



15ème législature

Question N° : 9453	De M. Gilles Le Gendre (La République en Marche - Paris)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Solidarités et santé
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Services d'écoutes téléphoniques surtaxés	Analyse > Services d'écoutes téléphoniques surtaxés.
Question publiée au JO le : 19/06/2018 Réponse publiée au JO le : 18/09/2018 page : 8333		

Texte de la question

M. Gilles Le Gendre attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur le développement des services d'écoutes téléphoniques, qui proposent une aide payante, à des tarifs surtaxés, aux personnes en situation de détresse. Ces services, en empruntant des noms et des présentations proches des lignes associatives sans but lucratif (SOS Écoute, SOS suicide, etc.), créent une confusion qui risque d'abuser des clients par définition vulnérables. Une régulation et un meilleur contrôle de ces services doivent être apportés afin d'éviter les risques de cette exploitation financière. Par ailleurs, le manque d'indications quant à la qualification des écoutants, la nature des formations reçues et à la qualité d'écoute de ces services interroge sur déontologie de ces entreprises. L'existence de ces dernières représente enfin une inquiétude légitime pour les associations sans but lucratif proposant un service gratuit, composées d'écouteurs bénévoles formés et qui sont reconnues par l'Agence santé publique France. Il lui demande les initiatives qu'elle pourrait prendre pour remédier à cette situation préjudiciable.

Texte de la réponse

L'écoute téléphonique de personnes en détresse a été construite en France par le secteur associatif et elle s'est ensuite progressivement diversifiée, les associations associant des lignes téléphoniques à des sites internet. L'Agence nationale de santé publique (ANSP) s'est vue confier à partir de 2003 le pilotage et le financement d'une partie (une vingtaine) des services de téléphonie en santé que l'on appelle les services de prévention et d'aide à distance en santé (PADS). Ils sont un moyen de prévention important et portent sur des champs variés : addictions, mal-être, santé des jeunes, sexualité, VIH/sida et hépatites et les infections sexuellement transmissibles et certaines maladies chroniques comme l'asthme et l'allergie. L'ANSP accorde à ces structures un label qualité pour une durée déterminée dès lors qu'un certain nombre de critères sont remplis : formations des écoutants, charte éthique, accessibilité du service, référentiels de pratique d'écoute...Ce label est complété par des financements. Depuis plusieurs années, on assiste néanmoins au déploiement des lignes d'écoute payantes. Dans ce contexte, la construction du site du Service Public d'information en santé prévu par l'article 88 de la Loi de modernisation de notre système de santé est un outil important pour traduire la volonté de l'Etat d'informer et d'accompagner les citoyens en favorisant leur participation aux choix de santé par des contenus fiables et accessibles relatifs aux produits de santé, à l'offre sanitaire, médico-sociale et sociale et donc également sur les dispositifs d'aide à distance.