

**S.O.S
Amitié**

Manuel de saisie des appels

StatAppel

Edition Janvier 2017

Sommaire

(cliquer sur une rubrique pour l'atteindre, "début" pour revenir au sommaire)

I - PREAMBULE.....	2
II – RECUEIL DES INFORMATIONS.....	4
2.1 – Genre et âge.....	4
2.2 –Type d’appels.....	4
2.3 – Attitude de l’appelant (facultatif).....	5
2.4 – Situations évoquées : Définitions.....	5
III – CODIFICATION.....	5
1 – Divers.....	6
11 - Divers.....	6
2 – Vie courante.....	6
21 – Logement :.....	6
22 – Travail :.....	6
23 – Finances.....	7
24 - Juridique, administratif.....	7
3 – Relations humaines.....	7
31 – Adolescence.....	7
32 – Famille.....	7
33 – Rupture/Deuil.....	8
34 – Difficulté de relation.....	8
4 – Vie personnelle.....	8
41 – Problème existentiel.....	8
42 – Solitude.....	8
43 - Sexualité.....	8
44 – Discrimination :.....	9
5 – Santé.....	9
51 – Santé physique.....	9
52 -Handicap.....	9
54 – Angoisse.....	10
6 – Situations particulières.....	10
61 – Suicide.....	10
62 - Addictions.....	10
63 - Abus Sexuel.....	11
64 - Violence.....	11

I - PREAMBULE

1.1 – Tout appel à S.O.S Amitié donne lieu à un compte rendu

Par le compte rendu, l'écouterant laisse une trace informatique de l'appel reçu, via StatAppel, à l'intention de S.O.S. Amitié. Il est invité à s'interroger sur les raisons de l'appel et sur ce qui s'est passé au cours de l'entretien. Ce travail de relevés et de réflexion, permet à l'écouterant de **prendre de la distance**, de commencer à évacuer ses éventuelles émotions et de se retrouver : c'est la fin de l'appel.

Il est donc établi immédiatement après l'entretien. L'écouterant ne se rend disponible pour l'appel suivant qu'après avoir achevé le précédent

1.2 – Le compte rendu de l'écoute et son support

Chaque poste doit être équipé d'un outil informatique et d'une connexion internet ad hoc : c'est la condition indispensable pour utiliser StatAppel en continu.

Le contenu de ce manuel est consultable à partir du logiciel StatAppel en cliquant sur « Aide » (voir flèche rouge)



1.3 – Le compte rendu d'appel comporte 6 parties :

- ✓ **Heure** de début et de fin d'appel (pour les appels téléphoniques, la le chat). Pour la messagerie, la date et l'heure de l'appel, ainsi que l'heure de la réponse.
- ✓ **Identification** sommaire de l'appelant (genre) : Homme, femme, non déterminé (en particulier pour les appels internet)
Tranche d'âge : une rubrique a été rajoutée, « non déterminé », en particulier pour les appels internet.
- ✓ **Type d'appel** : Nouveau, rappel, régulier, compulsif, etc.
- ✓ **Origine de l'appel** (facultatif) : Agri Ecoute, via Internet (Google,) Autre, ceci uniquement quand l'information est annoncée spontanément par l'appelant

- ✓ **Attitude de l'appelant** (facultatif) : permet à l'écoutant de donner son ressenti par rapport à l'attitude de l'appelant. Il n'est pas inclus dans la codification servant à l'Observatoire S.O.S Amitié. Il peut permettre une analyse interne.
- ✓ **Situations évoquées** (codes de 1 à 6) Il s'agit d'un relevé des situations entendues au cours de l'appel.
- ✓ **Commentaires** : Ce complément qualitatif vient conclure l'appel : c'est dire qu'il est fortement souhaitable de le rédiger. En peu de phrases, l'écoutant a la possibilité de réfléchir à ce qui lui est apparu comme essentiel. Il est rédigé après la fin d'appel, dans la prise de distance. StatAppel ne prévoyant pas l'enregistrement de cette donnée et son exploitation ultérieure, chaque poste décidera de la procédure utilisée : une trace écrite sur un document sera très utile pour faciliter la communication entre les écoutants. Ce commentaire reste à l'usage exclusif du poste.

Seules les 5 rubriques obligatoires sont exploitées pour établir les statistiques : c'est le rôle de StatAppel. Même si leur appréciation peut être subjective, compte tenu du nombre d'appels, il s'agit bien d'un reflet de la réalité des situations évoquées.

1.4 – Objet des statistiques et rôle de l'Administrateur pour StatAppel le Poste

Les statistiques des appels permettent à S.O.S. Amitié de rendre compte de son activité : localement dans chaque Poste, et globalement dans le cadre de la Fédération.

Elles permettent aussi, grâce à l'Observatoire des Souffrances Psychiques S.O.S Amitié, d'analyser ces appels au niveau national, et à l'institution d'être reconnue comme acteur auprès du Ministère de la Santé et de l'Observatoire National du Suicide. Elles contribuent également à une analyse des besoins en formation.

A travers StatAppel, **les règles sont communes à tous**, dans tous les Postes, comme à la Fédération.

Les responsables pour StatAppel dans chaque Poste sont censés les connaître et les faire connaître.

De façon concrète, dans chaque Poste, l'Administrateur de StatAppel, avec le concours éventuel d'une équipe :

- ✓ Est responsable de la bonne marche et de l'exécution du logiciel StatAppel.
- ✓ Valide les appels des mois écoulés, et corrige les éventuelles erreurs.
- ✓ Assure la gestion de la liste des écoutants : leur entrée et leur sortie.
- ✓ S'assure du bon fonctionnement du support informatique qui est l'outil de travail mis à la disposition des écoutants.
- ✓ Participe à l'évolution de la pratique du logiciel en liaison avec le responsable fédéral chargé des statistiques.

- ✓ Informe le Poste et le conseil d'administration des résultats statistiques mensuels et annuels du poste.

II – RECUEIL DES INFORMATIONS

2.1 – Genre et âge

D'après les éléments entendus au cours de l'appel, l'écouter attribue les valeurs qu'il a retenues. Les tranches d'âge sont assez larges pour qu'on puisse y situer approximativement la personne qui appelle. Une rubrique « non déterminée » permet, en particulier dans le cas d'internet, de renseigner ce point.

2.2 – Type d'appels

- ✓ **Blague** : manifestement, il n'y a aucune intention d'échange derrière la plaisanterie.
- ✓ **Erreur** : erreur de numéro.
- ✓ **Contrôle** : la personne qui appelle raccroche rapidement, sitôt la communication établie, sans échange.
- ✓ **Muet** : aucune expression verbale, peut-être des soupirs. L'écouter sollicite en vain. L'appel peut éventuellement durer plusieurs minutes.
- ✓ **Nouveau** : la personne qui appelle apparaît comme quelqu'un qui contacte pour la première fois S.O.S. Amitié.
- ✓ **Rappel** : L'écouter s'aperçoit que la personne a déjà appelé S.O.S. Amitié sur le même créneau horaire ou pas, dans son Poste ou un autre. Il est possible que cette personne l'exprime elle-même. Elle n'apparaît pas comme une personne « régulière ».
- ✓ **Régulier** : (anciennement intitulé « Habitué »). Certaines personnes renouvellent leurs appels sans que l'on puisse déceler une volonté de mettre fin à cette pratique : ils en ont fait une habitude, voire une « dépendance » par rapport à notre institution, et ne peuvent s'en débarrasser, manifestement. Quelques éléments qui peuvent fonder cette conviction :
 - La personne fait irruption sur la ligne comme si elle était chez elle.
 - Elle reprend **un discours déjà entendu par l'écouter**.
 - Elle n'arrive pas à s'éloigner de la répétition et à tenter d'aller au-delà.
 - Elle dit appeler S.O.S. Amitié par besoin de parler, souvent.

Il appartient à l'écouter de déceler que cette personne est bien dans la répétition, même si on doit considérer qu'elle est une personne nouvelle à chaque début d'appel.

Il se peut aussi, éventuellement, que cette personne qui appelle souvent, voire régulièrement, ne soit pas dans la répétition.

La personne peut être aussi, éventuellement, dans une demande de conversation.

- ✓ **Compulsif** : Certaines personnes renouvellent leurs appels de manière répétitive, au moins 5 à 10 fois par jour, en cascade, avec des idées parfois incohérentes, voire délirantes.

**Compulsif, Régulier, Nouveau et Rappels
sont regroupés sous la dénomination
Appels significatifs**

Ces 4 catégories sont dites significatives parce qu'elles indiquent que l'appel a été suivi d'un discours (et d'un échange) où la personne qui appelle est apparue comme en demande d'une présence.

**Erreur, Blagues, Contrôle et Muets sont dénommés
Appels non significatifs**

Ces catégories sont dites non significatives parce qu'elles n'ont pas de contenu analysable. Pour les 2 dernières catégories, il n'y a pas d'expression de la personne qui appelle.

N.B. : Les appels personnels ou ceux qui concernent le fonctionnement du service, qui devraient transiter normalement par une ligne « de service », ne sont pas à prendre en compte, bien évidemment.

2.3 – Attitude de l'appelant (facultatif)

Cette rubrique est facultative. Les attitudes retenues sont les suivantes :

- ✓ **Positive** : Comportement positif qui vise la progression
- ✓ **Agressive** : Attitude belliqueuse, prête à attaquer
- ✓ **Insultante** : Manière de se défouler, d'exprimer sa colère
- ✓ **Délinante** : Mécanisme constitué d'un jugement faux à partir de faits réels observés
- ✓ **Logorrhée** : besoin irrésistible de parler par un flot de paroles augmenté
- ✓ **Déprimée** : « coup de blues », baisse de moral temporaire
- ✓ **Désespérée** : qui se laisse aller au désespoir, a cessé d'espérer

2.4 – Situations évoquées : Définitions

Une situation repérée donne une indication générale sur la raison apparente de l'appel, sur **la nature du problème qui préoccupe la personne qui appelle , même si celle-ci n'est pas directement concernée par les faits qui peuvent se rapporter à une personne de son entourage.**

Le choix d'une codification **ne constitue pas un diagnostic**, mais permet à l'écouter de situer ce qu'il a cru comprendre de la situation évoquée par la personne qui appelle : **il s'agit de rendre compte de la préoccupation ou souffrance présente** exprimée, en se gardant des interprétations possibles.

Le nombre des situations proposées est limité, pour des raisons de traitement statistique : les situations réelles étant complexes, il est recommandé **d'indiquer plus d'une situation codifiée**, en se limitant toutefois à **3**, sans donner aucune signification à l'ordre.

Plus généralement, les appels sont souvent révélateurs de plusieurs thèmes, au-delà de ce qui peut être central. **Il s'agit bien de situer le discours de la personne.**

On ne peut prendre le risque d'enfermer cette personne dans une case (ou situation unique), qui pourrait se rapprocher d'un diagnostic.

III – CODIFICATION

Il existe **2 types de rubriques** :

- ✓ Rubriques dites « **génériques** » : elles comportent 2 chiffres.
- ✓ Rubriques dites « **spécifiques** » : elles comportent 3 chiffres ; Elles permettent d'explicitier davantage la rubrique dite générique. Elles offrent plus de choix à l'écouter et précisent la perception qu'il a du contenu de l'appel.

L'écouter opère un choix parmi les différentes propositions qui lui sont faites, avec les précisions suivantes :

Exemple : la rubrique « famille », numéro 32, comporte 4 possibilités :

- 321 : couple
- 322 : Famille recomposée
- 323 : Fratrie
- 324 : Autre (famille)

Exploitation statistique : Elle porte sur 321, 322, 323 ou 324. Quantitativement, la rubrique « FAMILLE » est la somme des 4 autres : «32 = 321 + 322 + 323 + 324

Toutes ces rubriques ont un vocabulaire particulier, dont il est nécessaire d'en préciser le sens, dans un souci de cohérence.

1 - Divers

11 - Divers

- **111 – Info sur l'association** : demande de renseignements sur l'association
- **112 – Reconnaissance** : Remerciements de l'appelant à l'égard de S.O.S Amitié
- **113 – Divers** : Autres demandes de renseignements

2 - Vie courante

21 - Logement :

- **211 – Sans logement** : qui n'a pas de domicile fixe
- **212 – Mal logé** : les conditions de logement sont précaires, vétustes, voire insalubres
- **213 – Nuisances** : éléments constituant une gêne pour la santé, le bien-être, l'environnement
- **214 – Voisinage** : Les questions liées au trouble du voisinage dans l'habitat
- **215 – Autre (logement)** : exemple : qui vit dans la rue, menace d'expulsion.

22 - Travail :

- **221 – Harcèlement** : celui qui subit du harcèlement au travail

- **222 – Emploi protégé** : bénéficie d'un emploi dans un CAT ou autre lié à un handicap
- **223 – Stress** : la personne est angoissée dans l'univers du travail
- **224 – Chômage** : la personne se trouve au chômage
- **225 – Formation, reconversion** : la personne est en formation/reconversion professionnelle
- **226 – Autre (travail)** - Exemple : difficultés à exercer un métier, travail temporaire, obsession du travail

23 – Finances

- **231 – Aides sociales** (RSA, AAH, ...) : Les ressources se limitent à ces aides,.....
- **232 - Surendettement** : les personnes en situation de surendettement
- **233 - Autre (finances)** : toutes autres questions ayant trait aux problèmes financiers des appelants

24 - Juridique, administratif

- **241 – Juridique** : L'appel concerne les questions juridiques liées à un procès, ou une procédure en cours
- **242 – Administratif** : les personnes rencontrent des difficultés au niveau de différentes gestions administratives (obtention de papiers de toutes sortes)
- **243 - Curatelle, tutelle** : L'appelant évoque la mesure de protection juridique visant à protéger ses intérêts

3 – Relations humaines

31 – Adolescence

- **311 – Scolarité, études** : Questions liées à la scolarité de l'adolescent ou aux études de l'étudiant
- **312 - Relations parents enfants** : ses relations réciproques avec ses parents
- **313 - Harcèlement, exclusion** : dans le cadre des activités ados : réseaux sociaux, école, fac, ...
- **314 – Maltraitance** : celle subi dans la petite enfance-adolescence
- **315 – Autre (adolescence)** : autres questions liées à l'adolescence, sentiments, amour, amitié

32 – Famille

- **321 - Couple** : relations difficiles dans le couple (hétéro comme homosexuel), mésentente, jalousie, interrogation)
- **322 - Famille recomposée** : Difficultés liées à ces familles pluri parentales
- **323 – Fratrie** : Difficultés liées aux relations frères, sœurs
- **324 – Autre (famille)** : autres problématiques non citées plus haut

33 - Rupture/Deuil

- **331 - Deuil**
- **332 - Divorce, séparation**
- **333 - Autre deuil** : Tout autre problème lié indirectement à un deuil, ou celui d'un animal de compagnie

34 - Difficulté de relation

- **341 - Conflit entre personnes** : conflit entre collègues, voisins, amis,
- **342 - Difficulté avec aidant** : Aide ménagère, auxiliaire de vie, soignant kinési, tout professionnel de santé
- **343 - Autre** (difficulté de relation) difficultés personnelles à entrer en relation avec autrui, à créer du lien, problèmes sentimentaux.

4 - Vie personnelle

41 - Problème existentiel

- **411 - Philosophique** : Grandes questions sur l'existence, la société, l'avenir de l'homme,
- **412 - Moral, éthique** : La personne évoque un problème de conscience, un remords ; elle se trouve devant des choix qui bouleversent ses valeurs personnelles,
- **413 - Religion, spiritualité** : Ce qui a trait aux questions religieuses
- **414 - Secte** : La personne parle de l'emprise d'une secte ; elle s'interroge à ce sujet
- **434 - Autre** (problème existentiel): Exemple : Problème sociétal, politique, sentiment d'injustice, ...

42 - Solitude

- **421 - Demande de conversation** : l'appelant, souffrant de solitude, demande à converser de tout et de rien,.....
- **422 - Isolement social** : la personne vit seule, isolée de sa famille, de ses amis, sans relations.
- **423 - Sentiment de solitude** : l'appelant exprime sa souffrance d'être seul, son ressenti de solitude, quelle que soit sa réalité.
- **424 - Autre** : Exemple : Tentative pour sortir de sa solitude

43 - Sexualité.

- **431 - Identité sexuelle** : questionnement, souffrance liée à la recherche de son identité sexuelle : homosexuel, bisexuel, transexuel (qui modifie ou rejette son identité sexuelle, travesti (s'habillant selon les codes du sexe opposé)
- **432 - Trouble de la sexualité** : Troubles liés au désir, aux dysfonctionnements (impuissance, frigidité, exhibitionnisme)....
- **433 - Phonophile** : L'appelant recherche son plaisir sexuel immédiat dans la présence de l'écouter. Il peut s'agir de

masturbateur par exemple. Cette désignation est spécifique à S.O.S Amitié.

- **434 – Autre** : Exemple : difficultés dans la relation sexuelle, Contraception,

44 – Discrimination :

Toute situation liée à la différence d'origine : racisme, xénophobie, mal du pays, déracinement

- **441 – Propos racistes** : propos malveillants à l'égard de personnes différentes
- **442 – Victime de xénophobie** : Victime de discrimination liée à son origine étrangère
- **443 – Déracinement** : Situation liée à la différence d'origine, de pays: émigrés, migrants, ...
- **444 – Discrimination sexuelle** : Homophobie,
- **445 – Autres discriminations**

5 – Santé

51 – Santé physique

- **511 – Longue maladie** : maladie invalidante (cancer, sclérose en plaques, etc)
- **512 - Maladie** : non invalidante, temporaire, non durable
- **513 – Trouble du sommeil** : Il s'agit des difficultés évoquées, surtout la nuit, pour trouver le sommeil ; cet état peut être lié ou pas à une situation préoccupante.
- **514 – Traumatisme accident** : situation consécutive à un accident : de la route, attentat, ...
- **515 - Autre** : concernant par exemple les malades en fin de vie, ou aussi les sujets non évoqués ci-dessus

52 -Handicap

- **521 – Handicap physique** : qu'il soit moteur, auditif, sensoriel, visuel
- **522 – Handicap mental** : qu'il soit lié à une maladie psychique ou à une limitation des fonctions mentales
- **523 – Autre** : différent des sujets énoncés ci-dessus

✓ **53 – Santé psychique**

- **531 - Suivi psy** : la personne qui appelle énonce clairement qu'elle est suivie par un spécialiste.
- **541 – Dépression, burn out** : trouble psychologique caractérisé par une grande anxiété, notamment. L'appelant doit lui-même l'énoncer ou décrire une situation telle que ce trouble est vraiment caractérisé (désespoir, vision pessimiste accompagnée d'insomnie, d'asthénie). Ce ne peut être une interprétation du discours.
- **542 – Pathologie psy annoncée** par l'appelant : bipolarité, schizophrénie, paranoïa, TOC

- **543 – Autre maladie psychique** : pathologie psy non annoncée, maladie mentale

54 – Angoisse

- **541 - Crise d'angoisse** : Expression d'une souffrance, d'une peur invalidante, d'un stress qui peut s'accompagner de somatisation
- **542– Peur, Anxiété** : Trouble émotionnel se traduisant par un sentiment indéfinissable d'insécurité, la crainte d'un danger diffus engendré par l'anticipation d'un danger diffus
- **543 – Peur de la mort** : pensées obsessionnelles de la mort
- **544 – Autre** - Exemple : la peur sans objet, l'inquiétude chronique avec ou sans somatisation, phobies.

6 – Situations particulières

61 – Suicide

- **611 - Suicidaire** : La personne concernée pense à la mort, évoque le suicide, tant la situation qu'elle vit lui paraît insupportable. Cette personne peut avoir « sous la main » les moyens de mettre en actes ses intentions.
- **612 – Suicidant** : L'appelant dit avoir entamé le processus du suicide, qu'il vient de faire le nécessaire pour mourir : l'acte est en cours
- **613 – Conduite suicidaire** : anorexie, boulimie, automutilation,

62 - Addictions

- **621 – Alcool** L'appelant évoque une dépendance à l'alcool
- **622 - Drogue** : l'appelant fait état d'une toxicomanie, de sa dépendance physique et/ou psychologique à une substance recherchée pour ses effets euphorisants, enivrant,
- **623 – Monde virtuel** : Activité répétitive abusive de la télévision, des jeux, de l'ordinateur....
- **624 – Tabac** : l'appelant évoque une dépendance au tabac
- **625 – Poly addictions** : lié à l'accumulation des addictions
- **626 - Autres addictions** : Autre recherche de compensation d'un déséquilibre chronique comme, par exemple, la curiosité excessive vis-à-vis d'autrui, les achats compulsifs

63 - Abus Sexuel

- **631 – Viol** : relation sexuelle non consentie.
- **632 – Inceste** : Viol dans le cadre de la famille, par un membre de l'entourage familial de la victime.
- **633 – Harcèlement sexuel** : au travail, dans les transports en commun,
- **634 – Autre abus sexuel**: Exemple : attouchement, exhibition

64 - Violence

- **641 - Physique** : concerne l'auteur ou la victime
- **642 – Morale** : Pression très importante dans le but d'obtenir quelque chose : manipulation, persécution, perversion,
- **643 – Conjugale** : Violence physique ou morale dans le couple
- **644 –Familiale** : violence physique ou morale dans la famille
- **645 – Autre** : Exemple : phénomènes de violence de la société, persécution,