



## SOS Amitié : "On ne pouvait répondre qu'à un coup de fil sur sept"



((Andy

## ***Submergée par les appels de personnes en détresse toujours plus jeunes, l'association vieille de plus de 50 ans vient d'ouvrir une huitième antenne en Ile-de-France. Reportage.***



[Bérénice Rocfort-Giovanni](#) Publié le [06 mars 2016 à 09h08](#)

C'est un immeuble parisien tout ce qu'il y a de plus ordinaire, niché aux confins du 17<sup>e</sup> arrondissement. Là, [SOS Amitié](#) a ouvert le 1<sup>er</sup> février sa huitième antenne en Ile-de-France. Rien ne vient signaler la présence de l'association, confidentialité oblige. Qui aurait cru que la plateforme d'écoute aux personnes en détresse psychologique, tournée en ridicule par le film culte "Le Père Noël est une ordure", fonctionnait toujours à plein régime en 2016 ? "La région est saturée d'appels, on ne pouvait répondre qu'à un coup de fil sur sept, il fallait absolument créer un nouveau centre", explique Marie-José, bénévole.

A terme, pas moins de huit "écoutants" se relayeront par tranche de quatre heures dans cet ancien local commercial morcelé en trois bureaux avec téléphone et ordinateur. Dans l'un d'eux se trouve un lit pour le bénévole chargé de la permanence de nuit. La bulle de SOS amitié reste bien étanche : impossible, lorsqu'on n'est pas "écoutant", de suivre ne serait-ce qu'une bribe de conversation. Le robinet d'appels restera strictement fermé tout le temps de notre venue.

### **Vague d'appels après le 13 novembre**

Marie-José, Marie-Odile et Robert, tous trois retraités, reçoivent dans la pièce commune, pas encore tout à fait meublée. Avec des années d'écoute au compteur, ils sont les témoins directs d'une souffrance sourde qui traverse les époques. Mais il est difficile d'établir un profil type de l'"appelant". Marie-Odile observe :

**Avant, c'était surtout des retraités. Aujourd'hui, ceux qui nous contactent sont de plus en plus jeunes, on compte beaucoup d'actifs. Depuis la crise économique, il y a aussi de nombreux chômeurs. Ils divorcent à cause de leur licenciement, ont des problèmes avec leurs enfants."**

Fidèle baromètre de nos maux, SOS Amitié a fait face à une explosion de demandes après les attentats du 13 novembre à [Paris](#). L'angoisse est devenue un motif d'appel si fréquent ces dernières années qu'il a fallu créer une catégorie spécifique dans le fichier de l'association. "Jusque-là, on classait ces appels dans une case assez vague, 'souffrance psychique'", soulignent les bénévoles.

A l'autre bout du fil, pas de conseil-clé en main type "tu devrais faire ci ou ça", ni d'injonction-tape dans le dos du genre "allez, ça va aller". Juste une distance bienveillante amplifiée par l'anonymat, qui aide à vider son sac. Formés, comme tous les autres, par un psychologue pendant quatre à six mois, nos trois bénévoles racontent :

**"Les gens sont déjà abreuvés de conseils au quotidien. Ce n'est pas ce qu'ils recherchent lorsqu'ils nous sollicitent. Nous ne sommes pas des soignants. Il n'y a aucun suivi. D'ailleurs, celui qui téléphone régulièrement tombe à chaque fois sur un écoutant différent. Ces personnes veulent du temps, de l'espace pour 'décharger'. Souvent, le motif de l'appel est un problème dont personne, au sein de leur entourage, ne saisit la gravité : identité sexuelle, maladie... Les idées tournent dans leur tête, c'est confus. Nous, on se contente d'écouter, d'élaborer des pistes, Il leur faut un autre angle de vision, on les aide à trouver les outils".**

Elaborer des pistes, mais pas plus. "Même en cas de menace de [suicide](#), on n'appelle pas les secours, sauf si la personne nous le demande. On fait avancer leur réflexion car parfois, ils ne pensent qu'à mettre fin à leur souffrance et ne mesurent pas forcément les conséquences pour leurs proches."

## **Dernière bribe de relation humaine**

Surprise, les ados biberonnés à Facebook et à Twitter n'hésitent pas à se tourner vers l'association vieille d'un demi-siècle. Par téléphone, mais aussi grâce à un outil spécialement créé pour eux, [le chat](#). "53% des personnes qui se connectent ont moins de 25 ans", observe Robert. Marie-Odile raconte :

**"Les jeunes évoquent des problèmes d'anorexie, de boulimie, certains se scarifient. Ils sont impulsifs et peuvent facilement passer à l'acte, d'où l'importance d'avoir le bon mot au bon moment."**

SOS Amitié, c'est aussi, pour beaucoup, la dernière bribe de relation humaine. "Les handicapés mentaux qui restent en hôpital de jour sont souvent seuls quand ils rentrent chez eux le soir. Ils n'ont parlé qu'à des soignants, alors ils appellent SOS Amitié pour raconter leur journée, comme le ferait quelqu'un qui revient du travail. Je me souviens aussi d'un homme qui téléphonait le matin juste pour dire 'bonjour', c'était son coup de fil de 'mise en route'", raconte Robert.

## **Une "hotline" pour les bénévoles**

Parfois, SOS Amitié sert de palliatif aux dépressifs : "Leurs psys leur conseillent de nous appeler lorsqu'ils partent en vacances !" Des malades mentaux l'utilisent, eux, comme défouloir. "Certains nous insultent, sont pervers, manipulateurs."

Ces appels-là sont durs à encaisser, même pour les écoutants les plus aguerris. Alors régulièrement, les bénévoles se retrouvent autour d'un psy pour une réunion de débriefing. A leur tour, ils "déchargent". "Le plus dur est d'apprendre à gérer son impuissance", selon Robert. Ils ont aussi leur "hotline" à eux, accessible 24h/24 en cas de craquage. Pour un temps, ils se glissent dans la peau de "l'appelant".

## **Bérénice Rocfort-Giovanni**