



Qui sont ces amis qui nous veulent du bien ?

SOS amitié organise aujourd'hui sa deuxième Journée nationale de l'écoute, l'occasion de chanter les louanges d'une oreille attentive. *L'Humanité* en a rencontré quelques-unes.

« **A**llô SOS amitié... la vie c'est pas du bubble-gum et rien que de respirer ça me fout des crampes dans le sternum », chantait Thiéfaine, en 1978. Nous voici parachutés en 2011 et rien n'a changé au bout du fil, si ce n'est le timbre des interlocuteurs. Toujours pas de répondeur automatique. À n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, il y a toujours quelqu'un pour répondre, s'efforcer de panser les angoisses. Parfois en vain. Dans la vraie vie, cette voix amicale sans prénom ni visage n'a rien d'abstrait. Elle s'appelle Béatrice, Alain, Marie-Odile, et travaille dans l'enseignement, garde ses petits-enfants, lutte pour ses convictions. « *La légende circule qu'un jour, le mari d'une bénévoles, la voyant s'absenter une fois de plus sous un faux prétexte, a cru qu'elle le trompait. Désespéré, il aurait alors appelé SOS amitié et serait tombé sur elle...* »

Alain se marre. En trente ans de service, il a vu la culture de l'anonymat s'estomper. Mais comme l'humilité ou la tolérance, autres principes phares de l'association, la discrétion reste de mise.

On n'entre pas à SOS amitié comme dans un moulin. « *La remise des clés du local est un rituel qui relève presque du sacré* », glisse le bénévole, qui voit ces temps d'écoute comme autant de « bulles ». Les yeux brillants, Béatrice retrace l'immuable parcours : double entretien de motivation, engagement de deux



Patrick Nussbaum

À n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, il y a toujours quelqu'un pour répondre.

On n'entre pas à SOS amitié comme dans un moulin. La remise des clés relève presque du sacré.

ans minimum à raison de 46 permanences par an, dont une nuit par mois. « *Si votre candidature est retenue, vous commencez comme stagiaire au poste le plus proche.* » Mises en situation suivies par un référent, journées thématiques animées par des professionnels : la formation est solide. « *Elle nous aide à déceler l'urgence, le réel objectif de la demande, explique Béatrice. Parfois, les personnes prétendent appeler pour aider un proche, mais c'est elles qui ont besoin de se confier.* » Il faut aussi savoir répondre à des handicapés mentaux,

comprendre les mécanismes de la dépression, savoir identifier les « masturbateurs » et les rembarrer poliment.

« *Quand le téléphone sonne, c'est vraiment la loterie* », confie Alain, non sans reconnaître quelques montées d'adrénaline. « *Et je ne parle pas des soirs de réveillon, où on se croirait tout droit sortis du Père Noël est une ordure !* » Hélas !, la plupart du temps, l'aspect comique manque à l'appel. À l'instar de nombreux bénévoles, Marie-Odile compte parmi ses souvenirs auditifs une pendaison en direct. « *J'ai essayé de calmer la personne, mais elle était en plein délire. Puis tout d'un coup, crac. J'ai mis du temps à comprendre que je n'avais pas à porter le deuil comme si c'était un proche.* » Pour dé mêler ces chocs émotionnels

REPÈRES

- ▶ Depuis sa création, en 1967, SOS amitié a reçu plus de 25 millions d'appels.
- ▶ L'association dispose de 52 lieux d'écoute, dont 7 en Île-de-France, ainsi qu'un poste dédié à Internet et un autre en langue anglaise.
- ▶ 1800 écoutants bénévoles assurent une écoute 24 heures sur 24.

et ne pas rester sur un sentiment d'échec, les écoutants se retrouvent tous les mois en groupe de parole. Pendant deux heures, ils partagent leurs expériences et refont le film sous l'œil d'un psychologue pour tenter de trouver la « bonne distance ». Mais une chose est sûre, ce n'est pas la même pour tout le monde.

FLORA BEILLOUIN

« Une écoute quasi maternelle »

Le professeur Roland Jouvent analyse les rôles distincts de l'écouter et du thérapeute.

ENTRETIEN

Invité de la Journée nationale de l'écoute, Roland Jouvent est chef du service psychiatrie de la Salpêtrière.

Quel est selon vous l'apport d'une écoute non professionnelle ?

ROLAND JOUVENT. Pour moi, SOS amitié offre une écoute expérimentée, bénévole mais pas naïve. Les écoutants ont été sélectionnés pour leurs prédispositions à comprendre le vocabulaire de l'autre pour trouver les bons mots. Ils ne manipulent pas la détresse des appelants

à la légère. Leur méthodologie diffère de l'écoute professionnelle, au cours de laquelle il se produit une transmission d'informations objectives – diagnostic, soins, orientation – et pas seulement une décharge émotionnelle. Contrairement à l'écouter, le thérapeute n'agit pas uniquement dans l'urgence, n'a pas à entrer en empathie avec son interlocuteur. Il est à la fois confident et conseiller. Or la plupart des appelants recherchent simplement un instant de partage, souhaitent être entendus sans être soignés. La limite de cette démarche, c'est que, dans certains cas, ce partage ne suffit pas, il se répète sans permettre d'avancer.

Il faut dire que SOS amitié compense les carences du système de soins...

ROLAND JOUVENT. Je ne pense pas que l'association ait cette vocation. Sa proposition initiale, c'est une disponibilité gratuite, dans la lignée de l'Église et des clubs de partage. Elle ne veut rien vendre, rien prendre. Sa présence permanente remplit une fonction quasi maternelle. Mais il est indéniable (et regrettable) que les bénévoles subissent les effets de l'effondrement du Samu social. Ils ne sont pas armés pour faire face à des gens qui ont avant tout besoin de soins psy ou d'un hébergement d'urgence...

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR F.B.