

**L'ACTU**politique | monde | social | économie | enquête | **société** | faits divers | justice

On a tous besoin d'être écoutés

SOLIDARITÉ. SOS Amitié a reçu 7 % d'appels en plus en 2011. Pas étonnant dans un monde « hyper connecté qui n'a jamais autant déconnecté les individus », alerte le sociologue Serge Guérin. Et si l'on redécouvrait l'écoute ?

Notre téléphone nous suit partout, on reçoit cinquante messages par jour, les forums de discussions se comptent par millions... Et pourtant, le bon vieux standard téléphonique de SOS Amitié, tout droit sorti d'une époque où on pouvait vraiment se retrouver seul au monde, n'a jamais enregistré autant d'appels. Ils ont même augmenté de 7 % entre 2010 et 2011. Du jamais vu. Plus de 700 000 conversations anonymes et désespérées à une époque où il suffit pourtant d'un clic pour parler à n'importe qui...

« On vit dans un monde d'hyperconnectés. Mais des solitaires connectés, finalement, ça ne fait pas un groupe », constate le sociologue Serge Guérin. Pour lui, le succès de SOS Amitié ne s'explique pas par un besoin de parler. Mais bien par un besoin d'être... écouté. « Aujourd'hui, plus personne n'écoute vraiment personne, analyse-t-il. Lorsque quelqu'un nous parle, on rebondit sur notre propre situation et nos propres problèmes. »

Du coup, la parole a beau sembler désinhibée en public, elle est en réalité retenue : ceux qui ont vraiment besoin de parler s'autocensurent avant même

d'être mal écoutés. « Ce sont parfois ceux qui ont le plus d'amis Facebook qui se sentent les plus seuls et ont le moins de vraies relations », poursuit le sociologue. D'où le « succès » presque effrayant d'un numéro comme SOS Amitié : une véritable écoute qui n'interrompt et ne juge pas, « avec une empathie qui la distingue un peu de l'écoute neutre d'un psychologue », précise Maxime Bonin, porte-parole de l'association. Les bénévoles sont des « vrais gens » formés pour écouter, qui donnent d'eux-mêmes et de leur temps : chacun consacre quatre heures par semaine à ceux qui n'en peuvent plus de parler dans le vide.

87 % des personnes qui appellent ont entre 25 et 65 ans

Les deux principaux motifs d'appels en disent d'ailleurs long : la solitude et les difficultés relationnelles. « Je suis seul ou j'ai du mal avec les autres », explicite Serge Guérin, évoquant un décrochage social parfois invisible. Suivent — ou précèdent — les difficultés socioprofessionnelles, la pres-



BOULOGNE-BILLANCOURT (HAUTS-DE-SEINE). Les bénévoles de SOS Amitié ont reçu plus de 700 000 appels en 2011.

sion, l'épuisement... Si les hommes sont les plus nombreux à appeler au plan national depuis l'an dernier, les femmes restent majoritaires en Ile-de-France. « C'est frappant, a constaté l'expert. Et lié à leur situation en région parisienne : elles travaillent davantage, sont plus souvent seules avec leurs enfants et ont des temps de trajets très longs qui les coupent du monde. » Au final, 87 % des appelants ont entre 25 et 65 ans, l'âge où l'on est normale-

ment actif et en bonne santé. « Comme si cette période où il faut tout mener de front devenait trop rude et que la société n'entend pas la souffrance que cela engendre », conclut Serge Guérin. L'écoute pour éviter le « burn-out » ? Encore faudrait-il pouvoir tomber chaque fois que c'est nécessaire sur une oreille bienveillante. Seul un appel sur quatre est traité par les 1 500 bénévoles de SOS Amitié. Il en faudrait 6 000 rien que pour répondre au téléphone. Du coup, depuis un an, l'association attaque les nouvelles technologies sur leur terrain. Les jeunes, les parents débordés qui ont du mal à s'isoler ou les travailleurs en open space vident désormais leur sac sur le site Internet de SOS Amitié. Avec la certitude d'être lus et compris. Écoutés, en somme.

AURÉLIE ROSSIGNOL (AVEC F D

CLÉS

- **250 000 heures** d'écoute sont réalisées chaque année par l'association et ses 1 500 bénévoles.
- **4 500 bénévoles** de plus seraient nécessaires pour répondre aux appels.
- **Les hommes appellent plus** que les femmes pour la deuxième année consécutive.
- **1 écoute sur 5** a lieu entre minuit et 8 heures du matin.
- **Un tiers** des appels sont liés à la solitude.
- **2 %** des appels concernent des suicides.
- **7 %** d'appels en plus en un an.
- **14 %** des femmes qui appellent habitent en Ile-de-France.
- **62 %** d'augmentation des appels liés aux problèmes liés au logement, entre 2007 et 2011.

Marie-Jo, bénévole en mémoire de son fils

Martin avait 23 ans lorsqu'il s'est suicidé, il y a quatre ans. Brillant ingénieur diplômé des Arts et Métiers, il écrivait ne plus supporter ce qu'il était devenu. La vie lui pesait. Proche de ses parents, de son frère aîné, de sa petite amie, il jouait de plusieurs instruments de musique, pratiquait du sport de haut niveau dans un club de hockey sur glace. Rien ne laissait présumer son soudain décrochage de la vie. « Nous n'étions pas préparés », confie Marie-Jo, quatre ans après la pendaison de son garçon. Mère aimante, elle regrette que son fils n'ait jamais parlé de ses angoisses profondes, camouflées par une vie ardente, brûlante. « C'était un garçon surdoué. Je pense qu'il avait honte d'être un éternel insatisfait et n'a jamais osé nous le dire », explique Gérard, son père, sans trouver de véritable explication. Peut-être la transition échouée entre ses études et

un travail qui n'était pas à la hauteur de ses espérances ? Peut-être des encadrants scolaires et sportifs qui « poussent à l'excellence sans se préoccuper de l'épanouissement », poursuit Gérard ?

Sans jugements ni a priori

Assez d'interrogations pour que la famille de Martin ait eu envie de se rapprocher de SOS Amitié. « D'abord pour partager notre incompréhension, puis pour nous engager auprès d'eux dans des actions préventives », se souvient Marie-Jo. Une question la ronge toujours... « Et s'il avait pu parler ? » Pas à eux, trop proches, mais à des écoutants, sans jugements, sans a priori. « SOS Amitié aurait pu aider mon fils », croit-elle aujourd'hui. Car l'on peut se sentir très seul, même entouré. Aujourd'hui, Gérard et Marie-Jo militent pour que l'association trouve de nouveaux adhérents.