



9^e OBSERVATOIRE S.O.S AMITIÉ DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES 2019

(chiffres 2018)

S.O.S
Amitié

UN MAL.  DES MOTS.

S.O.S Amitié

S.O.S Amitié, au secours des personnes atteintes de troubles psychiques ?

La feuille de route pour la santé mentale publiée par la ministre des solidarités et de la santé le 28 juin 2018 fixe des axes de travail :

1. Promouvoir le bien-être mental, prévenir et repérer précocement la souffrance psychique et prévenir le suicide ;
2. Garantir des parcours de soins coordonnés et soutenus par une offre en psychiatrie accessible, diversifiée et de qualité ;
3. Améliorer les conditions de vie et d'inclusion sociale et la citoyenneté des personnes en situation de handicap psychique.

On constate, en 2018, une augmentation importante de la mention par les appelants de leur souffrance psychique, qu'il s'agisse de dépression ou de maladie psychique. C'est aujourd'hui le premier sujet d'appel, devant la solitude, et ceci traduit sans doute la difficulté dans laquelle se trouvent les unités de psychiatrie dans notre pays.

Nombre de nos appelants évoquent des difficultés de contact avec le milieu de la psychiatrie (délai insupportable pour avoir un rendez-vous, temps trop court consacré aux patients, écoute souvent limitée, ...)

L'action de S.O.S Amitié se situe incontestablement dans l'axe 1 des priorités de la feuille de route « santé mentale » du ministère de la santé. Or aucun passage de cette feuille de route ne mentionne les associations de bénévoles comme S.O.S. Amitié qui œuvrent depuis des années (bientôt 60 ans pour S.O.S Amitié) à prévenir le suicide par une activité d'écoute bienveillante du mal-être, qui intervient bien en amont de toute velléité de passage à l'acte.

Nos 1780 bénévoles ont consacré en 2018 près de 240 000 h à leur engagement d'écoute, 24h sur 24, 365 jours par an, soit l'équivalent de 150 personnes à temps plein.

Il est indispensable que sur ces sujets délicats se mette en place un ensemble de compétences complémentaires coordonnées par le gouvernement, et dans lequel les bénévoles tiennent leur rôle.

Alain Mathiot, Président S.O.S Amitié France



- p.4 L'association S.O.S Amitié
- p.5 Les points clés de 2018
- p.7 S.O.S Amitié, acteur du réseau de santé mentale
- p.12 S.O.S Amitié, acteur de la prévention du suicide
- p.13 L'écoute S.O.S Amitié
- p.15 Qui nous appelle ?
- p.17 Nous avons besoin d'écouterants
- p.19 S.O.S Amitié, une écoute humaniste
- p.22 Contacts

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 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 44 associations d'écoute réparties sur l'ensemble du territoire.

Pour la neuvième 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 associations 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.



Cités par *La feuille de route pour la santé mentale* publiée par la ministre des solidarités et de la santé le 28 juin 2018

- Selon l'OMS, un Européen sur quatre est touché par des troubles psychiques au cours de sa vie ;
- En France, on estime que 15% des 10-20 ans (1,5 million) ont besoin de suivi ou de soins ;
- 7,5% des français âgés de 15 à 85 ans ont souffert de dépression au cours des 12 derniers mois ;
- 8 948 suicides ont été enregistrés en 2015 en France métropolitaine (soit 25 par jour contre 9 pour les accidents de la route) ;
- On observe 200 000 passages aux urgences par an pour tentative de suicide.

« Les personnes ayant des troubles psychiques sévères et persistants souffrent généralement d'un grand isolement, d'une perte de capacité à entreprendre, à vivre dans un logement autonome, à tenir un emploi et à réaliser les actes de la vie quotidienne et souvent une rupture des liens familiaux et sociaux. Ces effets conjugués à la stigmatisation et, le cas échéant, à des hospitalisations prolongées et répétées en psychiatrie, elles-mêmes facteur de désinsertion sociale, amènent fréquemment les personnes à la perte de leur logement, à l'errance et à l'exclusion sociale. » (*Feuille de route pour la santé mentale*)

Les écoutants S.O.S Amitié reconnaissent ici le profil de nombreux appelants.

5

points marquants de l'Observatoire S.O.S Amitié 2019 des Souffrances Psychiques

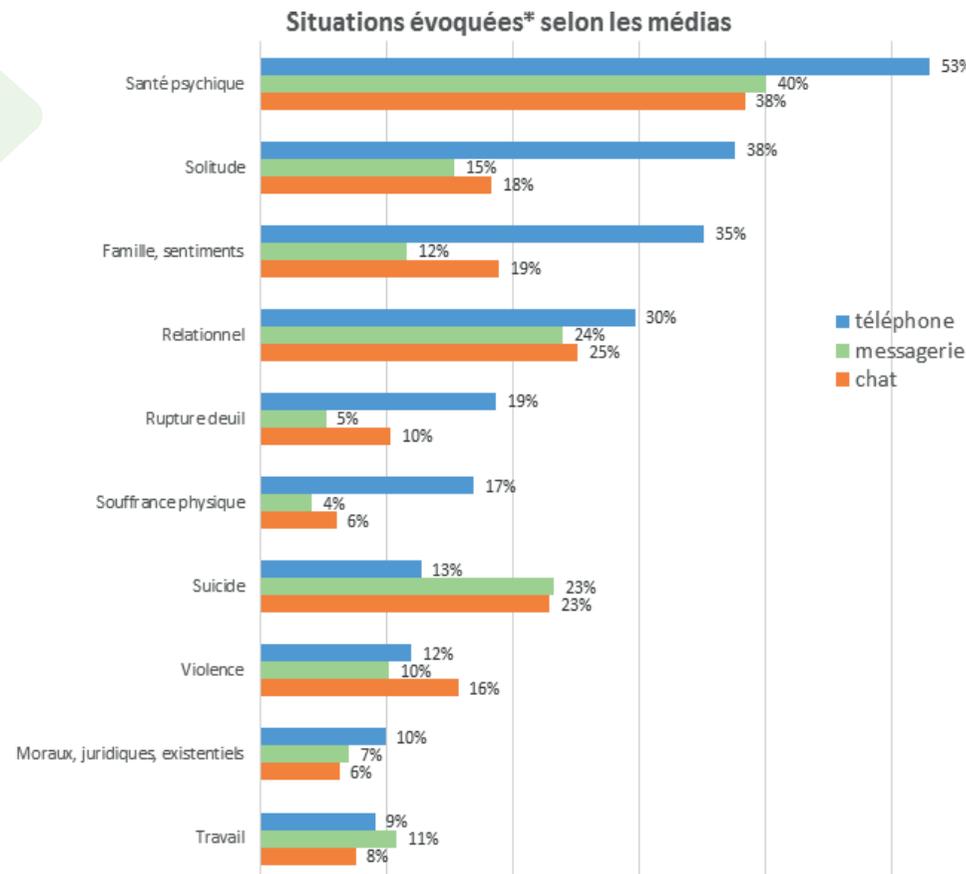
- 1 - La santé psychique est la première cause d'appel
- 2 - Il y a un nombre croissant d'écoutes par chat
- 3 - Les femmes parlent plus par chat que les hommes
- 4 - Les idées suicidaires sont plus fréquentes par écrit que par téléphone
- 5 - Plus les personnes appellent, moins elles ont de pensées suicidaires

La **santé psychique** regroupe les troubles anxieux, les dépressions, les maladies mentales, les personnes suivies par des psychiatres et psychologues.

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

La nuit au téléphone, de 23h à 7h du matin, certaines situations sont plus présentes que le jour : les souffrances physiques, les addictions, la santé psychique, les ruptures et le deuil.

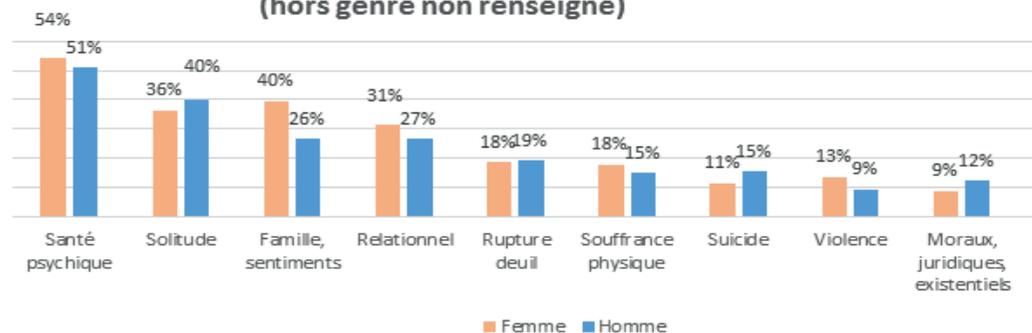
Les **mails** évoquent largement en tête la maladie psychique. Viennent ensuite les problèmes relationnels et le suicide. La nuit, violence et suicide sont davantage évoqués que le jour.



Parmi les appelants au téléphone (étude portant sur 10 604 appelants entre le 10 février et le 31 décembre 2018), 53% parlent de leur santé psychique.

*Pour chaque appelant, l'écouter peut noter jusqu'à trois situations évoquées.

Situations évoquées par genre au téléphone
(hors genre non renseigné)



Au téléphone, les femmes parlent davantage de santé psychique, de famille et sentiments, de relationnel, de souffrance physique et de violence. Les hommes parlent davantage de solitude, de suicide, de questions juridiques et de travail.

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

Soit par ordre décroissant :

Au téléphone

- de 25 ans : santé psychique, problèmes relationnels, famille-sentiments, suicide, violence.
- + de 64 ans : solitude, santé psychique, famille-sentiments, souffrance physique, problèmes relationnels, rupture-deuil.

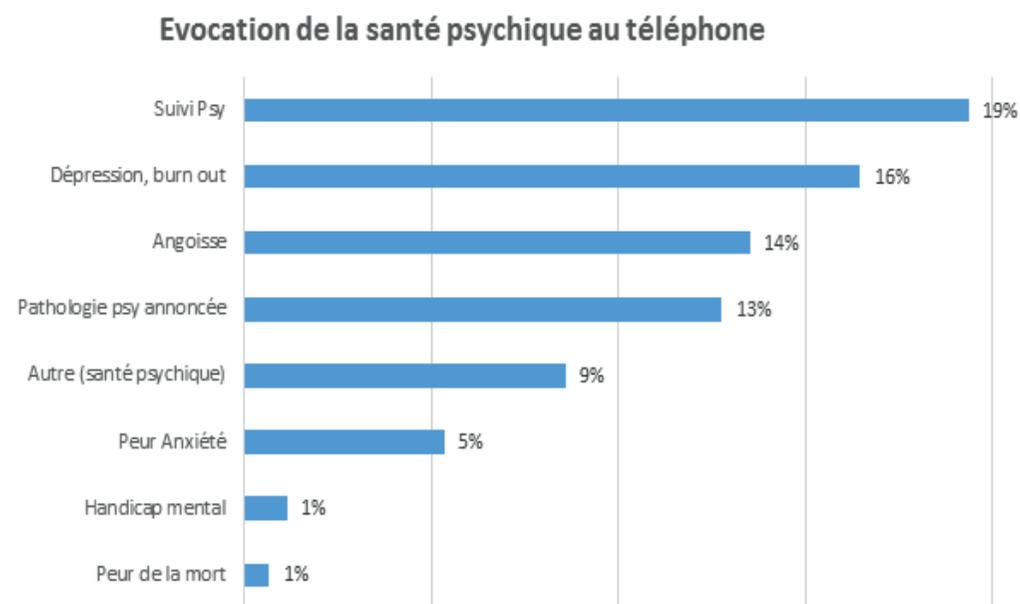
Par messagerie

- de 25 ans : santé psychique, problèmes relationnels, suicide, famille-sentiments, violence.
- + de 64 ans : santé psychique, souffrance physique, solitude, relationnel, rupture-deuil, famille-sentiments.

Par chat

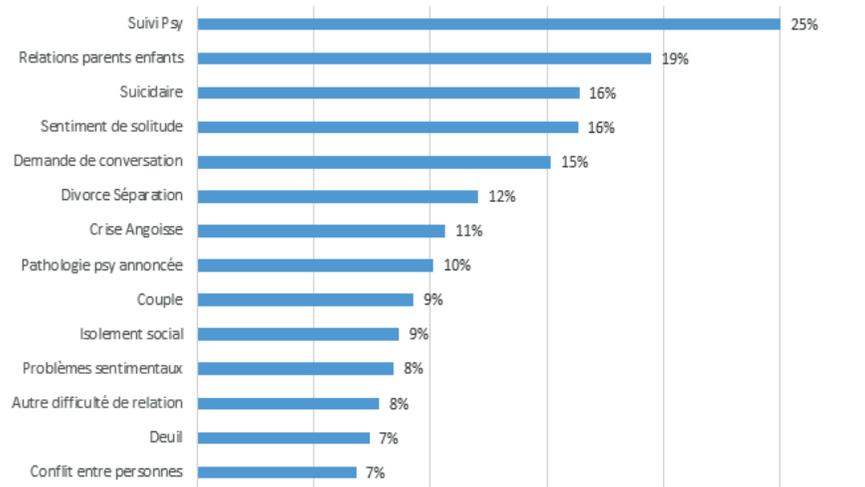
- de 25 ans : santé psychique, problèmes relationnels, suicide, violence, famille-sentiments.
- + de 64 ans : violence, santé psychique, famille-sentiments, solitude, problèmes relationnels.

Le tableau ci-dessous détaille les situations évoquées par les appelants lorsqu'ils nous parlent de leur santé psychique. Chaque appelant peut évoquer plusieurs situations et être comptabilisé sur plusieurs lignes.



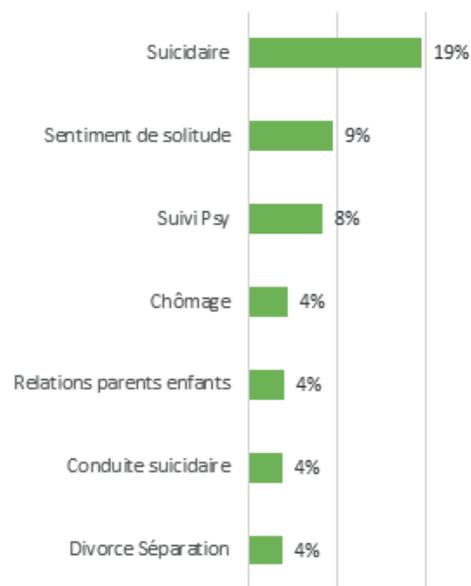
*Les pourcentages indiqués sont rapportés à la totalité des appelants.
Ainsi, 16 % des appelants au téléphone souffrent de dépression.*

Situations évoquées au téléphone par les appelants en dépression

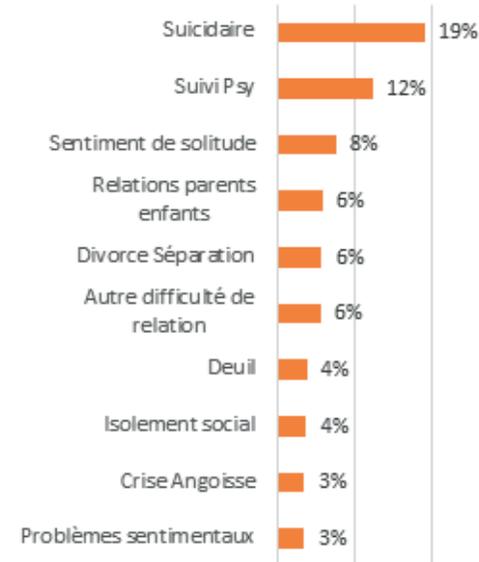


Au téléphone, 1 appelant en dépression sur 5 évoque les relations parents-enfants.

Situations évoquées en messagerie par les appelants en dépression



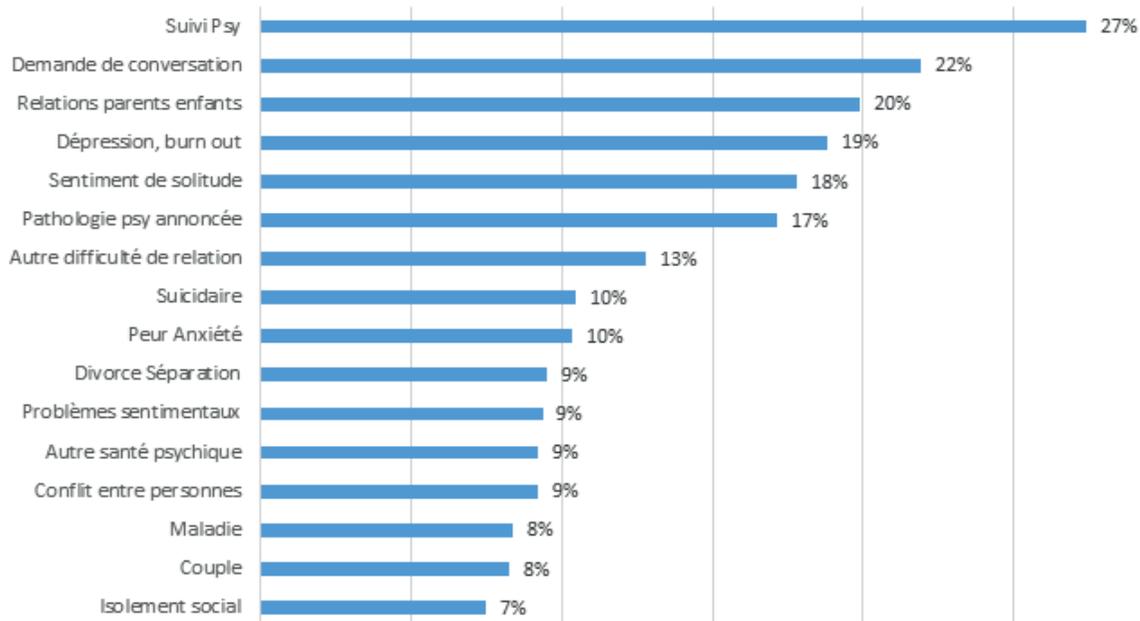
Situations évoquées au chat par les appelants en dépression



Pour chaque appelant, l'écouter note plusieurs situations évoquées, les graphiques ci-contre indiquent les autres situations qu'il évoque quand il parle de dépression.

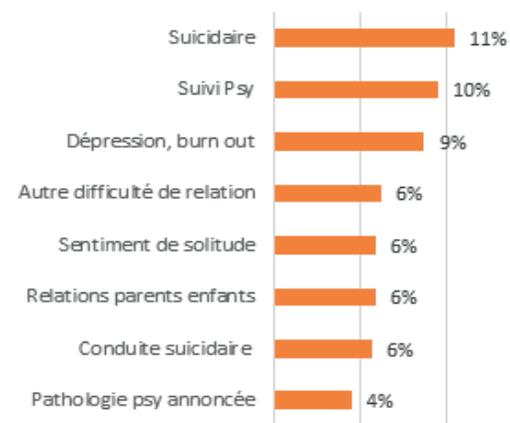
Ainsi, parmi les dépressifs, 25 % disent être suivi par un psy, 19% parlent de relations parents-enfants et 16 % ont des pensées suicidaires. En messagerie et au chat, 19 % des dépressifs ont des pensées suicidaires.

Situations évoquées au téléphone par les appelants angoissés

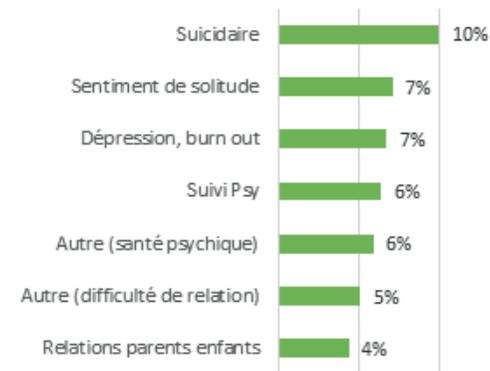


Quand ils expriment leurs angoisses, les appelants associent d'autres situations. Ainsi au téléphone, 18 % des angoissés parlent de leur solitude.

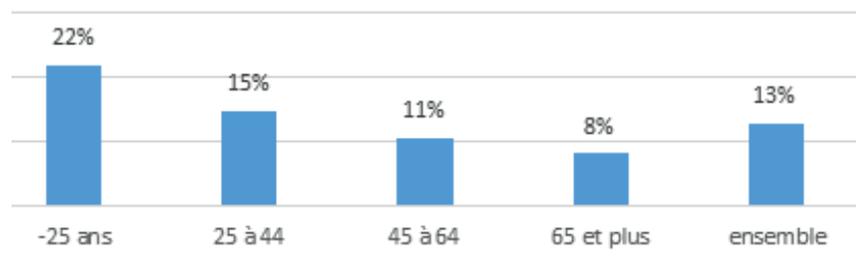
Situations évoquées par chat par les appelants angoissés



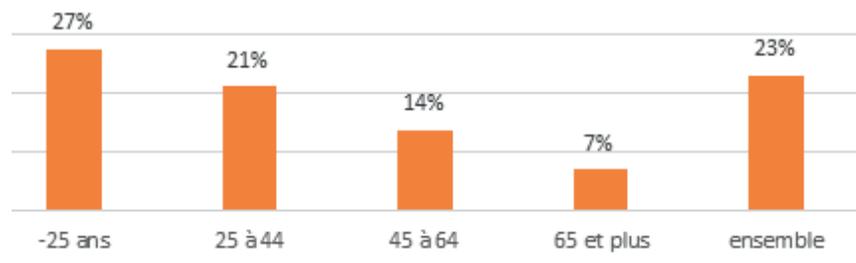
Situations évoquées en messagerie par les appelants angoissés



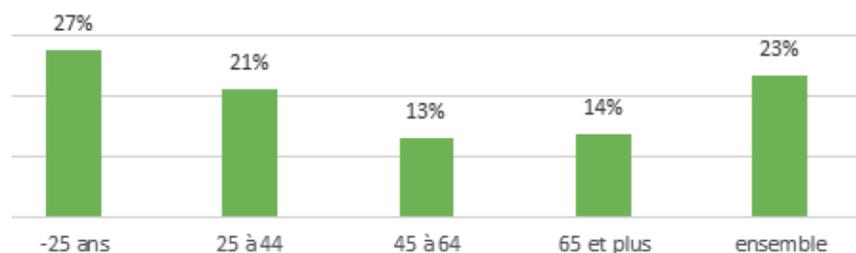
Pourcentage d'appelants au téléphone évoquant le suicide par âge



Pourcentage d'appelants au chat évoquant le suicide



Pourcentage d'appelants par messagerie évoquant le suicide



13 % des appelants évoquent le suicide au téléphone, (étude portant sur 10 604 appelants), 23 % l'évoquent en messagerie et à travers les chats. Ce sont les moins de 25 ans qui l'évoquent le plus souvent. A noter que les échanges chat se font pour 38 % avec des moins de 25 ans.

Certaines personnes appellent régulièrement au téléphone. On constate que plus elles appellent, moins elles évoquent le suicide.

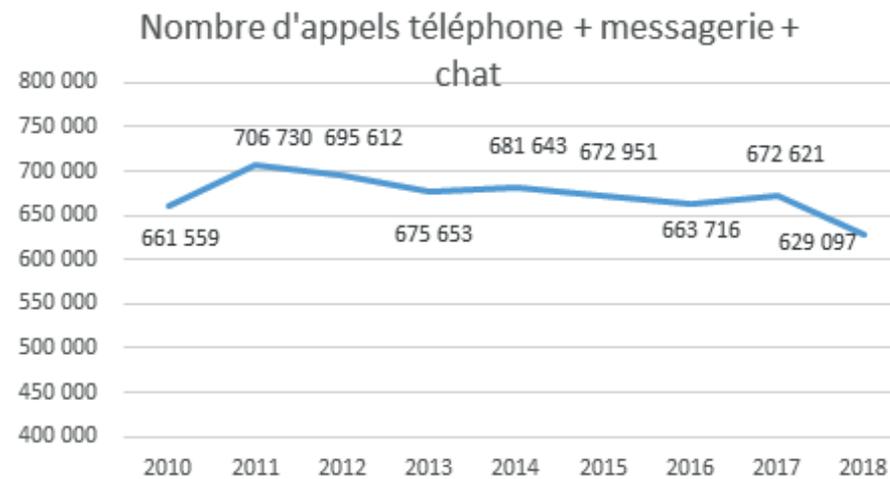
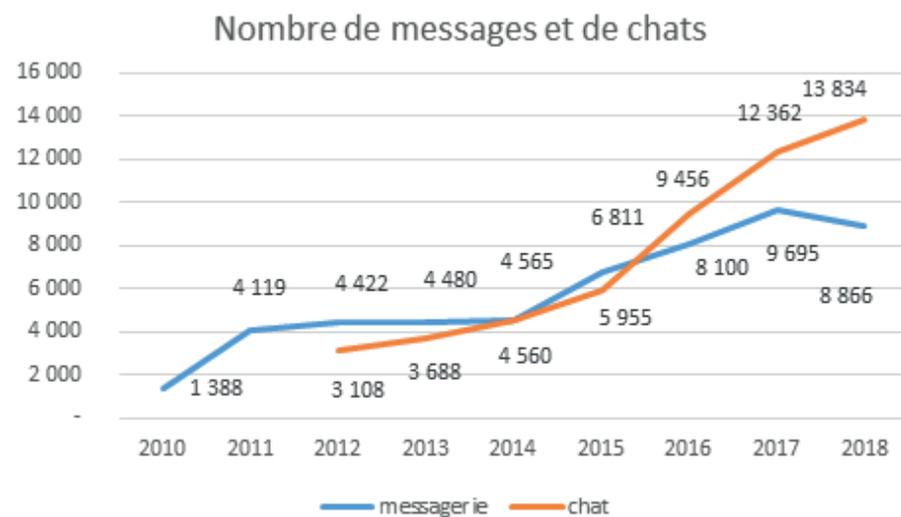
La prévention du suicide est l'objectif premier de S.O.S Amitié qui inscrit son action très en amont du passage à l'acte. Son écoute vise à desserrer l'angoisse de l'appelant, à dissiper ses idées noires et à restaurer confiance en lui-même et goût de la vie.

S.O.S Amitié est partenaire des autorités de santé et participe aux travaux de l'Observatoire national du suicide (ONS). Membre fondateur de l'Union nationale de prévention du suicide (UNPS), l'association contribue à la mise en synergie de tous les acteurs de la démarche de prévention et à la sensibilisation du public à ce grave problème de société, à l'occasion notamment des journées nationales annuelles de prévention du suicide.

En 2018, S.O.S Amitié a répondu à 606 397 appels téléphoniques, 8 866 messages et eu 13 834 échanges chat avec les appelants soit un total de **629 097 appels pris** sur environ 2 400 000 appels.

Un français sur 10 n'a personne à qui parler

Sur 2,4 millions d'appels reçus, trois appels sur quatre ne peuvent être pris par manque de bénévoles. La diminution du nombre d'appels pris provient d'une diminution du nombre d'écoutants et de leur disponibilité. Quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, quand l'écoutant raccroche, le téléphone sonne immédiatement. Pour répondre à une demande en croissance continue, SOS Amitié a besoin de 500 nouveaux écoutants.

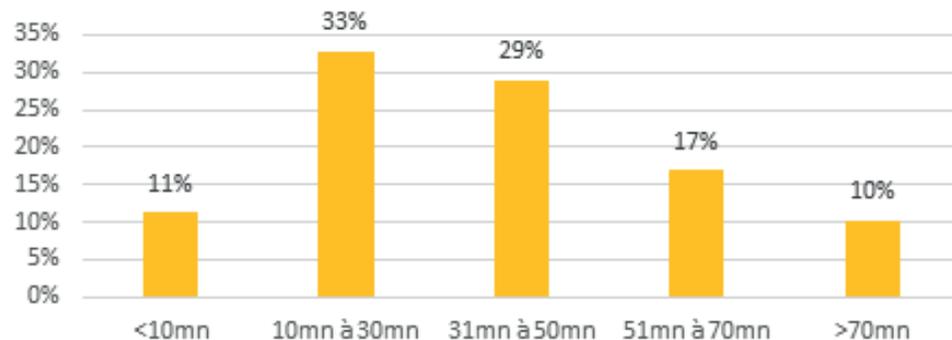


Déjà plus de 200 écoutants internautes

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.

En 2018, il y a eu 1763 écoutants au téléphone, 109 en messagerie et 185 au chat. Certains écoutants pratiquent deux ou trois médias.

Durée des chats

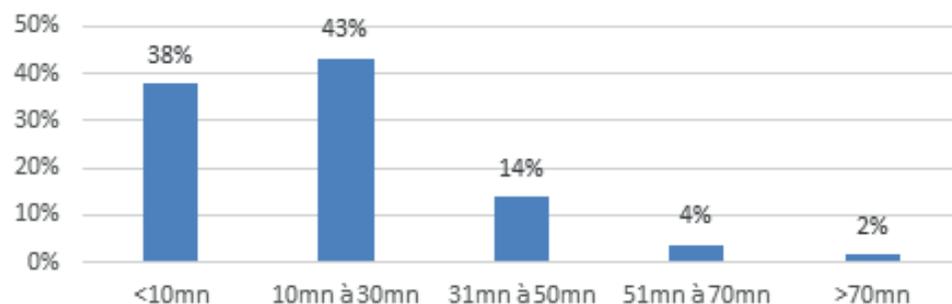


Des durées différentes selon les médias

La durée moyenne des échanges téléphoniques est de 19 minutes. 81% d'entre eux durent moins de 30 minutes.

Les échanges sont plus longs au chat, 38 mn en moyenne. 56% d'entre eux durent plus de 30 mn. Leur durée moyenne est de 34 mn. Il y a une légère augmentation des durées moyennes depuis 2017.

Durée des appels téléphoniques



A S.O.S Amitié, l'appel n'est pas limité dans le temps

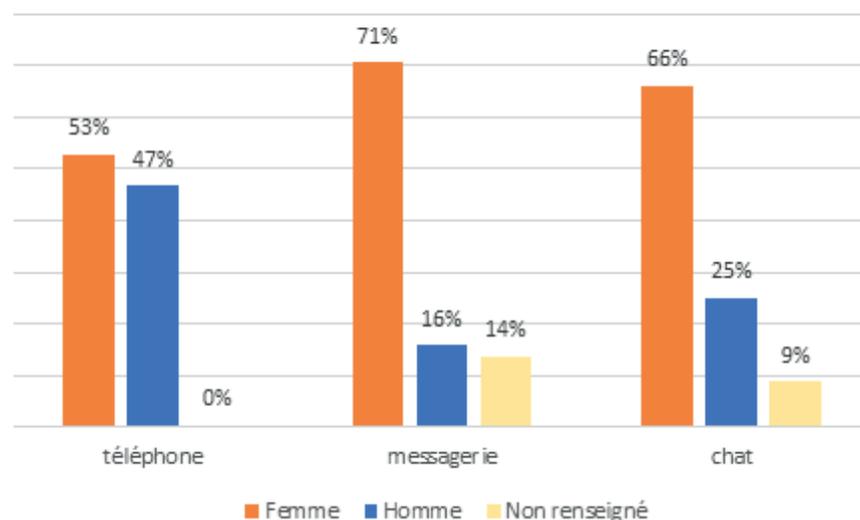
Chaque écoutant s'adapte à l'urgence et à la gravité de l'appel. Les causes de souffrance peuvent être nombreuses et se cumuler.

L'appel se conclut lorsque l'angoisse semble « desserrée ».

En ce qui concerne le téléphone, les statistiques d'appelants ci-dessous sont issues de l'étude de 10 604 personnes écoutées par S.O.S Amitié entre le 10 février et le 31 décembre 2018.

Les femmes sont beaucoup plus nombreuses à la messagerie et au chat.

Répartition des appelants par genre



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

Un besoin d'écoute différent selon le genre

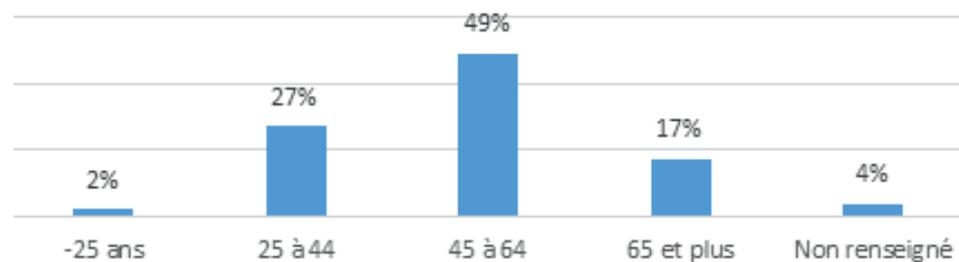
En 2018, au téléphone, les appelants de S.O.S Amitié sont pour un peu plus de la moitié des appelantes.

A l'écrit, messagerie et chat, les femmes sont très fortement majoritaires.

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.

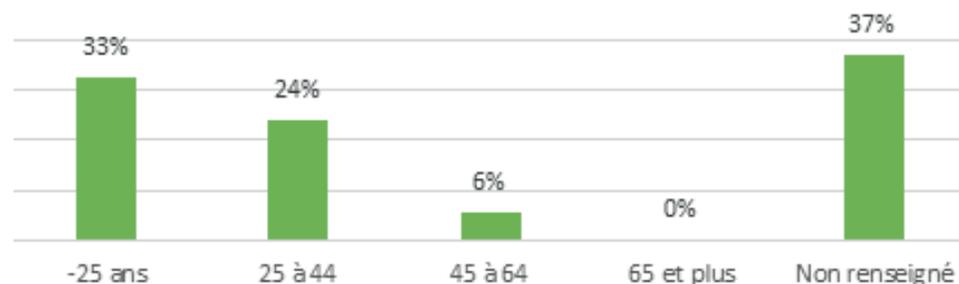
Ces appelants sont nombreux à remercier les écoutants du soutien qu'a été pour eux l'écoute S.O.S Amitié dans une période de crise, ou qu'elle représente encore pour eux au quotidien. Combien leur disent aussi qu'ils n'ont jamais pu parler à leur entourage ou à leurs soignants de ce qu'ils leur ont confié.

Répartition de l'âge des appelants au téléphone

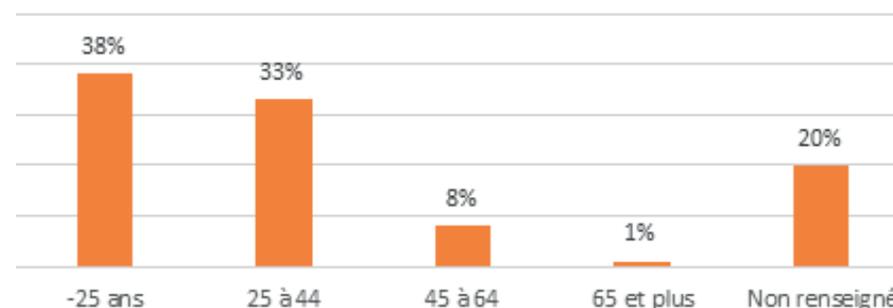


Les moins de 25 ans ne téléphonent quasiment pas, ils s'expriment par écrit. A l'opposé, les plus de 65 ans ne s'expriment quasiment pas par écrit, ils téléphonent.

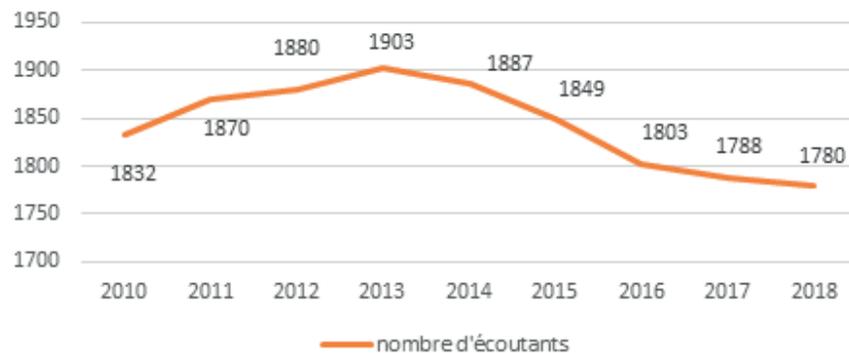
Répartition de l'âge des appelants par messagerie



Répartition de l'âge des appelants par chat



Nombre d'écoutants



Le nombre d'écoutants au téléphone baisse depuis 2013 mais très faiblement depuis 2016.

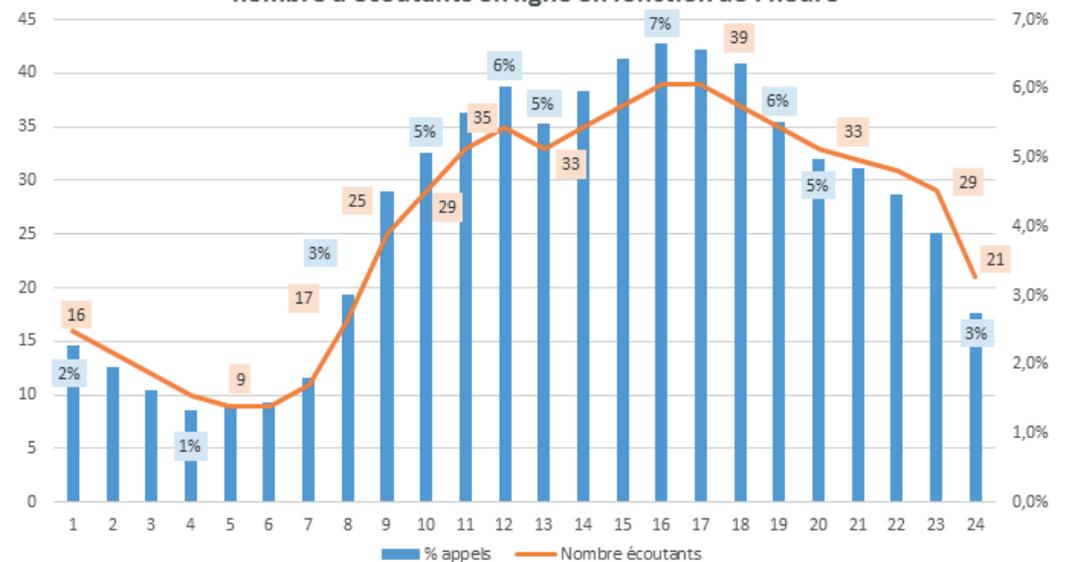
Cela peut notamment s'analyser au regard de l'évolution de la société et de l'exercice du bénévolat : bien que le nombre des personnes bénévoles soit en croissance en France, celles qui sont à la retraite sont de plus en plus mobiles et/ou investies auprès de leur famille et les actives restent soumises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

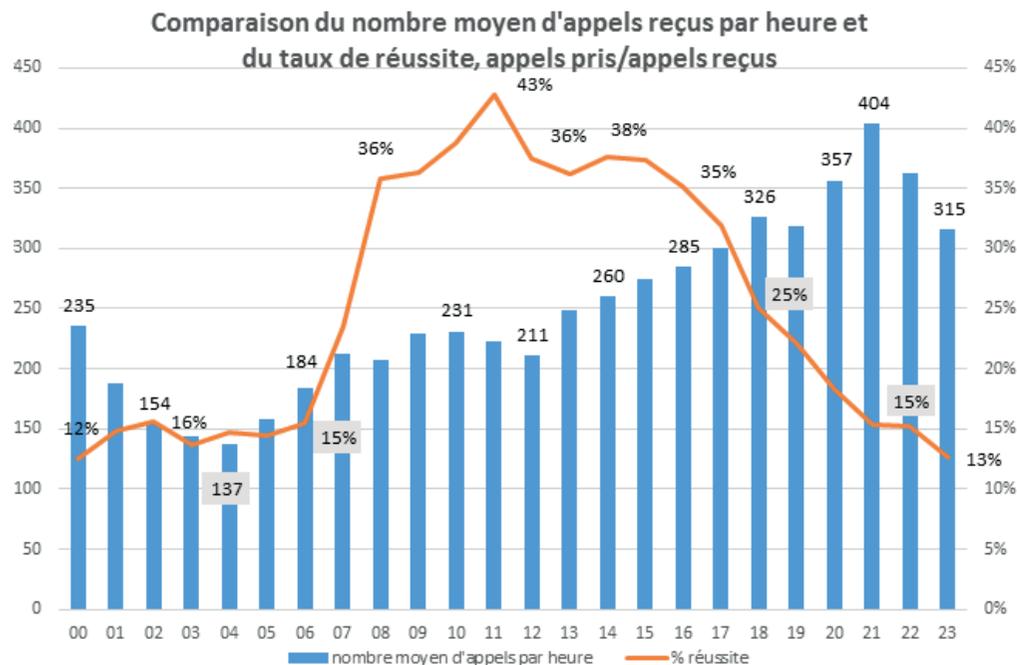
Prochainement, S.O.S Amitié lancera une campagne de communication pour recruter des bénévoles.

En 2018, 1763 écoutants ont été présents au téléphone, 109 à la messagerie et 185 au chat. Certains écoutants sont présents au téléphone et au chat ou à la messagerie.

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



Nous avons besoin d'écoutants



Entre 14 et 15h, S.O.S Amitié reçoit en moyenne dans l'année 260 appels et en prend 38 %.

L'accueil au chat est ouvert de 13h à 3h du matin.
Depuis 2017, les appels ont augmenté entre 23h et 2h du matin.

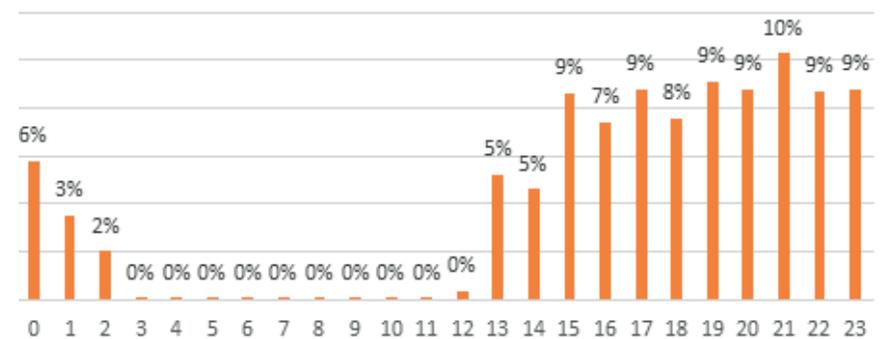
Entre 21h et 6h du matin moins de 20 % des appels reçus sont pris. Entre 8h et 16h, plus de 35 % des appels reçus sont pris.

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.

Nous manquons d'appelants, particulièrement la nuit.

Attention, 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. De ce fait, moins il y a d'écoutants, moins les appels sont pris et plus les appelants rappellent.

Répartition moyenne annuelle par heure des appels pris au chat



L'écoutant n'est pas un thérapeute. Il est un humain face à un autre humain en souffrance.

La spécificité de son écoute est un bienfait pour certaines pathologies.

Les écoutants de S.O.S Amitié ne se prétendent pas thérapeutes cependant il est intéressant d'observer les bienfaits de la spécificité de leur écoute pour certaines pathologies.

L'aspect anonyme est important - l'autre ne me voit pas, ne me connaît pas - ainsi que la gratuité de l'écoutant » dans le sens où il est là pour moi sans rien attendre en contrepartie.

On ne se connaît pas : c'est souvent plus facile de parler à un inconnu. Il n'attend rien de moi. Il n'y a pas d'enjeu affectif. C'est plus facile de lutter contre la crainte d'être jugé, contre la culpabilité.

Autre aspect primordial : la crainte du regard de l'autre, du jugement. Certaines personnes n'oseront jamais rencontrer un psychologue ou même lorsqu'ils le font resteront bloquées et ne pourront révéler des actes ou situations « humiliantes ». Le regard de l'autre peut être insupportable.

Les écoutants sont confrontés à la souffrance psychique et même souvent à certaines pathologies psychiques. L'angoisse est souvent une affaire d'urgence. La crise d'angoisse peut tourner en attaque de panique. Il y a alors un besoin urgent de parler à quelqu'un.

Parler pour mettre de l'ordre dans des pensées envahissantes qui tournent en rond. Ce sont souvent des idées obsédantes qui empêchent la réflexion, la mise à distance. Derrière se cachent l'angoisse de mort et souvent de l'abandon, de la solitude. L'autre qui écoute va permettre de faire ralentir les pensées, verbaliser les ressentis... donner une autre forme psychique, plus symbolisée à ces affects et émotions. S'adresser à un autre, empathique, c'est aussi partager et se sentir moins seul.

La phobie sociale isole, enferme. Un contact téléphonique ou via internet offre la possibilité d'une rencontre avec un autre. C'est aussi ne pas perdre sa part d'humanité. Pour certains ce sera le premier pas d'un retour vers l'autre. Lorsque la rupture sociale est trop grande, l'appel à S.O.S Amitié reste pour certains le seul contact avec l'extérieur.

D'autres appelants atteints de pathologies plus lourdes (schizophrénie ou psychose maniaco-dépressive, troubles de l'identité...) cherchent aussi à rompre la solitude. Ils peuvent être angoissés et partir dans un délire qui témoigne de leurs difficultés à appréhender la réalité quelquefois. Leur logorrhée verbale risque alors d'alimenter leur délire. Beaucoup d'écoutants repèrent ces discours délirants et pour les apaiser ramènent alors l'appelant vers le réel, l'instant présent.

Et il y a ceux qui ont perdu l'énergie, le goût de la vie. Il existe plusieurs types de dépressions : la tristesse à la suite d'un deuil, d'une épreuve... , la dépression réactionnelle (dépression psychogène) lorsqu'un traumatisme ne peut être surmonté ou qu'une accumulation de difficultés familiales et/ou sociales mène au désespoir. L'écouter sait accepter et accueillir la tristesse et les larmes sans précipitation pour qu'adviennent les mots, la mise en parole de ce mal-être.

Au fil du temps la personne bascule d'une tristesse normale vers un état pathologique (deuils pathologiques par exemple). Parler pour chasser les pensées négatives et trouver de la chaleur humaine dans le contact avec l'autre est indispensable mais les amis et la famille ne sont pas toujours présents ou disponibles. Au désespoir se rajoute alors souvent la solitude.

Qu'une personne au plus profond de son mal-être et de ses idées noires puisse trouver quelqu'un à qui parler à toute heure du jour et de la nuit est fondamentalement la raison d'être originelle de S.O.S Amitié. La prévention du suicide.

Dans l'écoute S.O.S Amitié, une personne en souffrance psychique (qu'elle soit pathologique ou non), bénéficie avant tout de la disponibilité des écoutants : **il y a toujours quelqu'un à qui parler**. C'est énorme et tellement essentiel quelquefois.

L'écouter n'est pas un thérapeute, c'est quelqu'un comme moi en fait. Cette écoute empathique peut faire de cet autre un alter égo : quelqu'un qui me comprend et me respecte, avec qui je peux retrouver dignité... Un lien avec l'humanité parce qu'il y a des êtres humains qui, bénévolement, viennent écouter d'autres êtres humains en souffrance. Dans notre société trop individualiste, ça aussi c'est énorme.

Suzy TUDURI. Psychologue de supervision pour S.O.S Amitié,
docteur en Psychologie



Poème d'écouter

*N'être qu'oreille à capter les vibrations du monde
S'astreindre au silence pour laisser le non-dit muer
Être avec, faire avec, l'inconnu, le temps imparti
Oser le rire pour distraire fugacement l'asphyxiant chagrin
Se murer, stoïque ou rebelle face au sexe triste ou la puérile agression*

*Fragments en désordre de vie d'humain qui imprègnent ou bouleversent
Le faux, le vrai mêlés ou pas, troublante et harassante incertitude
Et la voix de la solitude, nuit en plein jour
Cet autre exilé qui murmure sombrement de l'autre rive*

*Et l'échange tenté, sans cesse et sans cesse recommencé
Dont on ne saura jamais s'il fut éclaircie ou poussière*

Contact presse

40 degrés sur la banquise

Nadège Moreira

nadege@banquise.com

01 40 92 11 40

Contact S.O.S Amitié

administration@sos-amitie.com

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

Albert Camus