

U

comme **urgence**

Quand le téléphone sauve

Depuis 1960, SOS Amitié est au bout du fil. Rencontre avec deux « écoutantes » d'Île-de-France, des mères au foyer affûtées pour soulager les souffrances et rompre la solitude.

« J'avais t'couper les tétons aux ciseaux si tu racroches. » Madeleine en rigole, quand elle évoque avec Cynthia ce jeune schizophrène habitué de SOS Amitié. Une brutalité qui rappelle les bons mots du Père Noël est une ordure... L'appel suivant est plus enjoué : celui d'une jeune femme pressée d'annoncer la bonne nouvelle : « Elle voulait absolument dire à quelqu'un qu'elle allait se marier. »

Lancé en 1960 par le pasteur français Jean Casalis, ce service d'écoute gratuit pour personnes en difficulté est toujours aussi vigoureux. La force de cette association, aujourd'hui parrainée par l'acteur et réalisateur Christophe Malavoy, c'est donc une ligne téléphonique fonctionnelle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce à 1700 bénévoles anonymes répartis à travers la France métropolitaine. Quelque 673000 appels ont été traités l'an dernier, d'une durée moyenne de 18 minutes. Ce nombre d'appels a tendance à baisser à l'échelle nationale mais à augmenter en Île-de-France. Peut-être l'effet d'une campagne d'affichage parisienne plus importante, ou la conséquence des attentats de Charlie Hebdo et du Bataclan.

UN AMI SANS VISAGE

Qui appelle ? Des gens tout à fait ordinaires, pour la grande majorité. Mais qui, à un moment de leur vie, n'ont personne dans leur entourage à qui confier une déception, un problème d'argent ou un dilemme. « Ils ne cherchent pas de solution auprès de nous. D'ailleurs, ils s'en étonneront si vous les conseillez. Ceux qui appellent veulent une écoute. Nous sommes là pour les entendre et leur tendre un miroir pour les aider à dédramatiser. »

Ces « écoutants » – souvent des mères de famille, de jeunes retraitées – aident aussi les « appelants » à préserver leur humanité, par la grâce d'un petit

coup de fil. Cela peut-être un paysan dans un village isolé ou un jeune cadre sous pression, fraîchement installé à Paris et sans ami. « Vous n'imaginez pas le nombre de gens qui nous disent que sans nous, ils n'auraient parlé à personne de leur journée », dit Madeleine.

Certains appelants reconnaissent être entourés d'enfants ou de petits-enfants à l'oreille compatissante, gorgés de bons sentiments, mais avec qui les conversations sont devenues impossibles. « Des vieux ne supportent pas leur maladie, ils trouvent qu'être proches de la mort c'est dégueulasse. Mais en face, on leur dit sans cesse qu'il y a toujours de l'espoir, qu'il faut y croire, que ça va aller. De tout ça, ils en ont ras le bol et ont besoin de l'exprimer ! » Difficile enfin de se mettre à nu devant quelqu'un qui vous regarde : l'écoutant de SOS est un ami sans visage.

UNE BOUTEILLE À LA MER

Depuis l'ouverture d'une messagerie instantanée en 2005, un nouveau public est entré en contact avec l'association : les adolescents, en proie au harcèlement, aux doutes sur leur sexualité, à des peines sentimentales et parfois d'irrépressibles envies suicidaires. « Ici, un échange dure plutôt 45 minutes, car il est difficile de percevoir le mal-être derrière des mots et des émoticônes. » Par manque de bénévoles, ce service n'est pour l'instant opérationnel qu'entre 17 h et 1 h du matin. Il reste enfin la possibilité d'envoyer un e-mail, comme une bouteille à la mer. Réponse assurée en moins de 48 heures.

Peut-être qu'à force de débriefer entre écoutants, en présence d'un psychiatre, les bénévoles ont développé des « éléments de langage » pour mieux définir leur rôle. « Nous voyons quelqu'un se noyer et lui lançons une grosse bouée, mais sans se jeter à l'eau avec lui », dit Cynthia. Madeleine réfléchit. « Je préfère dire que nous sommes comme une bougie posée sur le rebord d'une fenêtre. » JORDAN POUILLE

