

## AIR DU TEMPS

# 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 700000 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. boulogne-billancourt (hauts-de-seine). Les bénévoles de SOS Amitié ont reçu plus de 700000 appels en 2011. 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 pression, 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 normalement 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 1500 bénévoles de SOS Amitié. Il en faudrait 6000 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.

**Aurélié Rossignol (AVEC F.D.)**