

Le métier d'écoutant 115... vu par les écoutants

Empathie, Patience, Altruisme, Diplomatie, Maîtrise de soi. Voilà les 5 valeurs nécessaires à l'exercice du métier d'écoutant 115... Selon les écoutants 115.

Métier peu connu, le poste d'écoutant social est pourtant dense, rigoureux, et exige une maîtrise de nombreux savoirs être et savoirs-faire différents. Véritable touche à tout, l'écoutant a pour mission d'assurer l'accueil téléphonique des personnes sans abri ayant recours au numéro d'urgence 115, de réaliser un diagnostic social de la situation du ménage en faisant preuve de compréhension et d'empathie, et de proposer une solution adaptée à la personne. Cela requiert une grande attention et de l'efficacité : l'écoutant a environ 5 minutes pour « cerner » le profil d'un ménage, déterminer son niveau de vulnérabilité et trouver la structure adaptée à ses besoins.

Autre versant méconnue du métier : la gestion des émotions. L'écoutant est souvent le premier réceptacle de situations difficiles, car si le sans-abrisme en tant que tel est déjà lourd de contraintes pour les ménages dans cette situation, il cache souvent un lot de problèmes collatéraux : difficultés de santé somatiques mais aussi psychiques voire psychiatriques, addictions, détresse, perte de sens et de repères, conflits familiaux, violence de la rue, etc. Des récits de vie difficiles, les écoutants en entendent tous les jours. A cela, vient s'ajouter la tâche toujours complexe de la priorisation des ménages : lorsque le manque de places se fait sentir, il est toujours difficile pour les écoutants de déterminer qui bénéficiera d'une place ou non. Et au moment de répondre par la négative, les écoutants doivent faire face à une émotion toujours très vive : tristesse, colère, désespoir, parfois violence verbale.

Cloisonner ses émotions est primordial pour l'opérateur 115 : celles-ci ne doivent pas influencer sur son travail. Pourtant, ces ressentis n'en sont pas moins présents, importants, et valides. Comment font-ils pour les gérer ? Nous leur avons posé directement la question.

En définitive, le métier d'écoutant 115 est essentiel et dense, c'est un « métier passion » : il faut l'aimer pour l'exercer correctement, et avoir une fibre résolument sociale.