

récit

Ce sont eux qui décrochent quand, dans la détresse, vous n'avez plus qu'un seul recours : le téléphone. L'écoute est un art que pratiquent jour et nuit ces 1800 bénévoles de l'association SOS Amitié qui célèbre, ce 8 novembre, la Journée nationale de l'écoute. Quel est leur secret ?

« SOS Amitié, bonjour... »

PAR SABINE HARREAU
ILLUSTRATIONS MARCELINO TRUONG

JEN'AI PAS PU rencontrer Marie (1) au « poste », dans cet appartement où des écoutants de SOS Amitié se succèdent 24 heures sur 24, anonymat oblige. J'ai donc recueilli le témoignage de cette blonde sexagénaire à minuit un quart, alors qu'elle venait d'achever les quatre heures d'écoute qu'elle assure chaque semaine.

Son beau visage carré avait les traits tirés, reflet de la dizaine d'appels à l'aide qu'elle avait reçus.

Arrivée au « poste » avant 20 heures, Marie – qui est retraitée – avait croisé Robert, qui venait d'assurer la précédente plage horaire. Puis, elle s'était installée dans le bureau, une pièce de 10 m² aux murs nus, meublée d'une table, sur laquelle trônent une lampe de chevet, un téléphone et un ordinateur – utilisé pour nourrir des statistiques sur les appelants (âge, sexe, problème évoqué...). À portée de main : un gros classeur répertoriant tous les services d'aides. À côté, une salle de réunion, une chambre de repos, une salle d'eau et une cuisine équipée d'une machine à café et de douceurs : chocolat, gâteaux, thé, yaourts...

Marie est à peine calée sur sa chaise, que la sonnerie retentit. « SOS Amitié, bonjour... » Pas de réponse. Puis une petite voix féminine : « C'est dur à dire... » Silence. Marie connaît ces appels où la personne ne parvient pas à se lancer. Elle vient



à son aide : « Qu'est-ce qui est difficile à dire ? »
« Je me sens seule... » Silence. Marie reprend :
« Voulez-vous que je vous pose des questions ? »
« Oui. » « Vous avez une famille ? » « J'ai des
parents, ils sont séparés, depuis quatre ans. Je vis
avec ma mère et son copain... Je ne veux pas ren-
trer à la maison. » « Vous êtes où ? J'entends des
voitures pas loin. » « Dehors, dans la rue. » « Vous
ne voulez pas rentrer chez vous ? » Silence. Marie
sent une réticence. En douceur, elle poursuit :
« C'est un problème, de rentrer à la maison ? »
« Le copain de ma mère a des gestes déplacés, j'ai
peur de lui. » « Quel âge avez-vous ? » « 16 ans. »
« Il y a des associations qui peuvent vous aider.
Appelez le 119, c'est le numéro de l'enfance en
danger. Vous allez le faire, d'accord ? »

La petite voix remercie et raccroche. Marie souf-
fle un grand coup. Elle se donne du temps avant
de prendre un autre appel. Du temps pour réflé-
chir. Elle a éprouvé le besoin de s'affranchir de la
charte de SOS Amitié, qui stipule qu'il faut offrir
une écoute « non directive ». Elle en parlera au

Le copain de ma mère a des gestes déplacés, j'ai peur de lui

prochain « partage », cette réunion mensuelle
supervisée par un psychologue, où les écoutants
confient leur détresse face à certains appels.

Six mois auparavant, elle avait agi sans hésiter
de la même façon avec, cette fois, une voix mas-
culine. « Bonsoir... je n'en peux plus, c'est trop
dur. » « Qu'est-ce qui ne va pas ? » « Tout ! La vie...
Je n'ai pas vu mes gosses depuis plus d'un an. Ils
vivent avec mon ex-femme. J'ai des problèmes
au travail... Je suis sur la route, en voiture, je vais
en finir. » Dans ces moments critiques, Marie se
répète : « Surtout ne cède pas à l'urgence ! » Elle
reprend, calmement : « Est-ce vraiment ce que
vous souhaitez ? » « J'ai déjà fait une tentative
de suicide et ce soir, je suis dans le même état. »
« Vous n'avez pas envie d'être aidé, soutenu ? »
« Par qui ? Je suis seul, ma famille est loin. Je n'ai
personne ici. » « J'entends votre épuisement. Vous
avez besoin qu'on s'occupe de vous. Où êtes-vous ?
Y a-t-il un hôpital pas loin ? » « Oui. » « Si vous le
voulez bien, je vais rester avec vous au téléphone,
pendant que vous vous rendez aux urgences. Ils
vont s'occuper de vous. » « Je ne sais pas si mon
téléphone va tenir. Je n'ai presque plus de batte-
rie. » « Je suis là. Vous êtes dans la bonne direc-
tion ? » « Oui, je... » La communication s'était
interrompue. Marie n'avait pas su si l'homme
avait ou non gagné l'hôpital. Une frustration qu'elle
a appris à dompter : elle-même était une jeune
femme quand son mari a mis fin à ses jours...



TOUJOURS en dehors du « poste », et dans
les mêmes conditions d'anonymat, j'ai pu
rencontrer Pierre, un autre bénévole, qui
sortait lui aussi de quatre heures d'écoute. Il était
16 heures. Regard vif derrière de fines lunettes,
voix chaleureuse, ce jeune père de famille de
42 ans, à la fois éditeur et vendeur, avait – disait-il –
du temps libre dans la journée. Depuis
deux ans, il en consacrait une partie à SOS Amitié.
Ce jour-là, il venait de recevoir seize appels.
Sonnerie. Il décroche. « Je ne vais pas bien », lui
dit la voix d'une femme âgée. « Je suis là pour
vous écouter ! » « Je ne sais pas à qui me confier,
je ne veux pas déranger mes enfants. » « Qu'est-
ce qui ne va pas ? » « J'ai des problèmes de santé.
Je ne peux pas sortir de chez moi. » « Vous vous
sentez seule ? » « Oui, je n'ai parlé à personne
aujourd'hui... » Au cours des dix minutes de dia-

“ Vous avez bien dormi? Oui. Je vous souhaite une bonne journée

logue, Pierre se sent envahi par la compassion. Cette voix lui rappelle celle de sa propre mère, veuve, qui vit seule elle aussi. D'une phrase, il revient dans son rôle : « De quoi voulez-vous que nous parlions? »

Pierre le sait : les écoutants doivent se garder de toute connivence avec l'appelant et se tenir à une juste distance. La charte, qu'il a reçue en entrant à SOS Amitié, le rappelle : « L'écoutant reste anonyme et pratique une écoute confidentielle, de qualité et non directive, centrée sur la personne qui appelle, pour desserrer son angoisse, tenter de clarifier sa situation et retrouver sa propre initiative... » Cette écoute attentive et sans idée préconçue, il l'a expérimentée lors de deux week-ends de formation et des trois mois de « mises en situation », qu'il a effectués.

Comme Marie, Pierre sait déjouer les pièges de certains appelants. Par exemple, ce jeune homme entendu quelques semaines auparavant.

« Ça va pas ! » assène la voix. « Bonsoir, reprend Pierre. Vous pouvez me dire pourquoi ça ne va pas ? » « J'ai reçu une réponse négative. Pourtant ce boulot, il était pour moi. De toute façon, dans cette société, tout fout le camp. Les pauvres, les chômeurs, tout le monde s'en fout... Vous n'êtes pas d'accord ? » « Vous pensez que... » « Arrêter votre reformulation à la con ! SOS Amitié, c'est vraiment de la m... » « Je crois qu'on va s'arrêter là », avance l'écoutant. « Vous ne voulez même pas parler avec moi ? Vous êtes nul ! J'ai déjà appelé et j'ai eu des gens bien meilleurs que vous. » « Eh bien, tant mieux ! Maintenant je vais raccrocher... » « Je vous ai piégé, j'ai enregistré toute la

conversation ! » « Au revoir. D'autres personnes appellent. Je dois libérer la ligne. »

L'HOMME a voulu le provoquer, établir un rapport de force malsain. Pierre s'est efforcé de terminer l'appel sans agressivité ni justification. À SOS Amitié, tout écoutant est libre de raccrocher s'il considère que son interlocuteur le détourne de sa mission. Comme ces appels de pervers sexuels que Marie a appris à reconnaître. « Allôôô, SOS Amitié ? » La voix est douceuse. Marie devine que l'appelant cherche à savoir si c'est une femme ou un homme qui est au bout du fil. Elle ne dit rien. L'homme reprend : « Je ne vous entends pas très bien. Vous êtes SOS Amitié ? » « Oui. » « Je me sens seul, est-ce que vous pouvez me dire quelque chose... » « Je suis là pour vous écouter. Dites-moi ce que vous avez à dire. » L'homme raccroche. Il a compris que Marie avait repéré son manège.

À l'inverse, Marie comme Pierre savent aussi qu'il faut parfois maintenir le fil avec un interlocuteur qui ne leur dit pourtant rien. En ce moment, Pierre a fréquemment au téléphone un jeune homme qui vient de reprendre une activité après une longue période de dépression. Il appelle chaque matin. « Bonjour, je vais partir au travail. » « Bonjour, vous avez bien dormi ? » « Oui, ça va. » « Alors je vous souhaite une bonne journée... » « Merci. Il faut que j'y aille, maintenant. » Malgré sa brièveté, Pierre sait combien cet échange est important pour son interlocuteur. Tout appel à l'aide, si ténu soit-il, le touche. Comme s'il visualisait la main qui compose le numéro.

De son côté, Marie a soutenu une femme retraitée, célibataire, très angoissée : « Mon neveu devait m'appeler pour passer ce soir et je n'ai aucune nouvelle ! J'ai essayé de le joindre sur son portable. Il ne répond pas. » « C'est qu'il travaille. Il l'a peut-être éteint », rassure Marie. « Ce n'est pas son habitude. Je crains le pire. J'ai entendu à la radio le cas d'un homme qui s'est suicidé. » « Pourquoi pensez-vous cela ? Vous avez des raisons de vous inquiéter ? » « Ma mère est décédée il y a peu de temps. La vie est dure. » « Est-ce parce que votre mère est décédée, que vous avez peur ? » « Oui, pourtant je sais que c'est dans l'ordre des choses. » « Vous voulez me parler de votre mère ? » « C'était une femme attachante. Elle a eu une vie pas facile. Je l'ai accompagnée jusqu'au bout... » « Vous n'avez pas de raison de vous inquiéter pour votre neveu. » « Oui. Je vais lui préparer un gâteau. » La voix semble rassérénée. Marie, de son côté, a le cœur allégé... Une fois de plus, elle a permis à un appelant de mettre des mots sur son mal. ●

(1) Les prénoms ont été changés.



Repères

La vocation de SOS Amitié, née il y a 51 ans, est la prévention du suicide. Ses 1800 écoutants répondent à 800 000 appels par an, dans 50 lieux d'écoute (dont 6 en Île-de-France et 1 sur Internet). Soit 1 appel toutes les quarante secondes. Pourtant, aujourd'hui, sur les 220 appels quotidiens reçus en France, moins de trois évoquent le suicide. En revanche, la solitude tou-

che un appelant sur cinq. L'association cherche de nouveaux bénévoles...

→ Les numéros d'appel sont sur le site www.sos-amitie.org ; 11 rue des Immeubles-Industriels, 75011 Paris. Appels en Île-de-France : 01 42 96 26 26.

→ Écoutes chrétiennes : SOS Prière : 0 820 366 312 (9 c/min) et SOS Chrétiens à l'écoute : 01 45 35 55 56.