



Société & Solidarités

ENTRETIEN

« SOS Amitié, allô, j'écoute »

Durant la période des fêtes, le nombre d'appels connaît une forte hausse. Alain Mathiot, président de l'association, raconte comment les bénévoles font face à cette souffrance liée à la solitude.



Au standard de l'association, depuis une dizaine d'années, le nombre d'appels croît de manière exponentielle. Patrick Nussbaum

SOLIDARITÉ

SOS Amitié, rempart contre la solitude

En hausse, les appels reçus par l'association témoignent d'une intense souffrance liée à l'isolement ou à la détresse psychique. Entretien avec son président, Alain Mathiot.



Crée il y a soixante ans, la fédération, qui offre une oreille attentive aux personnes en détresse, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, a répondu en 2019 à 700 000 appels grâce à 1800 écoutants bénévoles. Une mission de service public pour son président, Alain Mathiot, qui regrette de ne pouvoir la remplir qu'aux deux tiers, faute de moyens.

Comment gérez-vous la période des fêtes, délicate pour les personnes en grande solitude?

ALAIN MATHIOT Aux moments de Noël et du Nouvel An, il y a une forte recrudescence des appels. Entre le 20 décembre et le 1^{er} janvier, on reçoit de 30 % à 40 % d'appels en plus. C'est aussi le cas au mois d'août, quand tout le monde part en vacances... Pour faire face, nous mutualisons nos moyens en créant un numéro unique pour nos 45 sites. Ainsi, une personne qui appelle de Paris pourrait avoir un interlocuteur dans la Sarthe, si un écoutant est disponible là-bas. Ce système nous permet de prendre jusqu'à 40 appels simultanés, mais cela ne suffit pas à couvrir tous les besoins. Bien sûr, les nuits de Noël et du jour de l'An sont particulièrement tendues, car nos écoutants ont aussi besoin d'être en famille ou de partir en vacances. Toutefois, nombreux sont ceux qui prennent tellement leur engagement à cœur qu'ils se débrouillent pour être présents ces jours-là.

Dans l'imagerie populaire, SOS Amitié est associée au Père Noël est une ordure...

ALAIN MATHIOT Effectivement, le film passe presque tous les ans à la télévision à Noël. Chez nous, les avis sont partagés. Personnellement, je crois que le film nous a aidés à nous faire connaître, sur un mode un peu grinçant, certes, mais tellement drôle. Certaines de nos antennes ont d'ailleurs décidé d'utiliser cette notoriété, en proposant aux passants de venir tricoter une écharpe de la solidarité. Et en Champagne-Ardenne, les bénévoles ont organisé une représentation de la pièce de théâtre qui a inspiré le film. Pour moi, tous les moyens sont bons pour attirer de nouveaux bénévoles.



Justement, qui sont les écoutants, et comment sont-ils formés ?

ALAIN MATHIOT Notre demande d'engagement est assez exigeante : quatre heures de permanence téléphonique par semaine, dont une de nuit, chaque mois. Naturellement, les jeunes retraités, qui ont davantage de temps, sont majoritaires parmi nos écoutants, mais nous avons de plus en plus d'actifs entre 30 et 45 ans. Quand ces personnes ont de jeunes enfants, on tente d'aménager leurs horaires pour que leur engagement ne pénalise pas leur vie familiale. Tous sont formés sur le plan théorique et passent plusieurs semaines en « double écoute », aux côtés d'un bénévole chevronné. Nous assurons également un suivi des écoutants, avec des réunions toutes les



Alain Mathiot
Président
de SOS amitié
France

trois semaines, en présence d'un psychologue.

Votre association est-elle victime de son succès ?

ALAIN MATHIOT De fait, depuis une dizaine d'années, le nombre d'appels croît de manière exponentielle. La technologie nous permet de comptabiliser tous les appels : ceux auxquels on répond, et les autres. Au total, il y en a trois millions par an, soit 7000 par jour. Hélas, nous ne pouvons donner suite qu'à moins d'un tiers de ces appels.

Comment expliquer cette croissance des appels ?

ALAIN MATHIOT Le fait que nous pratiquions une écoute bienveillante, anonyme et confidentielle permet aux gens de nous

dire des choses qu'ils ne peuvent confier à personne d'autre. Cela va de l'enfant battu à la femme violée, en passant par l'adolescent victime de harcèlement scolaire. Bien sûr, en cas de violences, nous incitons les personnes à porter plainte. Mais, en nous appelant, les victimes savent que nous ne les forcerons à rien d'autre, si elles veulent simplement mettre des mots de ce qui leur arrive. Il arrive aussi que ceux qui nous appellent se présentent aussi comme des coupables, d'agression, de viol. Dans ce cas, nous leur rappelons la loi, et leur conseillons de se dénoncer à la police. Certains, enfin, sont « accros ». Souvent des gens dans une grande solitude, qui ressentent le besoin de nous appeler régulièrement, plusieurs fois par jour. Avoir quelqu'un en ligne les rassure, ce sont des appels souvent courts, ils veulent juste vérifier qu'on est là pour eux.



Quels sont les profils des « appelants » ?

ALAIN MATHIOT La majorité a entre 25 et 65 ans, dont la moitié entre 45 et 64 ans, et deux tiers sont des femmes. L'expression d'une souffrance psychique représente 43,4 % des appels, suivie par la solitude, loin devant les problèmes matériels. Nous avons aussi beaucoup d'appels liés à des problèmes de relation parents-enfants ou à de l'épuisement professionnel.

Depuis 2001, vous avez lancé un service de messagerie en ligne et de chat. Cela vous a-t-il permis de toucher un public plus jeune ?

ALAIN MATHIOT Avec 15 000 chats par an, cette activité reste marginale par rapport aux conversations téléphoniques, qui sont au nombre de 700 000 par an. Mais elle nous permet effectivement de toucher des jeunes. 50 % des chats sont entamés par des moins de 25 ans. Les enfants et adolescents sont parfois moins intimidés à l'écrit qu'à l'oral et le chat est plus discret pour ceux qui ne souhaitent pas que leurs parents les entendent se confier. Or, la détresse des jeunes est très importante et l'évocation de pensées suicidaires est très fréquente chez eux : en moyenne entre 3 % et 5 % des appelants évoquent directement le suicide. Chez les moins de 25 ans, ce taux atteint 20 %.

Le mal-être dont vous témoignez est-il lié à la défaillance de certains services publics de santé ?

ALAIN MATHIOT C'est certain. Des associations comme la nôtre tiennent le rôle que l'État ne parvient plus à tenir. Débordés, les services sociaux ou les services de santé comme les urgences ne peuvent plus prendre le temps de l'écoute, pourtant fondamental. Ainsi, depuis que le nombre de lits en psychiatrie a été diminué au début des années 2000, la première cause des appels que nous recevons est de loin la souffrance psychique. Nous avons bien sûr la possibilité de leur suggérer des organismes qui pourraient les prendre en charge. Mais, souvent, une personne qui appelle SOS Amitié est au bout du rouleau et a le sentiment qu'elle a déjà tout essayé.

Avez-vous d'autres moyens d'action que l'écoute, en cas de danger imminent ?

ALAIN MATHIOT On peut appeler les secours, si la personne accepte de rompre l'anonymat et que l'on dispose d'informations suffisamment fiables. Car certains inventent des scénarios – c'est hélas fréquent en cas de troubles psychiatriques. Bien sûr, on préfère se tromper, plutôt que de ne pas empêcher un suicide ! Mais, quoi qu'il arrive, les écoutants ne sont pas tenus au courant des suites. Un principe qui est parfois source de frustration. Mais c'est aussi pour les préserver.

Outre l'écoute et le chat, SOS Amitié produit rapports et colloques pour sensibiliser les pouvoirs publics. Vous considérez-vous comme des lanceurs d'alerte ?

ALAIN MATHIOT On a de plus en plus conscience que l'on doit témoigner de ce que l'on entend. Depuis 2011, on publie chaque année un Observatoire des souffrances psychiques qui compile les données statistiques recueillies pendant nos appels (âges des appelants, sujets évoqués...), mais aussi les thématiques que l'on voit apparaître. Ainsi, depuis des années, nous constatons les traumatismes des personnes qui ont subi des violences durant leur enfance ou vécu dans un contexte violent. Aujourd'hui, les pouvoirs publics commencent seulement à évoquer ce fléau...

Êtes-vous soutenus par les pouvoirs publics ?

ALAIN MATHIOT Nous tenons au principe du bénévolat, mais nous avons aussi des coûts de fonctionnement. Aussi, chacune des 45 antennes de la fédération SOS Amitié a son propre budget et sollicite les institutions locales pour obtenir des subsides. Au niveau national, on ne se sent guère soutenus, puisque le ministère de la Cohésion sociale vient de nous supprimer, sans explication, la subvention de 10 000 euros qu'elle nous accordait jusqu'alors ! En juin 2018, pourtant, le ministère de la Santé s'était donné comme objectif de « promouvoir le bien-être mental, repérer la souffrance psychique et prévenir le suicide ». Précisément ce que nous faisons depuis soixante ans ! On est très loin d'avoir un financement à la hauteur de la mission d'utilité publique que nous remplissons. ●

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR
EUGÉNIE BARBEZAT



IL MANQUE 500 ÉCOUTANTS

Reconnue d'utilité publique en 1967, SOS Amitié ne raccroche jamais. Ainsi, sur les 700 000 écoutes annuelles, une sur cinq est réalisée entre minuit et 8 heures du matin. Depuis 2017, l'association bénéficie d'un numéro unique : le 09 72 39 40 50. Les principales raisons des appels sont la souffrance psychique (43,4 %), la solitude (38,4 %) et les problèmes liés à la famille ou aux sentiments (25,4 %). Le nombre d'écoutes (1 788 en 2017) est en baisse depuis 2013. Or, l'association estime qu'elle aurait besoin de 500 écoutes de plus pour faire face aux besoins.
