3%	3%
Chômeur(se) de plus de 1 an	2%	7%	3%	4%	4%	5%	9%	9%	10%
Autre non actif(ve)	2%	18%	5%	6%	8%	5%	5%	7%	6%
Ne sait pas	0%	1%	0%	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Minima social, incapacité, invalidité									
Bénéficiaire RSA	2%	27%	7%	7%	12%	12%	12%	17%	14%
Bénéficiaire RSA parmi les 26-59 ans	-	-	-	16%	19%	20%	20%	27%	22%
Bénéficiaire API	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bénéficiaire API parmi les femmes de 16-39 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bénéficiaire API parmi les femmes de 16-49 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bénéficiaire AAH	3%	4%	3%	4%	4%	5%	4%	4%	3%
Bénéficiaire AAH parmi les 18-59 ans	-	-	-	8%	6%	7%	6%	5%	4%
Bénéficiaire AAH parmi les 18 ans et +	-	-	-	7%	6%	6%	5%	5%	4%

Bénéficiaire minimum vieillesse (ASV)	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Bénéficiaire minimum vieillesse (ASV) parmi les 60 ans et +	-	-	-	5%	7%	5%	1%	8%	2%
En invalidité ou incapacité	2%	4%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	3%
Ne sait pas	2%	35%	7%	3%	3%	4%	6%	6%	7%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Emploi, scolarisation, formation									
Jeune déscolarisé (<16 ans)	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Jeune déscolarisé (<16 ans) parmi les moins de 16 ans	-	-	-	2%	0%	2%	0%	1%	0%
Emploi précaire (emploi aidé sans RMI-RSA, dispositif d'insertion)	0%	4%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Emploi précaire parmi les 16-59 ans hors lycéens, étudiants	-	-	-	2%	2%	1%	3%	1%	1%
Autre emploi précaire (temps partiel insuffisant, contraint, amplitude morcelée)	1%	10%	3%	2%	2%	3%	5%	5%	9%
Autre emploi précaire parmi les 16-59 ans hors lycéens, étudiants	-	-	-	4%	4%	5%	7%	7%	12%
Régularisation de séjour	1%	22%	5%	7%	3%	7%	5%	6%	3%
Congé maladie	2%	2%	2%	4%	2%	5%	4%	5%	5%
Congé maternité	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Congé parental d'éducation	0%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%
Ne sait pas	0%	10%	2%	3%	3%	2%	3%	3%	5%
Domicile stable									
La personne a un domicile stable	92%	72%	87%	87%	86%	86%	89%	88%	91%
La personne n'a pas de domicile stable	8%	28%	13%	13%	14%	13%	10%	11%	9%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	1%	2%	1%	9%	4%	2%	9%	1%	0%
Difficultés sociales, psychologiques, médicales ou professionnelles									
Ponctuelles	59%	93%	83%	52%	51%	50%	47%	48%	48%
Récurrentes	41%	6%	16%	24%	29%	32%	39%	36%	44%
Chroniques	0%	1%	1%	20%	16%	12%	11%	10%	6%
Ne sait pas	0%	0%	0%	3%	5%	5%	3%	6%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	10%	58%	57%	9%	3%	1%	2%	1%	0%

				Année			Semestre		
	Lieux d'Écoute communaux	Lieux d'Écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Problèmes d'addictions									
Alcool	1%	4%	2%	1%	2%	3%	2%	3%	3%
Cannabis	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	4%
Tabac	0%	2%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
Médicaments (non prescrits)	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Autres drogues illicites	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Autres (jeux, internet...)	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Idées suicidaires	7%	12%	8%	8%	9%	11%	10%	15%	13%
Problèmes psychiatriques ou troubles psychologiques lourds									
Oui	10%	22%	14%	13%	14%	15%	9%	11%	11%
Non	83%	75%	80%	80%	78%	78%	82%	79%	81%
Ne sait pas	7%	3%	6%	6%	8%	7%	8%	9%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	1%	1%	1%	9%	1%	3%	5%	6%	0%
Orientation proposée ou envisagée vers le soin									
Une orientation a été proposée ou envisagée vers le soin	23%	53%	31%	34%	37%	40%	41%	42%	44%
Aucune orientation n'a été proposée ou envisagée vers le soin	77%	47%	69%	66%	63%	60%	59%	58%	56%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	2%	1%	2%	9%	3%	3%	5%	5%	7%
Type d'orientation proposée ou envisagée vers le soin (pers.concernées)									
CMP	15%	4%	8%	10%	15%	13%	22%	23%	22%
Pôle Psychiatrie Précarité	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MDA (espace santé)	0%	2%	1%	2%	7%	7%	10%	6%	5%
Le PARI	5%	2%	3%	5%	2%	3%	2%	4%	11%
Psychiatre libéral	29%	24%	26%	22%	37%	28%	32%	43%	33%
Psychologue libéral	8%	3%	5%	7%	16%	13%	9%	13%	8%
Structure spécialisée (CSAPA...)	6%	14%	11%	9%	8%	11%	9%	8%	6%
Médecin spécialiste	7%	16%	13%	8%	14%	15%	14%	15%	19%
Médecin généraliste	14%	18%	17%	17%	25%	24%	24%	20%	22%
Service des urgences	2%	1%	1%	3%	2%	2%	1%	2%	1%
Autres (SMPU, CPEF...)	15%	17%	16%	16%	19%	27%	20%	15%	20%
Total	-	100	100	1	-	-	-	-	-
NR ou NP	1%	1%	1%	2%	1%	3%	5%	4%	4%

				Année			Semestre		
	Lieux d'écoute communaux	Lieux d'écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Raisons des non orientations vers le soin									
% de personnes concernées par cet item	48%	47%	48%	62%	62%	62%	60%	61%	59%
Déjà suivi	7%	30%	12%	13%	11%	12%	12%	12%	10%
Pas nécessaire	82%	47%	75%	67%	72%	67%	67%	58%	62%
Pas possible	0%	1%	0%	7%	8%	9%	7%	11%	11%
Refus de la personne	4%	1%	4%	3%	4%	2%	4%	4%	1%
Echec de l'orientation	-	0	-	-	-	-	-	-	-
Manque de disponibilité des professionnels	4%	1%	4%	1%	0%	1%	0%	1%	0%
Eloignement géographique	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Interruption	8%	1%	6%	6%	4%	9%	9%	13%	15%
Autre	0%	17%	4%	3%	0%	0%	1%	1%	0%
Total	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Orientation proposée ou envisagée vers le social									
Une orientation a été proposée ou envisagée vers le social	19%	29%	22%	24%	22%	24%	29%	29%	25%
Aucune orientation n'a été proposée ou envisagée vers le social	87%	71%	83%	76%	78%	76%	71%	71%	75%
Total	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	6%	1%	5%	10%	5%	3%	6%	5%	7%
Type d'orientation proposée ou envisagée vers le social (pers. concernées)									
Structure d'insertion professionnelle	1%	11%	7%	9%	12%	14%	24%	23%	29%
Structure d'insertion sociale, juridique, administrative	14%	27%	22%	30%	31%	31%	42%	44%	58%
Structure d'accès aux droits	5%	13%	10%	11%	19%	23%	14%	18%	20%
Structure d'activités culturelles et de loisirs	62%	18%	36%	55%	57%	43%	40%	42%	22%
Structures socio-éducatives	12%	20%	16%	15%	28%	26%	19%	22%	25%
MDA (espace accueil)	0%	9%	5%	9%	8%	10%	5%	4%	3%
Autres	6%	3%	4%	10%	9%	14%	12%	9%	17%
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NR ou NP	1%	2%	2%	2%	1%	3%	7%	3%	0%

				Année			Semestre		
	Lieux d'Écoute communaux	Lieux d'Écoute spécifiques	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Raisons des non orientations vers le social (pers. concernées)									
% de personnes concernées par cet item	49%	73%	53%	69%	75%	76%	67%	70%	73%
Déjà suivi	28%	73%	40%	35%	33%	34%	30%	31%	46%
Pas nécessaire	67%	24%	56%	56%	57%	57%	62%	60%	49%
Pas possible	0%	0%	0%	4%	5%	3%	4%	5%	2%
Refus	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Echec de l'orientation	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manque de disponibilité des professionnels	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Eloignement géographique	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Interruption	3%	0%	2%	3%	3%	5%	3%	2%	3%
Autre	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Suivi									
En cours	-	36%	36%	48%	44%	33%	34%	34%	36%
Terminé	-	62%	62%	39%	41%	50%	48%	47%	43%
Interruption	-	1%	1%	13%	14%	17%	19%	19%	21%
Total	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NR ou NP	61%	58%	60%	8%	1%	1%	1%	2%	0%

Concernant les actions menées dans les Lieux d'Écoute

- Très peu d'actions collectives réalisées au sein des Lieux d'Écoute et ce, pour plusieurs raisons. D'une part, si les actions collectives sont instituées, elles sont effectuées au détriment du temps consacré aux entretiens individuels. Les psychologues ne peuvent se permettre de diminuer les séances alors que dans le même temps, la demande d'écoute augmente. Ensuite, la mise en place d'actions collectives suppose un investissement supplémentaire pour les psychologues qui assistent parfois à une démobilisation des publics lors de ces interventions. Enfin, le contexte sanitaire ne permet pas de maintenir des rencontres de groupe.
- Certaines actions sont tout de même mises en place dans certains lieux. Le psychologue a alors un rôle d'animateur de groupe. Souvent, ce sont des groupes restreints, soit environ 4 personnes, qui échangent sur des expériences concernant un thème donné ou non. Pour beaucoup, il s'agit de proposer ces activités aux personnes dont le suivi est pratiquement terminé. Ces actions constituent une étape possible vers l'orientation des personnes reçues vers le social.
- Un certain nombre de psychologues émet la possibilité de participer aux actions collectives dans un futur proche cela s'avère difficile au vu du contexte sanitaire.

Concernant les personnes reçues dans les Lieux d'Écoute

- L'orientation vers le soin des personnes reçues s'avère difficile pour certains Lieux d'Écoute pour plusieurs raisons. D'une part, par exemple pour l'ODTI, la barrière de la langue peut être un frein lorsqu'il faut mobiliser les partenaires externes. De plus, lorsque la personne a besoin de soins, les problèmes administratifs entravent une prise en charge rapide, surtout quand des frais sont à régler. Pour finir, une personne peut rencontrer divers problèmes plus ou moins importants. Le rôle du psychologue est alors de catégoriser les problèmes rencontrés afin de distinguer les urgences et donc celles qui nécessitent une prise en charge rapide.
- Les difficultés à orienter les personnes que ce soit vers le soin ou le social ont pour conséquence de faire augmenter le nombre de rendez-vous et de sollicitation auprès des psychologues.

Concernant le dispositif de Coordination

- Afin de faciliter les orientations, vers le soin ou le social, une réflexion se pose concernant le fait répertorier le nom de professionnels en mentionnant leurs compétences. Cette remarque est davantage intéressante pour les nouveaux psychologues et leurs patients arrivants qui ne possèdent pas tous les outils nécessaires à leur installation. Cette méthode facilite également la rencontre entre les partenaires externes et les membres de la Coordination.
- La Coordination des Lieux d'Écoute est surtout perçue comme un moment d'échanges entre les psychologues sur les pratiques professionnelles de tous ou sur les coordonnées de nouvelles structures. Chacun peut aussi recevoir un éclairage nouveau sur des situations rencontrées. Les réunions de la Coordination permettent également d'avoir des temps d'échanges avec des intervenants extérieurs, en tant que relais des Lieux d'Écoute.
- Le rôle de la Coordinatrice semble important pour les psychologues puisqu'elle permet la création de liens entre les membres. Celle-ci peut également programmer des réunions régulières, si possible sur des thèmes définis afin d'avoir un apport qualitatif lors des échanges.

Point de vue des professionnels

Auteurs : Aline Fernandez, Jalil Lemseffer et Claire Guichou

Date : Juillet 2020

Mots clés

Santé mentale — outils — soutien psychologique — pratique professionnelle adaptée

Résumé

Les confinements demandent aux psychologues cliniciens de s'adapter, parfois par le biais de consultations à distance. Celles-ci apportent un soutien réel et des réponses avec des modalités différentes (présentiel, à distance, etc...). Collectivement, un ensemble de raisons ont été identifiés : les échanges entre le professionnel et la personne en consultation sont modifiés, l'absence de lieu physique et comment réfléchir aux notions de silence.

La période traversée par tous pendant le confinement fut unique, bouleversante et singulière. Nous avons été interdits de sortir de notre domicile ou du moins fallait-il une autorisation et rester dans un périmètre d'un kilomètre. Cette période de captivité, séquestration, d'interdiction avait un objectif, ralentir la pandémie de la COVID 19 afin de réduire les risques de surmortalité des plus fragiles.

« Nous avons été avec ce virus, cette "menace invisible", aux prises avec un Réel, un impossible, celui, dernier, de la mort. La mort souvent déniée par et dans notre société. Nous l'avons tous été, mais chacun bien sûr à notre façon, et la mesure de confinement a rendu plus solitaire encore cette rencontre avec cet indicible effrayant, voire effarant. », un.e psychologue des Lieux d'Ecoute

Cette situation a impacté nos habitudes. Alors qu'elles régissent 40 à 50 % de nos quotidiens, les routines permettent d'économiser nos énergies et capacités cognitives. Les habitudes sont des mécanismes de réponse, des automatismes aux situations dans les sphères privées et professionnelles.

« Nous étions seuls chez nous, mais dans un brouhaha tel qu'il était très difficile de s'en préserver, de décider d'une position individuelle tenable : des informations, des chiffres, des indications parfois contradictoires sur les mesures de protection à prendre, des discours d'experts divergents peu dialectisés. Peut-être tout cela pour tenter de recouvrir ce réel. »

Ne faisant pas figure d'exceptions, les psychologues cliniciens des Lieux d'Écoute¹ de l'agglomération Grenobloise ont télétravaillé afin d'apporter leur soutien à distance auprès des personnes.

Nous avons identifié un ensemble de raisons pour lesquelles les consultations à distance trouvent leur place dans un contexte donné, comment cette expérience nouvelle a été vécue par les professionnels et les personnes.

L'expérience de la consultation à distance présente des différences avec le présentiel pour un ensemble de raisons, dont l'usage du téléphone, les interactions avec les professionnels, le rapport aux espaces et l'interprétation des silences ainsi que d'autres messages infraverbaux et non moins chargés d'émotions à entendre et à décoder.

L'usage du téléphone

Pour maintenir le lien avec le public, les psychologues utilisent le téléphone. Quasi toute la population en est équipée, l'outil est simple et lève un ensemble de contraintes techniques évidentes à d'autres solutions comme en témoignent les deux récits ci-dessous.

« Une dame marocaine, approchant la soixantaine, avec ses 2 jeunes filles, subit un accident de trajet, à la veille du confinement, elle se retrouve encore plus désemparée, à devoir s'occuper des conséquences de son accident et gérer ses filles encore étudiantes. Le psychologue, par téléphone, a pu l'aider à sérier et prioriser ses urgences. En effet, la dame a pu alléger sa charge mentale et s'occuper de ses soins médicaux... ».

« Mme d'une quarantaine d'années et Irakienne, en France depuis 2012. Mariée avec 3 enfants et diplômée d'un 3e cycle, elle a été adressée au psychologue arabophone par un des services du Pôle Emploi, avant l'arrivée de la COVID-19. Des entretiens réguliers ont permis à Mme de prendre le temps de s'acclimater aux us et coutumes de la société d'accueil, aussi bien au niveau professionnel que personnel. Pendant le confinement, cette maman a été soutenue pour la scolarité de ses enfants par le psychologue, un des rares interlocuteurs ayant gardé le contact, par téléphone. Le père des enfants, très pris par son travail, venait juste de décrocher un CDD à l'Université. »

Les interactions entre les interlocuteurs

À distance, la fréquence des interrogations en direction des personnes croît. En effet, le praticien doit interroger plus souvent la personne pour qu'elle exprime leur sentiment et vécu intérieur. En parallèle, la pratique de la reformulation prend plus de place pour valider la compréhension. Ce travail modifie les modalités d'expression et de dialogue entre le praticien et le patient.e. D'autre part, lors de situation avec des personnes dont l'expression est difficile en raison d'une barrière de langue, le paralangage ou l'utilisation de dialecte est plus complexe, surtout à distance.

L'absence d'espace, de la présence physique, le rapport aux voix et aux silences

L'absence d'espace et de déplacement physique a pour conséquence de rendre les

personnes en situation de précarité psychologique, économique ou sociale.

¹ Les LEP (Lieux d'Écoute psychologique) sont des espaces de parole où se réalisent des entretiens individuels confidentiels et gratuits pour des

consultations moins impliquantes et rassurantes. En effet, les praticiens constatent que l'absence d'espace physique comme la salle d'attente ou le bureau de consultation impactent les personnes. Selon les situations, les personnes ont la possibilité de se préparer à la rencontre, de se mettre au calme. Il en est de même pour les prises de contacts qui sont des temps privilégiés pour l'infraverbal et les expressions émotionnelles du visage. A distance, on ne voit pas les mimiques du patient mais on entend sa voix et il entend la voix du psychologue.

Enfin, à distance il est quasi-impossible d'interpréter les silences (sont-ils dûs à une élaboration de la pensée ou une interruption, un silence pendant l'échange ?). La place de la voix et du corps sont davantage mis en avant. En fonction des patients, les temps de pauses présentent un caractère angoissant selon les patients.

Le soutien à distance a sa place dans un contexte donné

Comme chacun de nous, les psychologues des Lieux d'Écoute se sont adaptés à la situation en apportant leur soutien à distance aux personnes.

« M. la trentaine est d'origine érythréenne. Ayant obtenu son statut de réfugié en février 2020, il est en France depuis 2016. La Covid 19 a tout bloqué. Son projet de ramener sa femme du pays, d'apprendre le français, et de trouver du travail. De plus, dans le lieu où il est hébergé, on lui aurait volé son portable : seul et unique moyen de rester en contact avec le pays... et aussi seul capital affectif avec toutes les photos de sa famille et de son pays, dedans. Cela l'a rendu encore plus dépressif et solitaire dans le confinement. Les services de l'hébergement ont réussi à lui faire garder la tête hors de l'eau, en lien avec le psychologue arabophone qui l'a reçu à l'ODTI, avant la crise sanitaire. Au déconfinement, M. a beaucoup de difficultés à sortir et à se prendre en charge, car son passé lui pèse encore beaucoup. Il faut du temps à ce M. afin de se mettre dans une forme compliant, de bon aloi. »

Les professionnels souhaitent souligner que les consultations téléphoniques fournissent une illusion de facilité dans laquelle certain.e.s peuvent se sentir préservés comme ce témoignage le rappelle.

« Des symptômes se sont trouvés apaisés par le confinement pour certaines. C'était sécurisant de se trouver chez elles, tranquillement, sans avoir à se confronter aux autres, aux difficultés de leur vie. Pour d'autres ils ont été exacerbés : immobilité, solitude, angoisse, inquiétudes pour l'avenir, difficultés avec les enfants, jusqu'à la panique pour certaines. »

1. Réviser le fonctionnement des outils de collecte de données des Lieux d'Écoute

- QUI ? Claire Namy (Métro) et Claire Guichou (Coordinatrice)
- QUAND ? depuis février 2021
- COMMENT ? dans un premier temps avec les services informatiques de la métro pour voir si des solutions existantes pourraient convenir.
- ECHEANCE ? mise en place pour la collecte de donnée en 2022

2. Revoir le déroulement des réunions de coordination

- QUI ? Claire Guichou (coordinatrice) et l'ensemble des membres de la coordination
- QUAND ? à partir de juillet 2021
- COMMENT ? introduire des temps plus participatif avec les membres de la coordination et des temps d'échanges cliniques

3. Rencontres à organiser

- QUI ? Claire Guichou (coordinatrice) et l'ensemble des membres de la coordination
- QUAND ? à partir de juillet 2021
- Auprès de qui ?
 - Association TEMPO Grenoble, CSAPA CJC Grenoble, SMPU
- **Dates de rencontres programmées de 9h à 11h :**
 - **Pour 2021 mardi 12 octobre, 16 novembre, 14 décembre,**
 - **Pour 2022 mardi 11 janvier 2022**