SOS Amitié
MA NUIT AVEC THÉRÈSE !

ROOTS, MOCHES, DÉGUEUS...
LA FRANCE CRA-CRA

Enora Malagré
LA VENGEANCE D'UNE INTELLO-POUFFE

TECHNIKART

N°178
DÉCEMBRE 2013-JANVIER 2014

Le magazine à lire avant les autres

Powerlist
LES 100 QUI ONT FAIT 2013

STARS DU MOIS
Hayao Miyazaki
Simon Astier
Morgane Merteuil

Rencontre avec un génie perché
BEN STILLER
« JE SUIS UN TRÈS TRÈS TRÈS GRAND SCHIZO ! »

L 14465 - 178 - F: 5,95 € - RD

Available on the App Store

« SOS Amitié j'écoute... »

Rendu célèbre par «Le Père Noël est une ordure», SOS Amitié se résume aujourd'hui aux délires de Thérèse, Zézette et Félix. Pourtant, 1 500 bénévoles s'activent pour éviter que des anonymes au bout du roul' ne se tirent le feu d'artifice de fin d'année dans la tempe. Reportage dans une organisation où la vie ne tient parfois qu'à un coup de fil.

Coup de blues
La nuit, c'est vers 1h00 du matin que se situe le pic des appels, une sorte d'heure de pointe de la tragédie dans les locaux de SOS Amitié. Si Nabilla veut tenter le bénévolat, elle peut venir faire «allô» gratuitement !

SOS Amitié, les chiffres

800 000_Le nombre d'appels par an traités par les 1500 bénévoles.

1_Le nombre d'appels sur quatre pris par les bénévoles (et seulement 1 sur 10 la nuit tombée), faute de personnel.

350 000_En euros, le budget de fonctionnement annuel de SOS Amitié Ile de France.

52_Le nombre de postes d'écoute sur l'ensemble du territoire national.

Par Nicolas Santolaria
Photos Gwen Lebras

« *Je t'encule Thérèse. Je te prends, je te retourne contre le mur, je te baise par tous les trous. Je te défonce !* » Tout le monde se souvient de cette célèbre scène du *Père Noël est une ordure* où un Michel Blanc en roue libre se lâche, au téléphone, sur une Anémone à collier de perles. Alors que ce film plutôt moyen risque d'être rediffusé une énième fois à l'occasion des fêtes de Noël (avec *la Vache et le Prisonnier* et *Mais où est donc passée la 7e compagnie ?*), nous avons voulu savoir ce qu'il en était réellement de SOS Amitié, dont on ne connaît finalement que la caricature réalisée par Jean-Marie Poiré en 1982. « *Ce film, c'est une loufoquerie. Moi, on ne m'a jamais offert un pull qui ressemblait à une serpillère* », nous prévient un membre de l'association.

Fermée aux médias depuis des années, cette mystérieuse structure a finalement décidé de nous entrouvrir ses portes après plusieurs semaines de tractations. Mais, au nombre de coups de fil inquiets que nous avons reçu durant la préparation du reportage, on sent qu'ici, les délires du Splendid ont profondément marqué les esprits, pour finir par constituer une sorte de trauma non formulé.

Spécialisé dans le dialogue téléphonique, SOS Amitié est devenu, au fil des années, presque aussi mutique qu'une demoiselle victime de viol. « *Nous aimerions gagner en visibilité,* explique Maxime, le responsable de la communication. *L'enjeu, pour nous, c'est de réussir à recruter de nouveaux bénévoles, car nous ne pouvons prendre pour l'instant qu'un appel sur quatre. Nous cherchons également des fonds. Même si notre budget annuel de 350 000 € est financé à 70% grâce aux dons, ce n'est pas évident, car ils ont tendance à baisser. Nous sommes en concurrence avec d'autres associations. La souffrance psychique, c'est quelque chose qui est plus difficile à marketer que les Restos du Cœur.* »

D'abord protestant

Fondé en 1960 à Boulogne-Billancourt par le pasteur Jean

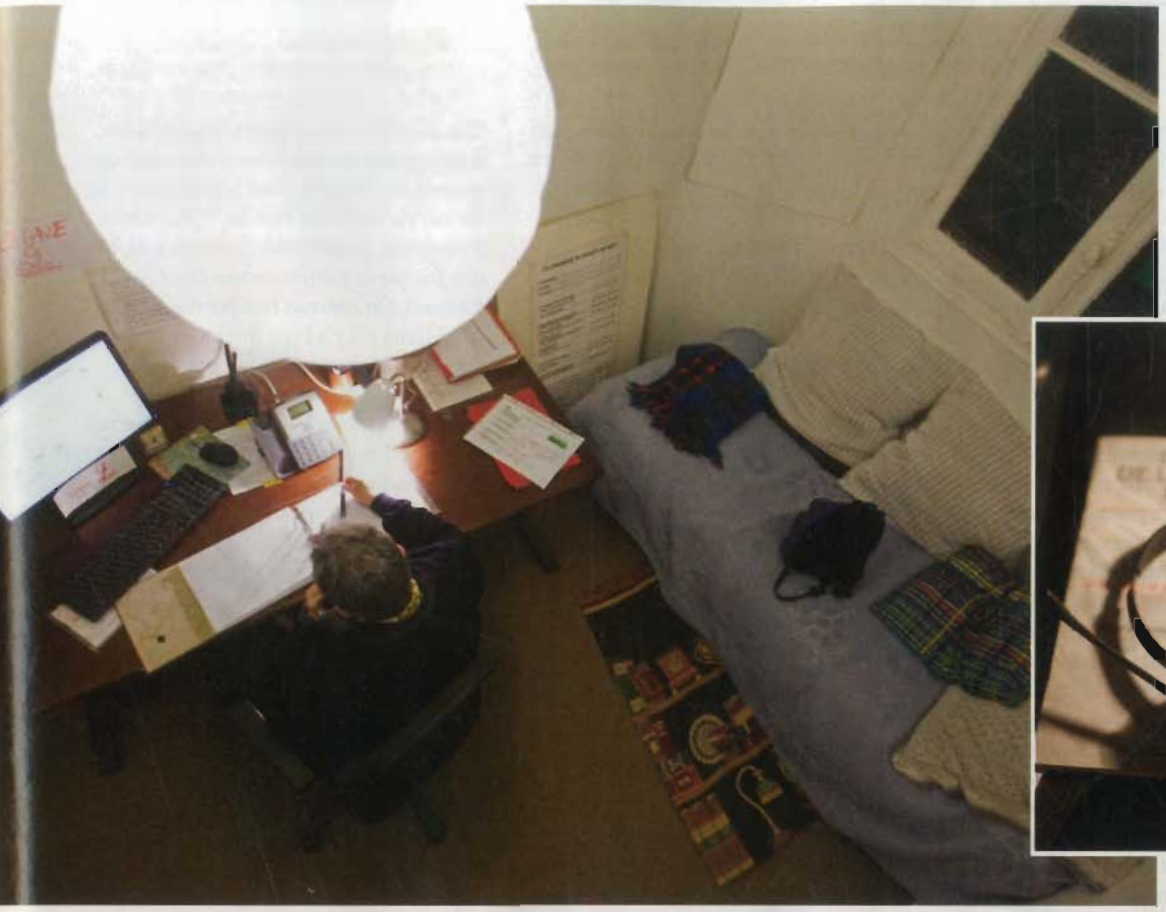
«La souffrance psychique, c'est plus difficile à marketer que les Restos du Cœur.» (Maxime)

Casalis et son épouse, soutenus par le propriétaire du BHV Georges Lillaz, SOS Amitié, marqué à l'origine par le protestantisme, deviendra laïc en 1970. L'association, qui s'inspire de l'organisation caritative anglo-saxonne The Samaritans, gère aujourd'hui 800 000 appels par an, dont 70 000 pour la seule région parisienne. Après avoir rassuré nos interlocuteurs quant à nos intentions (promis, nous ne viendrons pas avec des gâteaux roulés sous les aisselles), le photographe et moi grimpons quelques étages pour atterrir dans un appartement parisien au charme vieillot : 85 m² divisés en plusieurs pièces, des meubles de récup' et un loyer ultra-modéré régi par la loi de 1948. Il y a aussi, occupant tout un pan de mur, une grande bibliothèque avec des ouvrages aux intitulés poétiques : *L'influence qui guérit*, *L'homme qui marchait dans sa tête*, *le Cœur labyrinthe*...

Assis en cercle, une poignée de bénévoles nous attend sagement. La majorité de la troupe est composée de retraités, mais, nous précise-t-on, *« il y a de plus en plus de jeunes qui nous rejoignent. Le benjamin de l'équipe a 25 ans »*. Quant au plus ancien, il affiche un demi siècle d'écoute au compteur, preuve que l'on peut tutoyer assidument la tragédie sans subir un effet de contagion notable. Les « écoutants » se relaient ici 24 h/24, tous les jours de la semaine, pour répondre au téléphone et pour animer le tchat sur lequel les jeunes générations se confient plus volontiers. *« Si vous voulez avoir la pêche, aujourd'hui, il y a deux solutions : le Red Bull et SOS Amitié ! »*, nous précise un monsieur d'un certain âge, comme s'il nous balançait un slogan bien trouvé aux accents de réclame. *« Moi aussi, quand je fais une permanence jusqu'à minuit, je me sens extrêmement heureux en sortant. Je vois la place de la Concorde, la Tour Eiffel éclairée, c'est magnifique »*, confirme un type plus jeune.

«Ici, c'est une bulle»

Au-delà du « high » existentiel que provoque cette activité chez certains, pourquoi décide-t-on, un jour, de rejoindre les 1 500 bénévoles que compte cette fédération nationale et de s'engager à effectuer 46 écoutes annuelles de quatre heures durant lesquelles vos conduits auditifs deviendront la caisse de résonnance de tous les malheurs du monde ? La première piste de réponse est peut-être à chercher dans la nature désintéressée de cette entreprise. En apparence, il n'y a rien à gagner à SOS Amitié. Pire : ceux qui décident d'en devenir membres actifs devront même s'acquitter d'une cotisation annuelle de 20 €, payer leur transport et financer (le cas échéant) leur consommation de café, de chocolat et de biscuits. Dans un monde où la marchandisation s'est insinuée jusqu'au plus profond des existences, ce refus des relations spéculatives constitue une première originalité, presque une ascèse. A cela s'ajoute un côté monastique. *« Ici, c'est une bulle. J'aime le côté secret, même les membres*



Non stop
24h sur 24, 7 jours sur 7, la permanence téléphonique reste ouverte pour tenter de limiter les 11 000 suicides annuels. Pour les bénévoles, il est même possible de dormir et de se doucher dans les locaux.

de notre famille ne sont pas autorisés à entrer », explique un fringant quinqua, comme s'il causait de sa cabane dans les arbres.

La permanence est un lieu clos : sur le mode du tutoiement, les bénévoles y discutent entre eux pour tenter d'évacuer la charge mentale des appels, dont le contenu confidentiel restera à jamais emprisonné entre les murs blancs et les poils élimés des tapis. Un débriefing collectif toutes les trois semaines avec un psy permet à ceux qui le souhaitent, toujours dans l'enceinte du « poste », de vider plus amplement leur sac. *« A l'extérieur, on en parle très peu. Ce qu'on entend est bien souvent hors norme et si vous le racontez à votre entourage, il peut y avoir de l'incompréhension »*, explique Maxime.

Philosophie non-interventionniste

Même s'ils résonnent d'un certain humanisme partagé et d'un désir *« d'être utile »*, les chemins qui mènent ici sont tous singuliers, croisant des trajectoires associatives souvent multi-casquettes et des parcours eux aussi cabossés. *« Je suis venu là durant une période de chômage »*, nous dit cette dame, sans plus de détails. *« Moi, je faisais du soutien scolaire à l'époque et c'est en tombant sur l'affiche "Un mal, des mots" que j'ai décidé de m'engager »*, explique cet autre bénévole. *« Il y a également des dynasties d'écoutants. J'ai croisé récemment une jeune fille dont le grand-père était déjà à SOS Amitié »*, confie ce retraité. Pourtant, il ne suffit pas de cogner à la porte pour se voir soudain intronisé dans cette grande confrérie du tympan philanthropique. Via une série d'entretiens préalables, une sélection pointilleuse est effectuée en amont pour tenter de détecter les bons profils, et évacuer les éventuels psychopathes. *« Souvent, les gens nous reprochent de vouloir nous repaître du malheur des autres. Mais ce n'est pas du tout ça »*, précise une dame.

Passée cette première étape, les candidats suivront deux week-ends d'enseignement théorique, puis une formation en double écoute avec un bénévole chevronné, avant de se voir remettre officiellement les clés de la permanence. *« On cherche des gens ouverts, qui ne songent pas à exercer en sous-main une perversité ou une tyrannie quelconque »*, confie Maxime. Sont évincés d'office les

«Si vous voulez avoir la pêche, aujourd'hui, il y a deux solutions : le Red Bull et SOS Amitié.» (un écoutant)

étudiants en psycho, dont l'ambition, souvent expérimentale et sous-tendue par l'idée de guérison, ne colle pas avec la philosophie non-interventionniste de l'association. Le type d'écoute proposé par SOS Amitié est bien particulier, influencé par les préceptes du psychologue Carl Rogers et détaillé dans une *Charte* qui sert de document de référence.

Virée sur Chatroulette

« C'est très différent de l'écoute de tous les jours. C'est une écoute bienveillante, centrée sur la personne, non directive, continue Maxime. *On ne donne pas de conseils, c'est par la reformulation que les gens vont trouver eux-mêmes la solution à leur problème. Par exemple, si une femme battue nous appelle, on ne va pas lui dire de quitter son mari, mais on répètera*

sous une autre forme ses propos, pour l'aider à mieux en prendre conscience : "Vous venez de me dire qu'il vous avait tabassé toute la nuit et que vous aviez deux côtes cassées, c'est ça ?!" *On est juste là pour tendre une sorte de miroir. Ceux qui nous contactent n'ont bien souvent personne à qui parler, mais ils ont au moins cette capacité à décrocher le téléphone. On est le dernier espace vital qui leur permet de soulager leur souffrance, d'éviter un geste tragique. A la fin de la conversation, on sent souvent qu'un étau s'est desserré. »*

La formation effectuée, vient le moment fatidique de la première écoute en solo, un sorte de saut dans le vide que beaucoup décrivent comme vertigineux. Chaque coup de fil vous confronte alors à un nouveau gouffre existentiel, avec un effet *random* qui rend l'exercice aussi imprévisible qu'une virée sur Chatroulette. *« Certains abandonnent à ce stade, car ils n'arrivent pas à encaisser la solitude de l'écoute. Moi, le premier soir que j'ai fait ça, j'ai eu tellement la trouille que j'ai fermé tous les verrous de la permanence »*, nous explique une bénévole. *« Ça peut être stressant, il y a des appelants qui essaient d'obtenir des infos sur nous, mais on ne dit rien »*, ajoute sa collègue. La nuit venue, lorsque les bruits de la ville ont disparu, il n'y a plus rien pour faire concurrence aux tragédies personnelles qui envahissent le local sur le mode quasi fantomatique de l'omniprésence/absence. La voix figure alors un fil tendu dans la pénombre auquel des existences parfois vacillantes réussissent à se raccrocher. *« La qualité du "bonjour" est très importante, ça conditionne le reste de l'échange. Il faut beaucoup d'empathie mais en faisant bien attention à ne pas se noyer dans l'autre, ça exige une distance »*, précise un bénévole. *« Dans ces interactions, il y a aussi toute une dimension fantasmatique de part et d'autre. Moi, il paraît que j'ai une voix assez sexy, même si quand on me voit, ce n'est pas vraiment ce qui saute aux yeux »*, s'amuse une dame.

Pervers sexuels

L'intimité propre à la relation téléphonique et l'anonymat de part et d'autre participent incontestablement de la densité émotionnelle des échanges. Chaque appel, au dire des écoutants, a d'ailleurs sa respiration propre, qu'il faut arriver à capter. Sentir les lignes de fractures émotionnelles, les discours à double-fond, les instants où un coin de rideau s'entrouvre. *« On touche ici au cœur de la relation humaine. Un jour, un type qui venait de perdre toute sa famille dans un accident de la route a appelé, et j'étais la première personne à qui il osait en parler. Une autre fois, j'ai passé une heure et demie à dialoguer avec un homme d'un certain âge qui m'a dit :* "Merci, c'est la première fois de ma vie qu'on m'écoute." *On a parfois le sentiment qu'une vraie rencontre a eu lieu et le fait que ça s'arrête comme ça est assez frustrant. On aimerait bien poursuivre. »*

Même s'il y a bien quelques pervers sexuels qui cherchent une présence féminine à l'autre bout du fil pour pouvoir se masturber et des collégiens qui font des blagues le mercredi, les souffrances psychiques et la solitude constituent à ce jour les deux premières causes d'appel. *« Les gens qui téléphonent en disant :* "Bonjour, je suis bipolaire", *c'est vraiment très douloureux ; on essaie de leur montrer qu'ils ne sont pas que ça »*, confie une écoutante. L'éthique de non-jugement qui anime les bénévoles est poussée ici jusque dans ses derniers retranchements : les propos des appelants ne sont jamais remis en cause et même les pires horreurs peuvent être exprimées. *« On arrive à entendre des choses parfois terribles, sans basculer dans la condamnation,* explique un écoutant. *On n'est pas là pour pardonner non plus, ce n'est pas une confession. Moi, au début, j'étais vraiment fermée au viol, à l'inceste. Mais aujourd'hui, je comprends qu'un malade sexuel ou un pédophile avec qui*

«Souvent, les gens nous reprochent de vouloir nous repaître du malheur des autres.» (Une dame)

Quoi ?
Croyant aux vertus libératrices de la parole, SOS Amitié a lancé en 2010 la journée nationale de l'Ecoute, qui a lieu le 13 novembre. Hé, t'as entendu ce que je t'ai dit ou t'as besoin d'un coton-tige ?!

«Il paraît que j'ai une voix assez sexy, même si quand on me voit, ce n'est pas vraiment ce qui saute aux yeux.» (Une écoutante)

je parle peut céder à des pulsions ; ce qui ne m'empêche pas de lui faire un rappel à la loi. »

«Juste un accompagnement»

La prévention du suicide, raison d'être originelle de l'association, ne concerne en réalité que 2 à 3% des appels. C'est pourtant là où l'intensité émotionnelle atteint son point d'incandescence. *« Il arrive que quelqu'un nous contacte alors qu'il a déjà commencé à se suicider – avec des médicaments, par exemple. La personne souhaite juste une voix qui soit là jusqu'à la fin. Nous respectons sa décision, nous ne tentons pas de la dissuader. »* Un bénévole intervient, histoire de dédramatiser un peu : *« Attendez, je tiens à dire qu'en termes de suicide, le pire n'est jamais sûr. Il y a trois ans, j'ai reçu le coup de fil d'une femme dépressive, avec un pistolet à la main. Soudain, j'entends une détonation et je reste sans voix. Quelques secondes plus tard, deux gars totalement ivres se mettent alors à rire comme des baleines à l'autre bout du fil, apparemment trop contents de leur canular. »*

Dans un monde prétendument marqué par la « disparition des affects » (selon le philosophe Frédéric Jameson), il semble que la subjectivité réelle (avec le lot de souffrances et, parfois, de connerie qui va avec) ne constitue plus le centre fantasmatique de la société, mais sa marge presque clandestine. C'est peut-être là qu'il faut chercher aujourd'hui le nouvel underground, dans ce lieu où des anonymes partagent une part sincère de vérité qu'ils ne peuvent exprimer nulle part ailleurs, ni avec leurs proches, ni sur les réseaux sociaux, ni au travers de leurs productions artistiques. *« On a d'ailleurs de vraies stars qui nous appellent, mais je ne vous dirai pas qui,* nous explique-t-on. *Il y a également beaucoup d'artistes moins connus qui téléphonent pour partager un texte où un poème qu'ils viennent d'écrire et qu'ils ne peuvent lire à personne. »*

«Nous sommes faits d'argile mou»

Il se fait tard. J'emboîte le pas d'une écoutante qui va prendre son poste dans une pièce isolée. Elle mange des amandes pour se donner du tonus. *« Il faut tenir le coup. Ça m'est déjà arrivé de m'endormir et d'entendre à l'autre bout du fil :* "Allô, vous êtes là ?" » Dans la pièce, il y a un petit lit en cas de coup de pompe et une affichette qui invite à fermer la fenêtre pour que les confidences ne s'échappent pas dans la cour intérieure de l'immeuble. Premier appel : *« Bonsoir, SOS Amitié, je vous écoute... »* Pour des raisons de confidentialité, je ne peux entendre l'autre partie de la conversation, mais la dame m'en retranscrit gentiment des bribes sur des morceaux de papier. Le type à l'autre bout du fil est apparemment dans un mood spirituel : *« Nous sommes faits d'argile mou ; les pauvres sont le sel de la Terre »*, dit-il, passant d'une considération sur Léonard de Vinci à une digression sur *Scarface*. *« Et donc, vous êtes déçu par ce constat ? »*, lui demande la bénévole. Pendant qu'elle poursuit cette conversation avec autant de sérieux que si elle causait à sa boulangère, elle fait glisser sa souris sur un tapis orné d'une œuvre de Van Gogh, et classe l'appel dans une série de cases préenregistrées, via un logiciel prévu à cet effet. Les clics qu'elle effectue produiront au final des statistiques. Sur le combiné, la durée s'affiche. En moyenne, c'est une vingtaine de minutes. Dans le cas précis, ce sera plus court. *« Il faut savoir mettre un terme à la conversation. C'est quelque chose que les débutants ont du mal à faire. De toute façon, ce n'est jamais très évident. Une fois, une femme à qui j'ai annoncé que j'allais raccrocher a commencé à m'insulter. Elle m'a dit :* "Madame, si vous êtes là en pleine nuit en train de m'écouter, c'est que vous ne devez manifestement pas avoir de vie privée. De toute façon, vous êtes complètement nulle !" »

On enchaîne avec un appel où un type qui dit avoir des problèmes d'argent finit par avouer qu'il se tape en fait une incroyable traversée de désert sexuel. Dans ce climat ultra-intime, on se sent vite de trop, un peu comme si on faisait un reportage *embedded* dans un cabinet de gynéco. Il est bientôt 2h00 du matin. Il est temps de prendre congé. On a trouvé ces gens véritablement admirables, sensibles, disponibles, chaleureux. Tous avouent s'enrichir dans cette activité si particulière qui permet à la fois de s'oublier et de se découvrir plus sûrement qu'un stage de méditation zen ou qu'une prise de LSD. Quant à savoir si le Père Noël est vraiment une ordure, ça fera sans doute l'objet d'une autre enquête.

Nicolas Santolaria