

11^e OBSERVATOIRE S.O.S AMITIÉ DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES 2021

(Chiffres année 2020)

S.O.S
Amitié

UN MAL.  DES MOTS.

S.O.S Amitié

L'année 2020 est caractérisée par :

- La mise en place et le développement de **l'écoute à domicile** pendant le premier confinement. Cette initiative a permis de faire face dans un temps record au confinement lié à la crise sanitaire et à l'augmentation du nombre d'appels qui en a résulté (+30% par rapport à avant la crise, cette valeur persiste encore aujourd'hui. Ce nouveau type d'écoute a été validé par référendum auprès de tous les écoutants en novembre 2020.
- **La mutualisation du planning des créneaux d'écoute entre tous les postes d'écoute**, qui a permis une meilleure adaptation à la demande.
- **Le développement de nos relations avec le Ministère des Solidarités et de la Santé** qui nous soutient sans faillir et qui s'est traduite par notre participation à la plateforme nationale d'écoute « Covid19 » (0800 130 000).

Comme le montre l'analyse des appels 2020, l'évocation du suicide par les appelants a fortement augmenté avec la crise du Covid19, même si les statistiques nationales indiquent une faible augmentation du nombre de passages à l'acte. Je salue le dévouement de nos bénévoles qui ont contribué, à leur niveau, avec tous les autres acteurs impliqués, au combat contre ce fléau : la prévention du suicide, qui commence pour nous par l'écoute attentive et bienveillante du mal-être, ne peut qu'être partagée entre tous les acteurs concernés : soignants, acteurs sociaux, associations. Le projet actuel de mise en place d'un numéro national de prévention du suicide va dans ce sens et S.O.S Amitié est prêt à participer activement à ce projet, pourvu que ne soient pas remises en question les valeurs auxquelles nous tenons par-dessus tout : respect de l'anonymat et de la confidentialité des échanges appelants-écoutants.

Le taux de réussite des appels est toujours de 20% environ, de jour comme de nuit, c'est-à-dire que seulement un appel sur cinq arrive sur un écoutant. Mais les appelants ont aujourd'hui plus de chance d'être écoutés qu'auparavant : s'ils appellent plusieurs fois dans la journée, ils ont en moyenne 70 à 80% de chances d'être écoutés.

Au cours de 2020, l'élan de solidarité suscité par la crise sanitaire a valu à nos associations nombre de contacts avec des bénévoles candidats à l'écoute. Nous avons pu en accueillir une bonne part. Mais ce n'est toujours pas suffisant et nous sommes encore loin des 500 que nous recherchons...

Alain Mathiot, Président S.O.S Amitié France

S.O.S Amitié écoute depuis 1960

Depuis sa création en 1960, l'objectif premier de S.O.S Amitié est de prévenir le suicide par l'écoute du mal-être, de l'angoisse ou du désespoir de toute personne en souffrance.

Reconnue d'utilité publique et labélisée « aide en santé » par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé pour la qualité de son action, l'association répond aux appels de détresse toute l'année, 7 jours sur 7, par téléphone et mail 24 heures sur 24, de 13h à 3h du matin par chat.

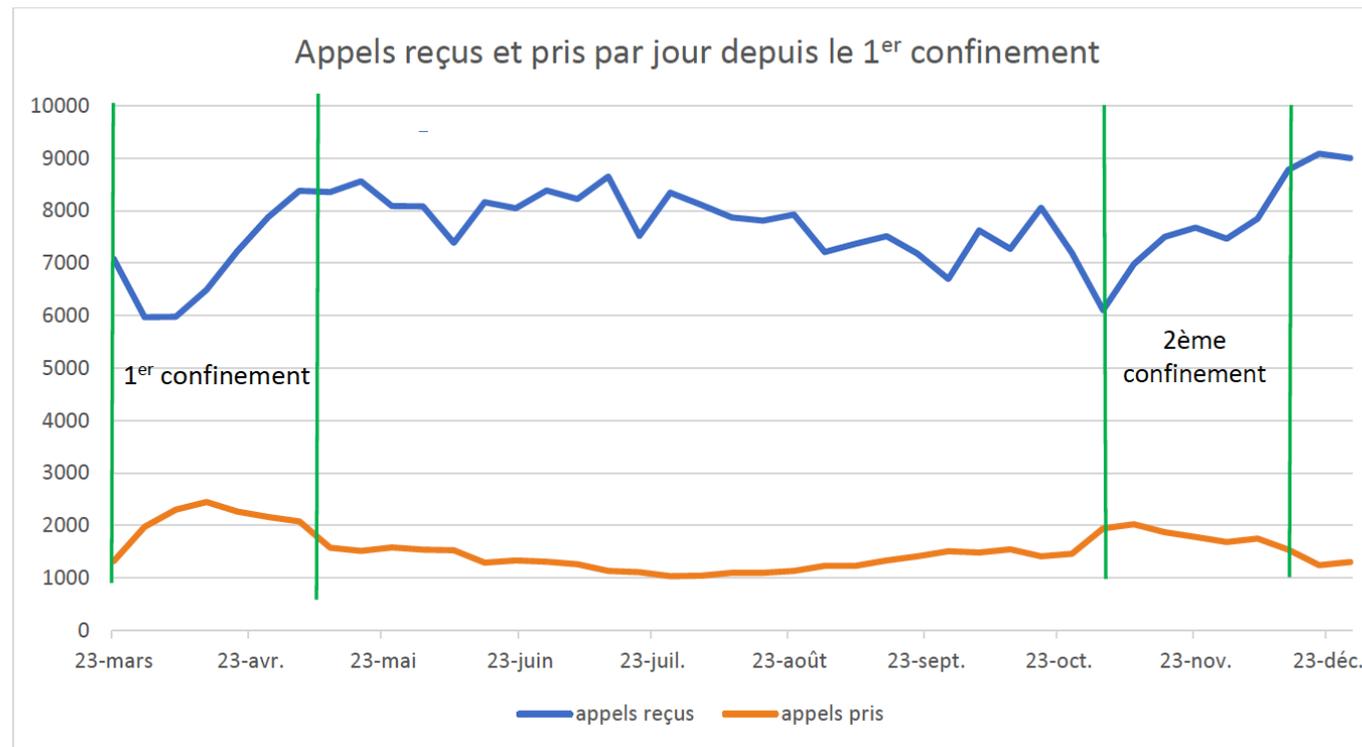
Son écoute est gratuite, anonyme et confidentielle. Elle est assurée par près de 1 800 bénévoles formés à l'écoute de façon spécifique, à partir de 44 associations locales réparties sur l'ensemble du territoire.

Dès fin mars 2020, S.O.S Amitié a répondu au confinement en ouvrant largement la possibilité d'écoute à domicile par les écoutants. Disponibles, ceux-ci ont pu répondre davantage à l'augmentation des appels de cette période.

Pour la onzième année consécutive, S.O.S Amitié diffuse les résultats de son « Observatoire des souffrances psychiques ». En tant que miroir des souffrances de plusieurs dizaines de milliers d'appelants de tous âges et de tous milieux, S.O.S Amitié exerce un rôle social reconnu. Le gouvernement lui a donné pour mission de répondre à certains appels de sa ligne Covid19.

L'Observatoire S.O.S. Amitié analyse les données recueillies chaque année auprès de ses associations locales. En effet, bien que les appels soient anonymes, certains éléments sont systématiquement renseignés par les écoutants : date, heure et durée de l'appel, tranche d'âge estimée et genre de l'appelant, types de difficultés évoquées.

Auparavant, ces statistiques étaient établies à partir du nombre global d'appels reçus annuellement par l'association, dont certains provenaient des mêmes appelants. Depuis 2018, l'évolution des techniques téléphoniques permet de les traiter au niveau du nombre d'appelants, tout en préservant strictement l'anonymat des personnes qui appellent. Une possibilité qui améliore les statistiques, affine l'analyse des éléments recueillis et renforce leur représentativité.

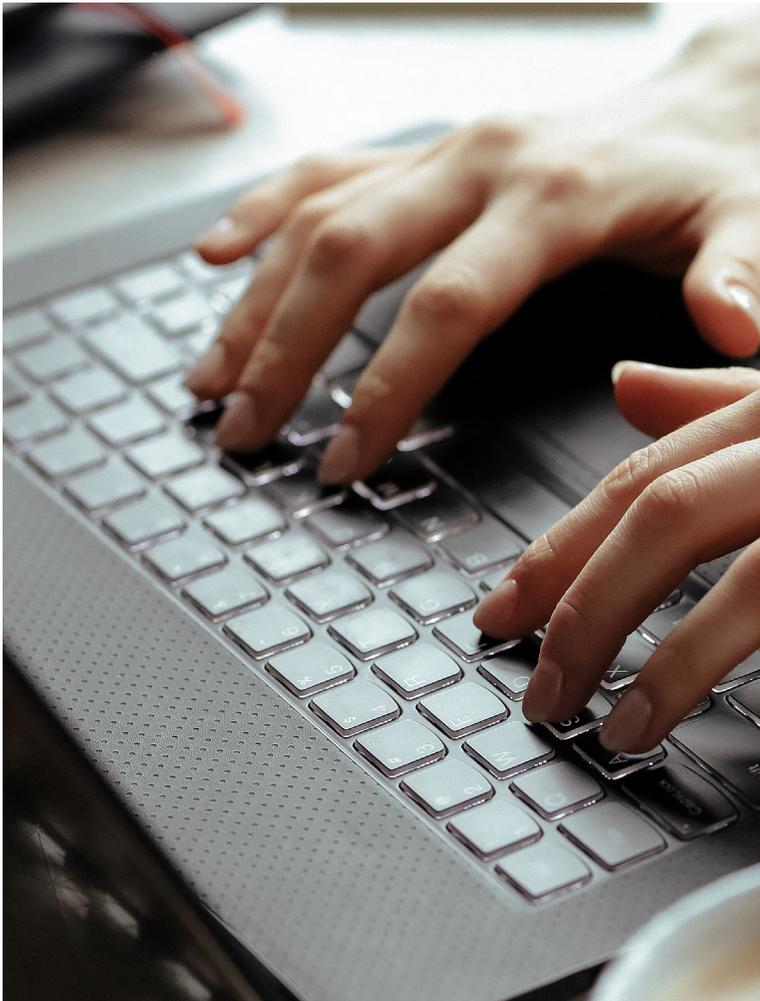


- Il y a une forte croissance du nombre d'appels reçus et pris pendant le 1^{er} confinement avec une présence accrue des écoutants en particulier grâce à la mise en place de l'écoute à domicile et à la disponibilité des écoutants.
- Puis une tendance légère à la baisse mais à un niveau élevé des appels reçus pendant toute la période de déconfinement jusqu'au reconfinement de novembre avec une légère baisse également des appels pris.
- Enfin une forte hausse des appels entrants avec le reconfinement de l'automne à laquelle a répondu la mobilisation des écoutants.
- Pendant la période de Noël, il y a une forte pression des appelants mais une moindre présence des écoutants : beaucoup d'écoutants sont avec leurs familles.
- En moyenne, S.O.S Amitié n'a la capacité de répondre qu'à un appel sur cinq.



Des points marquants de l'écoute S.O.S Amitié en 2020

- La mise en place de l'écoute à domicile fin mars a permis de mobiliser les écoutants pendant le 1^{er} confinement, d'autant plus qu'ils étaient eux-mêmes confinés.
- Cela a conduit à une forte augmentation des appels pris pendant le 1^{er} confinement avec une tendance légère à la baisse jusqu'au 2^e confinement pour augmenter fortement au cours de ce dernier.
- Lors du 1^{er} confinement, les appelants n'ayant appelé que sur une semaine ont augmenté de 63% par rapport à la même période de 2019 et de 16% au 2^e confinement.
- Plus de la moitié des appelants, 51%, évoquent au téléphone des souffrances de l'ordre de la santé psychique (angoisse, dépression, maladie mentale), +8% par rapport à 2019.



- Sur l'année 2020, les pensées suicidaires ont augmenté de 14% par rapport à 2019. Elles ont été beaucoup plus évoquées avant le 1^{er} confinement et entre les deux confinements que pendant les confinements.
- 30% environ des moins de 25 ans évoquent le suicide (28% au téléphone, 39% par mail et 31% par chat)
- Sans surprise, les appelants ont beaucoup plus parlé de solitude pendant les deux confinements (+23% pendant le 1^{er} et +29% pendant le 2^e) et aussi beaucoup plus parlé de problèmes existentiels pendant les deux confinements.
- Les souffrances physiques ont été moins évoquées en début d'année, -13%, et beaucoup plus pendant le 1^{er} confinement, +29% (+14% pendant le 2^e confinement).
- Plus de la moitié des appelants ont moins de 45 ans, 51% au téléphone, 66% au chat et 54% par mail.
- Les 2/3 des appelants sont des appelantes.
- Sur 2,8 millions d'appels reçus, tous médias confondus, les écoutants ne peuvent en prendre qu'un cinquième, soit un peu moins de 600 000 appels. Les écoutants ne prennent que 12% des appels chat.
- La durée moyenne des appels au téléphone est de 20 min, 35 min pour les chats.
- Le nombre d'écoutants s'élève à 1 756, il est stable depuis 2019 et il y aurait besoin de bien davantage de bénévoles. La Covid 19 a fait prendre conscience de la nécessité de l'écoute et beaucoup de candidatures arrivent depuis. C'est bon signe pour la présence de S.O.S Amitié en 2021.

S.O.S Amitié face à davantage de pensées suicidaires, en particulier chez les jeunes

Cette étude porte sur 21 340 appelants au téléphone de l'année 2020 et sur tous les appels significatifs par chat (13 406) ou mail (8 178).

S.O.S Amitié travaille à la prévention du suicide soit par l'écoute des personnes ayant des pensées suicidaires ou en train de passer à l'acte, soit en contribuant à faire baisser l'angoisse des personnes en risque suicidaire (problèmes de santé mentale, dépression, burn-out, violence, ruptures, deuil).

Par mail, le suicide est la deuxième situation évoquée après la « santé psychique ». Au chat, c'est aussi la deuxième situation évoquée après la « santé psychique ». Au téléphone, c'est la cinquième situation évoquée après « santé psychique », « solitude », « famille-sentiments », « difficultés relationnelles ».

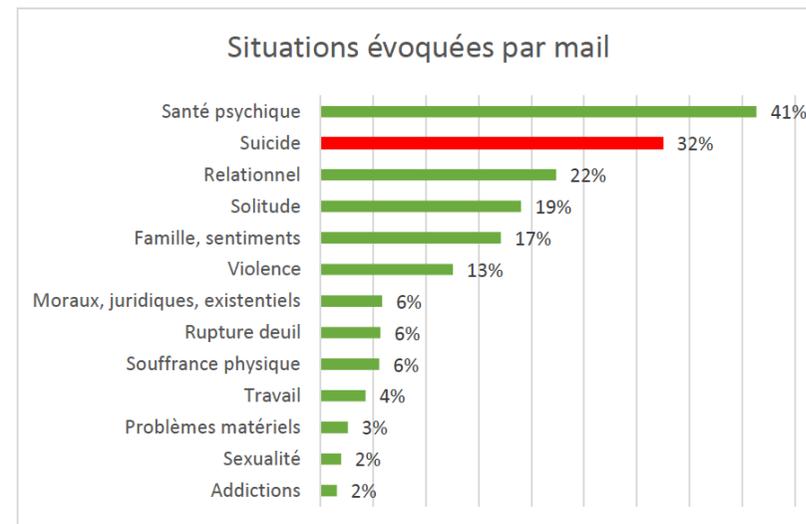
Par mail

Par rapport à 2019, certaines évocations de situations connaissent une augmentation : famille-sentiments (1) +38%, violence +28%, souffrance physique +23%, pensées suicidaires +21%, solitude +2%.

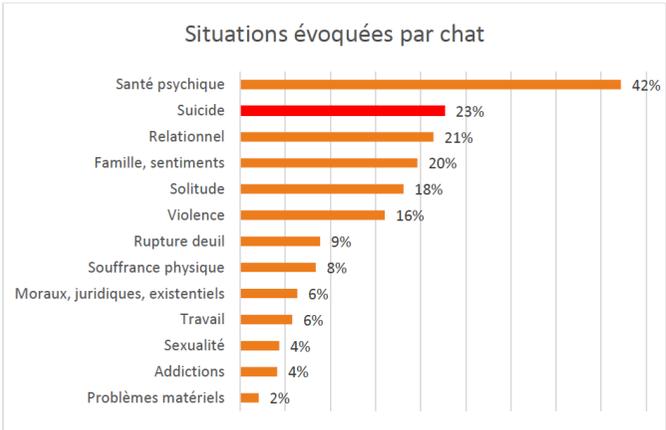
A l'opposé les baisses sont :

travail -44%, problèmes matériels -16%.

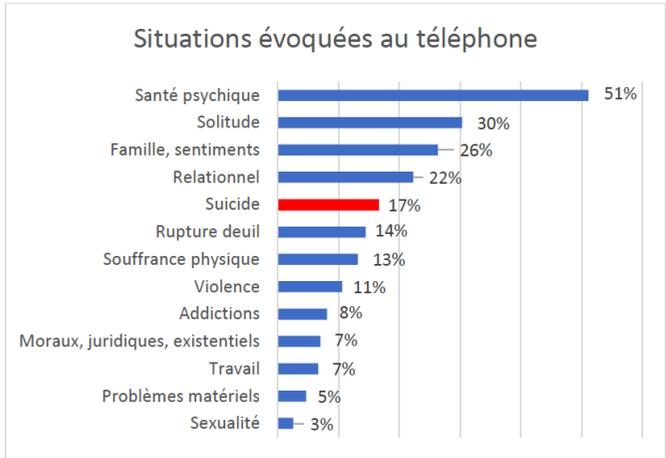
(1) La situation évoquée « famille-sentiments » comprend les relations familiales parents-enfants, de couple ou sentimentales.



Par chat
 Les évocations de situation qui ont augmenté par rapport à 2019 sont : souffrance physique +22%, solitude +10%, famille-sentiments +9%, santé psychique +8%.
 A l'opposé les baisses sont : travail -18%, problèmes matériels -17%, rupture-deuil -12% problèmes relationnels -10%.



Par téléphone
 Les évocations de situations qui ont augmenté par rapport à 2019 sont : pensées suicidaires +14%, santé psychique +8%, solitude +2%.
 A l'opposé, certaines situations connaissent une baisse : rupture-deuil -12%, problèmes relationnels -12%, famille-sentiments -12%, sexualité -13%

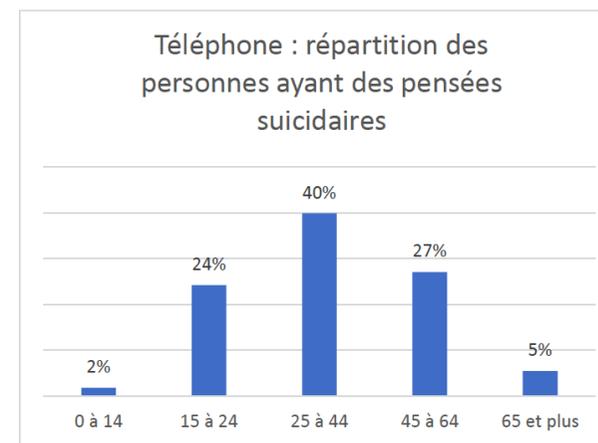
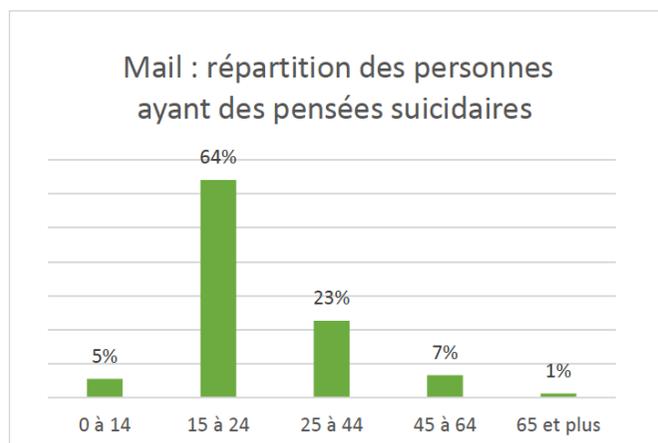
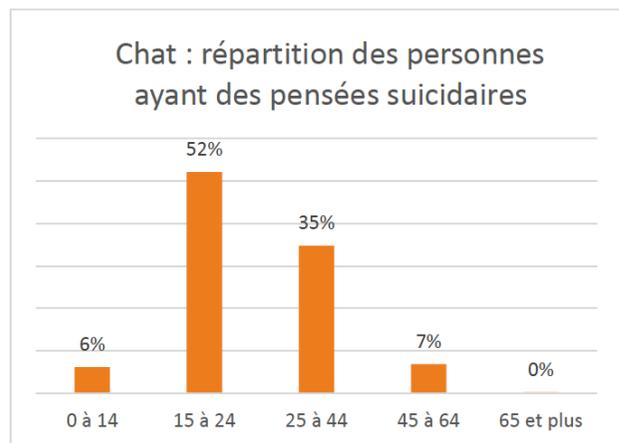


Ainsi 51% des appelants au téléphone évoquent leur santé psychique : troubles anxieux, angoisse, dépressions, maladies mentales.

Toujours beaucoup plus de pensées suicidaires au chat et par mail. Au téléphone ces évocations ont augmenté de 21% entre 2019 et 2020.

En 2020, au chat, 23% des appelants évoquent des pensées suicidaires (comme en 2019), par mail 32% (contre 27% en 2019) et 17% au téléphone (contre 14% en 2019).

Par chat, 58% des appelants qui évoquent des pensées suicidaires sont des jeunes de moins de 25 ans.

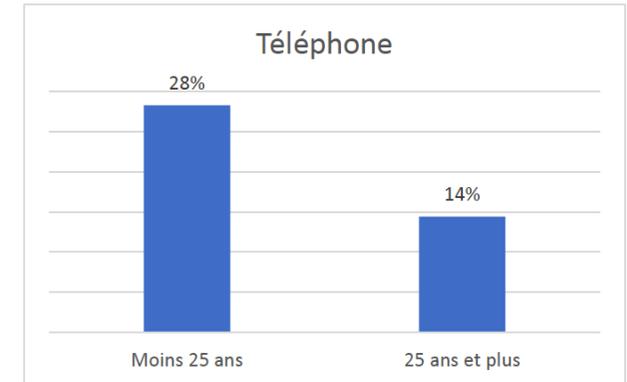
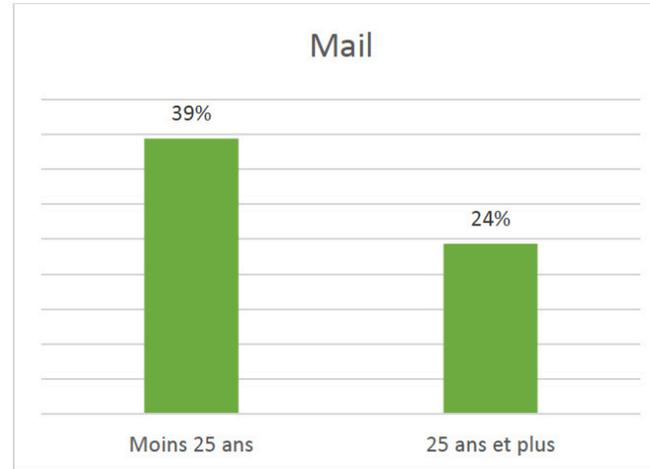
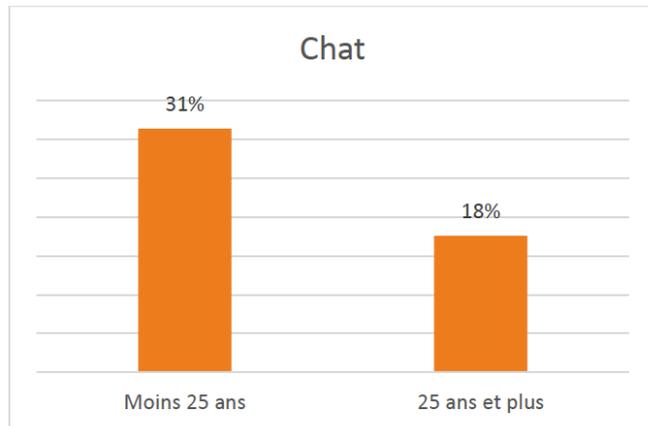


Parmi les appelants qui évoquent des pensées suicidaires, il y a une grande proportion de jeunes de moins de 25 ans.

- Par chat 58% (46% en 2019)
- Par mail 69% (40% en 2019)
- Par téléphone 26% (38% en 2019)

A noter une forte augmentation depuis 2019 au chat et par mail et une diminution au téléphone. Les jeunes privilégient l'écrit, chat et mail, pour parler de leurs pensées suicidaires.

Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide



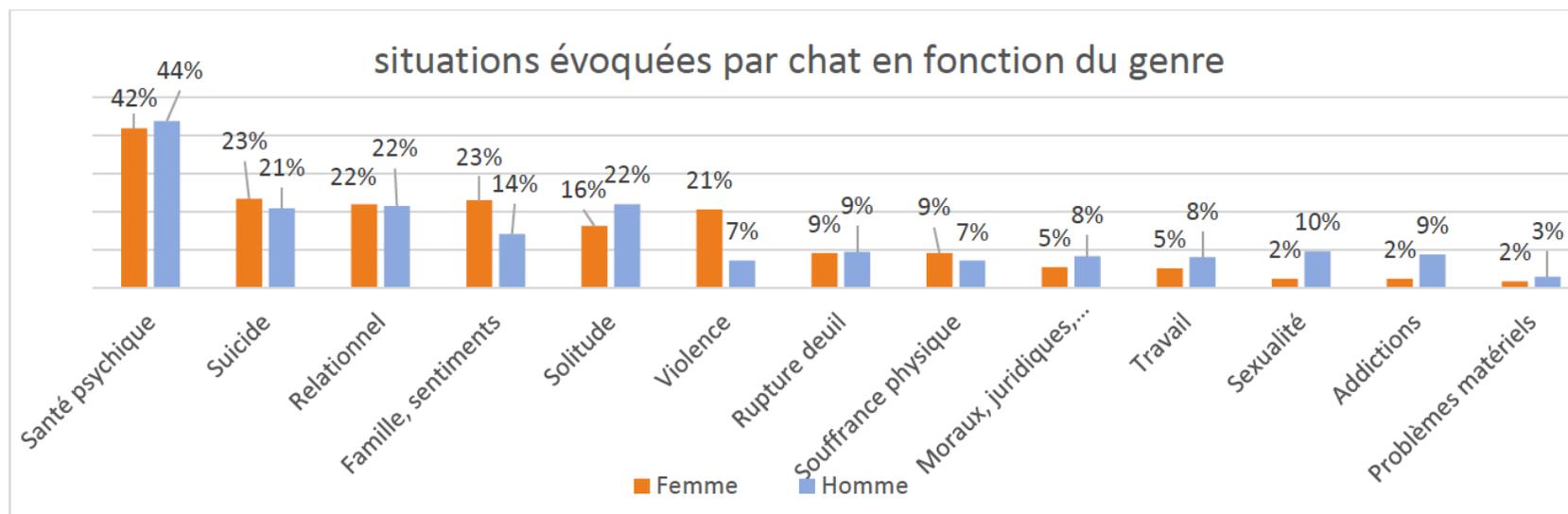
31% des jeunes de moins de 25 ans évoquent des pensées suicidaires au chat (30% en 2019).
39% par mail (34% en 2019) et 28% au téléphone (29% en 2019).

Parmi les jeunes de moins de 25 ans qui appellent, il y en a donc environ 1/3 qui évoquent des pensées suicidaires.

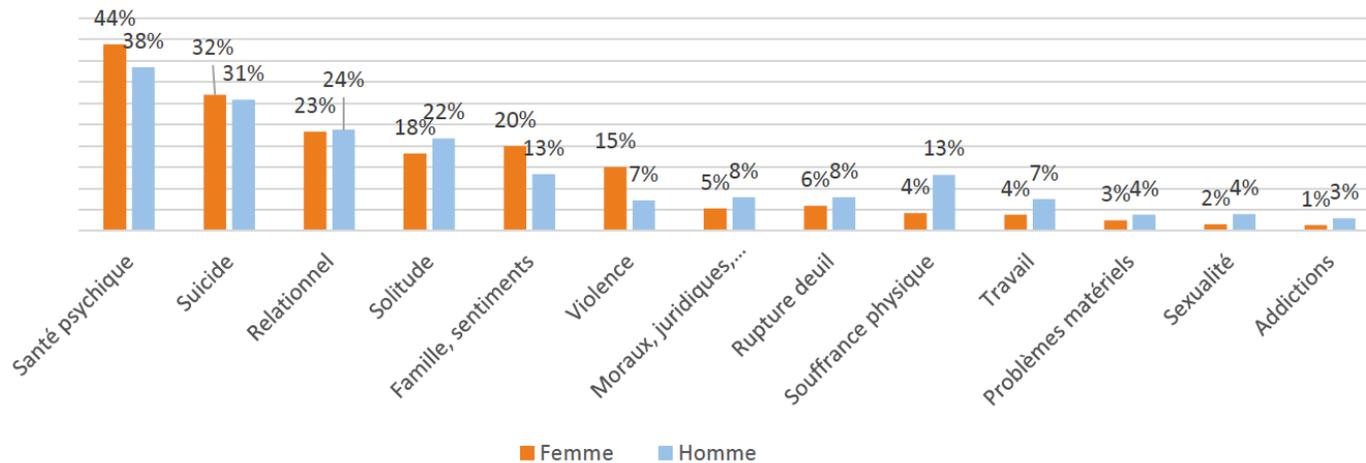
« Depuis quelques mois, les tentatives de suicide semblent à la hausse en France chez les enfants mais aussi chez les adolescents et les jeunes adultes, selon plusieurs enquêtes s'appuyant sur différents indicateurs. » (Le Monde du 18 mai 2021, « Gestes suicidaires, des signaux préoccupants »)

Le suicide évoqué par les femmes et les hommes, une plus grande part au chat et par mail

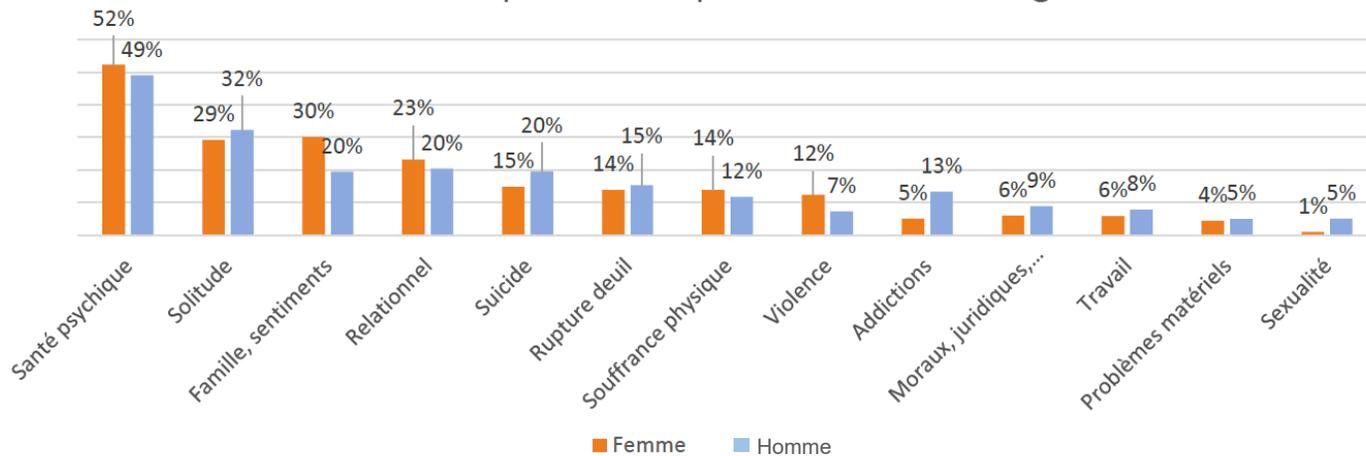
Parmi les femmes qui appellent, 23% évoquent le suicide au chat (26% en 2019), 32% par mail (23% en 2019), 15% au téléphone (13% en 2019), Parmi les hommes qui appellent par chat, 21% évoquent le suicide au chat (23% en 2019), 31% l'évoquent par mail (24% en 2019) et 20% l'évoquent au téléphone (17% en 2019).



Situations évoquées par mail en fonction du genre



Situations évoquées au téléphone en fonction du genre



Les femmes parlent davantage de santé psychique que les hommes par téléphone et par mail mais moins par chat. Elles parlent un peu plus de suicide, sensiblement plus de famille et sentiments mais aussi de violence.

La solitude est davantage évoquée par les hommes. De même que le travail, les addictions ou la sexualité.

Les hommes évoquent plus que les femmes la souffrance physique par mail contrairement au chat et au téléphone.

Début de l'année : semaines 1 à 12
1^{er} confinement : semaine 13 à 20
Entre les deux confinements : sem. 21 à 44
2^e confinement : semaine 45 à 50

Cette année a été marquée par deux confinements

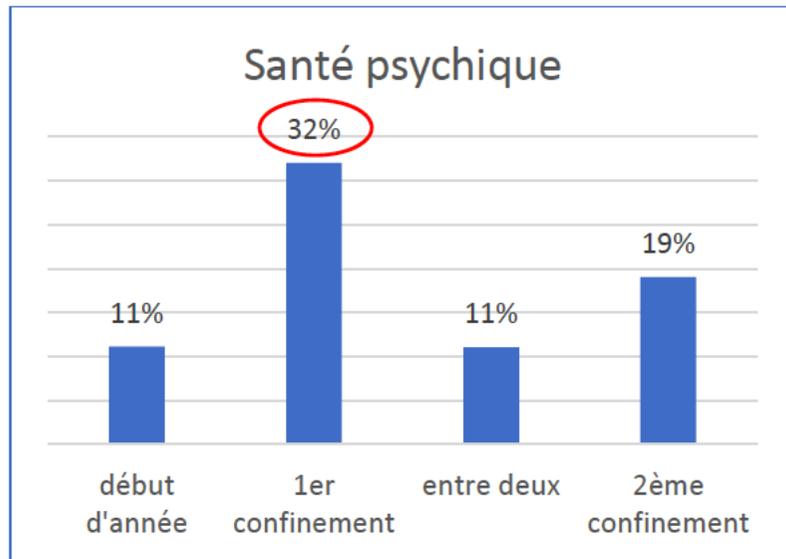
Pour voir l'impact de ces confinements sur les situations évoquées par les appelants, nous avons examiné les évolutions de 2020 par rapport à 2019 sur quatre périodes significatives de 2020 : le début de l'année, le 1^{er} confinement, le déconfinement qui a suivi puis le 2^e confinement.

Afin de bien distinguer les effets de ces périodes, **nous avons retenu les appelants au téléphone qui ont appelé sur une seule semaine de l'année**. Leurs appels n'apparaissent que sur une seule de ces périodes. Ils représentent 68% des appelants en 2020. En effet, les situations évoquées par les appelants réguliers, 32% des appelants, sont moins impactées par ces périodes hors normes.

Le nombre d'appelants n'ayant appelé que pendant une seule semaine a augmenté de 63% pendant le 1^{er} confinement par rapport à la même période de 2019, de 25% entre les deux confinements et de 16% au 2^e confinement.

Ces chiffres manifestent une forte augmentation du besoin d'être écouté pendant cette année 2020.

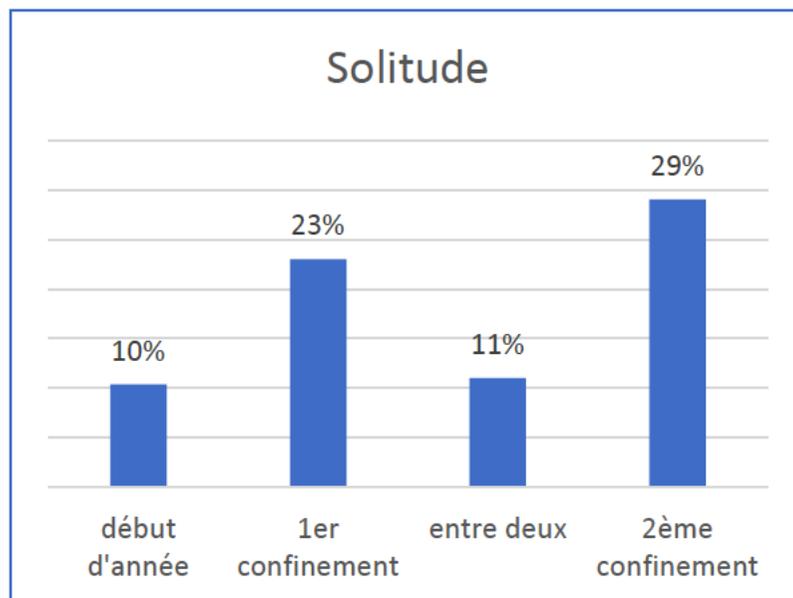
Les graphiques ci-dessous montrent les taux d'augmentation ou de diminution pour chacune des situations évoquées en 2020 par rapport aux mêmes périodes de 2019 pour ces appelants. Les deux situations les plus évoquées par les appelants, santé psychique et solitude ont connu de fortes augmentations pendant les deux confinements.



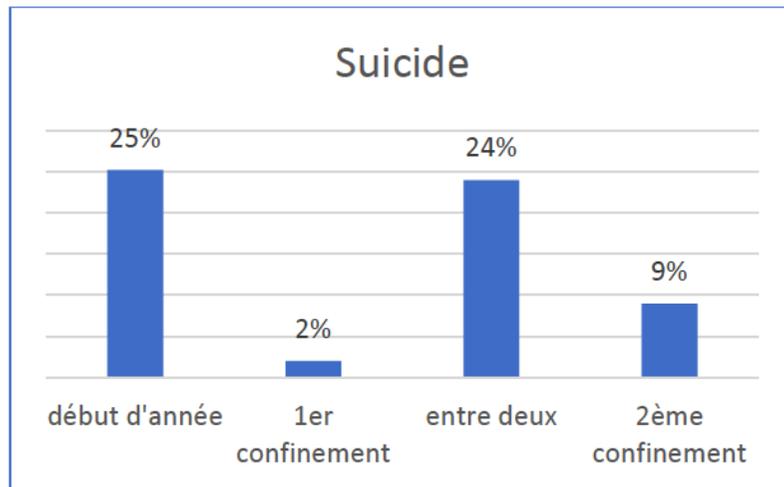
Exemple de lecture du graphique

Au cours du 1^{er} confinement les appelants ayant appelé au cours d'une seule semaine de l'année donc ici pendant le 1^{er} confinement ont évoqué la santé psychique 32% de plus en 2020 qu'au cours de la même période de 2019

La santé psychique (angoisse, dépression, maladie mentale) est évoquée par 51% des appelants en 2020. Elle a crû de 32% au 1^{er} confinement et de 19% au 2^e.

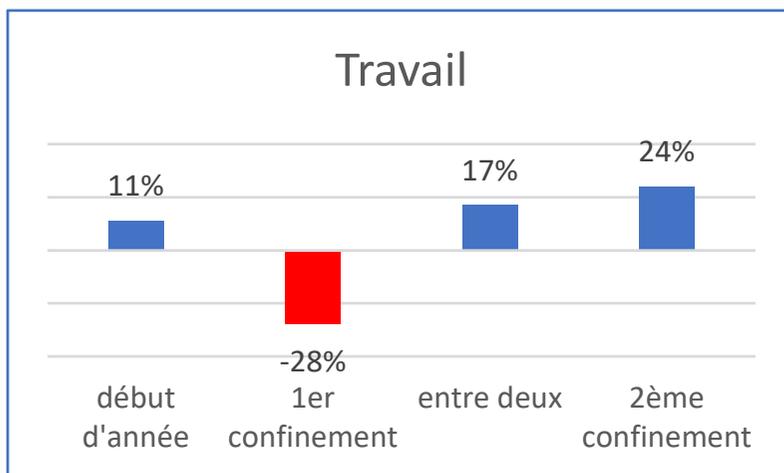


La solitude est évoquée par 30% des appelants en 2020 avec une croissance de 23% au 1^{er} confinement et de 29% au 2^e.

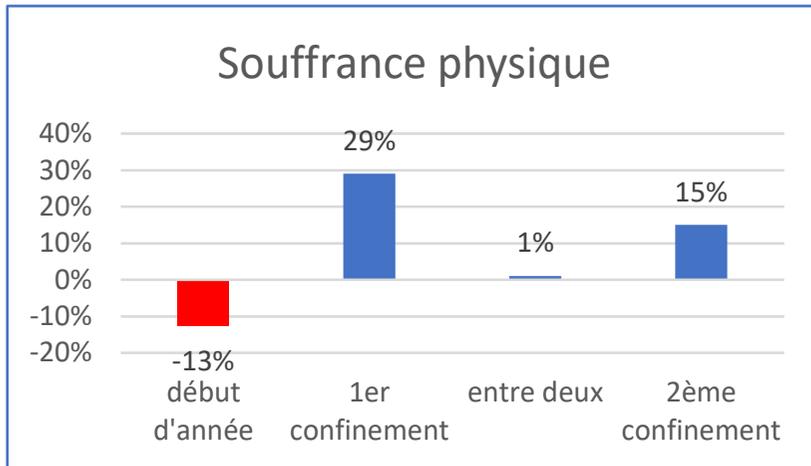


Les pensées suicidaires sont évoquées par 17% des appelants en 2020 avec une augmentation par rapport à 2019 tout au long de l'année mais particulièrement forte en début d'année et entre les deux confinements. Paradoxalement, l'augmentation est plus faible pendant les deux confinements.

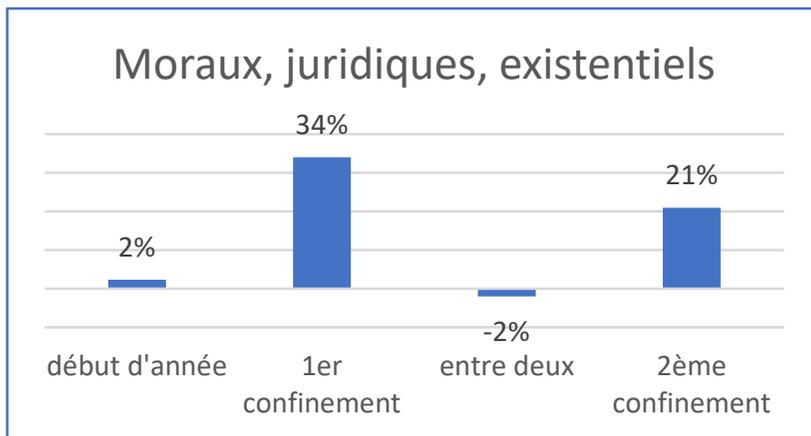
Le professeur Jollant note « *S'agissant de la première vague, la diminution des hospitalisations pour tentative de suicide est plutôt une bonne nouvelle, pour laquelle on peut faire l'hypothèse d'une sidération, d'une souffrance collective partagée. Mais je crains que depuis l'automne 2020, on soit entrés dans une autre période de souffrance psychique* ». Une enquête de la Fondation Jean Jaurès a montré une augmentation des suicides après le 1^{er} confinement (Le Monde 18 mai 2021 « gestes suicidaires, des signaux préoccupants »).



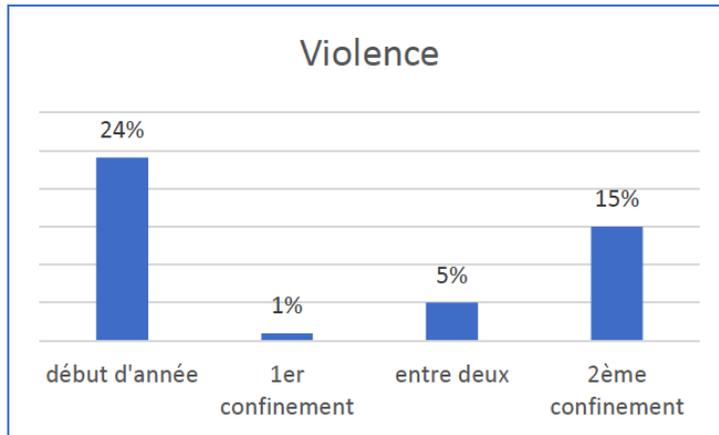
Le travail est évoqué par 7% des appelants en 2020 avec une baisse très marquée pendant le 1^{er} confinement et une augmentation forte après celui-ci.



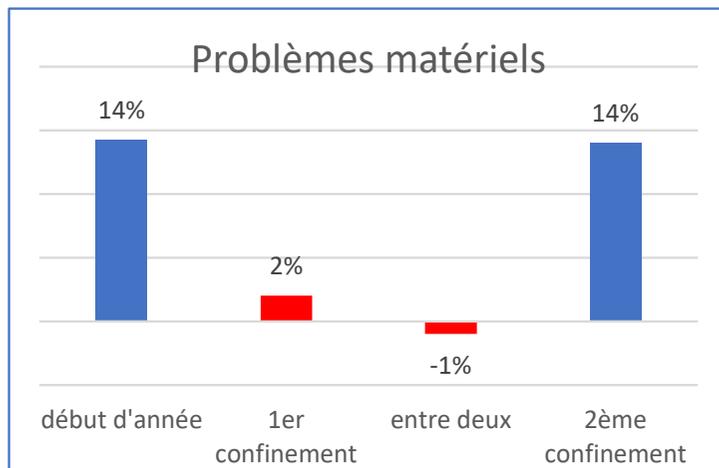
Les souffrances physiques sont évoquées par 13% des appelants en 2020 avec une baisse en début d'année et une augmentation importante lors du 1^{er} confinement suivie d'une stabilité puis une augmentation à nouveau au 2^e



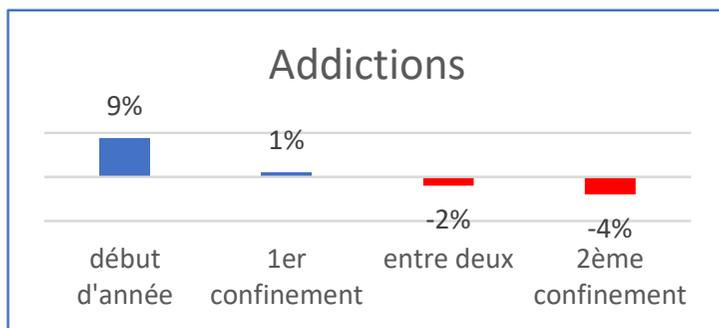
Les problèmes existentiels (y compris religieux) sont évoqués par 7% des appelants en 2020 avec une forte croissance au 1^{er} confinement, +34% et au 2^e +21%.



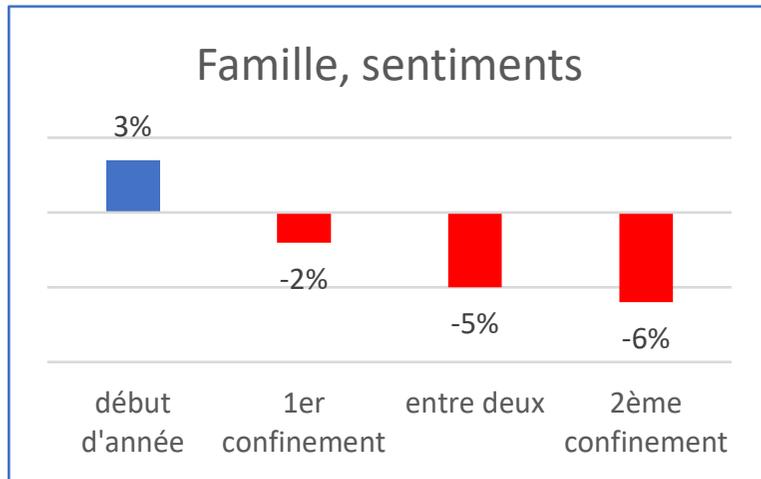
La violence est évoquée par 11% des appelants en 2020. Avec une croissance forte en début d'année et au 2^e confinement mais est restée stable au 1^{er} confinement.



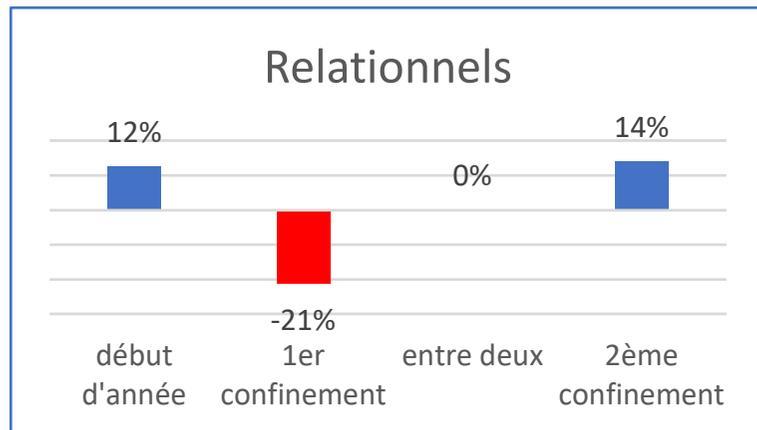
Les problèmes matériels sont évoqués par 5% des appelants en 2020, plus souvent en début d'année puis ont diminué jusqu'au 2^e confinement pour s'accroître autant qu'en début d'année pendant celui-ci.



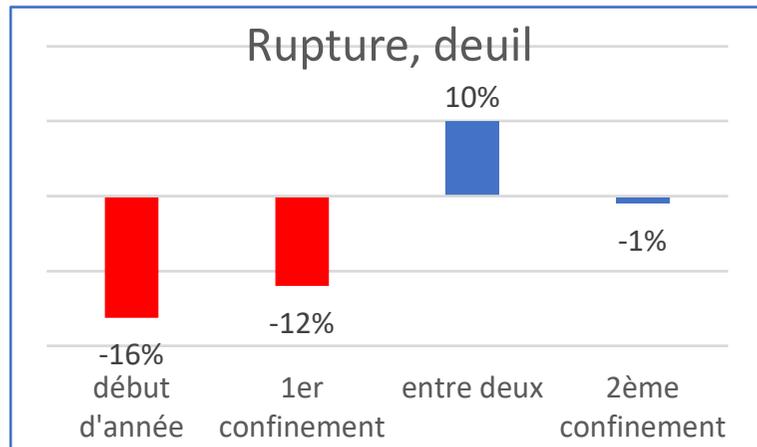
Les addictions (alcool, drogue) sont évoquées par 8% des appelants en 2020, en croissance en début d'année pour être stable au 1^{er} confinement et décroître ensuite par rapport à 2019



Les relations familiales et sentimentales sont évoquées par 26% des appelants en 2020 mais en diminution depuis le début de l'année jusqu'à la fin.



Les problèmes relationnels sont évoqués par 22% des appelants en 2020 avec une croissance en début d'année par rapport à 2019 puis une forte diminution au 1^{er} confinement mais une très sensible augmentation au 2^e.



Les ruptures conjugales et deuils sont évoqués par 14% des appelants en 2020 avec une diminution jusqu'à la fin du 1^{er} confinement puis une augmentation suivie d'une stabilisation au 2^e confinement.

Ce que l'on peut retenir

- Pendant les deux confinements, une forte augmentation 2020/2019 des évocations de la santé psychique, de la solitude, de la souffrance physique et des problèmes existentiels.
- Les pensées suicidaires sont plus présentes en début d'année et entre les deux confinements.
- La violence, les problèmes matériels et le relationnel sont plus fortement évoqués en début d'année et au 2^e confinement.
- Les problèmes relationnels baissent fortement au 1^{er} confinement (en particulier au travail).
- Les évocations de rupture et deuils baissent avant le déconfinement où elles augmentent sensiblement.
- Les problèmes matériels ont augmenté en début d'année mais pas pendant le 1^{er} confinement ni pendant le déconfinement mais ont repris pendant le 2^e confinement.
- Les évocations d'addictions (alcool, drogue) ont baissé pendant le déconfinement et le 2^e confinement.

Extraits de « S.O.S Amitié La revue » N °176, p.19-21



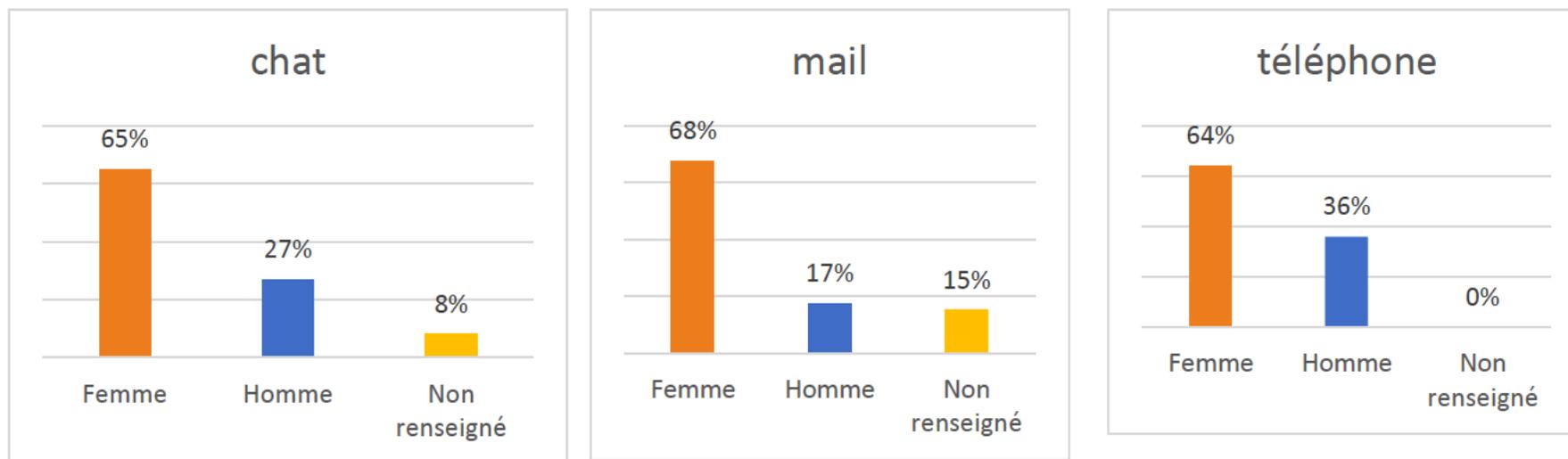
- « Dès le début du confinement, j'ai ressenti un niveau d'angoisse plus grand qui faisait écho à mon propre bouleversement de vie : silence autour et solitude blindée obligée. »
- « Au début du confinement, j'étais étonnée que si peu d'appelants évoquent la Covid ou le confinement. Mais cela dépendait des jours. Certains parlaient de la peur de la maladie ou des contraintes du confinement. J'ai noté globalement plus d'anxiété même sans allusion à la Covid. Vis-à-vis du confinement, cela allait de « cela ne me change pas vraiment dans mes habitudes » à « je vis très mal sans ma marche quotidienne qui a toujours calmé mes angoisses » ou « mon mari est encore plus violent que d'habitude », voire « c'est insupportable le bruit que font mes voisins ; avant, je n'entendais pas car j'étais dehors mais je suis obligé de supporter. Je sens que je vais péter les plombs si ça continue. »
- « Le confinement vint avec tout son lot d'interrogations, d'angoisse, de peur, de colère et aussi de méfiance par rapport à l'autre. Le besoin de parler à quelqu'un ou d'entendre une voix à n'importe quel moment du jour ou de la nuit, est devenu vital pour pouvoir accepter ou endurer de vivre enfermé pendant des semaines. Certains appelants ont vécu dans un espace réduit avec, pour seul objectif journalier, pouvoir entendre une voix à l'autre bout du fil qui continue à vivre *normalement* non sans savoir que pour nous aussi cela devait être difficile. Certains subissent un confinement permanent du fait de leur maladie ou perte d'autonomie les empêchant de sortir de chez eux. Ils disent que cela ne change rien pour eux. »

- « Une jeune femme explique en larmes que son père est mort de la Covid, que sa mère est confinée « au cas où », mais que lors de l'enterrement, l'entreprise de pompes funèbres a fait un grand détour pour passer sous les fenêtres de l'épouse. Le cortège est passé au très ralenti afin que cette dame puisse suivre les funérailles de l'homme avec lequel elle a partagé sa vie. »
- « Un appel après le déconfinement d'une dame en pleurs : « J'étais si contente de pouvoir enfin sortir librement, de retrouver les gens dans la rue, l'humanité. Mais c'est terrible : désormais les gens s'évitent, ne se parlent plus, se fusillent du regard si quiconque s'approche de trop près, voire s'injurient pour cela. Je ne veux plus sortir, c'est trop dur : où sont les humains ? Je vis toute seule, le confinement c'était difficile mais là je suis si triste. Ils disent que ça va durer, qu'il faudra vivre avec, je ne veux plus vivre, je ne veux pas vivre ça. »
- « Une femme en colère : « Non, je ne vais pas rester bloquée chez moi, sans voir personne à cause du télétravail ! Vous vous rendez compte : seule, seule, seule ! J'en ai marre, je ne peux pas, ils sont fous. »
- « La gestion de la crise virale laisse parfois quelques appelants tel celui qui dit être autiste, ne plus avoir suivi ses soins pendant le confinement et être maintenant submergé par les idées noires ; ou cette jeune femme qui dit craindre l'obligation de porter le masque et songe à s'expatrier dans un pays plus souple afin de préserver cette liberté qui lui est essentielle. »
- « Ces jours derniers, dans chaque appel il y a une trace Covid : de la simple difficulté à obtenir un rendez-vous médical important, au drame d'un homme d'une cinquantaine d'années qui, dans une solitude extrême, s'excusait de tousser sans arrêt, complètement épuisé par le virus. »

En ce qui concerne le téléphone, les statistiques d'appelants ci-dessous sont issues de l'étude de 21 340 personnes écoutées par S.O.S Amitié en 2020.

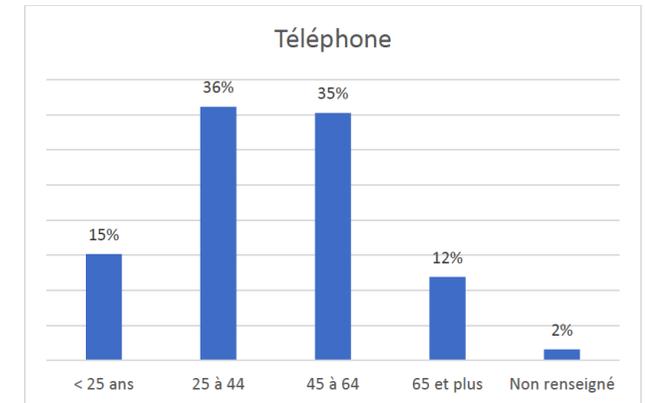
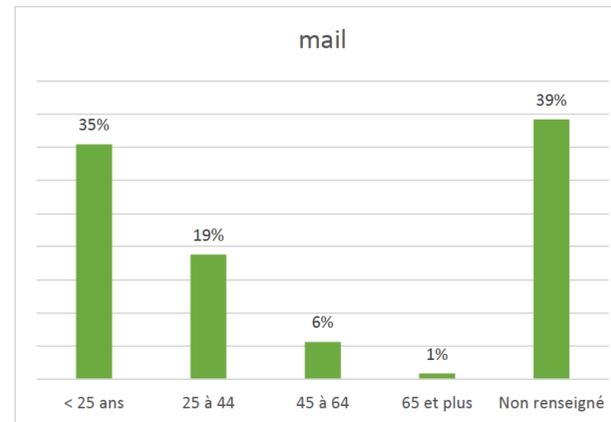
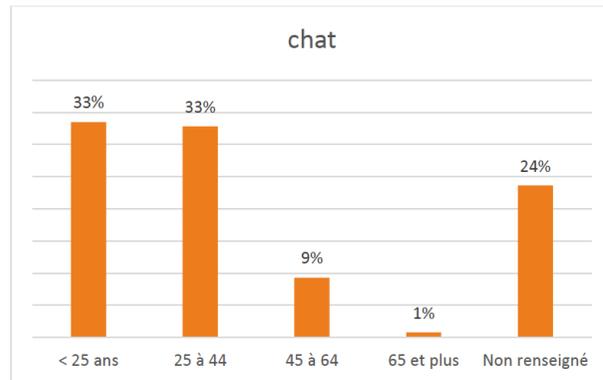
L'association ne réalise pas de suivi des appelants néanmoins beaucoup d'entre eux renouvellent régulièrement leurs appels, parfois tous les jours. La solitude et la souffrance psychique se vivent et se ressentent dans la durée, d'où leur besoin de ces contacts fréquents. Ces appelants sont nombreux à remercier les écoutants du soutien qu'a été pour eux l'écoute S.O.S Amitié dans une période de crise. Combien leur disent aussi qu'ils n'ont jamais pu parler à leur entourage ou à leurs soignants de ce qu'ils leur ont confié.

Les femmes représentent les 2/3 des appelants quel que soit le média, comme en 2019



Les écoutants ne demandent jamais le genre aux appelants. Ils le déduisent de la voix et des indications données pendant l'échange. Ils en ont davantage au téléphone qu'au chat ou par mail.

Les jeunes privilégient chat et mail pour communiquer



Les moins de 25 ans téléphonent très peu, ils s'expriment par écrit. A l'opposé, les plus de 65 ans ne s'expriment quasiment pas par écrit, ils téléphonent.

Mais, cette année, au téléphone, la part des moins de 25 ans a augmenté de 25% par rapport à 2019, passant de 12 à 15%.

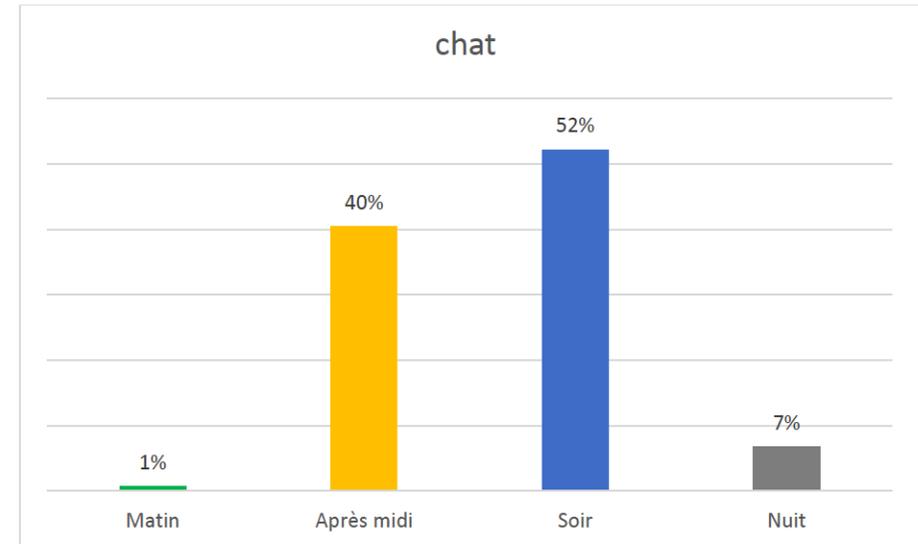
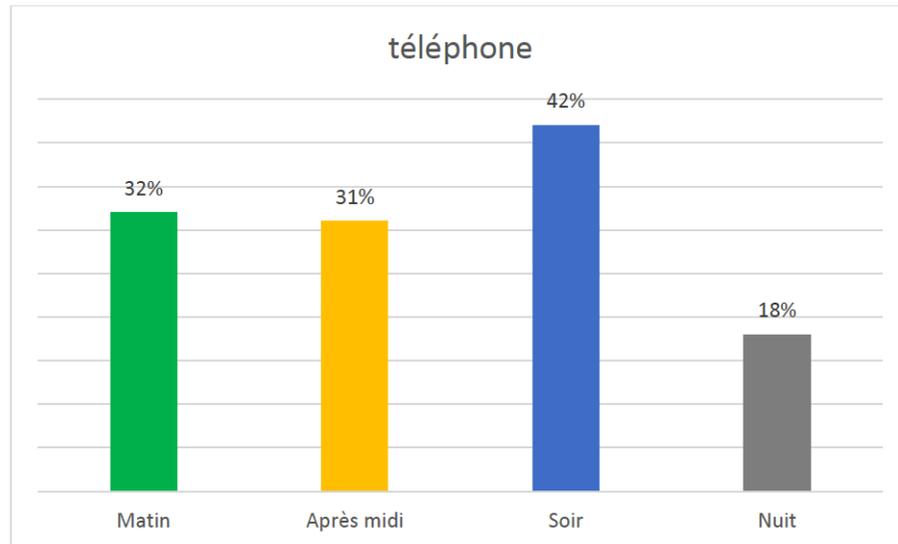
Au chat, 66% des appelants ont moins de 45 ans.

Par mail, 54% ont moins de 45 ans.

Par téléphone, 51% ont moins de 45 ans

Les écoutants ne demandent jamais l'âge aux appelants. Ils le déduisent des indications données pendant l'échange. Ils en ont davantage au téléphone qu'au chat ou par mail.

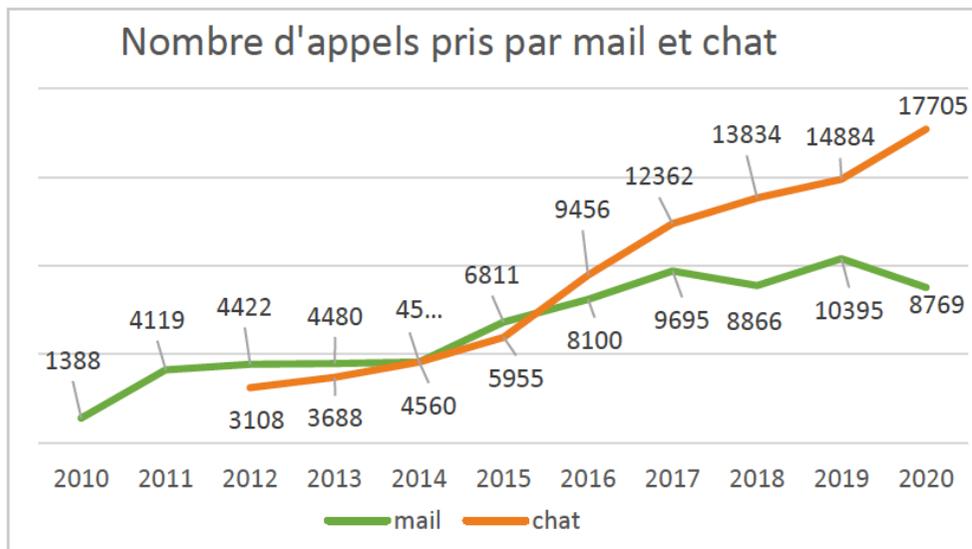
Les appelants appellent davantage le soir



Matin de 7h à 13h
Après-midi de 13h à 19h
Soir de 19h à 1h
Nuit de 1h à 7h

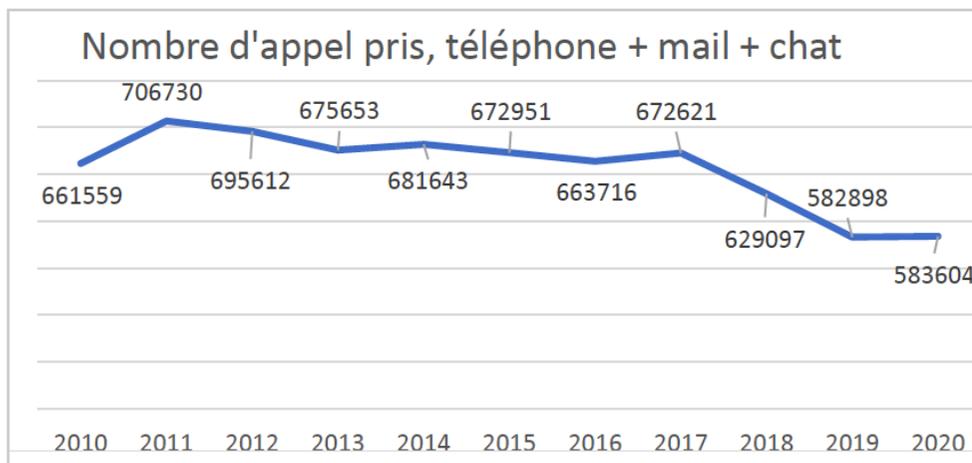
Le total est supérieur à 100% car certains appelants appellent plusieurs fois et à différents moments de la journée

Le chat est ouvert de 13h à 3h du matin
Depuis 2017, les appels chat ont augmenté entre 23h et 3h du matin

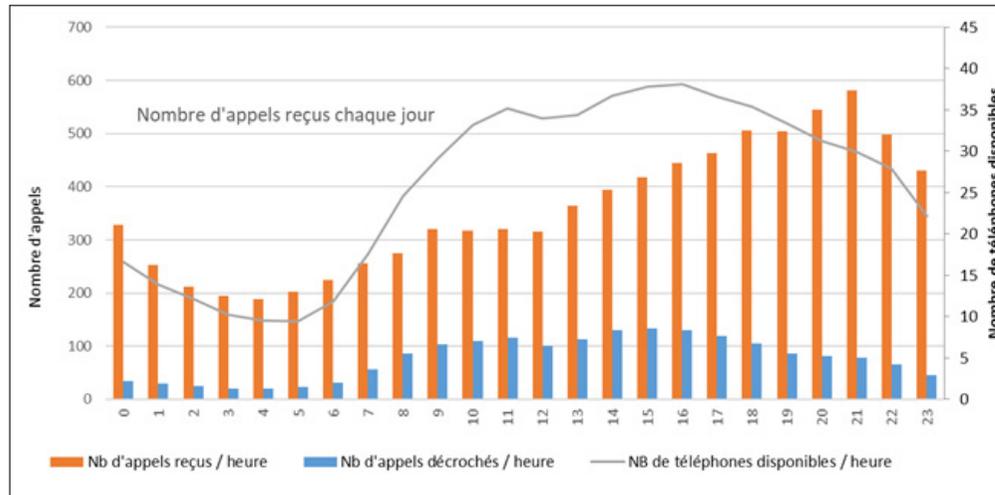


192 écoutants internautes
 Beaucoup de nouveaux écoutants sont actuellement formés à l'écoute via le chat ou les mails, dès la formation initiale. De ce fait, le nombre des écoutants au chat et à la messagerie suit la courbe de croissance de ces appels, d'autant que ces modes d'écoute attirent de nouveaux appelants et inscrivent les échanges dans une dynamique différente, appréciée des bénévoles.

En 2020, il y a eu 1 756 écoutants au téléphone, 188 écoutants pour les mails et les chats. Certains écoutants pratiquent deux ou trois médias.

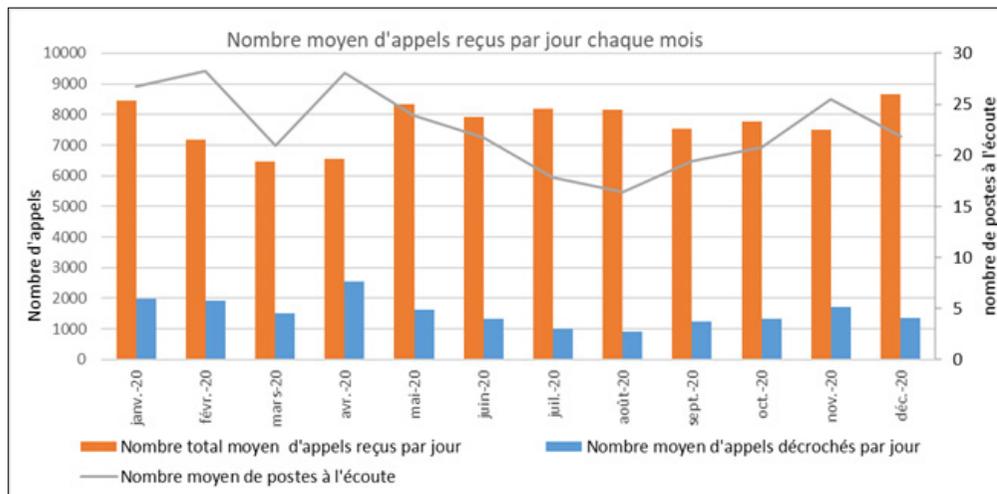


Nombres d'appels reçus et pris en moyenne chaque jour, ventilés par heure ou par mois

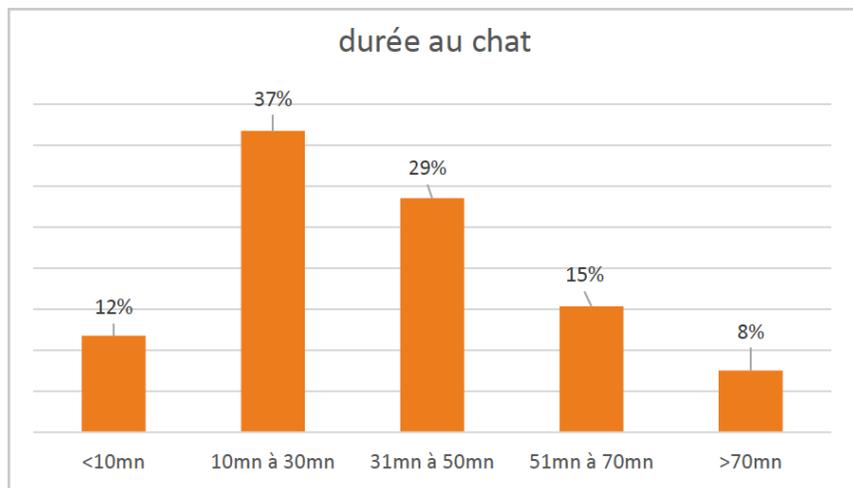
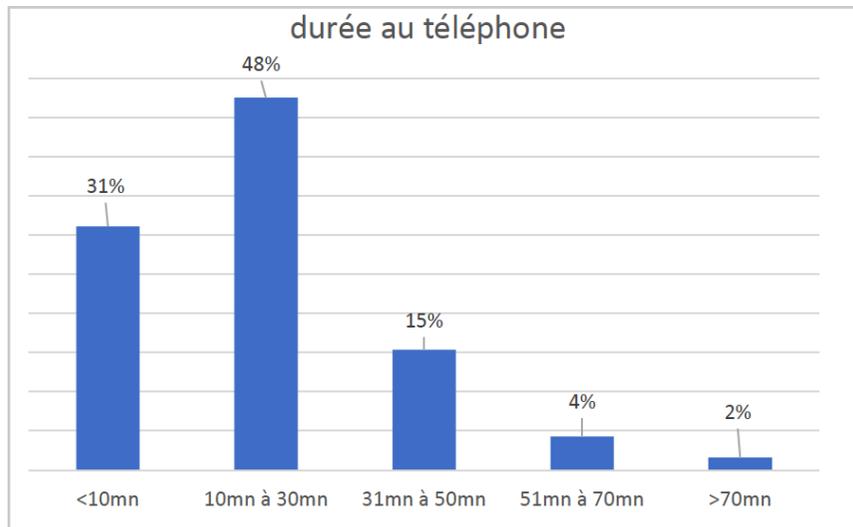


Le pic des appels est le soir entre 18h et 23h. Sur l'année 2020, les mois où le nombre d'appels par jour a dépassé en moyenne 8 000 appels sont janvier, mai, juillet, août et décembre. Il y a un creux relatif en mars et avril.

Les nombres d'appels reçus sont directement liés au nombre de téléphones disponibles à l'écoute que ce soit en fonction de l'heure ou du mois.



Des appels au téléphone de 20 min en moyenne et de 35 min au chat



Des durées différentes selon les médias

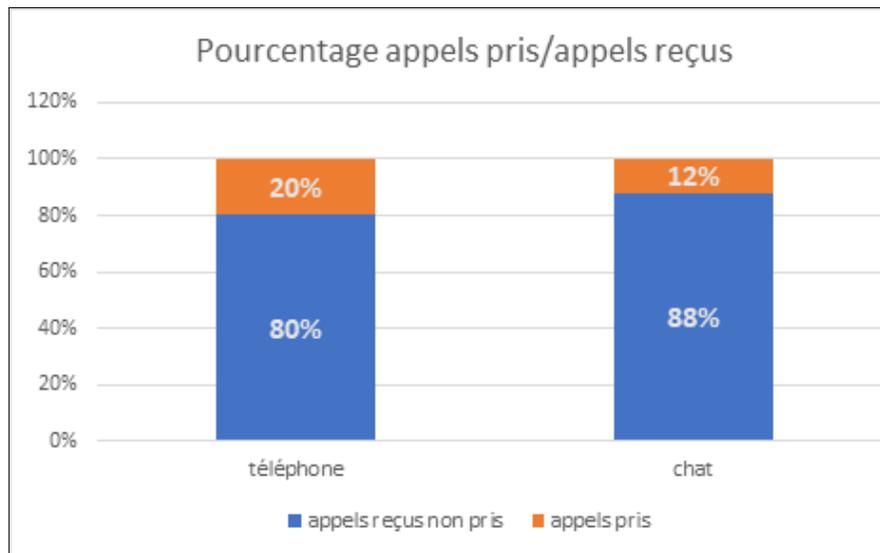
La durée moyenne des échanges téléphoniques est de 20 min. 79% d'entre eux durent moins de 30 min.

A titre indicatif, la durée moyenne d'une consultation chez les généralistes libéraux français est de 18 min (Ministère des solidarités et de la santé mai 2019).

Les échanges sont plus longs au chat, 35 min en moyenne. 52% d'entre eux durent plus de 30 min.

Il y a une légère diminution de la durée moyenne au chat depuis 2019 avec 38 min.

Un Français sur 10 n'a personne à qui parler et nous ne pouvons accueillir qu'une petite partie des appelants

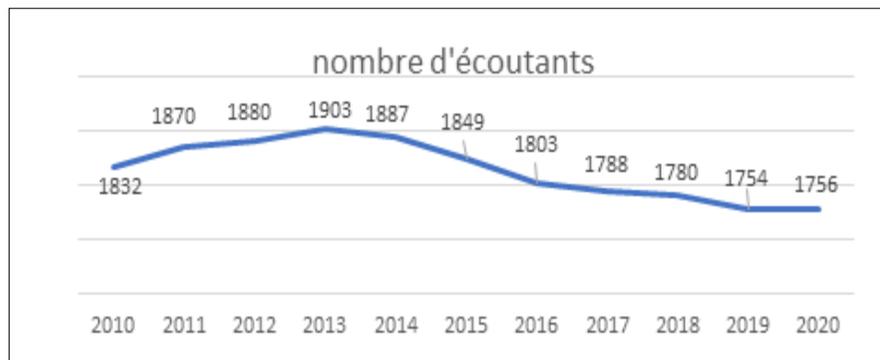


Sur **2,809 millions d'appels reçus** au téléphone, quatre appels sur cinq ne peuvent être pris par manque de bénévoles. Parmi ceux-ci, il y a de nombreux rappels, néanmoins un appelant sur trois n'a jamais pu nous joindre. Au chat, nous ne prenons qu'un appel sur 10. La diminution du nombre d'appels pris provient d'une diminution du nombre d'écoutes et de leur disponibilité. Quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, quand l'écoute raccroche, le téléphone sonne immédiatement. S.O.S Amitié répond à tous les mails.

Pour répondre à une demande en croissance continue, S.O.S Amitié a besoin de 500 nouveaux écoutes.

En 2019, **1 756 écoutes** ont été présents au **téléphone**, **192 sur internet (mails et chats)**.

Certains écoutes sont présents au téléphone et au chat ou à la messagerie



Le nombre d'écoutes au téléphone s'est stabilisé après une baisse constante depuis 2013.

Les périodes de confinement ont été propices à des élans de solidarité. S.O.S Amitié n'a jamais connu autant de candidatures que depuis mars 2020. La courbe devrait être en forte augmentation en 2021.