



8^e OBSERVATOIRE DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES 2018

(données 2017)





- p. 3 **S.O.S Amitié, acteur social**
- p. 4 **Un observatoire en évolution**
- p. 5 **Les points marquants en 2017**
- p. 6 **L'écoute à S.O.S Amitié**
- p. 9 **Qui nous appelle ?**
- p. 11 **Leurs maux**
- p. 14 **S.O.S Amitié, acteur de la prévention du suicide**
- p. 18 **Nous avons besoin d'écoutants**
- p. 22 **S.O.S Amitié, une écoute humaniste**
- p. 24 **Contacts**



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

Reconnue d'utilité publique et labellisée pour la qualité de son action, l'association répond aux appels de détresse toute l'année, 7 jours sur 7, par téléphone et messagerie 24 heures sur 24, de 13 h à 3 h du matin par chat.

Son écoute est gratuite, anonyme et confidentielle. Elle est assurée par près de 1800 bénévoles formés à l'écoute de façon spécifique, à partir de 55 centres d'écoute répartis sur l'ensemble du territoire.

Pour la huitième année consécutive, S.O.S Amitié diffuse les résultats de son « Observatoire des souffrances psychiques ». Ce miroir des inquiétudes et des souffrances de milliers d'appelants de tous âges et de tous milieux est l'une des manifestations significatives du rôle social de l'association.

L'Observatoire S.O.S. Amitié analyse les données recueillies chaque année auprès de ses centres d'écoute. En effet, bien que les appels restent strictement anonymes, certains éléments sont systématiquement renseignés par les écoutants : date, heure et durée de l'appel, âge estimé et genre de l'appelant, type de difficultés évoquées.

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

Ce nouveau comptage a pu être mis en oeuvre à titre expérimental pour les appels téléphoniques du mois de septembre 2017.

L'Observatoire 2019 portant sur les appels 2018 en bénéficiera pleinement.

- **Les souffrances psychiques et la solitude demeurent les premiers motifs d'appel.**
- **S.O.S Amitié s'affirme comme un acteur majeur de la prévention du suicide.**
L'action de S.O.S Amitié se situe le plus souvent très en amont de l'acte suicidaire. Idées suicidaires et projet de passage à l'acte ne sont en effet évoqués que par 5,4 % des appelants au téléphone. À noter que c'est plus fréquemment par écrit qu'à l'oral : 23,2% des messages internet et 20,3% des appels par chat en font mention. Cependant, plus de 43 % des appelants témoignent de leurs souffrances psychologiques.

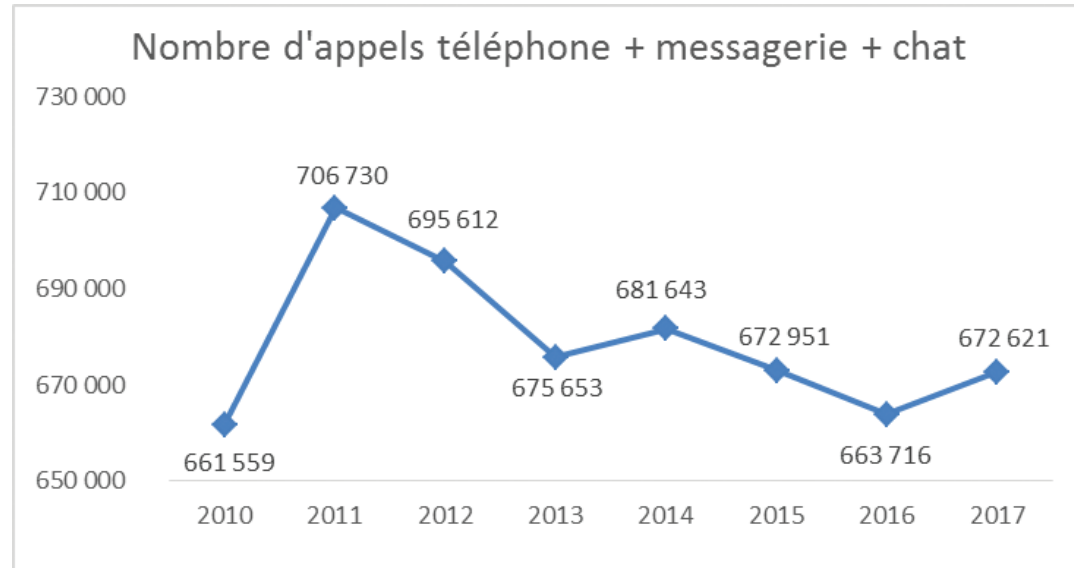
Un vécu destructeur qui, lorsqu'il dure et devient intolérable, peut mener au suicide, envisagé alors comme la seule issue possible pour mettre fin à la souffrance. Les écoutants bénévoles de S.O.S Amitié sont à l'écoute 24h sur 24 et assurent de fait une action constante de prévention du suicide auprès de ces personnes abîmées par la vie, même lorsque leurs psychologues ou médecins ne sont plus joignables.
- Alors que le nombre de leurs appels est sensiblement équivalent, **il y a plus d'appelantes que d'appelants (2/3 – 1/3) mais les hommes sont plus enclins à rappeler.**
- **Les appels par chat augmentent de 30%. L'âge des « chatteurs » augmente.** 72 % ont moins de 45 ans et 39 % moins de 25 ans. L'an dernier 51 % avaient moins de 25 ans. Le chat, ce n'est plus seulement les plus jeunes.
- Le maillage des postes d'écoute de S.O.S Amitié et de leurs 1800 écoutants a amélioré leur accessibilité, mais **le recrutement de 500 nouveaux écoutants bénévoles reste indispensable** pour répondre à des besoins en constante augmentation.

1 FRANÇAIS SUR 10 N'A PERSONNE À QUI PARLER

La relative stabilité de l'activité de S.O.S Amitié n'est pas à mettre en lien avec le nombre des appels mais avec celui de ses écoutants bénévoles.

En effet, 3 appels sur 4 ne peuvent être pris par manque de bénévoles.

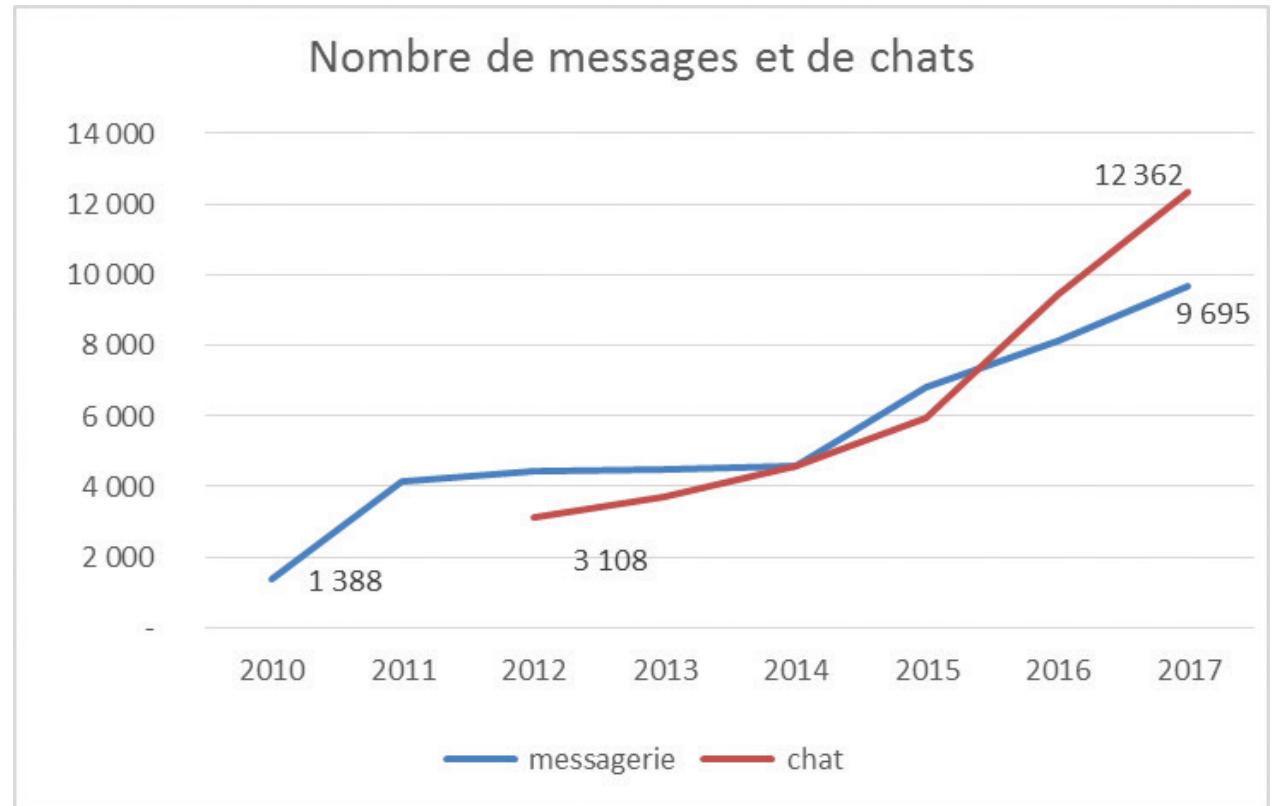
Pour répondre à une demande en croissance continue, S.O.S Amitié a besoin de 500 nouveaux écoutants.



*En 2017, S.O.S Amitié a répondu à 650 564 appels téléphoniques, 9 695 messages et échangé par chat avec 12 362 appelants.
Soit un total de **672 621 appels**.*

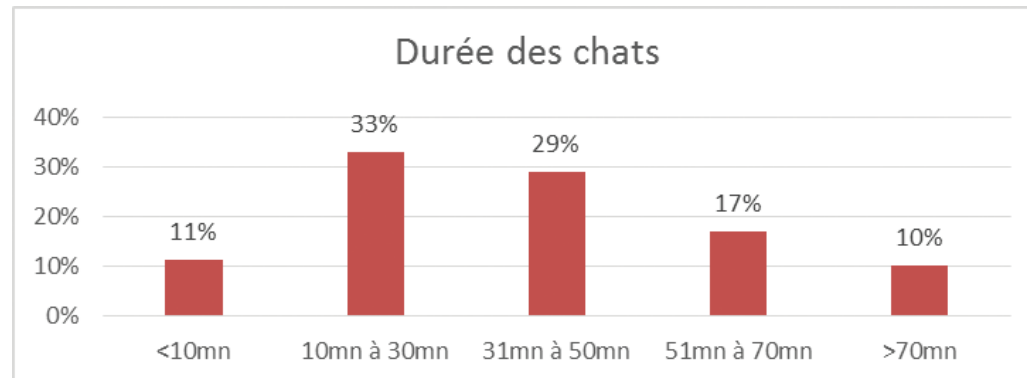
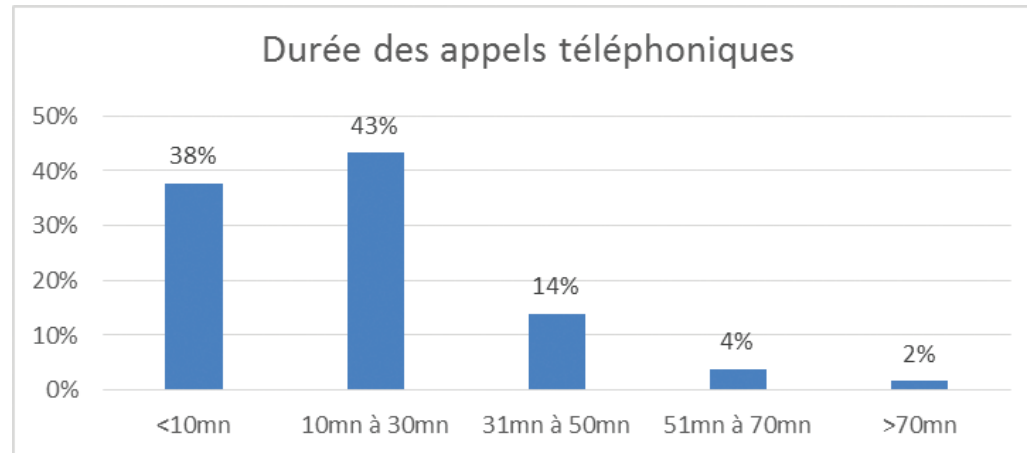
DÉJÀ PLUS DE 200 ÉCOUTANTS INTERNAUTES

Le nombre des écoutants se formant 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.



DES DURÉES DIFFÉRENTES SELON LES MÉDIAS

À S.O.S Amitié, l'appel n'est pas limité dans le temps. Chaque écoutant s'adapte à l'urgence et à la gravité de l'appel. Les causes de souffrance peuvent être nombreuses et se cumuler. L'appel ne se conclut que lorsque l'angoisse semble « desserrée ».



La durée moyenne des échanges téléphoniques est de 18 minutes, 80% d'entre eux durant moins de 30 minutes.

Les échanges sont plus longs au chat. 56% d'entre eux durent plus de 30 minutes, leur durée moyenne étant de 37 minutes.

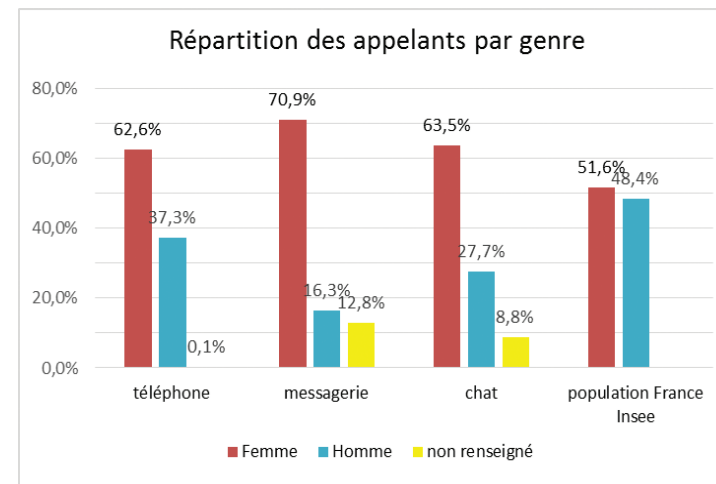
UN BESOIN D'ÉCOUTE DIFFÉRENT SELON LE GENRE

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, ou qu'elle représente encore pour eux au quotidien. 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 SONT PLUS NOMBREUSES À APPELER

Attention ! En ce qui concerne les appels téléphoniques, les statistiques ci-dessous sont issues pour la première fois et à titre expérimental de l'étude de 2 958 personnes écoutées par S.O.S Amitié en septembre 2017.



En messagerie et au chat les écoutants manquent parfois d'indication pour renseigner le genre de leur interlocuteur.

En 2017, tous médias confondus, les appelants de S.O.S Amitié sont aux 2/3 des appelantes. Toutefois, il y a autant d'appels d'hommes que de femmes parce que les hommes rappellent davantage que les femmes.

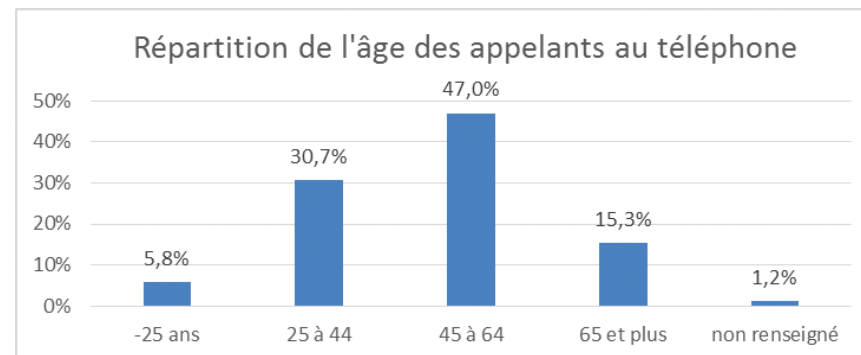
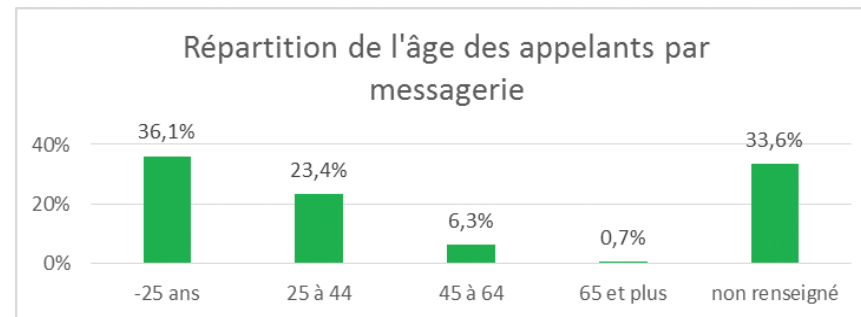
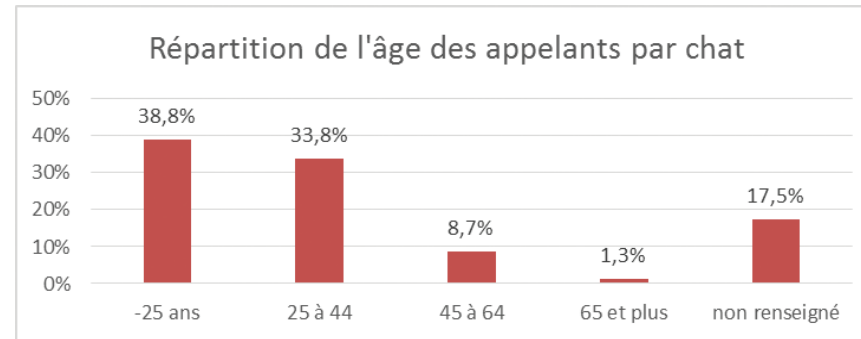
Qui nous appelle ?

À CHAQUE ÂGE SON MÉDIA

Au chat, 72 % ont moins de 45 ans et 39 % moins de 25 ans. L'an dernier 51 % avaient moins de 25 ans. Le chat, ce n'est plus seulement les plus jeunes.

Sur la messagerie, 36% des appelants ont moins de 25 ans et près de 60% moins de 45 ans.

Au téléphone, les 25/64 ans sont les plus présents et les 45/64 ans représentent près de la moitié des appelants.



Au téléphone, les appelants évoquent en premier lieu la souffrance psychique et la solitude. Viennent ensuite la famille, les problèmes sentimentaux et relationnels.

« Le suicide est la seule solution pour ne plus souffrir »

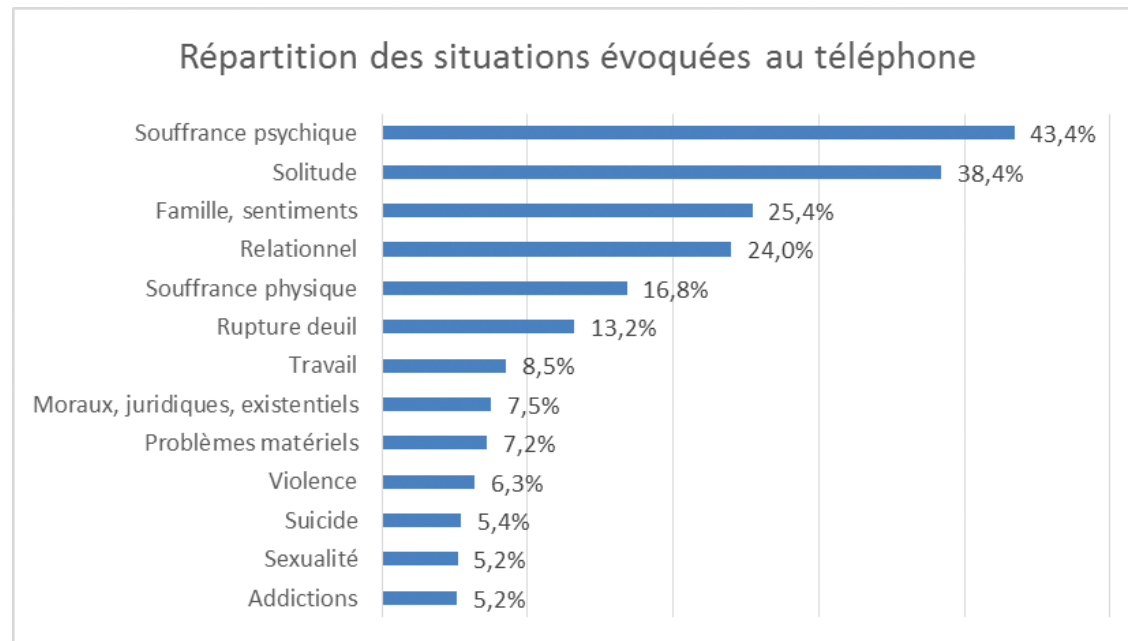
« En dépression depuis 2 ans, je n'en peux plus, j'ai envie de me suicider, j'ai déjà fait des tentatives »

« J'ai tout raté dans ma vie, je veux en finir »

« Pour ne pas me sentir seul, je mets toujours deux assiettes »

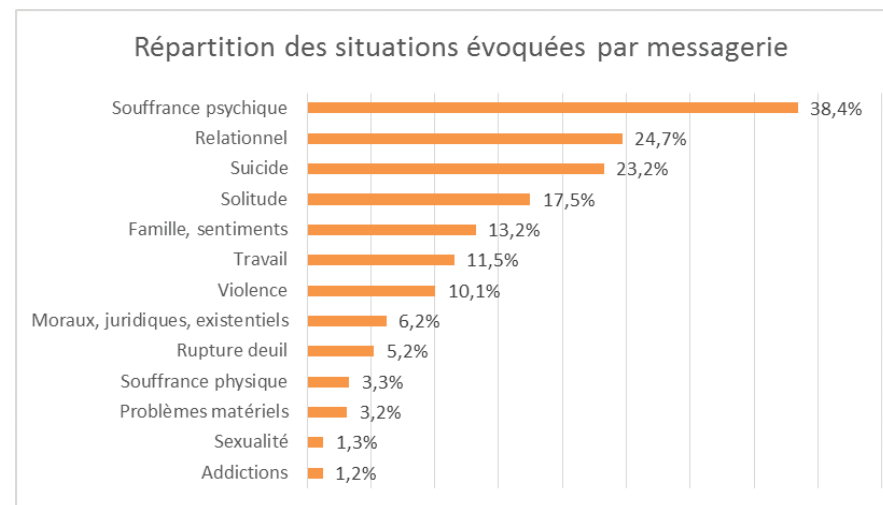
D'ABORD LES SOUFFRANCES PSYCHIQUES

Les souffrances psychiques regroupent les troubles anxieux, les dépressions, les maladies mentales, les personnes suivies par des psychiatres et psychologues. Parmi les appelants, 12% évoquent la dépression et 10 % disent être suivis par un psychologue ou un psychiatre.



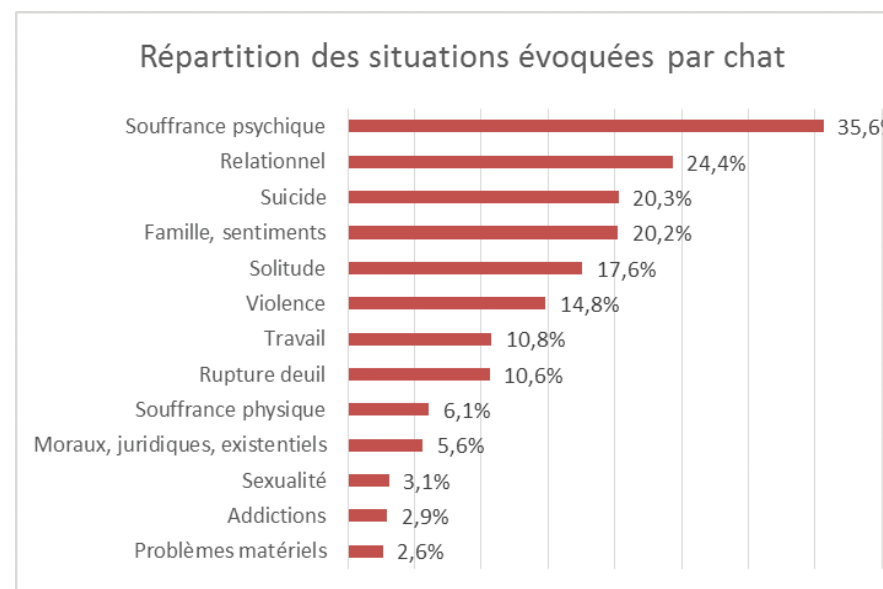
La nuit, de 23h à 7h du matin, certaines situations sont encore plus présentes : les souffrances physiques, les souffrances psychiques, la solitude, les ruptures et le deuil.

Les mails évoquent largement en tête la souffrance psychique. Viennent ensuite les problèmes relationnels et le suicide. La solitude n'est évoquée qu'en 4^e position.



La souffrance psychique, les problèmes relationnels et la tentation suicidaire sont également les causes principales des appels par chat.

La solitude vient en 5^e position tandis que la violence physique ou morale, mentionnée dans 6,3% des appels téléphoniques, est évoquée dans près de 15% des appels, et davantage la nuit que le jour, de même que les relations familiales et sentimentales et la souffrance psychique.





J'arrive plus à sortir de chez moi.

Je n'en peux plus d'être en mode survie.

J'ai été violée, je ne sais pas à qui en parler, j'ai honte.

La solitude va me tuer

La fréquence des situations évoquées au cours des appels est différente selon l'âge des appelants et le média utilisé.

Au téléphone

- **de 25 ans** : souffrance psychique, problèmes relationnels, solitude, famille-sentiments, suicide, violence*

+ **de 64 ans** : solitude, souffrance psychique, souffrance physique, famille-sentiments, problèmes relationnels*

Par messagerie

- **de 25 ans** : souffrance psychique, problèmes relationnels, suicide, famille-sentiments, violence*

+ **de 64 ans** : solitude, souffrance psychique, famille-sentiments, souffrance physique, suicide*

Par chat

- **de 25 ans** : problèmes relationnels, souffrance psychique, suicide, famille-sentiments, violence*

+ **de 64 ans** : solitude, souffrance psychique, problèmes relationnels*

**Liste par ordre décroissant*

D'après le rapport 2018 de l'Observatoire National du Suicide, près de 10 000 personnes se sont suicidées en 2014. Ce nombre est 3 fois supérieur à celui des victimes des accidents de la route. Le suicide est aussi la 2^e cause de mortalité des 14-25 ans. En 2015, 78 128 patients ont été hospitalisés dans un service de médecine ou de chirurgie après une tentative de suicide.



Le rapport 2016 indique :

« Les facteurs psychiatriques apparaissent comme les premiers facteurs de risque pour les décès par suicide et les tentatives de suicide. Ces facteurs regroupent à la fois les troubles de l'humeur (dépression, troubles bipolaires), les troubles schizophréniques, les troubles anxieux et les troubles liés à l'abus de substances. »

Dans le même rapport, Philippe Courtet, chef du service post urgence psychiatrique de l'hôpital Lapeyronie à Montpellier, note :

« Des événements de vie négatifs récents sont très fréquemment retrouvés dans l'année qui précède les conduites suicidaires. Ces événements conduisent à un sentiment de dévaluation ou d'exclusion sociale, générateur de douleur psychologique et d'idées suicidaires. À l'inverse, **la restauration d'une connexion sociale est un facteur majeur** dans le succès des programmes de prévention du suicide par recontact. Notre hypothèse est que la sensibilité à l'exclusion sociale représente un élément central de la vulnérabilité suicidaire. »

L'action de S.O.S Amitié est au cœur de cette problématique.



Les personnes qui nous appellent sont majoritairement seules, angoissées, déprimées, handicapées ou malades. Certaines nous parlent de leurs pensées suicidaires ou de leurs tentatives de suicide. Exceptionnellement, l'appelant est en train de passer à l'acte.

Desserrer l'angoisse de l'appelant, lui redonner confiance dans ses propres ressources, renouer ses liens perdus ou distendus avec la société, c'est lui permettre d'éloigner, au moins pour un temps, la tentation suicidaire.

Grâce à la confiance qu'elles accordent à ses écoutants, les personnes qui appellent S.O.S Amitié peuvent se dire, et se sentir reconnues comme des membres à part entière de la communauté humaine. Si elles appellent, c'est sans doute qu'un désir de vivre, si petit soit-il, est encore présent.

S.O.S Amitié les aide à se raccrocher à ce fil de la vie.

S.O.S AMITIÉ, ACTEUR SOLIDAIRE DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE



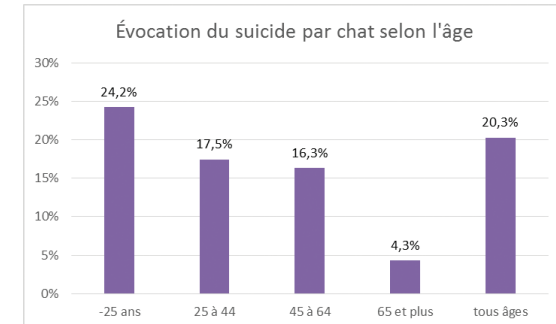
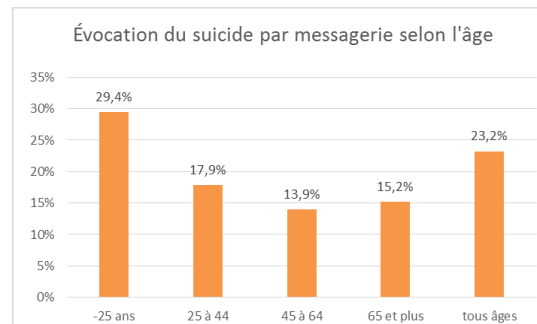
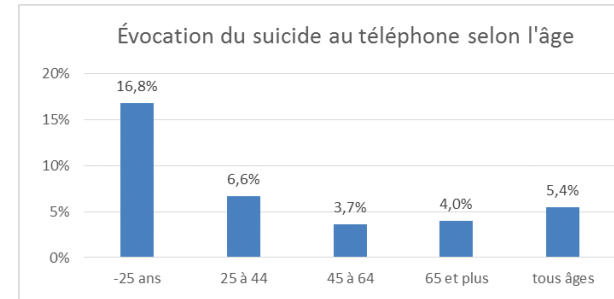
Forte de 44 associations régionales en lien avec les autres acteurs de l'écoute et du soin, membre de l'Union Nationale de Prévention du Suicide (UNPS), S.O.S Amitié participe activement à l'information et à la sensibilisation du public, à l'occasion notamment des Journées Nationales de Prévention du Suicide.

Interlocutrice des autorités de santé qui ont attribué à son dispositif d'écoute le label qualité « Aide en Santé », l'association vient d'être invitée à prendre part aux travaux de l'Observatoire National du Suicide.

Attentive à l'évolution des besoins d'écoute de la société et au traitement des appels liés au suicide en France comme à l'étranger, elle est également membre d'IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services -

Maillon solidaire du vaste réseau des acteurs de terrain de la prévention du suicide, S.O.S Amitié se place avec eux et avec détermination du côté de la vie.

Les échanges chat se font pour
39 % avec des moins de 25 ans.



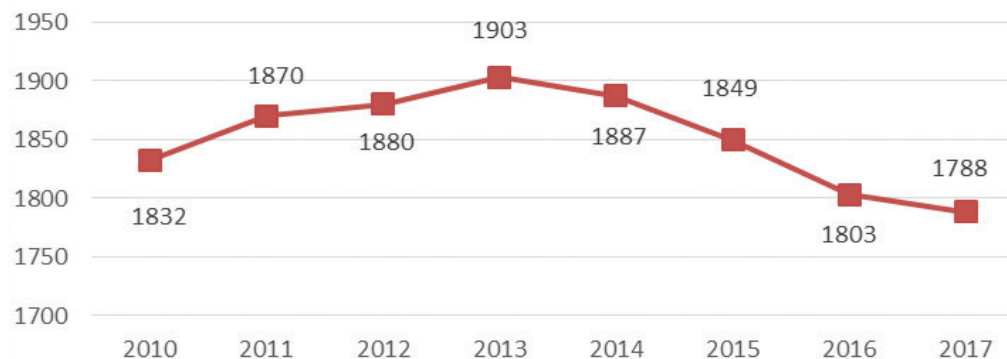
5,4 % des appelants évoquent le suicide au téléphone, (étude portant sur 2958 appelants au téléphone), 23,2 % l'évoquent en messagerie et 20,3 % à travers les chats.

Les moins de 25 ans sont 16,8 % à évoquer le suicide au téléphone, 29,4 % dans leurs messages et 24,2% dans leurs chats. Ils le font davantage quand ils écrivent, comme toutes les tranches d'âge.

Nous avons besoin d'écoutes



Évolution du nombre d'écoutes



Le nombre d'écoutes, 1788 en 2017, baisse depuis 2013 mais le taux de renouvellement a tendance à s'accélérer.

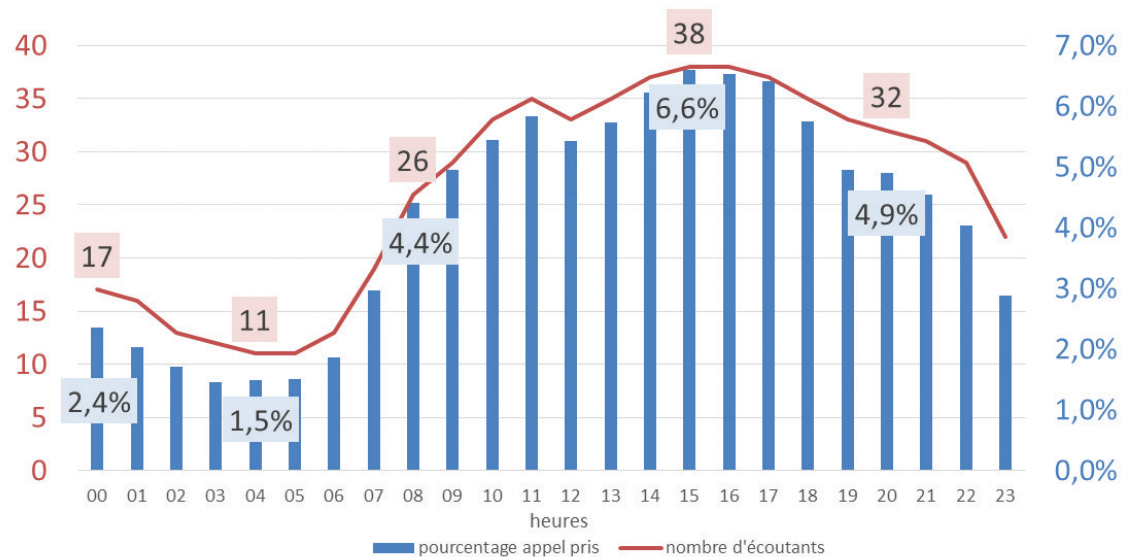
Cela peut notamment s'analyser au regard de l'évolution de la société et de l'exercice du bénévolat : Bien que le nombre des personnes bénévoles soit en croissance en France, celles qui sont à la retraite sont de plus en plus mobiles et/ou investies auprès de leur famille et les actives restent soumises à l'évolution de leur carrière.

D'où de réelles difficultés à prendre la décision de s'engager à long terme dans un bénévolat gratifiant mais exigeant.

Nous avons besoin d'écoutes

Les nombres d'appels pris dépendent de la disponibilité des écoutants. Les appels sont en effet incessants sur les 24 h de la journée. Plus il y a d'écoutes, plus le nombre d'appels pris est important.

Répartition moyenne annuelle des appels pris au téléphone et nombre d'écoutes en ligne en fonction de l'heure



A 15h, 38 écoutants prennent 6,6 % des appels de la journée, à 4h du matin 11 écoutants en prennent 1,5 %.

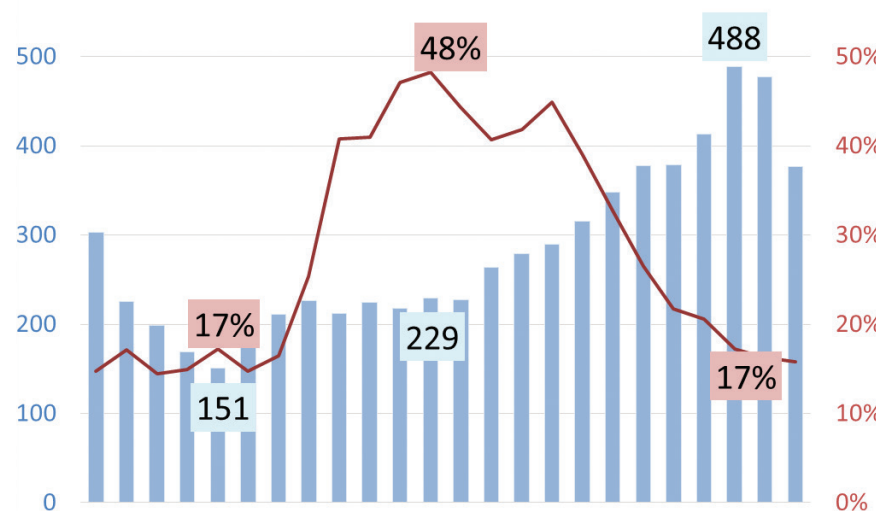
Nous avons besoin d'écoutants

S.O.S
Amitié

**NOUS MANQUONS D'ÉCOUTANTS,
PARTICULIÈREMENT LA NUIT.**



Comparaison par heure du nombre moyen
d'appels reçus d'appels pris en septembre 2017



Dans ce graphique, ce sont les appels qui sont comptés ici et non les appelants or les personnes qui n'arrivent pas à nous joindre rappellent souvent plusieurs fois.

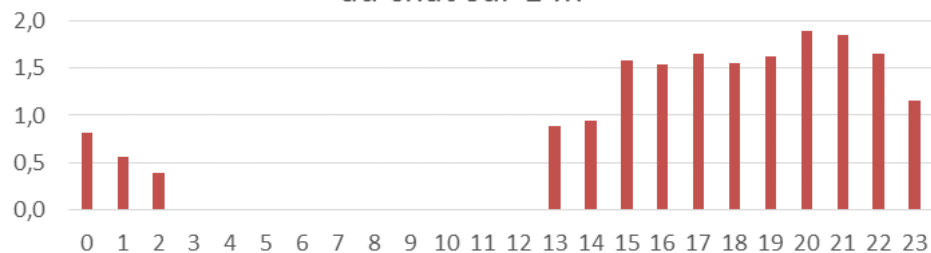
Le nombre d'appels reçus est maximum entre 21h et 22h, 488, et seulement 17% de ces appels sont pris par un écoutant alors qu'à 11h du matin 48 % des 229 appels sont pris.

Entre 21h et 6h du matin moins de 20 % des appels reçus sont pris. Entre 8h et 16h, plus de 40 % des appels reçus sont pris. De ce fait, moins il y a d'écoutants, moins les appels sont pris et plus les appelants rappellent.

Nous avons besoin d'écoutes

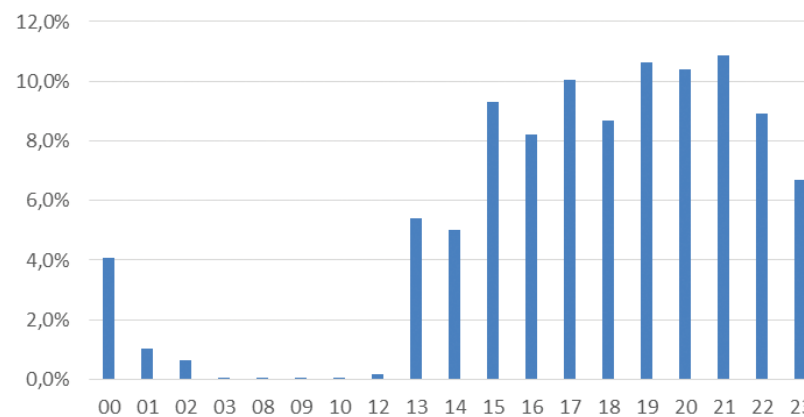
L'accueil au chat est ouvert
de 13h à 3h du matin.

Moyenne annuelle du nombre d'écoutes
au chat sur 14h



Il y a en moyenne 1,8 écoutes chat entre 21h et 22h

Répartition moyenne annuelle des échanges
chats selon l'heure (en pourcentage)



11 % des chats de la journée se situent entre 21h et 22h



L'écouter n'est pas un thérapeute et pourtant il apporte incontestablement du soin. Il n'est pas là pour conseiller et pourtant il aide. Il fait comme Forrest Gump qui s'assoit sur un banc à côté de quelqu'un et l'écoute simplement. À travers lui, les appelants s'entendent dire le récit de leur propre vie.

L'écouter, en offrant un espace de parole à l'appelant, lui permet d'exister à lui-même. « Je suis là pour qu'il y ait un humain près de toi ». « L'air que nous respirons ensemble fait de nous des contemporains » (F. Dolto). Nous sommes distincts et non distants.

La gratuité due au bénévolat est importante : « L'autre est là pour moi gratuitement » peut se dire l'appelant. « Je n'ai pas de dette vis-à-vis de lui et il n'a pas de pouvoir sur moi ». Sorte d'égalité, de parité. Plus l'appelant peut parler, plus il peut aller dans la transformation de ses angoisses pour les mettre à distance car **ce qui ne s'exprime pas s'imprime.**

Eviter conseil et jugement permet d'avoir des relations plus sereines. L'écoute S.O.S Amitié est un acte de communication où l'on accompagne l'autre dans son propre cheminement de pensée. Dans une société hyper connectée mais où certains individus perdent pied, l'écoute S.O.S Amitié recrée un lien qui peut les réintroduire dans la société des humains. L'appelant revient dans le monde. Une rencontre passe nécessairement par des mots, c'est ce qu'offre S.O.S Amitié. « Mettre des mots sur les maux »

POÈME D'APPELANT

*Lorsque l'on est dans la souffrance
de tant d'animosité
c'est toujours une délivrance
d'entendre SOS amitié.*

*Comme un radeau sur l'océan
une oreille attentive
nous donne un peu d'élan
pour que la vie se poursuive.
Suicide évité !*

*Retrouver un peu la route
par une oreille attentive
quelques mots par une écoute
nous évite la dérive.*

*Merci à toi de tout mon coeur
de ces instants passés
à partager le malheur
d'un anonyme désespéré.*

« Le thème mille fois décliné du « malaise dans la société » est l'indice incontestable d'un changement de signification de la souffrance psychique : elle était une raison de se soigner, elle est devenue en plus une raison d'agir sur des relations sociales perturbées. »

Alain Ehrenberg, sociologue, président du Conseil national de santé mentale.
Discours d'installation, octobre 2016.



Contact presse

40 degrés sur la banquise
Nadège Moreira
nadege@banquise.com
01 40 92 11 40

Contact S.O.S Amitié

Alain Mathiot, Président de S.O.S Amitié
a.mathiot@laposte.net
06 85 92 52 40

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

Albert Camus