



**EXCLUSIF**  
Elles témoignent pour **Maxi**

## Apporter soutien et bienveillance

# Et si vous deveniez bénévole à SOS Amitié ?

Le célèbre service d'écoute anonyme fait actuellement face à une forte augmentation des appels. Pour y répondre, de nouveaux bénévoles sont les bienvenus !

Un appel toutes les quarante secondes. Aujourd'hui, c'est à ce rythme que les écoutants de SOS Amitié répondent tour à tour. L'an dernier ont eu lieu 700 000 conversations. Mais, faute d'oreilles disponibles, bien d'autres appels sont directement dirigés vers un répondeur sur lequel une petite voix explique : « Tous nos écoutants sont actuellement en communication... » Créée il y a cinquante-cinq ans, l'association est ouverte 24 heures/24 durant toute l'année et comprend quelque 1 600 écoutants

qui n'arrivent plus à répondre à tous ceux qui ont besoin de trouver une écoute et un soutien.

Depuis le début de l'année 2015, les appels de personnes angoissées ont augmenté de 10 %, et ceux des victimes – mais aussi parfois auteurs – de violences de 15 %. Résultat : seul un appel sur sept peut aboutir et, chaque mois, mille appelants ne parviennent pas à franchir le cap du répondeur. Vingt écoutants supplémentaires permettraient de traiter 10 000 appels de plus par an ! Alors, si vous désirez faire du bénévolat et que l'écoute vous tente, sachez que SOS Amitié recrute.

### Envie d'appeler : qu'attendre de ce coup de fil ?

Une écoute bienveillante, un climat de confiance, la garantie de ne pas être jugée, quel que soit votre problème. En revanche, vous n'obtiendrez pas de conseils de la part de l'écouter ni de marche à suivre ou d'adresses de spécialistes. Le but est de permettre à chacun de trouver soi-même ses ressources – mettre un terme à une relation difficile avec un mari, un parent, un proche, par exemple – et d'envisager ses propres solutions, comme aller voir un psy, un médecin ou autre.



L'avis de l'expert

### Qui peut être écoutant à SOS Amitié ?

Toutes les personnes qui aiment les histoires de vie des gens et savent écouter. Cela nécessite bien sûr d'être sensible à la souffrance des autres, mais sans plonger dans le désespoir. Il ne faut pas vouloir sauver le monde. Juste aider un peu et accepter que l'écoute soit anonyme : on n'aura jamais de nouvelles de la personne que l'on a accompagnée durant l'appel. Il faut donc être solide psychologiquement.

#### L'anonymat facilite-t-il la parole ?

Ça dépend des personnes. Ceux qui appellent préfèrent effectivement sans doute passer un coup de fil plutôt que se rendre dans des centres d'aide psychologique. C'est parfois plus facile de se confier à quelqu'un que l'on ne connaît pas et que l'on ne voit pas. Avec le développement des moyens de communication, cette relation d'aide anonyme à distance est amenée à se développer. C'est pourquoi SOS Amitié propose aussi des chats sur son site Internet, plus utilisés par les plus jeunes.

#### Quel genre d'appels reçoit-on ?

Ceux de personnes qui ont besoin de parler, qui se sentent seules, qui ne savent pas à qui s'adresser. Certains ont des difficultés dans leur couple, leur famille, au travail... D'autres ressentent un malaise diffus et en parler les aide à voir plus clair quant aux causes de ce mal-être.

\* Didier Angelo intervient dans les groupes de paroles des écoutants de SOS Amitié.

## “ Entendre une voix permet de surmonter un moment difficile ”

Angèle, 65 ans, retraitée, en couple, Metz (57), écoutante pendant 7 ans

En découvrant une petite annonce de SOS Amitié qui cherchait des écoutants, je me suis proposée car je pensais que je pouvais aider les autres : les gens sont toujours venus facilement vers moi pour me raconter leur vie. Il me semblait que l'écoute ne nécessitait pas de compétences ou de techniques particulières. Je me trompais, mais je suis allée à l'entretien de façon très décontractée... et j'ai été prise !

Lors de la formation, quand j'écoutais les appels que prenait ma tutrice, je me demandais : « Mais pourquoi est-elle aussi silencieuse ? Pourquoi ne dit-elle pas ceci ou cela pour reconforter la personne. Pourquoi ne conseille-t-elle pas telle ou telle chose ? » J'étais aussi très étonnée qu'elle ne dise jamais « ne vous inquiétez pas ! », « ça va passer... ». Pourtant, les gens semblaient apaisés alors qu'aucun conseil ne leur était produ-

gué. Au fil des appels et des échanges avec ma tutrice, j'ai appris à écouter vraiment. J'ai compris que le simple fait de décrocher, d'entendre une voix, leur permettait de surmonter un moment difficile. Je me souviendrai toujours de l'appel d'une dame qui était seule chez elle, immobilisée par la maladie et un ascenseur en panne. Je reformulais ce qu'elle me disait mais, intérieurement, je me trouvais totalement inutile. Pourtant, elle a terminé l'appel en me disant que je l'avais beaucoup aidée et qu'elle m'embrassait. Je n'ai jamais été frustrée de ne pas connaître la suite de l'histoire des gens : nous ne sommes ni des psychologues ni des assistantes sociales.

Aujourd'hui, j'ai décidé d'arrêter ce travail d'écouter car je commençais à traiter les appels d'une façon un peu trop « technique ». Mais je reste au sein de l'association pour occuper des fonctions administratives.

## “ J'ai le sentiment d'être utile ! ”

Sylvie, 40 ans, commerçante, célibataire, Riom (63), écoutante depuis 3 ans

Il y a quelques années, en écoutant à la radio Xavier Emmanuel qui était président du Samu social de Paris, j'ai été touchée par ce qu'il disait de la solitude des gens et de l'impuissance des services publics à y faire face. J'ai donc décidé de rejoindre d'abord une association d'aide aux SDF puis j'ai proposé mes services à SOS Amitié.

Même si c'était pour du bénévolat, j'ai été frappée par le sérieux du recrutement. J'ai eu deux rendez-vous au cours desquels on m'a beaucoup questionnée sur mon parcours et mes motivations : pourquoi avais-je envie d'être écoutante ? Avais-je déjà œuvré dans d'autres associations ? Une tutrice, écoutante depuis longtemps à l'association, m'a formée pendant trois mois : je l'écoutais prendre des appels et elle m'expliquait en même temps les principes de « l'écoute SOS Amitié » : ne jamais couper la parole, ne pas juger, ne pas donner de conseils... Juste reformuler les phrases, parfois poser

des questions afin de permettre à la personne en souffrance de trouver la solution qui lui convient le mieux.

La première fois que j'ai pris un appel, j'appréhendais de ne pas savoir apaiser celui ou celle que j'allais avoir au bout du fil. Évidemment, je suis tombée sur un cas : c'était un monsieur qui me demandait si je préférerais porter du blanc ou du rose ! Pas du tout quelqu'un qui exprimait une angoisse ! Petit à petit, j'ai appris à gérer ces appels qui peuvent agacer ou déstabiliser, en répondant calmement aux questions posées. Il y a bien sûr des appels qui remuent, comme celui de ce jeune adolescent qui avait très peur de ses parents.

J'étais très émue quand je suis sortie de ma permanence. Heureusement, j'ai pu en parler aussitôt avec l'écouter qui prenait ma relève, ce qui m'a permis de prendre du recul. Nous assurons une nuit d'écoute par mois et durant l'une d'elles, je me suis retrouvée au bout du fil avec une femme qui avait une crise d'angoisse.

Pour la calmer, je l'ai incitée à caler sa respiration sur la mienne.

Pour continuer la formation à l'écoute et nous aider à évacuer la tristesse que nous entendons, nous avons des groupes de paroles toutes les trois semaines : animés par un psy, qui nous répète que nous faisons ce que nous pouvons, on y partage notre expérience et cela nous fait beaucoup de bien.

Actuellement, j'assure une permanence de quatre heures, de 19 à 23 heures, une fois par semaine. Dernièrement, une jeune femme m'a raconté combien sa vie était difficile : elle venait de perdre sa mère et son travail. Elle était alcoolisée. Au bout de vingt minutes, elle m'a remerciée chaleureusement car cet appel l'avait aidée à passer ce moment de détresse qui l'empêchait de prendre sa voiture. Dans ces cas-là, je rentre chez moi avec le sentiment d'avoir été vraiment utile.

Par Sophie Pasquet



Pour trouver le numéro de téléphone de la permanence SOS Amitié la plus proche de chez vous, mais aussi pour chatter : [sos-amitie.com](http://sos-amitie.com).

Partagez votre expérience, posez vos questions sur [maximag.fr/forum](http://maximag.fr/forum)