

JNPS – 3 FEVRIER 2015 - RESEAU - VIE 37
« PREVENTION DU SUICIDE, UN MONDE CONNECTE »



S.O.S AMITIE depuis 55 ans , l'écoute a la parole

par téléphone
par messagerie
par chat

Bonjour

Je remercie le réseau VIE 37 d'avoir sollicité ce soir la présence de l'association SOS Amitié sur ce thème :

« **PREVENTION DU SUICIDE, UN MONDE CONNECTE** » ; s'il est une association « connectée » c'est bien SOS Amitié. Au fait CONNECTE ça veut dire quoi ? le petit Larousse nous dit : unir, lier des choses entre elles, relier, ... établir une liaison par le réseau informatique.

Lors de sa création, il y a 55 ans l'association a décidé d'utiliser le téléphone comme moyen de liaison entre des personnes en mal-être, en situation de profonde détresse et des bénévoles dont le rôle sera d'écouter et ce fil de téléphone, même s'il paraît un peu désuet aujourd'hui reste un symbole fort de cet objectif d'être en connection.

Juste un petit détour dans l'histoire de SOS Amitié

**1960: création du premier poste
d'écoute par téléphone, à Boulogne**

2006: premières écoutes par mail

**2007: écoutes chat en lien avec Télé
accueil Bruxelles**

**2014: S.O.S Amitié obtient le label de
qualité en santé**

**1960: création du premier poste
d'écoute par téléphone, à Boulogne**

Dans les années 2000 suite à des mails envoyés sur l'adresse administrative fédérale , la fédération décide de mettre en place une écoute par messagerie : petite révolution dans le système : peut-on appeler cela une écoute ? quel sens cela aura-t-il d'avoir une réponse différée de 24 heures etc... malgré ces questions , en 2006: premières écoutes par mail

En analysant les statistiques on s'est aussi aperçu que moins de 2% des appels au téléphone, émanaient de jeunes de moins de 25 ans, alors que croissaient régulièrement les signes de souffrances chez les ados et les

jeunes adultes. Les utilisateurs des mails sont jeunes . On s'est alors rapproché de nos collègues Belges et en 2007 mise en place des écoutes chat en lien avec Télé accueil Bruxelles

Connecté avec quoi, avec qui ?

Tout d'abord SOS Amitié est connecté avec la VIE (et cela me convient bien que votre réseau s'appelle VIE 37 (en Met L c'est le collectif JNPS)

- **L'objectif premier, mais non exclusif, est la**
prévention du suicide
- **L'association offre de jour et de nuit, toute l'année:**
un espace d'accueil de la parole
un espace d'écoute anonyme , confidentiel et non-directif
- Connecté avec la VIE puisque, quel que soit l'outil d'écoute **l'objectif premier, mais non exclusif, est la prévention du suicide.**
- **Connecté avec la temporalité puisque l'association offre de jour et de nuit, toute l'année: un espace d'accueil de la parole un espace d'écoute anonyme, confidentiel et non-directif ; ce n'est pas une écoute sur rendez-vous mais une possibilité 24h sur 24, tous les jours de l'année de joindre quelqu'un par l'un des moyens mis à disposition**
- **Connecté bien évidemment avec l'Autre, l'Appelant, quel que soit son âge, sa problématique**
- **Connecté avec l'Autre au plus profond de sa souffrance indicible à ses proches, inavouable peut-être, parce que trop intime**

L'écoute pratiquée par les bénévoles de SOS Amitié est une écoute centrée sur la personne ; le postulat de référence c'est que l'écoute en tant que telle est une aide.

Ses objectifs sont :

- **Desserrer l'angoisse de la personne qui appelle**
- **Tenter de lui permettre de clarifier sa situation et de retrouver sa propre initiative.**
- **Gagner du temps**
- **L'accompagner dans sa démarche**

- d'aider la personne qui appelle à desserrer son angoisse à clarifier sa situation à retrouver sa propre initiative.
- de lui permettre de gagner du temps pour que dans ce temps gagné des approches de solution émergent
- de l'accompagner dans sa démarche sans lui prodiguer des conseils mille fois entendus

Le rôle de la personne qui écoute sera de reprendre un mot, de reformuler une phrase, de faciliter l'expression de la colère, d'accueillir les pleurs, de recevoir en dépôt l'intime, le jamais dit

Je citerai là un extrait de la revue de SOS Amitié ; c'est un poème de Christine Malartre qui illustre bien cela

Ils nous appellent fous de rage et de douleur

Ils nous disent leur colère et leurs désirs

Ils se taisent aussi de longs moments

Comment dire ce long chemin du mal,

Ils ne veulent parfois que sentir notre présence

Accroché l'un à l'autre par le fil du téléphone

(on pourrait dire aussi par l'écran de l'ordinateur)

Ils déroulent leur long tapis de souffrance

Madame : on m'a retiré mon enfant

Madame je suis malade, ça crie dans ma tête

Madame Je suis tout seul, personne ne vient plus me voir

Madame Je n'ai jamais eu d'hommes dans ma vie

Madame Parfois j'ai des pensées horribles

Madame On m'a volé mon travail

Madame Mon père frappe ma mère, je me suis sauvé de chez moi

Madame Je n'arrive plus à dormir, j'ai l'impression de m'éteindre

Madame Je m'enlise, je ne pense plus qu'à mourir

Madame Quand je vais trop mal, je vous appelle

Avec vous je peux tout dire

Je ne me sens jamais jugée

Tout à l'heure j'étais au bout du bout

Maintenant ça va mieux, je vais pouvoir dormir

Au téléphone

- Plus de 700 000 appels par an
- 1500 bénévoles présents de jour et de nuit
- 1 appel toutes les 40 secondes pour la France

Après avoir posé ce qui fait l'éthique de l'écoute à SOS Amitié quel que soit le moyen de cette écoute, je vais revenir à la mise en place de l'écoute par internet et aux nombreuses questions soulevées

Ecoute par internet : Messagerie et « chat »

D'abord le fonctionnement de la messagerie

- Toute personne qui le souhaite peut déposer un message sur la messagerie de S.O.S Amitié, 24heures sur 24, toute l'année.
- Il recevra une réponse anonyme
- dans les 24/48 heures

Pourquoi une écoute par messagerie ? est-ce bien une écoute ? C'est l'envoi d'un écrit, peut-on « écouter » ce qui est écrit ? comment être en lien avec quelqu'un qui envoie un message lu et répondu le lendemain ?....

Les messages écrits laissés sur la messagerie, sont des morceaux de vie qui expriment à peu près tous une difficulté à s'inscrire dans le contexte social, une absence ou plutôt une incapacité à se projeter dans le futur. (Solitude, difficultés relationnelles, précarité)

En écrivant, la personne sollicite un contact avec le monde, c'est un moyen de se dégager de sa propre intériorité pour garder un lien ; on pourrait dire qu'il y a là un refus de mourir. Raconter sa vie c'est se situer dans le monde, se le réapproprier

L'écriture est une parole qui atteste de la réalité.

La personne qui prendra en charge la réponse sera en quelque sorte chargée de redonner vie à quelqu'un qui refuse la société, de réinventer un peu d'humanité, par le simple fait d'avoir lu, réceptionné la souffrance posée.

Suis-je normal, je me sens différent, les autres ne me comprennent pas, j'ai pas d'amis, je suis seul, j'ai l'impression d'être transparent, ce sont des phrases souvent lues dans les messages. La réponse permettra sans

doute à l'écouté (quel que soit son âge) que le monde devienne un peu plus vaste, pour qu'il puisse y retrouver du sens.

Quelques chiffres :

- 74% des appelants ont moins de 40 ans
- Les femmes représentent 78% des appels
- 17% des appels évoquent le suicide
- 4480 appels en 2013 (+1,3% par rapport à 2012)

Actuellement on ne note pas d'augmentation importante des messages En 2014, ce sont 4565 appels répondus pour 4480 en 2013 et 62% des appels ont eu une réponse en moins de 24heures

Les messages arrivent en majorité de 12h à 1heure de la nuit avec un pic entre 18h et 20heures .

Autre proposition d'écoute faite par SOS Amitié l'écoute par le « chat »

- [tous les soirs de 17h à 23h](#)

En lien avec Télé accueil Bruxelles

Ce qui surprend C'est le choix que fait l'ado, le jeune adulte, de cliquer sur la connection internet « chat » plutôt que d'aller échanger sur les réseaux sociaux qu'il connaît bien. On peut probablement penser qu'à ces périodes de souffrances, de difficultés voire d'impossibilité de continuer à vivre, l'appelant a besoin d'un Autre qui lui renvoie sa capacité à réfléchir sur lui-même, en miroir en quelque sorte. Et cet Autre là, il se le fabrique, il se le construit, il se l'approprie , il en fait une sorte d'objet transférentiel qui va lui permettre de cheminer.

Pas simple pour la personne qui écoute de créer cet espace d'accueil, d'empathie, dans lequel ce travail pourra prendre place. Ce sont les fondements éthiques de SOS Amitié : l'anonymat, le non-jugement, la non-directivité qui vont permettre cette construction . Quel sens a ma

vie ? j'ai tellement mal en moi-même que je cherche physiquement le moyen d'évacuer ? Je n'ai pas d'autre solution que celle de tout arrêter...

Globalement , de quoi parlent les appels ☹ voir l'Observatoire des souffrances psychiques)

- 17% des appelants ont moins de 20 ans
- 41 % ont de 20 à 30 ans -
- globalement, 80% ont moins de 40 ans
- 15% des appelants sont suicidaires
- 3688 appels en 2013 (+18,6% par rapport à 2012)

En 2014 ce 4560 appels répondus, la progression est constante, plus de 20% de plus chaque année et pourtant nous ne pouvons répondre qu'à 1 appel sur 8

Depuis janvier nous commençons l'écoute à 17heures, il faudrait beaucoup plus de bénévoles pour envisager de couvrir plus largement la demande. En effet un échange dure en moyenne 35 minutes

Il reste un point de « connection » que je voudrai souligner rapidement

L'Inpes soutient 16 dispositifs d'aide à distance, associant des lignes téléphoniques et des sites internet. Ils portent sur des champs variés en matière de prévention : addictions, santé sexuelle, santé mentale, santé des jeunes ou encore maladies chroniques. En 2013, ils ont reçu près de 1,25 million d'appels téléphoniques et l'ensemble des sites internet totalise plus de 9,5 millions de visites.

Choisis dans le cadre d'un test du label, SOS Amitié et les dispositifs gérés par Adalis ont été les premiers attributaires du label.

Actuellement il est indispensable que les relations entre les acteurs de la prévention du suicide se nouent, que la qualité de nos missions soit connue, c'est pourquoi je tiens à signaler l'action de l'INPES qui a créé

l'an dernier l'accès à un label de qualité en santé pour les dispositifs d'aide à distance par le téléphone et par internet.

SOS Amitié a obtenu ce label et c'est important pour notre association de bénévoles car cela atteste de la qualité de leur travail et de notre volonté d'être inclus dans les parcours de santé en terme de prévention.

Je vous remercie de votre écoute