



## Création du collectif Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS) :

La performance au service des enjeux humains - 2.6 millions d'utilisateurs en 2010

### TeSS : une initiative des acteurs de la téléphonie sociale et santé

12 structures de référence, proposant des services de téléphonie sociale et en santé se sont regroupées au sein du *collectif TeSS (Téléphonie Sociale et en Santé)*. Leur objectif : s'emparer en commun des questionnements, des besoins et des enjeux de leur environnement pour améliorer les services proposés.

La notion de « téléphonie sociale » concerne la relation d'aide à distance : « ces services ont pour vocation d'apporter une aide informative ou thérapeutique, à la fois personnalisée et anonyme, à travers une conversation téléphonique »<sup>1</sup>. Les participants partagent donc un même cœur de mission autour de l'information, de l'écoute, du soutien et de l'orientation. Certains peuvent aller plus loin, avec la mise en œuvre d'une intervention d'urgence quand elle s'impose, ou d'un service d'accompagnement personnalisé.

Ces services répondent à un véritable besoin : plus de 2,6 millions de demandes ont été traitées en 2010. Les appelants sont fréquemment confrontés à des situations complexes. L'écouter a alors pour mission, en quelques minutes, d'apporter une aide, de permettre à l'appelant de construire avec lui une réponse ou une voie d'amélioration à sa situation.

La qualité du service et l'apport de réponses adaptées à chaque situation constituent pour les membres du collectif des axes d'action fondamentaux. Ces valeurs doivent être réaffirmées dans un contexte de rationalisation budgétaire, pour inscrire la performance au service des enjeux humains.

### Promouvoir les spécificités de la téléphonie sociale et en santé

Pour promouvoir leurs valeurs, et réaffirmer leurs engagements, les membres du collectif TeSS ont adopté une charte qui constitue un acte fondateur. Le collectif a également défini 3 chantiers prioritaires :

- L'évaluation et l'amélioration continue de la qualité du service rendu.
- La formation et la reconnaissance des métiers de la relation d'aide à distance.
- L'interpellation des pouvoirs publics et de l'ensemble des partenaires dans une volonté de se positionner en tant que force de proposition.

Les spécificités des services proposés par les structures du Collectif TeSS sont une source de forte valeur ajoutée pour les personnes qui les sollicitent :

- **Des services adaptés aux besoins**, qui facilitent la continuité de l'accompagnement de proximité des personnes.
- **Des services évalués**, engagés dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité du service rendu au public.
- **Des équipes qualifiées et spécialisées**, pour faciliter l'émergence de la demande des personnes et garantir la pertinence des réponses.
- **Des observateurs privilégiés**, aptes à proposer un éclairage riche et singulier sur les problématiques complexes prises en charge au quotidien et à favoriser l'adaptation des réponses aux besoins observés.
- **Des services non-lucratifs**, éloignés de toute considération de profit, dont l'objectif premier est de répondre aux besoins des personnes.

Le collectif TeSS, c'est donc une volonté de rassembler les forces et les actions de tous ces acteurs de la téléphonie sociale et en santé. Ils s'appuient pour cela sur leur cœur de métier qu'est la relation d'aide à distance tout en prenant en compte le respect des spécificités de chaque partenaire et public d'utilisateurs, qui contribuent à la richesse de ce collectif.

### Contacts presse :

Olivia Mons : communication@inavem.org – 06 15 51 18 43

Marc Paris : mparis@leciss.org - 06 18 13 66 95

### Le collectif TeSS regroupe :

AFM - APF - CISS, Santé Info Droits - E-Enfance - FNARS, 115 - France Acouphènes - HABEO, 3977 - INAVEM, 08VICTIMES, 116000 - Ligue nationale contre le cancer - Maladies Rares Info Services - Phare Enfants-Parents - SNATED, 119

Avec le soutien de : Apprentis d'Auteuil - Conseil général du Gers - Equinoxe - FNSF, 3919 - Petits frères des Pauvres

[collectifteSS@gmail.com](mailto:collectifteSS@gmail.com)

<sup>1</sup> Etude CREDOC 2001