

## Avec les bénévoles de SOS Amitié : « On n'est ni psys, ni thérapeutes »

Par [Mylène Hassany](#) vendredi 28 octobre 2016 à 10:23 (Mise à jour vendredi 28 octobre 2016 à 12:17)



Chez SOS Amitié à Évry, un poste d'écoute. (MH/EI)

La comédie de Jean-Marie Poiré les a rendus célèbres, en 1982. En 2016, les bénévoles de l'association SOS Amitié sont toujours au front et prennent chaque jour de nombreux appels de personnes souffrant de solitude, suicidaires, ou ayant simplement besoin d'être écoutées. En Essonne, l'association a deux antennes, dont celle d'Évry qui a 35 ans d'existence. Comme tout le réseau, elle fait face à un nombre croissant d'appels et à un manque de bénévoles. Essonne Info les a rencontrés.

Le rendez-vous a été fixé dans une rue d'un quartier d'Évry. C'est Paul\*, retraité et bénévole de l'antenne d'Évry, qui nous guide jusqu'au local de SOS Amitié, là où les écoutants prennent, chaque jour, des dizaines et des dizaines d'appels. En chemin, il prend bien soin de nous préciser que l'adresse doit demeurer secrète : « *Il y a une culture du secret, de l'anonymat. C'est en train de changer mais au début, il ne fallait parler à personne du fait que l'on était bénévole* ». Le risque étant principalement de tomber sur un appelant connu du bénévole, ou que la personne en détresse souhaite créer une relation avec l'écouter. Un fait que l'association ne prévoit pas dans son cahier des charges : l'écoute doit rester à distance et en tout anonymat, ce depuis la création de SOS Amitié en France, en 1960.

Le local d'SOS Amitié Évry est situé au premier étage d'un bâtiment en béton, dans un appartement grand et calme. Un séjour spacieux avec une dizaine de chaises disposées en rond, une cuisine où coule du café : l'endroit est accueillant et prévu pour une présence jour et nuit. Pompiers, médecins, psys et même religieux viennent de temps à autre y donner des formations aux bénévoles.

Une seule écoutante, Hélène\*, est présente ce matin-là. Elle est en pleine conversation dans une pièce à l'étage, un casque vissé aux oreilles. Mais sur l'Essonne, ce sont près de 40 bénévoles qui prennent tous les jours de la semaine et 24 heures sur 24 les appels de personnes en détresse de toute la France. Dans une pièce voisine, un clic-clac où les écoutants de nuit peuvent se reposer. Sur le bureau, un ordinateur portable : c'est pour le chat avec les ados, nous indique Paul. « *Nous nous sommes équipés de cette façon car les plus jeunes n'appellent pas. La plupart d'entre eux préfère la messagerie instantanée.* » De même que pour le téléphone, SOS Amitié répond aux messages électroniques à toute heure du jour ou de la nuit.

## « Beaucoup d'appels se perdent et n'aboutissent pas »

Un autre poste de l'association est situé à Brunoy, « *mais nous n'y sommes plus très nombreux*, regrette Hélène. *J'espère qu'on ne va pas nous supprimer notre local* ». Son appel terminé, cette habitante de Yerres est descendue nous parler de son expérience dans l'association. C'est exceptionnellement qu'elle se trouve à Évry ce matin-là. Souriante et calme, Hélène est infirmière retraitée. C'est deux à trois fois par mois qu'elle se rend au local d'SOS Amitié de Brunoy, depuis qu'elle a commencé il y a six ans. « *Maintenant que je suis à la retraite, c'est plutôt quatre* », tient-elle à préciser. Parmi les adhérents brunoyens, il y a aussi Philippe\*, non-voyant. « *Cela lui donne une grande sensibilité auditive et il est de très bon conseil*, décrit Paul. *Aucun appelant n'a jamais pu deviner son handicap.* »

Si beaucoup d'entre eux revendiquent une carrière dans le social ou la santé, les bénévoles d'SOS Amitié le disent : ils ne sont ni psys, ni thérapeutes. Paul, lui, était enseignant. Il œuvre au bon déroulement du poste d'Évry depuis sa création, il y a 35 ans, à l'initiative d'une femme médecin de Corbeil. « *On est des gens ordinaires*, insiste cet Evryen. *Il faut juste accepter l'autre tel qu'il est, pouvoir apaiser son angoisse sans aucun jugement. Ce qu'il faut aussi, c'est bien gérer l'appel : c'est l'appelant qui va raccrocher le premier.* » Un vrai défi, quand on sait que chez SOS Amitié, le téléphone sonne en continu. « *En quatre heures, nous prenons 8 à 10 appels. Mais beaucoup se perdent et n'aboutissent pas. C'est pour cela qu'on a besoin de monde* », exprime Paul. Car si les personnes avec des problèmes mentaux – souvent orientés par leurs psys – représentent une grande partie des appelants, l'actualité amène de nombreux nouveaux interlocuteurs, avec des tourments qui prennent de nouvelles formes. « *C'est vrai qu'il y a une montée de la peur, de l'angoisse*, relève Paul. *Mais c'est très difficile à chiffrer. Je constate que de plus en plus de gens ont envie d'en finir, et les facteurs sont nombreux : chômage, deuil, séparation...* »

## « On reste centré sur la personne »

Le contexte post-attentats a aussi favorisé les discours racistes et intolérants, notent les bénévoles. « *Alors on rappelle la loi*, rebondit Hélène. *On est très neutre : aucune position n'est prise, politique ou religieuse. On reste centré sur la personne. Chaque appel est une surprise, les gens sont très variés. Parfois on a des appelants qui nous remercient de notre disponibilité, en disant qu'on leur a fait un cadeau formidable, alors qu'on n'a fait que les écouter.* »

Reconnue d'utilité publique par l'État dans la prévention du suicide – son but premier, SOS Amitié est témoin des conséquences de la solitude et de l'isolement qui touche des Français de plus en plus nombreux. Selon les chiffres de l'association, 4 millions de personnes en France ne « parlent » (comprendre : avoir une véritable conversation) que trois fois par an. Bien que toujours accompagnée par la ville d'Évry, l'association est confrontée aux pertes progressives des subventions du Département de l'Essonne (moins 30 % en 2016) qui a revu ses champs de compétence et « *repris des nouvelles dispositions légales.* »

Alors, l'association est en recherche constante de nouveaux partenaires et bénévoles. Et pour rejoindre SOS Amitié, pas d'obstacles particuliers. Une inscription via [le site Internet](http://www.sos-amitie.org), d'abord. Après une première prise de contact, le postulant est reçu par des bénévoles, avec une mise en situation d'écoute. Ensuite, une formation progressive de trois ou quatre mois est nécessaire, auprès d'un psychologue et avec d'autres écoutants de l'association. « *On demande un engagement minimum de deux ans*, précise Paul. *Bien sûr, il arrive que des gens nous lâchent en cours de route, mais la formation est faite pour que ça n'arrive pas.* »

Au moment de nous quitter, nous demandons à nos deux bénévoles les qualités pour faire un bon écoutant. « *Avoir de l'empathie, être bien dans ses baskets et sûr de soi*, décrit Paul. « *Croire en l'humain*, ajoute Hélène. *Et beaucoup d'espoir.* »

C'est Paul qui conclut sur cette jolie métaphore : « *Être écoutant, moi, ça me rappelle l'auto-stop de l'époque. On se croise, on ne se reverra plus, mais on a fait un bout de chemin ensemble.* »

Pour plus d'informations : [www.sos-amitie.org](http://www.sos-amitie.org)

SOS Amitié en Ile-de-France : 01 42 96 26 26

\*A leur demande, tous les prénoms des bénévoles ont été changés.