

SOS Amitié : 09 72 39 40 50

1 appel toutes les 9 secondes : 10 000 à 12 000 appels par jour

Plus de 3 700 000 appels en 2024, soit 205 000 heures d'écoute



SOS Amitié

Répondre présent •



p 3	Christophe Malavoy, Ambassadeur de l'association
P 4	Natalie Dessay, Ambassadrice de l'association
P 5	Éditorial
P 6	Quelques repères
P 7	Méthodologie de l'Observatoire
P 8	Activités et ressources : éléments marquants
P 9	Les moins de 25 ans
P 10	L'isolement des plus âgés
P 11	Évolution 2024 par rapport à 2023
P 12	S.O.S Amitié au téléphone
P 13	S.O.S Amitié au chat
P 14	S.O.S Amitié par messagerie
P 15	Situations en fonction du genre
P 16	Appels par canal et âge
P 17	Situations par âge
P 19	Évolution des situations
P 21	Congrès d'Annecy 2026
P 23	S.O.S Amitié, la Revue
p 24	Contact



Christophe Malavoy, comédien, réalisateur et écrivain, est ambassadeur de S.O.S Amitié depuis 2011.

L'individualisme et l'égoïsme créent, dans notre société, de nombreux dysfonctionnements et inégalités. La résultante de ces comportements, qui progressent de plus en plus, en est l'isolement, le sentiment d'abandon, la détresse, le suicide...

La nature humaine a forcément besoin d'échanges et de partages pour se réaliser. On ne peut rien faire ni entreprendre sans eux. Ce sont deux forces à la base de tout projet, de toute envie et de tout enthousiasme. Comme les rives d'un fleuve, elles conduisent et bordent notre parcours et orientent nos destinées. L'échange et le partage n'existent que par l'écoute de l'autre.

Comme il n'y a pas d'ombre sans lumière, il n'y a pas d'échange sans écoute. Les bénévoles de S.O.S Amitié le savent mieux que quiconque. Écouter, c'est donner du temps, mais aussi de l'espace, de la chaleur, de l'apaisement, de la respiration, de la confiance... C'est aussi respecter son silence. Lui faire prendre conscience qu'il ou elle existe, et que son histoire a sa place dans le concert de toutes les autres, si secrète et discrète soit-elle, si apparemment anodine, infime soit-elle.

J'ai toujours pensé que chacun et chacune avait une virtuosité cachée en lui, en elle, et que notre existence consistait à la faire apparaître et à lui donner vie. C'est l'histoire d'une vie. Je me demande parfois si l'on ne devrait pas apprendre aux élèves à écouter avant d'écrire, de lire et de compter. L'écoute comme véritable matière, comme véritable comportement pour accéder à la connaissance.

Écouter, c'est d'une certaine manière renoncer à soi. Mais renoncer à soi, ce n'est pas se nier ni se soustraire. C'est bien tout le contraire. Éclairer l'autre dans la nuit est une victoire sur soi et un bien-être qui n'a pas de semblable.

Christophe Malavoy

Artiste lyrique, Natalie Dessay est ambassadrice de S.O.S Amitié depuis 2021.

Autour de la voix... et du silence...

Je suis très sensible à la voix parlée, à la voix chantée, bien sûr. Il y a des voix d'inconnus qui me séduisent tout de suite parce qu'il y a un timbre, une respiration... D'autres aussi me rebutent, absolument, tout de suite aussi, par leur couleur, le fait de hacher les mots ou de respirer d'une manière étrange. À la radio, par exemple, il y a des voix qui me mettent très mal, très inconfortable, car leur façon de couper les phrases, qui n'est pas reliée au sens de ce qu'ils disent, m'opresse. Donc j'imagine que quand quelqu'un est très angoissé, très fatigué ou très malheureux, on doit percevoir aussi une sorte de recroquevillement du corps et de la respiration...



... J'aime beaucoup le silence. À une époque, je me suis même acheté un casque du silence, tellement aujourd'hui on est agressés par le bruit, par les cris, la ville. Une voix qui s'arrête de parler, qui soudainement « fait silence » renvoie à une impossibilité de dire. Dans une conversation, c'est avant tout une difficulté à dire...

... Au théâtre, par exemple, tout va dépendre de la manière dont on écoute l'autre. C'est extrêmement difficile en fait ; surtout pour un débutant très concentré sur ce qu'il doit dire et sur le moment où il doit le dire. Tout l'intérêt, c'est précisément d'être dans l'unique souci de l'écoute de l'autre afin de pouvoir réagir de manière juste et dans le bon rythme... Je suis sûre qu'il y a de nombreux moments où les écoutants de S.O.S Amitié ne perçoivent pas que la personne pleure et qu'elle masque ses larmes par une voix la plus neutre possible. C'est peut-être à ce moment-là qu'il y a un silence, d'ailleurs...

... Bien écouter, c'est déjà bien répondre ; après, on ne peut que bien enchaîner, être sur le bon rythme, sur la bonne onde, et quand on reformule, on permet à l'autre de changer d'angle. Un chanteur, par exemple, est maître de tout, c'est lui qui change d'angle, varie les couleurs, le rythme. C'est quelque chose qu'il propose au spectateur, mais sans qu'il y participe. Alors que quand on répond à l'autre et qu'on reformule, on lui permet de reconsidérer sa position, c'est ce que vous faites à S.O.S Amitié. La cause que votre association porte est en rapport avec ma vie. Aujourd'hui, je travaille encore plus sur l'écoute, en musique comme au théâtre, et mon engagement en tant qu'ambassadrice a tout son sens, surtout en ce moment ! »

Natalie Dessay

(extrait interview La Revue n° 177)



L'année 2024 bat de nouveau un record pour le nombre d'appels reçus : plus de 3 700 000 !

Le mal-être sociétal, qu'on ne peut plus ignorer depuis plusieurs années, nous rappelle qu'il est difficile de se construire et de vivre en dehors du regard des autres.

Ainsi, les appelants de S.O.S Amitié, qu'ils soient jeunes, adultes ou seniors, expriment cette précarité relationnelle qui se traduit par un isolement, une solitude et des souffrances psychiques multiples. Le lien social, véritable pivot de la vie – dans la famille, le travail, avec les amis, les voisins, dans les villes et les villages – est mis à mal et agit sur les plus fragiles jusqu'à engendrer un repli sur soi, parfois fatal.

Avec professionnalisme et humilité, les 2 000 écoutants de S.O.S Amitié brisent ces spirales de mal-être. Chaque appel est unique : parler à un inconnu de ce qui ne peut pas être partagé ou de ce qui est trop intime, libère un peu d'angoisse. L'écoute n'a pas d'autre ambition que celle-là : nous ne sommes pas soignants.

La convention signée en 2024 avec la Direction de l'Administration pénitentiaire, dans le cadre de la téléphonie sociale, élargit le périmètre d'intervention de S.O.S Amitié, sans pour autant en modifier le sens : un appelant est avant tout un être humain qui souffre et nous n'isolons pas spécifiquement ces appels.

Le collectif d'acteurs, créé en 2023 avec S.O.S Amitié autour de la réparation du lien social pour une santé mentale partagée, a rejoint le Forum National de la Santé Mentale (FNSM), dans le cadre de la Grande Cause 2025 et participera à l'écriture d'un livre blanc présentant les enjeux et les actions prioritaires. En interne, l'ouverture de nouveaux lieux d'écoute se poursuit dans les territoires. Recruter de nouveaux bénévoles pour répondre encore davantage aux besoins est indispensable.

Merci aux écoutants de leur implication pour faire vivre la nouvelle devise de l'association : S.O.S Amitié, répondre présent.

Ghislaine Desseigne
Présidente de S.O.S Amitié



Histoire de S.O.S Amitié

L'association a été créée à Paris, il y a 65 ans, par le pasteur Casalis, à la suite d'une réflexion commune avec la Direction des affaires sociales de l'époque, sur les limites de l'action menée par les services sociaux. Il s'agissait de mettre en place un service spécialisé, accessible de façon anonyme à toute heure et assuré par des répondants bénévoles.

En 1965, la fédération est créée. Elle devient laïque et, en 1967, elle est reconnue d'utilité publique. Très vite, le service s'étend dans les grandes villes (Marseille, Nice, Lille, Strasbourg...). Aujourd'hui, S.O.S Amitié, ce sont 44 associations locales pour 64 postes d'écoute, répartis sur tout le territoire, et plus de 2000 écoutants-bénévoles, non professionnels et formés à l'écoute.

L'écoute de S.O.S Amitié

L'écoute est non directive, centrée sur la personne et vise à desserrer l'angoisse de l'appelant. L'association est indépendante de tout mouvement politique, confessionnel, idéologique, social ou caritatif. Le service téléphonique est ouvert 24h/24, le service tchat de 13h à 3h du matin, et le service messagerie est disponible pour les appelants.

Au-delà de S.O.S Amitié

L'association est l'un des membres fondateurs de l'Union Nationale de Prévention du Suicide (UNPS) et de la Fédération internationale de dispositifs d'aide par l'écoute téléphonique (IFOTES). Elle est membre de l'Observatoire National du Suicide à la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (ONS-DREES) et adhérente à la Fédération Française des Liens Sociaux (FFLS), créée en 2024.

Depuis 2016, S.O.S Amitié est labellisée « Prévention et Aide à Distance en Santé » (PADS) par Santé Publique France.

En savoir plus : [S.O.S Amitié](#) - [UNPS](#) - [IFOTES FFLS](#)



Depuis la création de S.O.S Amitié, l'anonymat est strictement garanti.

Les appels sont non directifs. Nous ne collectons aucune donnée personnelle. Seules les situations évoquées volontairement par l'appelant sont reportées dans l'outil statistique de l'association. Cette étude a été réalisée à partir de plus de 600 000 appels décrochés et qualifiés par les écoutants en 2024.

Les informations sont regroupées et traitées dans le cadre de l'Observatoire et incluent de manière exhaustive :

- L'âge estimé
- Le genre, tel que communiqué par l'appelant
- Un maximum de 3 situations évoquées par appel, conformément à notre grille de codification
- La durée de l'appel
- Le moyen de l'appel : téléphone, mail ou chat via le site.

Ces données sont analysées du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024. Les informations les plus pertinentes ont été sélectionnées pour être mentionnées dans ce document.

L'Observatoire fait état de 13 situations possibles :

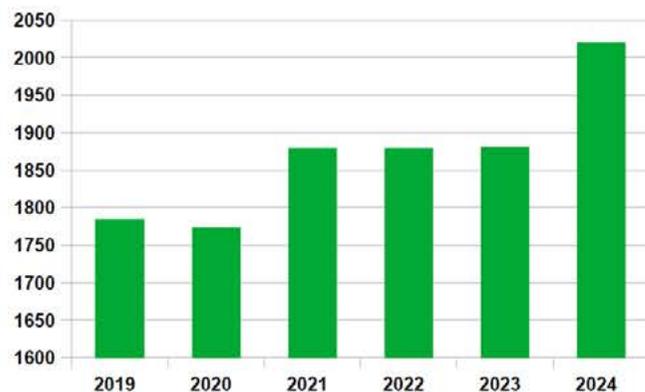
- Souffrance psychique
- Relationnel
- Problèmes juridiques, moraux ou existentiels
- Problèmes matériels
- Violence
- Solitude
- Rupture, deuil
- Famille, sentiment
- Suicide
- Addictions, travail
- Souffrance physique
- Sexualité
- Autre

Activité de l'écoute 2024 :

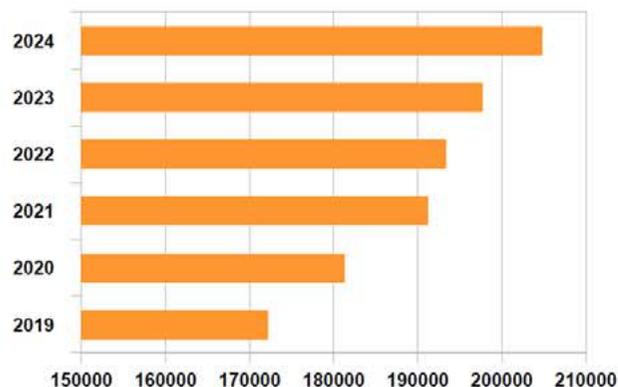
- 1 appel toutes les 9 secondes
- 10 000 à 12 000 appels par jour
- Plus de 3 700 000 appels en 2024
- 205 000 heures d'écoute, soit 128 ETP (équivalent temps plein)

Évolution 2019-2024 :

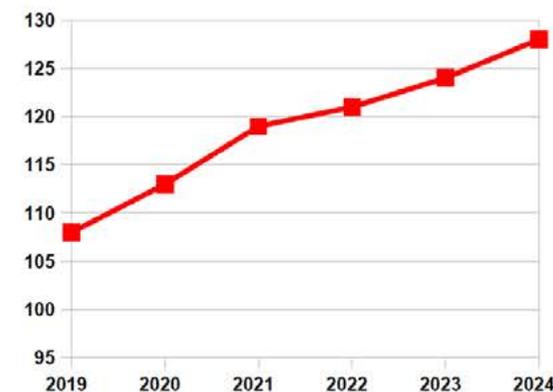
Nb d'écoutes

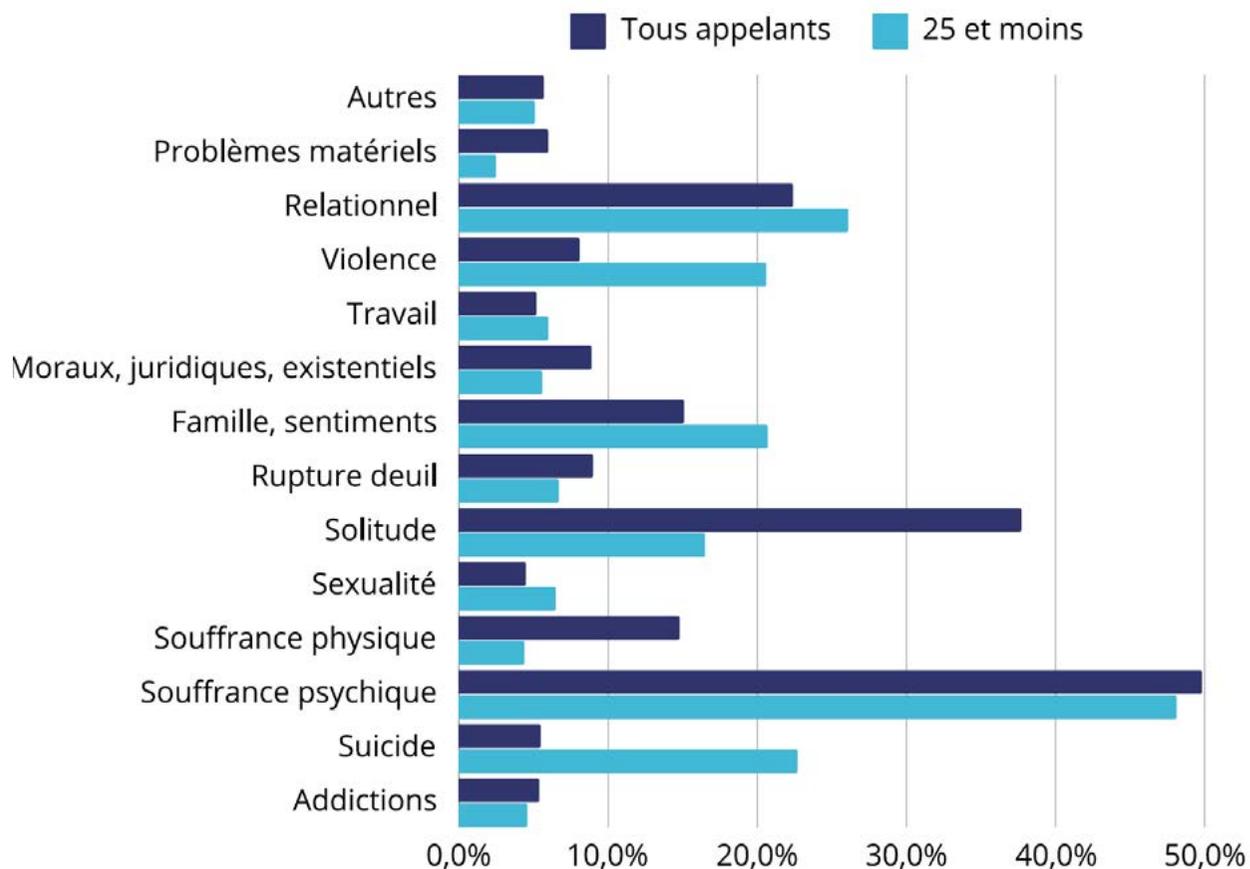


Nb d'heures d'écoute



ETP



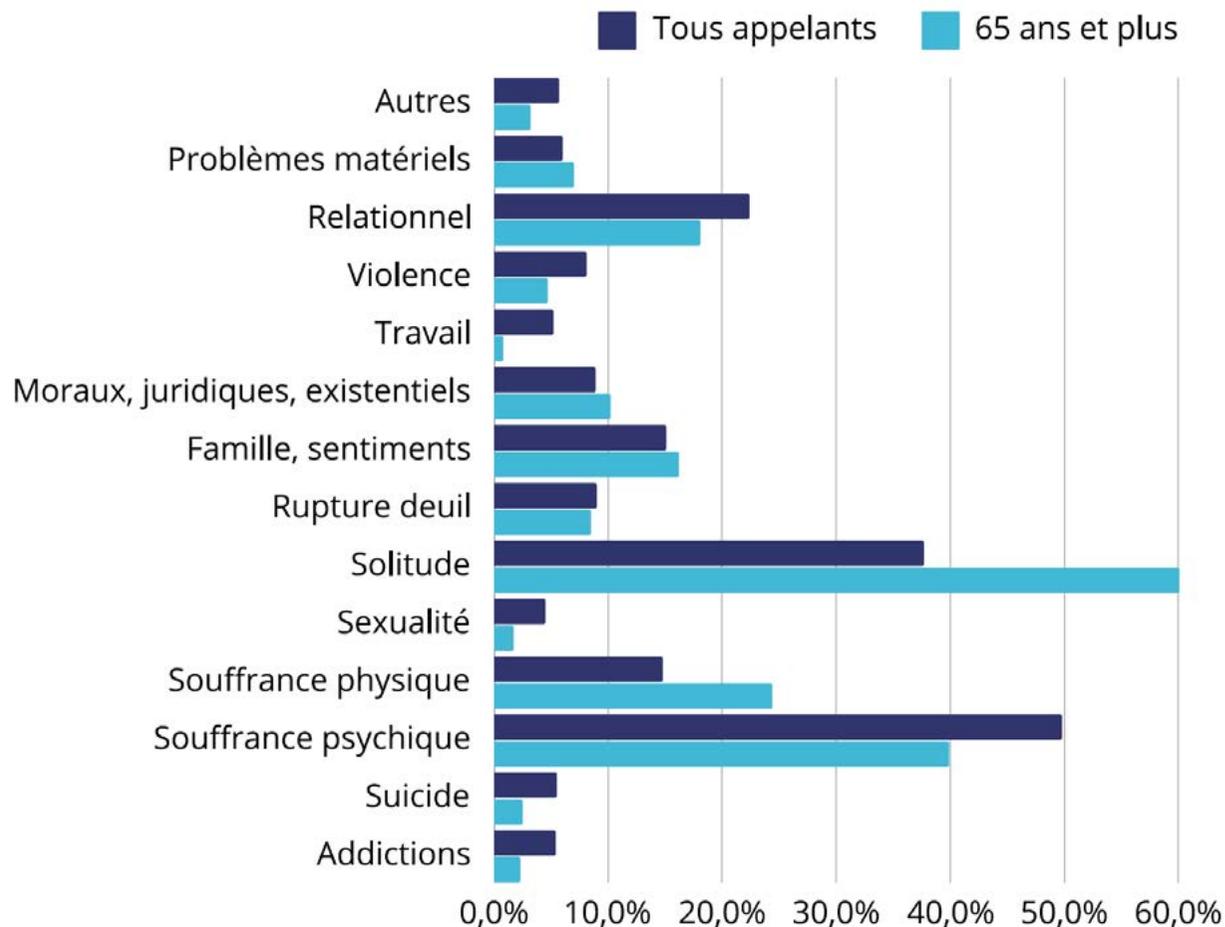


Les moins de 25 ans représentent 6,2% des appels.

Par email, ils sont 36,1%, et via le chat, 38,5%.

Ils communiquent plus facilement avec S.O.S Amitié par écrit. Lors de leurs conversations, ils mentionnent de manière importante le suicide (22,7% contre 5,5% des appelants totaux) et la violence (20,6% contre 8,1%).

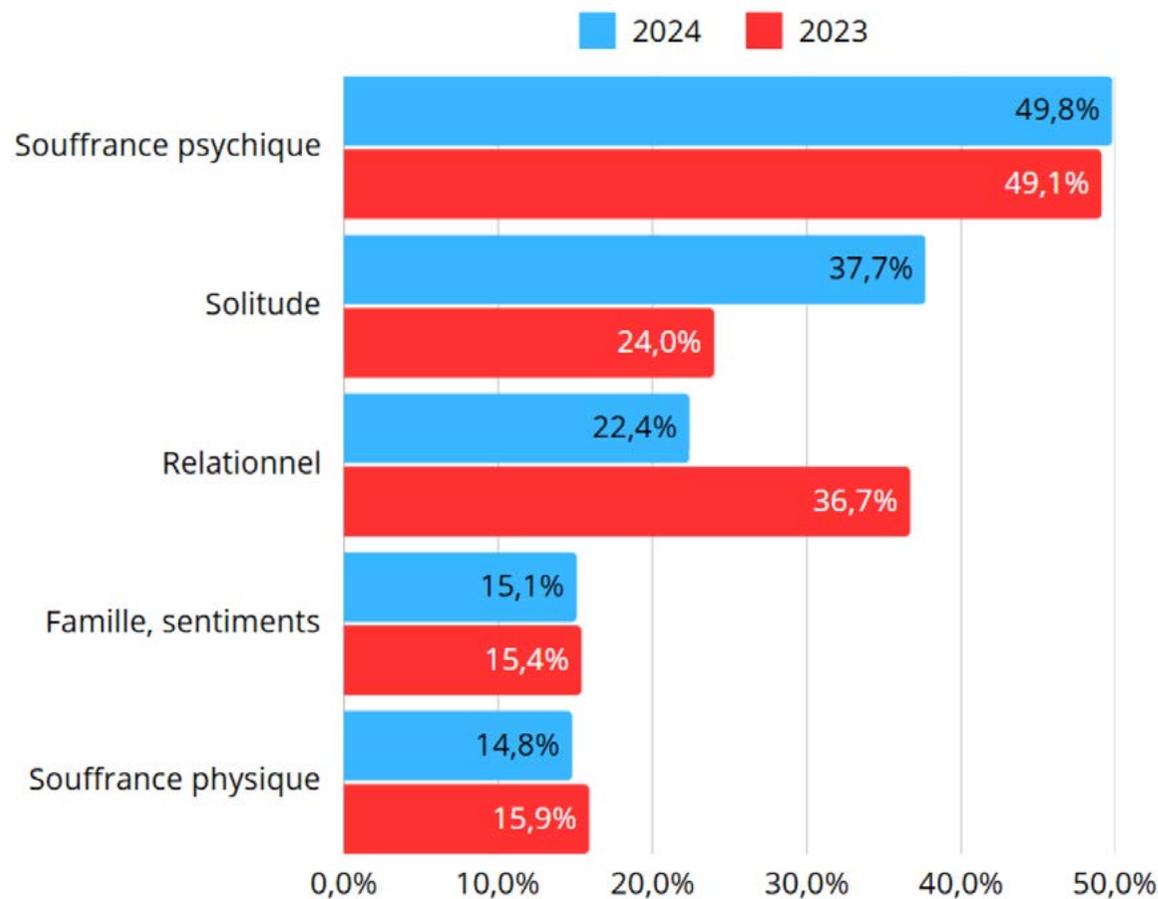
Ces chiffres renforcent l'idée que les plus jeunes ont besoin d'accompagnement pour protéger leur santé mentale.



Les plus de 65 ans utilisent presque exclusivement le téléphone pour joindre S.O.S. Amitié.

Ils représentent 17,3% des appelants, seulement 2,1% des conversations par mail et 0,8% des conversations via le chat.

Les deux situations qu'ils mentionnent le plus sont : la solitude (60,1% contre 37,7% des appelants totaux) et la souffrance physique (24,4% contre 14,8%).

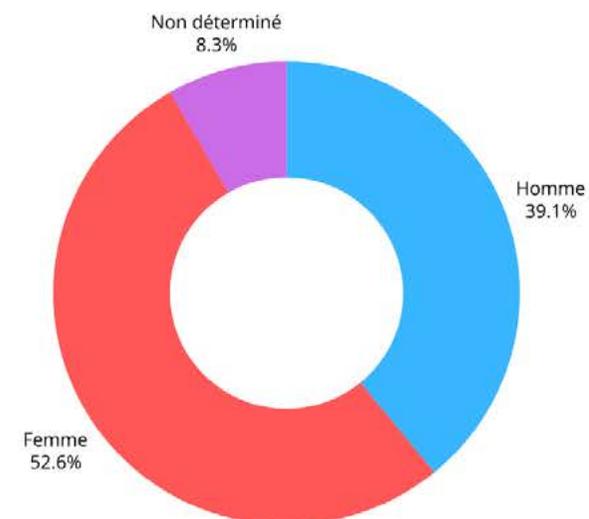
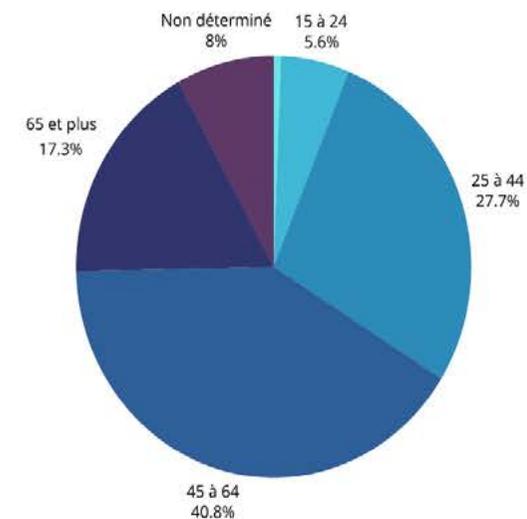
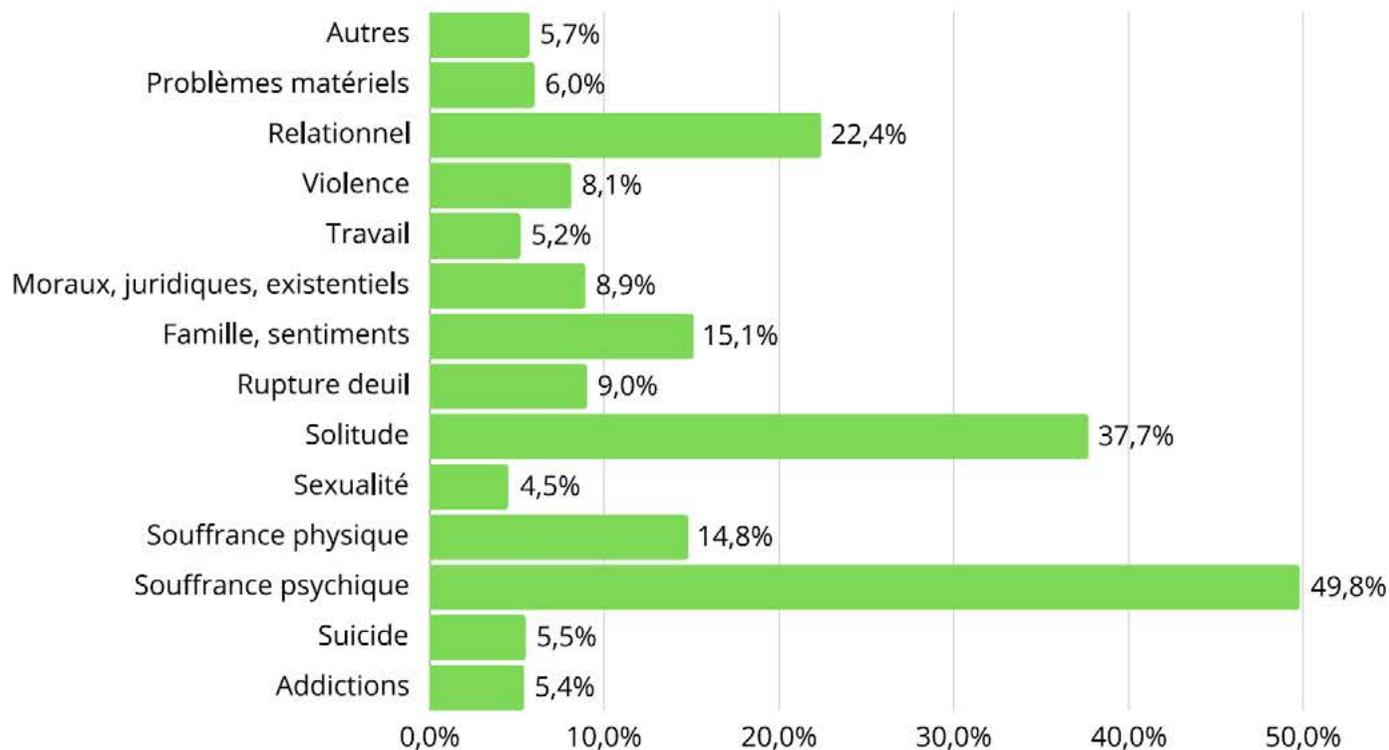


L'Observatoire permet de suivre l'évolution des situations mentionnées pendant les appels, d'année en année.

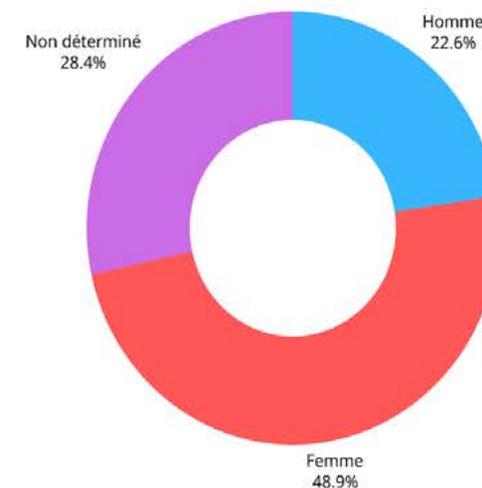
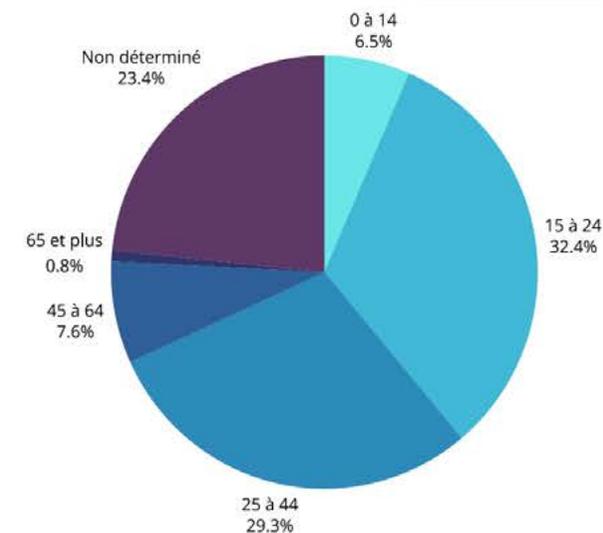
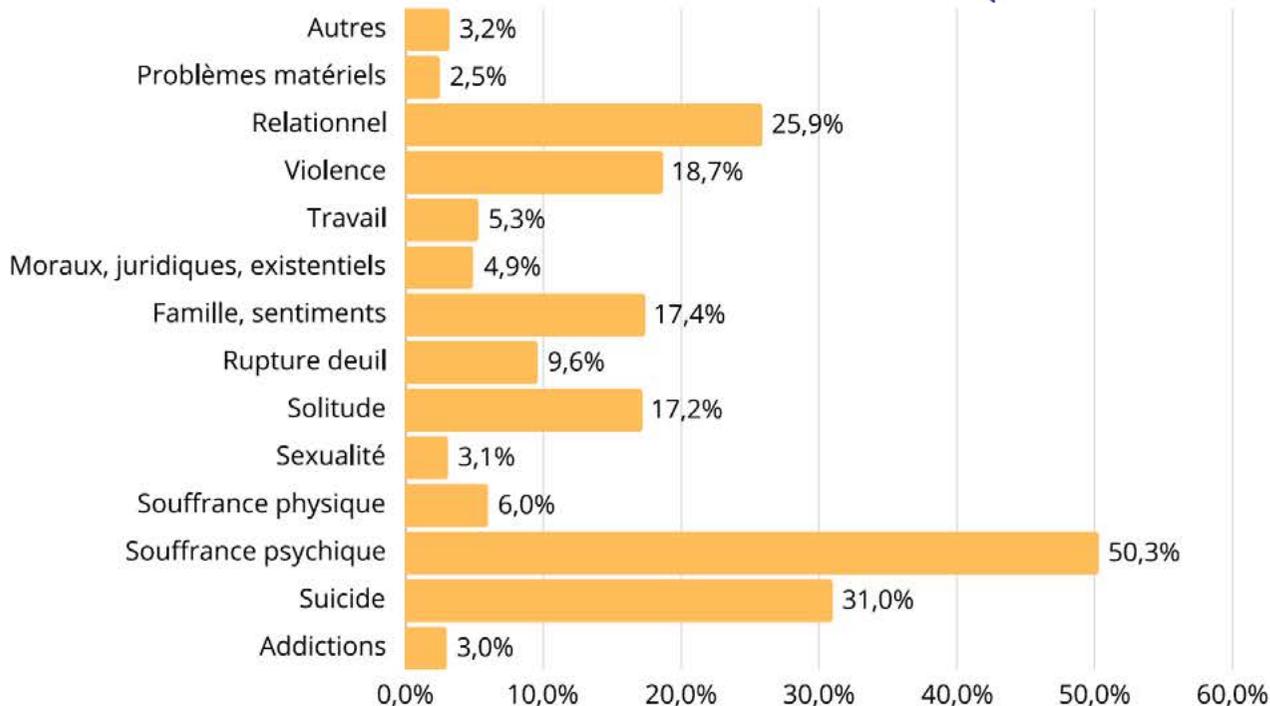
Les 5 situations les plus évoquées en 2024 sont la souffrance psychique, la solitude, le relationnel, la famille et la souffrance physique.

L'étude 2024 de la Fondation de France sur les solitudes et le lien social montre une augmentation des personnes en situation d'isolement total (12 %), c'est-à-dire avec peu ou pas de contact physique avec les 5 réseaux relationnels : famille, amis, collègues, voisins et milieu associatif.

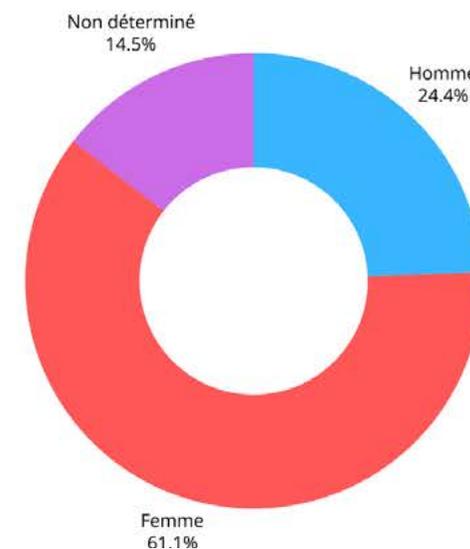
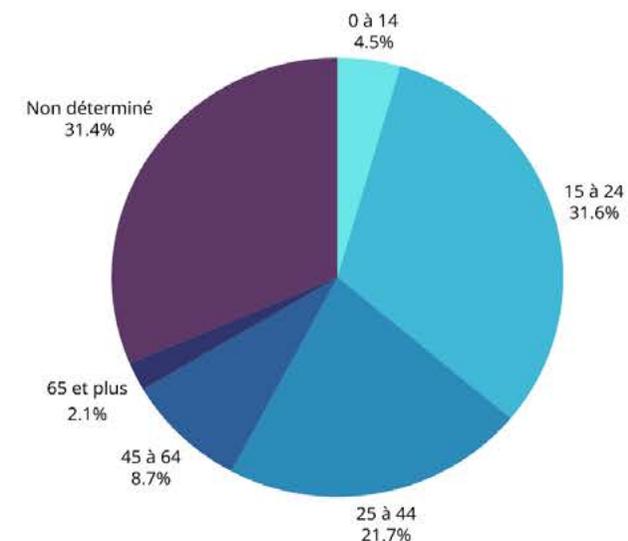
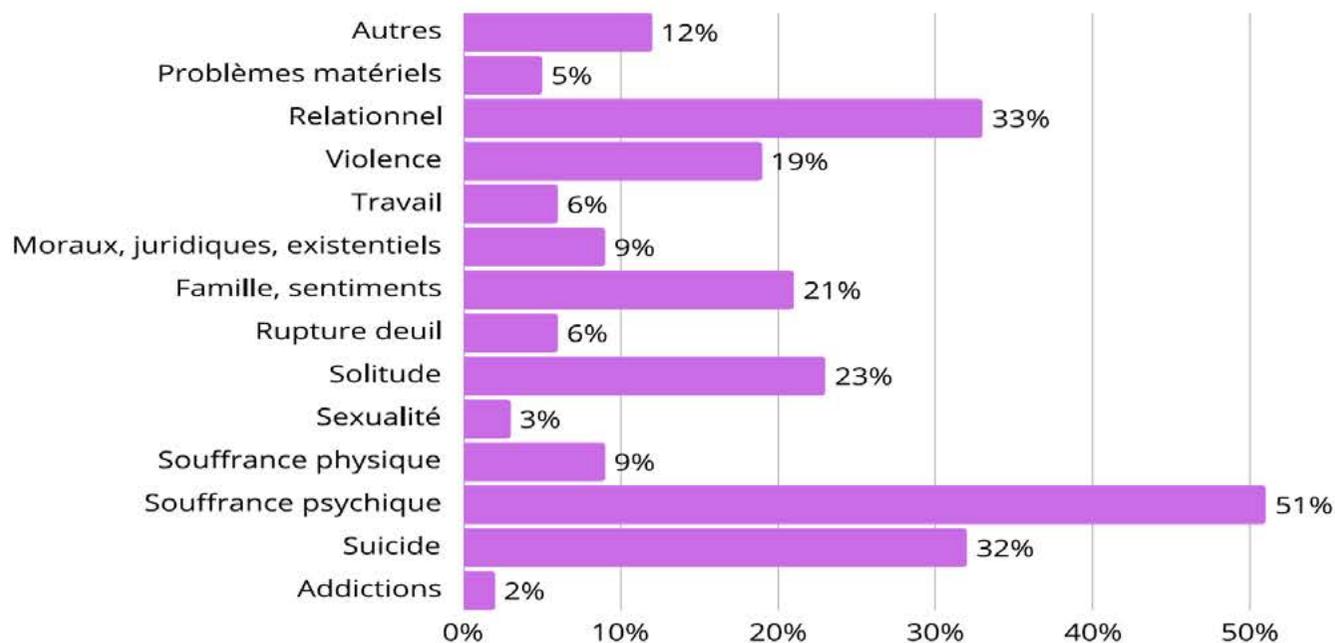
S.O.S Amitié perçoit nettement cette augmentation dans les appels en 2024.



Les souffrances psychiques, avec ou sans pathologies déclarées, sont plus exprimées dans les appels depuis les années COVID et supplantent durablement les appels liés à la solitude.

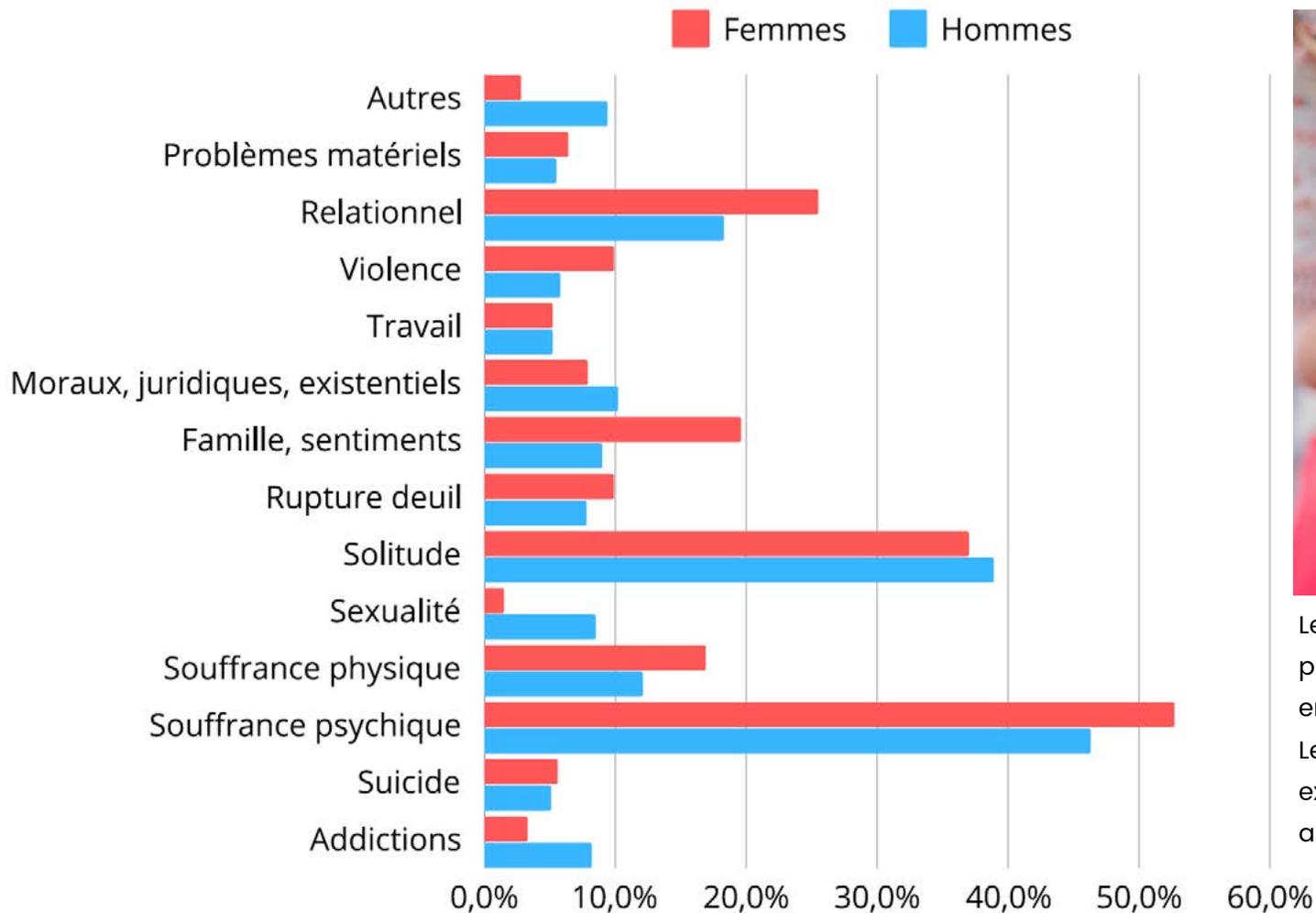


Les problèmes relationnels, notamment au sein des fratries recomposées et la violence sont très présents sur le Chat. Les idées suicidaires sont exprimées de façon directe, surtout par les jeunes, dans les échanges.



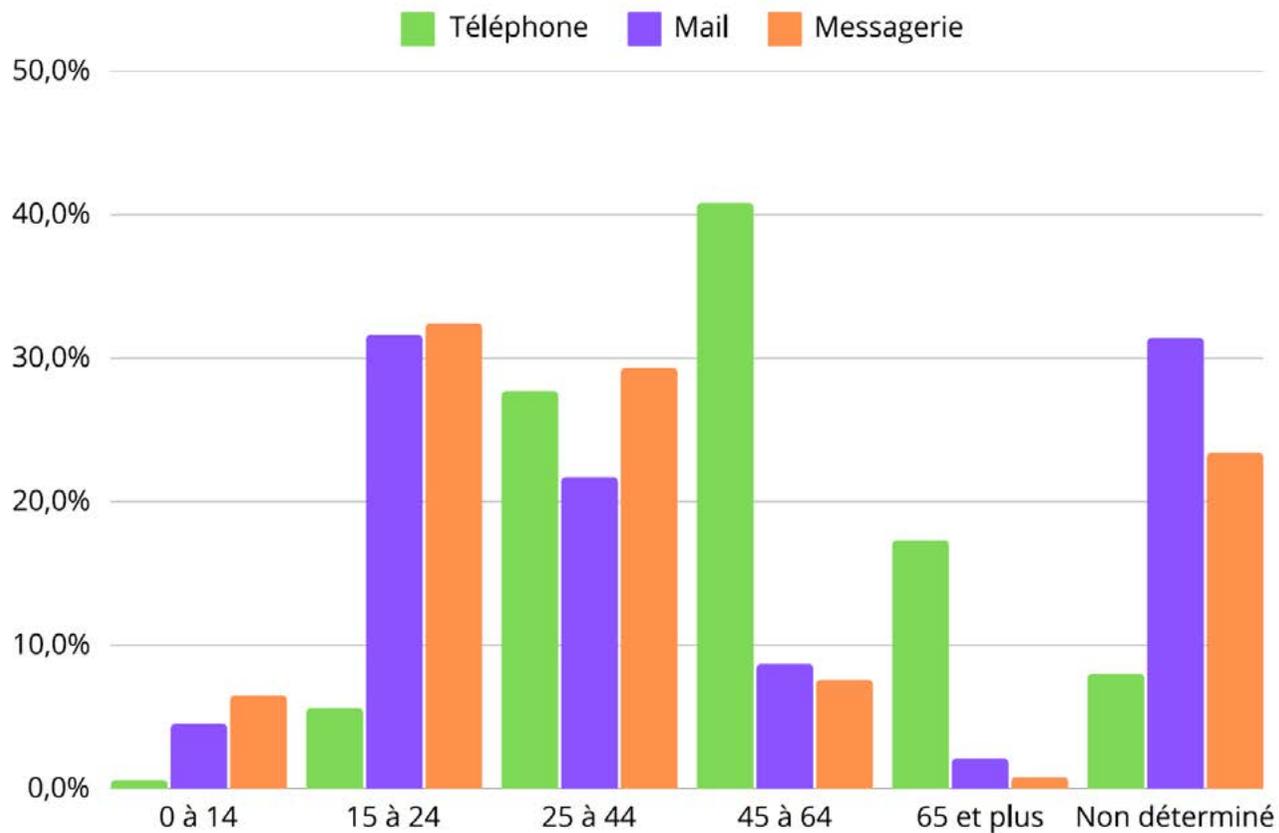
La messagerie est majoritairement utilisée par les femmes qui expriment un mal-être lié aux problèmes familiaux (fratrie et couple). Les idées suicidaires y sont souvent exprimées.

Situations mentionnées en fonction du genre



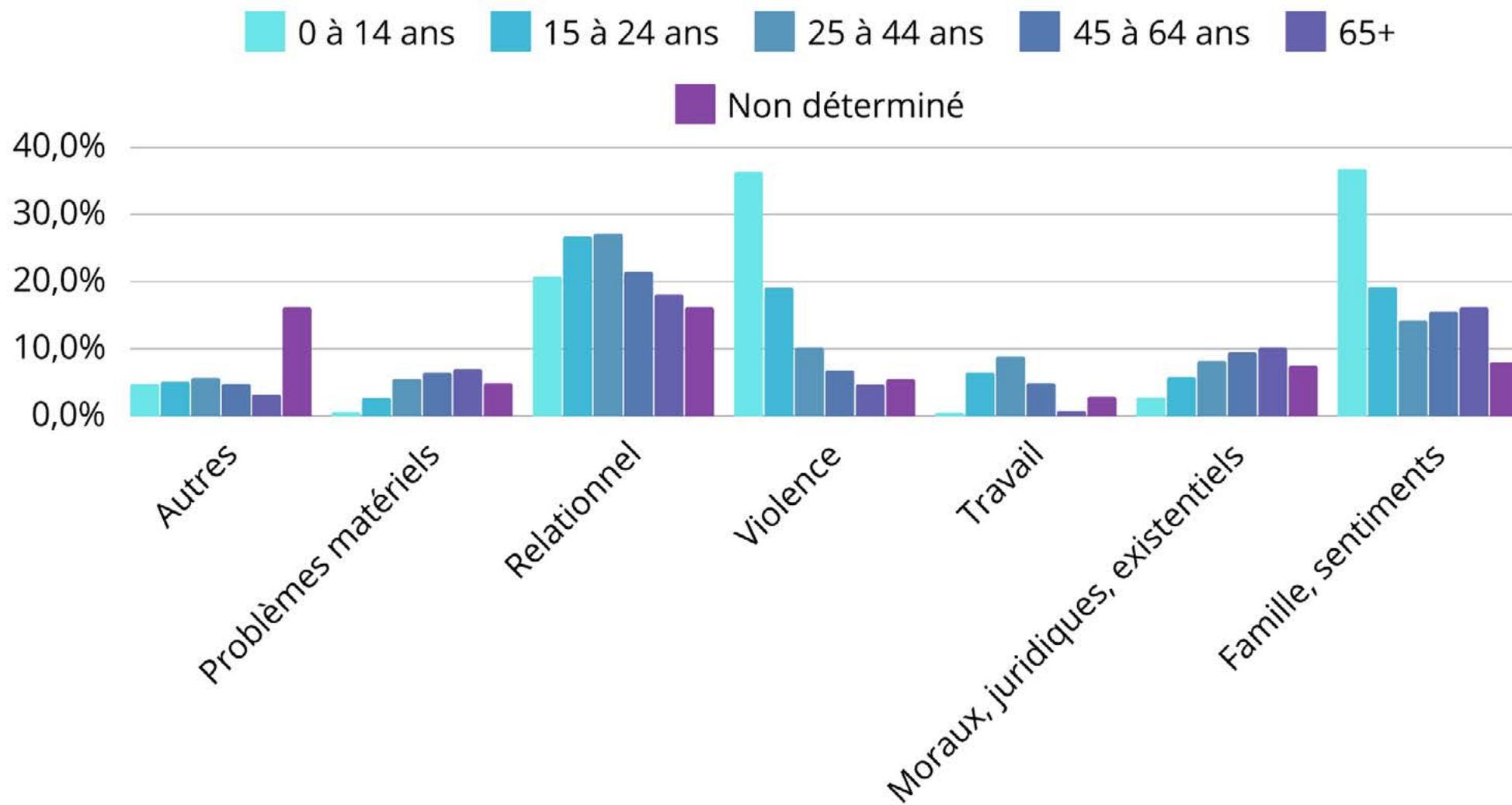
Les femmes expriment plus souvent des problèmes relationnels liés à la famille, aux enfants et aux situations de violence.

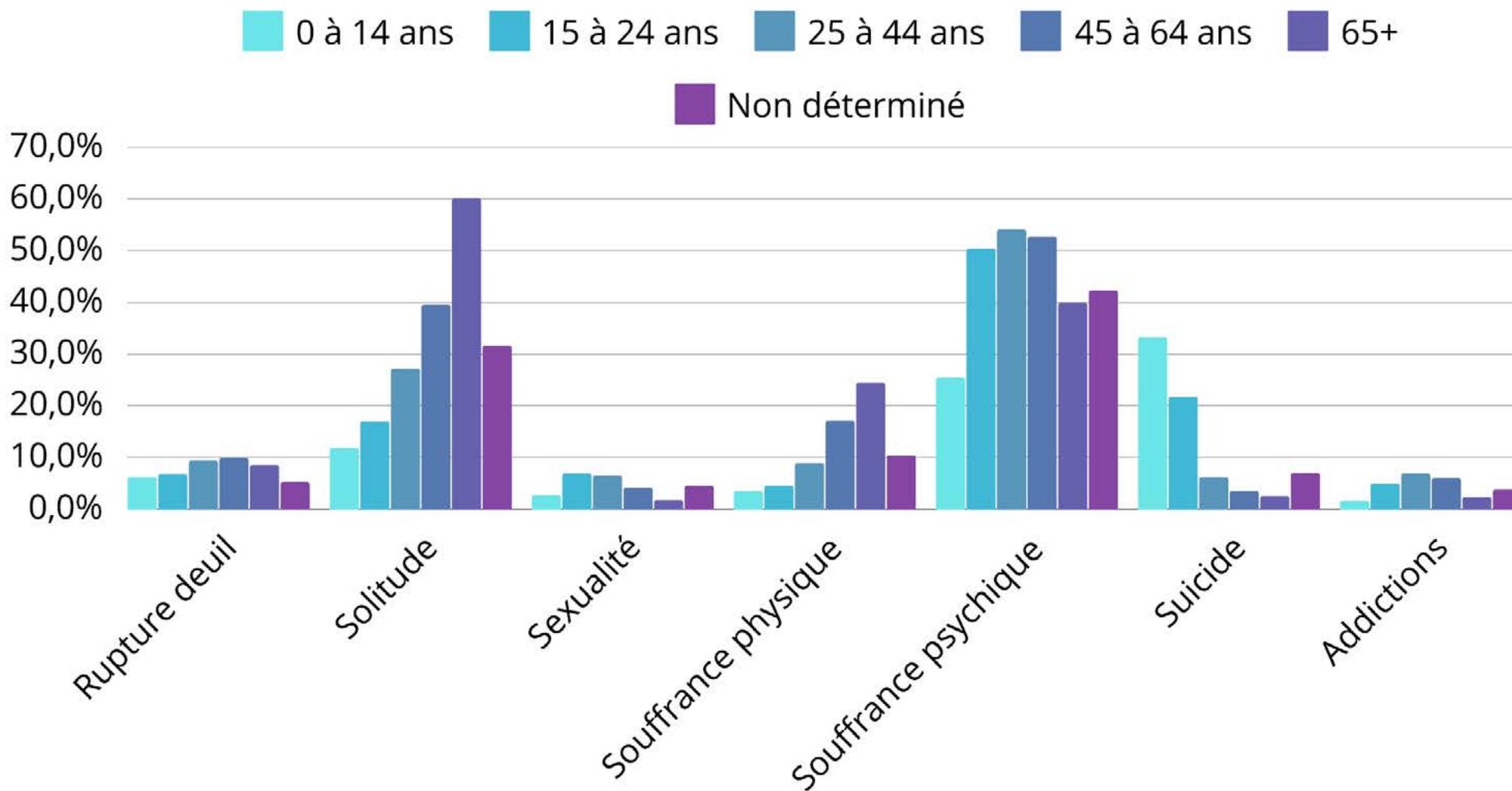
Les hommes, plus impliqués dans la vie sociale, expriment des difficultés liées au travail, mais aussi aux addictions et à la sexualité.



Le téléphone est majoritairement utilisé par les 45 ans et plus, tandis que les plus jeunes privilégient le Chat et la messagerie. Notons cependant une augmentation constante des appels au téléphone des jeunes, en particulier les moins de 14 ans, qui délaissaient ce canal avant la pandémie.







Evolution 2022-2024

Situations mentionnées par année	2022	2023	2024
Addictions	8,7%	5,1%	5,4%
Autres	1,7%	2,5%	5,7%
Famille, sentiments	23,3%	15,4%	15,1%
Moraux, juridiques, existentiels	9,3%	28,4%	8,9%
Problèmes matériels	5,6%	18,5%	6,0%
Relationnel	32,6%	36,7%	22,4%
Rupture deuil	14,7%	16,5%	9,0%
Sexualité	3,9%	1,8%	4,5%
Solitude	40,4%	24,0%	37,7%
Souffrance physique	15,6%	15,9%	14,8%
Souffrance psychique	65,0%	49,1%	49,8%
Suicide	11,9%	7,7%	5,5%
Travail	7,4%	7,4%	5,2%
Violence	11,4%	14,2%	8,1%

2024 Age et genre

Âge par canal	Tel	Mail	chat
0 à 14	0,6%	4,5%	6,5%
15 à 24	5,6%	31,6%	32,4%
25 à 44	27,7%	21,7%	29,3%
45 à 64	40,8%	8,7%	7,6%
65 et plus	17,3%	2,1%	0,8%
Non déterminé	8,0%	31,4%	23,4%

Genre par canal	Tel	Mail	chat
Homme	39,1%	24,4%	22,6%
Femme	52,6%	61,2%	48,9%
Non déterminé	8,3%	14,5%	28,4%

Téléphone

Situations mentionnées au téléphone	Âge					Non déterminé	Total
	0 à 14 ans	15 à 24 ans	25 à 44 ans	45 à 64 ans	65+		
Autres	4,8%	5,1%	5,7%	4,8%	3,2%	16,2%	5,7%
Problèmes matériels	0,6%	2,7%	5,5%	6,5%	7,0%	4,9%	6,0%
Relationnel	20,8%	26,7%	27,2%	21,5%	18,1%	16,2%	22,4%
Violence	36,4%	19,1%	10,2%	6,8%	4,7%	5,5%	8,1%
Travail	0,5%	6,5%	8,9%	4,9%	0,8%	2,9%	5,2%
Moraux, juridiques, existentiels	2,8%	5,8%	8,2%	9,5%	10,2%	7,5%	8,9%
Famille, sentiments	36,8%	19,2%	14,2%	15,6%	16,2%	8,0%	15,1%
Rupture deuil	6,2%	6,8%	9,4%	9,9%	8,5%	5,2%	9,0%
Solitude	11,8%	17,0%	27,2%	39,5%	60,1%	31,6%	37,7%
Sexualité	2,7%	6,9%	6,5%	4,1%	1,7%	4,5%	4,5%
Souffrance physique	3,5%	4,5%	8,9%	17,1%	24,4%	10,4%	14,8%
Souffrance psychique	25,4%	50,4%	54,1%	52,7%	39,9%	42,3%	49,8%
Suicide	33,3%	21,7%	6,2%	3,5%	2,5%	7,0%	5,5%
Addictions	1,6%	4,9%	6,9%	6,0%	2,3%	3,8%	5,4%

Chat et messagerie

Situations mentionnées sur la messagerie		Situations mentionnées par mail	
Autres	3,2%	Autres	12%
Problèmes matériels	2,5%	Problèmes matériels	5%
Relationnel	25,9%	Relationnel	33%
Violence	18,7%	Violence	19%
Travail	5,3%	Travail	6%
Moraux, juridiques, existentiels	4,9%	Moraux, juridiques, existentiels	9%
Famille, sentiments	17,4%	Famille, sentiments	21%
Rupture deuil	9,6%	Rupture deuil	6%
Solitude	17,2%	Solitude	23%
Sexualité	3,1%	Sexualité	3%
Souffrance physique	6,0%	Souffrance physique	9%
Souffrance psychique	50,3%	Souffrance psychique	51%
Suicide	31,0%	Suicide	32%
Addictions	3,0%	Addictions	2%



Congrès d'ANNECY 2026

Le thème retenu par le Conseil d'Administration Fédéral pour le prochain congrès est :

S.O.S Amitié : « Toujours présent ».

Cette résolution, partagée par les bénévoles de S.O.S Amitié, à assurer collectivement une présence continue, est fondée sur un engagement, celui d'accorder le temps et l'attention nécessaires à qui demande de pouvoir se confier sur sa situation de vulnérabilité, tout en étant respecté.

Comment, pourtant, assurer cet engagement sans s'interroger sur ce qu'il implique ?

De ce qu'est une présence, la langue nous dit qu'il y a quelqu'un qui se tient en avant, qui occupe un espace. Elle nous dit encore que cette présence peut produire de l'effet, dans une capacité à répondre avec à-propos.

Or, ce qu'offre S.O.S Amitié, c'est une présence qui ne se manifeste qu'à distance, par le téléphone ou par l'internet, et qui ne s'exprime en outre que derrière le voile de l'anonymat.

N'y a-t-il pas un paradoxe dans cette présence fugace qui va s'effacer ?

En outre, la Charte incite l'écoutant(e) à se tenir dans une discrétion respectueuse qui, à la fois, limite son questionnement et l'interdit de faire référence à lui-même et à son histoire personnelle.

Comment parvient-on pourtant à assurer une présence satisfaisante pour l'appelant, et pour soi-même ?

Et du côté des appelants, que signifie le présent et comment vivent-ils « être présents » ?

Leur expérience de la souffrance peut-elle altérer leur perception du temps, leur faisant craindre que leur situation ne s'améliore jamais ?

Et les échanges avec les écoutants peuvent-ils leur permettre de se réaffirmer ?



Les appels et rappels adressés à S.O.S Amitié continuent d'augmenter, indiquant combien le sentiment d'être seul devient commun.

La part qu'y prennent les rappels souligne l'importance du déficit de lien social. Parmi les attentes qu'il produit chez les appelants, peut-on parler d'un besoin de présence singulier à l'égard de S.O.S Amitié, à la fois personnel et collectif ?

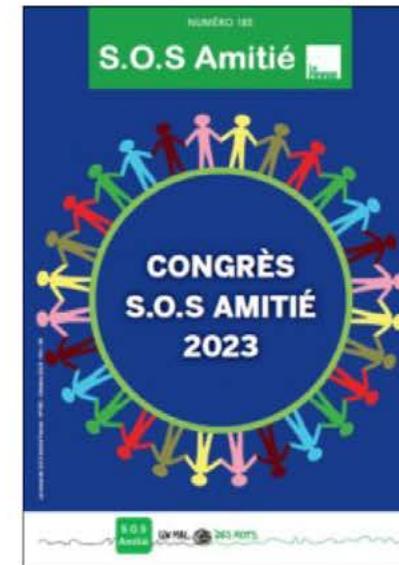
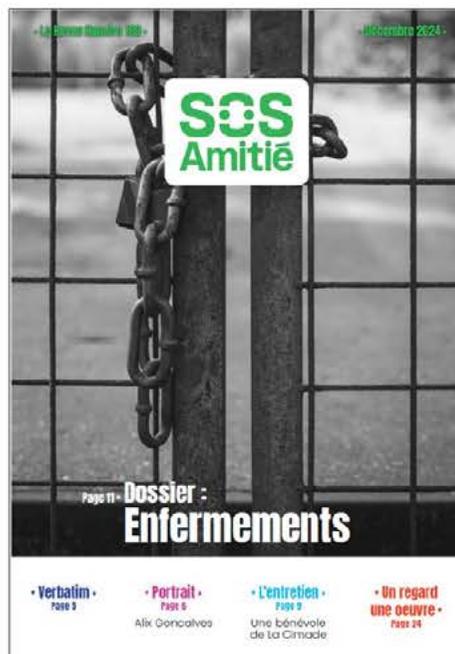
L'affirmation d'être toujours présents rappelle enfin que, depuis plus de 65 ans, des bénévoles se relaient à travers le pays, 24h sur 24, pour prendre les appels de celles et ceux qui en ont besoin, sous ce nom de S.O.S Amitié. Ce fut alors une innovation sociale.

Mais aujourd'hui, des centaines de lignes participent de la téléphonie sociale, avec des objectifs variés. Les écoutants sont des bénévoles ou des professionnels, employés par des structures publiques ou associatives, voire commerciales.

Le défi pour S.O.S Amitié n'est-il pas aujourd'hui de se différencier par la qualité de son soutien aux appelants, en leur répondant présent... et par sa capacité à communiquer son engagement ?

4 thèmes de conférence se dessinent et seront développés par d'éminents spécialistes – sociologue, linguiste, philosophe et éthicien – sous la coordination scientifique d'Ingrid VOLERY, sociologue, enseignante-chercheuse à l'université de Lorraine :

- Être présent à distance
- S.O.S Amitié dans les dispositifs de téléphonie sociale
- Ce que converser veut dire
- L'écoute : un engagement, des désengagements ?



**S.O.S Amitié publie annuellement 3 revues.
Disponible par abonnement : 18,50 € pour la France, 23 € pour l'étranger**



Contact S.O.S Amitié

administration@sos-amitie.com

**« Parler de ses peines, c'est déjà se consoler »
Albert Camus**

