

## Le déclic, ligne téléphonique pour les familles paysannes

Anne BOUTENEL, Agridea, Jordils 1, CP 128, CH-1000 Lausanne 6

 E-mail: [a.boutenel@agridea.ch](mailto:a.boutenel@agridea.ch)  
Tél. (+41) 21 61 94 420.

### Résumé

*Le déclic*, ligne téléphonique à la disposition des familles paysannes, est en fonction depuis le 7 novembre 2005, tous les lundis de 8h à 14h. *Le déclic* est un espace d'écoute active, dans le respect et l'anonymat des personnes qui appellent et des intervenantes à l'écoute. Les entretiens téléphoniques sont strictement confidentiels. Cette nouvelle ligne téléphonique a pour objectif d'offrir aux familles paysannes une réponse à leurs besoins d'aide, de renseignements, d'orientation et d'accompagnement. Pour soutenir ce projet, une structure associative a vu le jour le 7 septembre 2005. Soutenu par l'OFAG et les Chambres cantonales d'agriculture, *Le déclic* est l'aboutissement d'un long travail d'élaboration du groupe de travail *Paysanne en toute conscience* coordonné par le SRVA.

### Introduction

La mondialisation de l'économie implique des changements structurels dans l'agriculture qui ont de lourdes répercussions sur la vie et le devenir des familles paysannes. Certaines familles se retrouvent face à des choix stratégiques cruciaux, dans de graves difficultés financières ou encore contraintes d'arrêter leurs activités agricoles. Le monde agricole est en profonde mutation et vit des moments de questionnement, de doute, et même de désespoir. Ces moments de crise entraînent dans les familles et particulièrement pour les conjoints des tensions qui peuvent exacerber les relations conjugales et familiales, mener à des moments de solitude et de dépression, voire à des ruptures.

Ce contexte particulier a mis en évidence l'absence de statut juridique et de reconnaissance socioprofessionnelle des paysannes et a rendu plus visible l'inégalité formelle entre conjoints au sein des exploitations agricoles familiales. Ces difficultés ont joué un grand

rôle dans la prise de conscience des paysannes initiatrices du projet *Paysanne en toute conscience/Bewusst Bäuerin sein*. L'idée d'offrir une ligne téléphonique aux familles paysannes est née au sein de ce groupe, coordonné par le Service romand de vulgarisation agricole (SRVA) en Suisse romande, la Landwirtschaftliche Beratungszentrale Lindau (LBL) en Suisse alémanique et soutenu financièrement par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes.

### Le projet *Paysanne en toute conscience*

L'un des objectifs principaux du projet *Paysanne en toute conscience* est la valorisation des compétences des paysannes et l'acquisition de nouvelles compétences. C'est donc au sein d'une démarche de type interactif et participatif que la ligne téléphonique *Le déclic* a été échafaudée.

Initié en 2001, le projet *Paysanne en*



*toute conscience* s'est élaboré en plusieurs phases:

- De 2001 à 2003, un groupe de travail constitué de paysannes et d'agricultrices sous la coordination du SRVA a mis sur pied, en étroite collaboration avec un groupe de juristes experts, un classeur «Paysanne en toute conscience. Droits et devoirs des conjoints dans l'agriculture». La rédaction a été assumée par Véronique Matthey, juriste du SRVA. Ce document traite des divers aspects juridiques touchant la famille paysanne au sein d'une exploitation agricole. Il a été édité en français par le SRVA et en allemand par la LBL. Cette première phase a été soutenue par le Bureau fédéral pour l'égalité entre femmes et hommes et l'Office fédéral de l'agriculture.

- De 2003 à 2005, le projet, toujours soutenu par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, a poursuivi la collaboration entre le groupe de travail des paysannes et agricultrices, le groupe de juristes et d'autres institutions à l'intérieur ou à l'extérieur du milieu agricole (fig.1).

Les objectifs principaux étaient:

- mener des activités de formation, d'information et de sensibilisation aux thématiques émergentes du classeur et en expliquer le contenu;
- actualiser le document «Paysanne en toute conscience. Droits et devoirs des conjoints dans l'agriculture – Bewusst Bäuerin sein. Rechte und Pflicht der Ehepartner», en fonction des différents changements législatifs et de la jurisprudence;
- publier par la LBL huit brochures/dépliants sur des thématiques en lien direct avec le contenu du classeur et en collaboration avec le journal «Die Grüne»;
- traduire le classeur en italien en s'appuyant sur la collaboration d'une traductrice et d'un groupe de travail de paysannes et juristes du Tessin;
- créer une ligne téléphonique.

## Naissance du projet de ligne téléphonique

A la suite de la parution du classeur «Paysanne en toute conscience. Droits et devoirs des conjoints dans l'agriculture», plusieurs membres du groupe ont reçu des téléphones de paysannes désespérées par les difficultés de leur situation (divorce, transmission, etc.). Le groupe s'est alors posé la question de savoir comment répondre aux questions des femmes actives dans l'agriculture tout en continuant à favoriser une activité en réseau du groupe de travail, dans un esprit de mise en valeur des compétences et des ressources des paysannes.

Le groupe connaissait l'existence du *Sorgentelefon* en Suisse alémanique et a appris qu'un autre groupe, coordonné par AGORA, posait les jalons d'une antenne téléphonique destinée aux familles paysannes en Suisse romande. Par la suite, AGORA a remis ce projet aux initiatrices du *Déclic* par l'intermédiaire de l'Union des paysannes suisses (UPS).

Ainsi, le projet prévu initialement pour les paysannes est devenu une ligne téléphonique à l'écoute des familles paysannes.

## Objectifs de la ligne téléphonique

Pour répondre aux besoins pressentis, le groupe a défini les objectifs suivants:

- Ecouter, informer, orienter et aider les familles paysannes et leurs proches dans leurs besoins d'information, leurs doutes et leurs préoccupations.
- Offrir aux familles paysannes et leurs proches un espace d'écoute, dans l'anonymat et la confidentialité.
- Contribuer à la prévention des difficultés rencontrées par les familles paysannes.

## Objectifs secondaires

- Valoriser les compétences et les ressources des paysannes en les intégrant de manière participative et opérationnelle à la mise en place et au fonctionnement du réseau téléphonique.
- Etre un espace d'observation des situations des familles agricoles dans le but de transférer ces observations et d'agir de manière préventive.

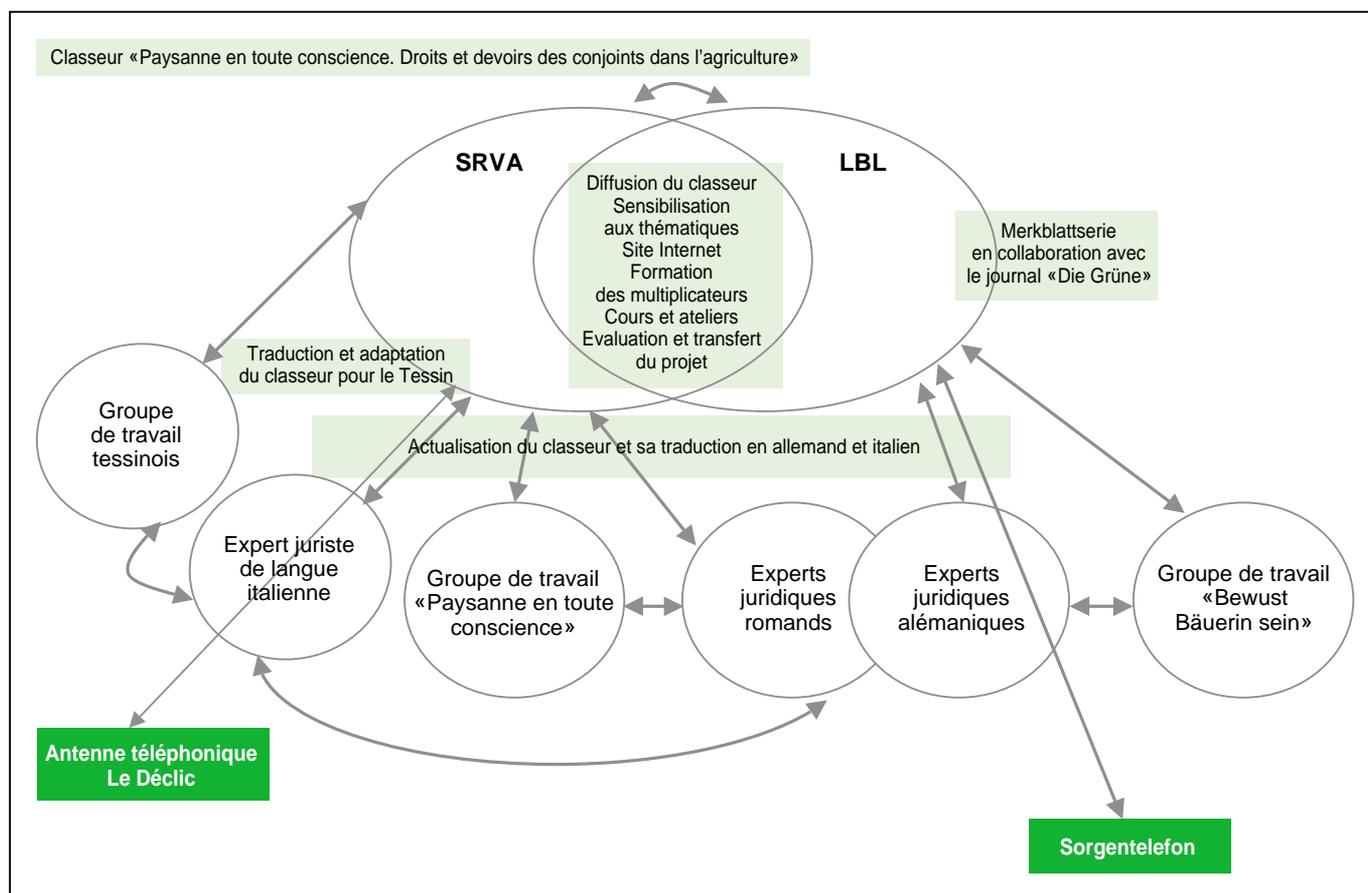


Fig. 1. Organigramme du projet *Paysanne en toute conscience* 2003-2005. Le financement du projet est assuré par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, le SRVA et la LBL.

## Public-cible

Les bénéficiaires de la ligne téléphonique ont été définis comme suit: agriculteurs et agricultrices, paysans et paysannes, leurs familles (conjoint, enfants) et leurs proches (parents, employés, etc.).

## Création du *déclit*

La création de la ligne téléphonique *Le déclit* s'est échafaudée à travers les étapes suivantes:

- Trouver et mettre en place un groupe d'intervenantes paysannes intéressées à répondre par téléphone aux questions des paysannes et de leurs conjoints dans le cadre d'un travail en réseau.
- Former ces personnes à l'écoute afin qu'elles appréhendent de manière adéquate les besoins des appelants et qu'elles puissent être conscientes de leurs propres représentations et projections susceptibles de brouiller l'écoute. Cette formation a été assumée par Luc Wilhelm, formateur à La Main Tendue.
- Organiser et animer des exercices d'écoute à partir des vécus des intervenantes et de jeux de rôle (Anne Boutenel, SRVA).

Parallèlement, il a fallu concevoir l'organisation du fonctionnement et le type de structure porteuse de la ligne téléphonique. Le groupe de travail s'est donc attelé à:

- Travailler sur les valeurs partagées dans le groupe et élaborer une charte.
- Définir des règles éthiques et fonctionnelles de communication et d'intervention (confidentialité, permanence, planning, etc.).
- Penser le contenu et l'organisation de la formation continue ainsi que la supervision des intervenantes.
- Organiser le fonctionnement du réseau des intervenantes.
- Planifier les aspects techniques de la permanence téléphonique: mise en réseau des intervenantes autour d'une centrale téléphonique.
- Mener une réflexion sur le choix de la structure la plus adéquate.
- Créer une association, structure formelle de fonctionnement et de coordination du projet de ligne téléphonique.
- Rédiger les statuts de la future association.

- Rechercher des organismes et des personnes, membres potentiels de l'association de lancement, susceptibles de soutenir le projet et ses objectifs.
- Rechercher des fonds.

## Responsabilité du projet

La responsabilité du fonctionnement de la ligne téléphonique *Le déclit* est confiée à une association qui est apparue la structure la plus adéquate à un projet de cet ordre.

## Lancement de l'association

Formellement, l'association existe depuis le 7 septembre 2005. Ses membres sont les partenaires privilégiés du *déclit*. Ils sont les suivants:

- Union suisse des paysannes et des femmes rurales, USPF (sept déléguées).
- Groupe de travail *Paysanne en toute conscience* (deux déléguées).
- Association romande des paysannes diplômées, ARPP (deux déléguées).
- Associations des groupements et organisations romandes de l'agriculture (AGORA; deux délégués).
- Fondation Crêt-Bérard (un délégué).
- Service romand de vulgarisation agricole (SRVA; un délégué).

*Le déclit* vole maintenant de ses propres ailes, porté par un comité enthousiaste et conscient de ses responsabilités. Celui-ci s'est chargé de répartir les diverses tâches en fonction des compétences et des ressources de chacune des institutions ou organisations membres. Le comité se compose des personnes suivantes:

- Mary-Josée Duvoisin, présidente (ARPP).
- Myriam Sandoz, caissière (groupe de travail *Paysanne en toute conscience*).
- Walter Willener, secrétaire (AGORA).
- Mireille Pidoux (USPF).
- Anne Boutenel, gestion des intervenantes (SRVA).

## Principales tâches du comité

Les tâches les plus importantes et urgentes du comité concernent le financement et la qualité de la ligne téléphonique. Cette exigence de qualité peut être atteinte par le perfectionnement

des compétences des intervenantes du *déclit* en matière d'écoute, d'accompagnement et d'orientation des appelants.

## Financement

La recherche de fonds, tâche primordiale à laquelle s'attelle le comité, fait appel à des partenaires à l'intérieur et à l'extérieur du monde agricole. En effet, si les prestations du *déclit* touchent un public-cible agricole, elles sont de nature sociale et relèvent des relations humaines.

Le soutien de l'OFAG a permis de couvrir tous les frais du lancement de la ligne: frais d'ordre technique, de communication et publicité.

Les postes les plus importants du budget de fonctionnement sont les coûts des appels (de la centrale aux portables des intervenantes), le suivi des intervenantes (formation continue, supervision) et la publicité.

Le comité cherche à insérer *Le déclit* dans le réseau des organismes qui se mettent en place petit à petit pour accompagner les familles exploitantes en difficulté financière, sociale ou psychologique. *Le déclit* n'est pas un service de conseil, mais un espace d'écoute et d'accompagnement qui renvoie les appelants à des services adéquats en fonction des besoins exprimés.

C'est la raison pour laquelle un des axes indispensables de la formation continue des intervenantes est la connaissance des institutions, pour pouvoir orienter les appelants. Des rencontres entre les intervenantes et des professionnels du social auront lieu pour qu'une meilleure connaissance mutuelle des activités de chacun puisse s'élaborer.

Autre axe important pour les intervenantes, des moments de supervision et de perfectionnement de pratique leur sont offerts tous les deux mois. Entre-temps et en cas d'urgence, elles peuvent faire appel au superviseur.

## Fonctionnement du *déclit*

La Fondation Crêt-Bérard offre la structure de son central téléphonique pour y installer la ligne du *déclit*. Le secrétariat du Centre-Crêt Bérard se charge, les jours de permanence, de faire dévier les appels vers le téléphone de l'intervenante en fonction ce jour-là. Les autres jours, les appels sont déviés vers un répondeur.

Les intervenantes assument à tour de rôle les permanences hebdomadaires du *déclit*, qui ont lieu tous les lundis de 8h à 14h.

## Activités similaires et synergies possibles

Les contacts avec Luc Wilhelm lors de la formation à l'écoute des intervenantes ont permis de riches échanges sur le fonctionnement d'une antenne téléphonique. Ces échanges se poursuivront lors de la supervision des intervenantes. En dehors des heures de permanence du *déclic*, un répondeur signalera le numéro du 143.

Durant le travail de réflexion et d'élaboration du *déclic*, le groupe a rencontré à plusieurs reprises Ueli Tobler et Daniela Clemenz, respectivement président et membre du comité du *Sorgetelefon*. Bien que leur projet soit différent, ces échanges ont permis au groupe de s'inspirer du fonctionnement et de la structure du *Sorgetelefon*. La collaboration se poursuivra et des échanges d'expériences et de formation se feront probablement.

Du côté français, aucun contact n'a encore été pris avec des projets tels que SOS Solidarité agricole.

## Stratégie de communication

Il est nécessaire que *Le déclic* soit connu par le plus grand nombre de familles paysannes. Il est important également qu'il soit reconnu par les organismes du milieu agricole. Les informations sur la situation des familles paysannes et des exploitations agricoles devraient fournir des indices de l'évolution sociale et professionnelle dans l'agriculture et permettre ainsi aux organisations de vulgarisation, de formation, ainsi qu'aux organismes de défense professionnelle d'agir de manière préventive.

Par contre, l'anonymat des intervenantes et des personnes qui appellent doit offrir une garantie totale, aussi bien à l'interne qu'à l'externe.

La confidentialité doit être absolue en ce qui concerne la circulation externe des informations recueillies lors des appels. A l'interne, les intervenantes, superviseurs et formateurs échangeront sur les difficultés rencontrées lors des appels, dans le respect de l'anonymat des appelants.

## Concept de l'information interne

Au sein du comité, les informations traitées concernent le bon fonctionnement de l'association, l'engagement et la formation continue des intervenantes, les permanences, la recherche de fonds,

l'organisation de l'assemblée générale, la communication et la représentation de l'association vers l'extérieur, etc.

Les informations sur les situations pénibles dans lesquelles peuvent se trouver les appelants sont échangées entre les intervenantes et le superviseur dans le strict respect de l'anonymat des appelants. Les difficultés éprouvées par les intervenantes lors des appels y sont aussi formulées et discutées et peuvent être reprises, sous forme thématique, lors de la formation continue.

Lors de chaque entretien téléphonique, l'intervenante remplit une grille de données sur la situation professionnelle, personnelle, sociale, économique de la personne et sur son propre vécu et ressenti lors de l'entretien. Le recueil de ces données respectant l'anonymat de l'appelant sert à construire des hypothèses sur la situation socio-économique des acteurs de l'agriculture à partir d'éléments d'analyse statistique.

L'intervenante peut convenir avec la personne qui appelle que cette dernière rappellera lors de la prochaine permanence afin d'obtenir des renseignements plus précis correspondant à sa demande; l'intervenante se chargera alors de trouver ce renseignement et le communiquera à l'intervenante suivante selon le planning.

La gestion des permanences se fait par le comité, mais les disponibilités des intervenantes (en lien avec le travail agricole saisonnier) et l'élaboration des permanences sont discutées lors des moments de formation continue.

Les intervenantes s'arrangent entre elles si une modification de permanence a lieu. Elles communiquent tout changement au comité et à la centrale d'appel à Crêt-Bérard.

## Concept de l'information externe

Une conférence de presse sera organisée quelques mois après le lancement de la ligne téléphonique *Le déclic*.

Les éléments visuels de la communication sont un logo, des flyers avec logo, un papier à en-tête pour le courrier postal et électronique et un dossier de présentation du projet.

Un rapport annuel rédigé par le comité sera publié et envoyé aux membres de l'association, aux sponsors, aux partenaires de collaboration, aux services cantonaux de vulgarisation, à l'OFAG, aux organismes de défense professionnelle et à la presse agricole.

Une analyse du contenu des appels sera jointe au rapport annuel.

Des articles de presse sont prévus pour annoncer le lancement de la ligne téléphonique, parler de son fonctionnement, transmettre le contenu du rapport annuel et rappeler l'existence du *déclic*.

Des annonces sont planifiées dans les journaux agricoles trois fois par an.

## Partenaires

Les partenaires du projet sont des organismes et des personnes qui soutiennent *Le déclic* et ses objectifs:

- Association pour le conseil en agriculture (ASCA): *Le déclic* est le deuxième projet de ligne téléphonique soutenu par l'ASCA. La LBL est impliquée dans le projet du *Sorgetelefon* en Suisse alémanique et le SRVA dans celui du *déclic*.
- Services cantonaux de vulgarisation: l'association souhaite développer un partenariat avec les services cantonaux de vulgarisation. En effet, les conseillers et conseillères de ces services sont les personnes les plus proches des familles paysannes. Des échanges pourraient s'instaurer notamment autour des situations observées, indices des tendances de l'évolution de l'agriculture. L'association projette en outre de consacrer un espace de formation continue des intervenantes à une meilleure connaissance des cellules de crise cantonales.

## Sponsors

Les sponsors sont des institutions, organisations et autres acteurs qui soutiennent financièrement *Le déclic*. Ils obtiennent en échange les prestations suivantes:

- Rapport annuel et analyse du contenu des appels.
- Renseignements sur le déroulement du projet.
- Mention dans les publications et le matériel publicitaire.

A ce jour (octobre 2005), la ligne téléphonique est soutenue par l'OFAG pour sa phase de lancement et par les Chambres cantonales d'agriculture de Suisse romande.

## Autres prestations de soutien

La Fondation Crêt-Bérard accueille la ligne téléphonique et commute les appels sur le téléphone des intervenantes les jours de permanence.

AGORA propose sa structure au secrétariat de l'association et finance l'impression des flyers du projet. Le SRVA offre annuellement vingt jours de travail pour la gestion de l'équipe des intervenantes (formation continue, supervision, planning, etc.).

## Siège de l'association

Le siège de l'association est au domicile de sa présidente:

Mary-Josée Duvoisin  
Présidente de l'Association *Le dé clic*  
1423 Fontanezier

## Conclusions

- ❑ Les conditions économiques et politiques dans lesquelles les familles paysannes pratiquent leur métier et conduisent leur entreprise continuent à se durcir.
- ❑ Les exploitants et en particulier leur conjoint sont soumis à une forte pression, ce qui peut conduire à des crises conjugales et familiales, sources d'isolement, de dépression et de ruptures.
- ❑ La ligne téléphonique *Le Dé clic*, née du projet *Paysanne en toute conscience* avec le soutien de la profession, a pour objectifs l'écoute, l'information, l'orientation et l'appui aux familles paysannes et leurs proches face à leurs besoins, leurs doutes et leurs préoccupations. Cette nouvelle offre doit contribuer à prévenir les difficultés rencontrées par les familles paysannes.

## Riassunto

### *Le Dé clic*, linea telefonica per le famiglie contadine

Il 7 novembre 2005 è il giorno dell'attivazione di *dé clic*, la linea telefonica messa a disposizione alle famiglie contadine, tutti i lunedì dalle ore 8 alle ore 14. Il *dé clic* è uno spazio d'ascolto nel rispetto e l'anonimato delle persone che chiamano e degli intervenenti all'ascolto. I colloqui telefonici sono strettamente confidenziali. Per un ascolto attivo, questa linea telefonica ha come obiettivo offrire agli attori e attrici delle famiglie contadine una risposta ai loro bisogni d'aiuto, d'informazione, d'orientamento e d'accompagnamento. Il 7 novembre 2005, per sostenere questo progetto è nata una struttura associativa. Il *dé clic* è la conclusione di un lungo lavoro d'elaborazione del gruppo di lavoro *Donna contadina, consapevolmente* coordinato dal SRVA. Il concetto, così come la struttura e il funzionamento del *dé clic* sono stati elaborati in maniera interattiva e partecipativa da parte delle contadine di questo gruppo. L'UFARP e le Camere cantonali dell'agricoltura sostengono questo progetto.

## Zusammenfassung

### *Le Dé clic*, eine Telefonlinie für die Bauernfamilien

Am 7. November 2005 wurde *Le Dé clic*, eine Telefonlinie für alle Bauernfamilien, in Betrieb genommen und ist jeden Montag von 8 bis 14 Uhr besetzt. *Le Dé clic* bietet den Anruferinnen sowie den Animaterrinnen die Möglichkeiten, sich anonym und respektvoll auseinanderzusetzen. Die Telefongespräche sind streng vertraulich. Durch aktives Zuhören bittet diese Telefonlinie die Bäuerinnen und Bauern eine Antwort bei ihrer Suche nach Hilfe, Auskunft, Orientierung und Begleitung. Zur Projektunterstützung wurde am 7. September 2005 einen Verein gegründet. *Le Dé clic* ist aus Ergebnis einer langen Entwicklungsarbeit durch den SRVA geführten Arbeitsgruppe *Paysanne en toute conscience*. Bei der Ausarbeitung des Konzepts, der Struktur sowie der Arbeitsweise von *Le Dé clic* haben die Bäuerinnen und Landwirtinnen dieser Arbeitsgruppe aktiv mitgewirkt. Dieses Projekt wird von dem BLW und den kantonalen Landwirtschaftskammern unterstützt.

## Summary

### *Le dé clic*, phone line for farming families

*Le dé clic*, a phone line at the disposal of farming families, was inaugurated on november 7th. This service is available every Monday from 8 am to 2 pm. *Le dé clic* is a space in which callers can share their situation with a listener in full respect of the anonymity of both. The phone conversations are strictly confidential. Through active listening, the objective of this phone line is to offer the actors of the farming families an answer to their demands for help, information, orientation or accompaniment. To carry this project, an associative structure was established on September 7th 2005. *Le dé clic* is the result of a long elaboration process of the working group *Paysanne en toute conscience* (app. farming women in full knowledge) coordinated by the SRVA. The Swiss federal office for agriculture and the cantonal chambers for agriculture support this project financially.

**Key words:** Accompaniment, farming families, phone line, confidentiality.