10e OBSERVATOIRE S.O.S AMITIÉ DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES 2020

(chiffres année 2019 et mars-mai 2020*)

S.O.S Amitié

UN MAL. DES MOTS.

S.O.S Amitié

S.O.S Amitié, la prévention du suicide depuis 60 ans

S.O.S Amitié

Cette version de notre observatoire est un peu particulière :

- d'une part 2020 est le soixantième anniversaire de notre association, qui a débuté à Boulogne Billancourt en 1960. Cette année devait être exceptionnelle pour fêter cet anniversaire, au moment de notre 17e congrès, qui avait pour thème « Je t'écoute, tu existes, nous avançons - Soixante ans d'humanité partagée ». Il s'agissait alors de tirer les leçons d'un grand débat interne, mobilisant tous nos bénévoles : les « états généraux de l'écoute ». Cette campagne avait démarré par la transmission, à tous nos écoutants d'un questionnaire largement ouvert. L'objectif de ce débat était de permettre une relecture et éventuellement une réécriture de nos principes fondamentaux, sans sacrifice sur les valeurs qui ont toujours été les nôtres. Le congrès a du être reporté en 2021 du fait des mesures de confinement, mais l'anniversaire est bien là, présent à l'esprit de tous nos bénévoles, ainsi que les acquis de notre débat interne. Notre mouvement a bien évolué depuis sa création...

- d'autre part il n'est pas possible d'analyser le contenu des appels de 2019 sans évoquer la crise sanitaire en cours, qui a mis en avant l'importance de l'écoute dans le contexte du confinement. Cette crise, du fait de la limitation imposée aux déplacements, a été l'occasion pour nous de mettre en place une version de télétravail qui garantisse la confidentialité et l'anonymat des échanges, qui sont au coeur de notre mission. Nous avons donc inclus dans ce document des éléments d'analyse recueillis pendant la période qui a suivi le début du confinement.

Cet observatoire se focalise en particulier sur les appels évoquant le suicide, dont la prévention est l'objectif premier de notre association. On a noté en effet, durant la période du confinement, notamment au début de celle-ci, une augmentation significative du nombre de ces appels... Une attention particulière est portée aux idées suicidaires chez les jeunes, qui se manifestent notamment dans les échanges sur internet (tchat et messagerie).

Alain Mathiot, Président S.O.S Amitié France.

(*) Ce 10e Observatoire rend compte de l'activité de S.O.S Amitié au cours de 2019 et présente un bref bilan de sa mission d'écoute pendant la période de confinement de mars à mai 2020.

S.O.S Amitié, la prévention du suicide depuis 60 ans

S.O.S Amitié

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.

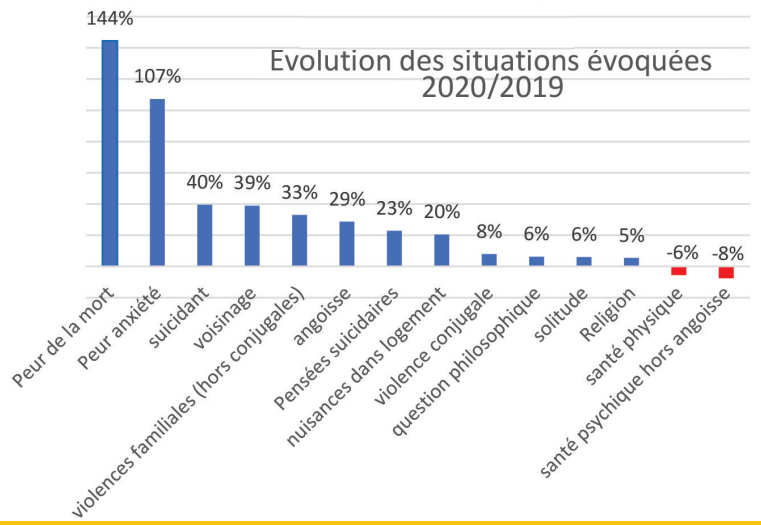
Reconnue d'utilité publique et labellisée pour la qualité de son action, l'association répond aux appels de détresse toute l'année, 7 jours sur 7, par téléphone et mail 24 heures sur 24, de 13 h à 3 h du matin par chat.
Son écoute est gratuite, anonyme et confidentielle. Elle est assurée par près de 1800 bénévoles formés à l'écoute de façon spécifique, à partir de 44 associations locales réparties sur l'ensemble du territoire.
Pour la dixième 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.

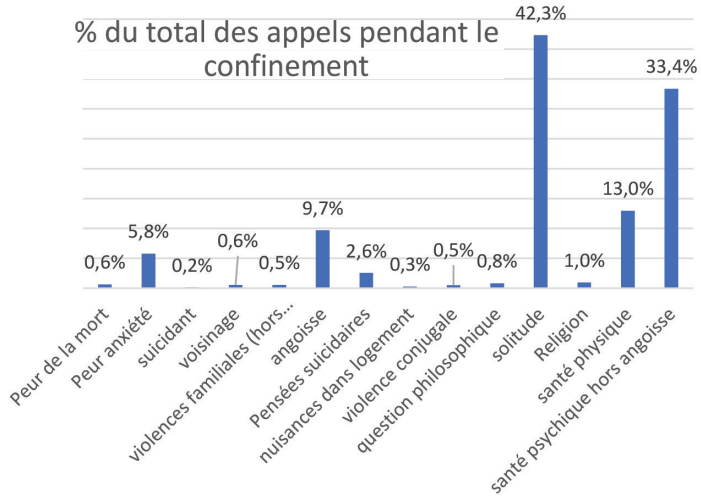
L'Observatoire S.O.S. Amitié analyse les données recueillies chaque année auprès de ses associations locales. En effet, bien que les appels soient anonymes, certains éléments sont systématiquement renseignés par les écoutants : date, heure et durée de l'appel, tranche d'âge estimée et genre de l'appelant,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

S.O.S Amitié, à l'écoute pendant le confinement

S.O.S Amitié

La présence de S.O.S Amitié s'est révélée particulièrement indispensable en cette période difficile du confinement. L'évolution des situations évoquées du 15 mars au 10 mai, par rapport à la même période de 2019 est significative.
33% des appelants ont cité le confinement comme une cause de leur mal être.
Attention, les chiffres du confinement ont été calculés sur les appels et non sur les appelants comme dans la suite.





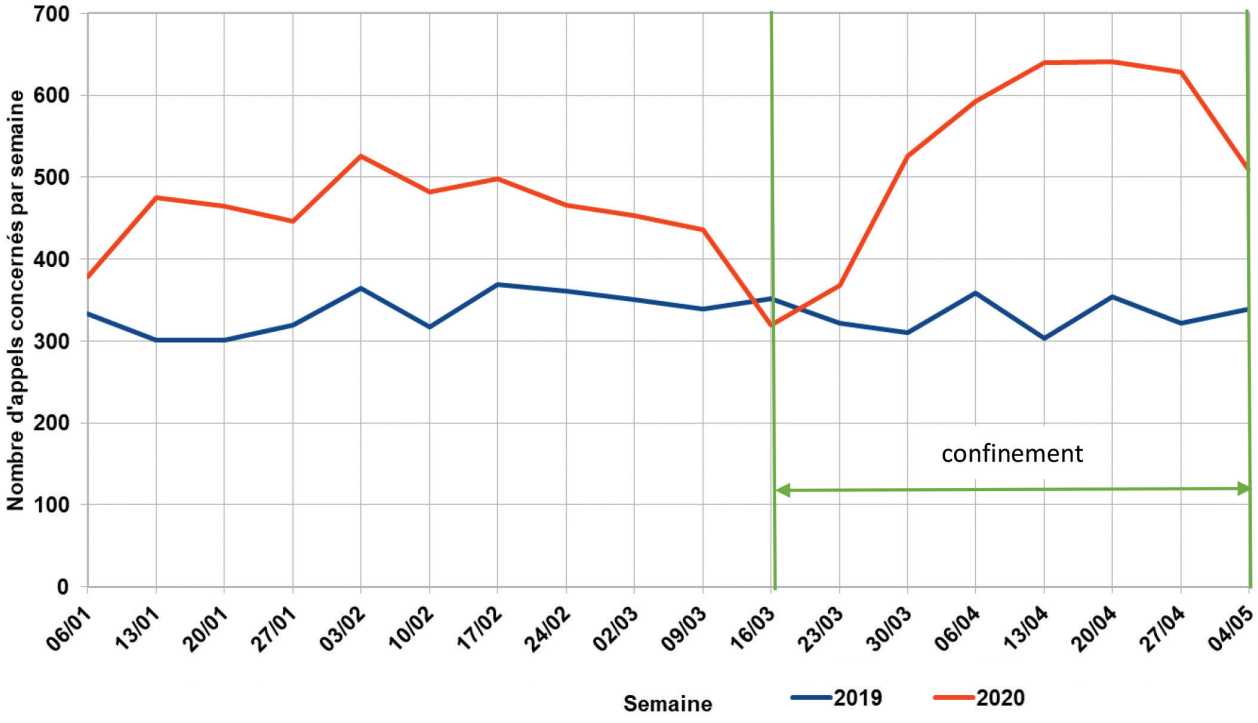
Toutes choses égales par ailleurs, les situations évoquées par les appelants pendant cette période sont marquées par l'accroissement de la peur, de l'angoisse mais aussi par les nuisances du logement et du voisinage et encore par les violences familiales et conjugales. Le confinement a exacerbé les difficultés de la solitude. Il a été pour certains l'ouverture à la réflexion sur le sens de la vie et la religion.
Les pensées suicidaires ont crû de 23%. Les appels de suicidants de 40% : 164 sur la période.

Pendant le confinement, la première cause d'appel est la solitude (42% des appels) en croissance de 6% par rapport à la même période de 2019. La santé psychique hors angoisse a été évoquée par 33% des appels, en baisse de 8%. La santé physique, 3e situation évoquée, 13%, est également en baisse de 6%.

S.O.S Amitié, à l'écoute pendant le confinement

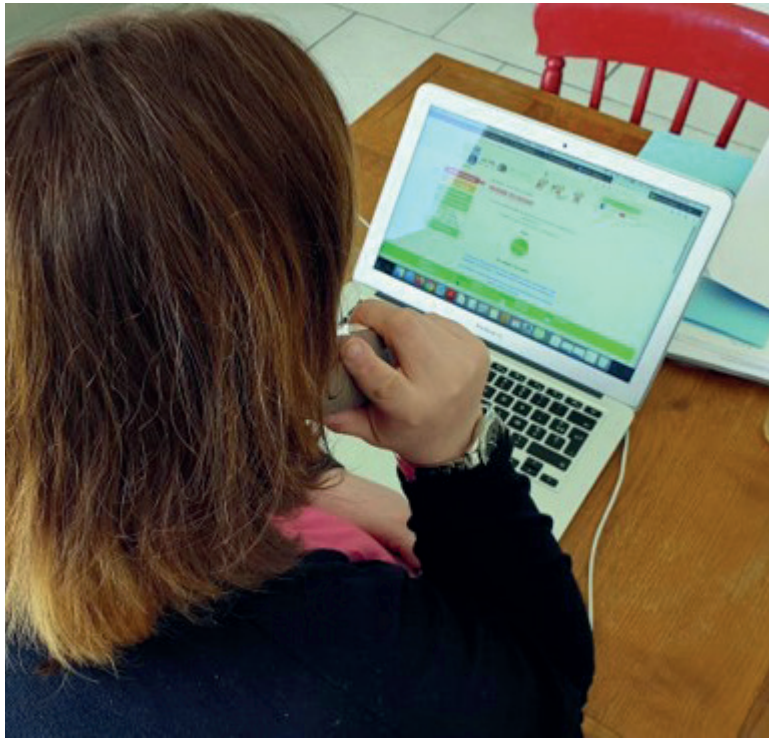
S.O.S Amitié

Évocation du suicide : Comparaison 2019-2020 (janvier-mai)



Si, sur le début de l'année, les appelants au téléphone ont davantage évoqué le suicide qu'en 2019, ils l'ont moins fait la 1ère semaine du confinement. Le temps du confinement est marqué par une croissance très forte de cette évocation du suicide pour atteindre plus du double d'appels qu'en 2019. Elle a baissé en fin de confinement tout en restant beaucoup plus forte.

S.O.S Amitié, en « télétravail », écoute davantage



Pour être encore plus présente pendant la période du confinement, dès la deuxième quinzaine de mars, S.O.S Amitié a ouvert largement l'écoute au domicile des écoutants. Ceux-ci se sont investis fortement et ils ont pris 32% d'appels en plus par rapport à la même période 2019 : 102 644 appels pris du 15 mars au 10 mai 2020 contre 77 722 sur la même période 2019.

Si les écoutes ont continué dans les postes d'écoute, les écoutants ont pris 70% des appels chez eux. L'écoute à domicile a boosté l'investissement à l'écoute. Ainsi en 2019, les écoutants ont pris 18% des appels et, pendant le confinement, ils en ont pris 32%, près de deux fois plus. Néanmoins, cela ne fait toujours qu'un appel pris sur trois. Cela nous a permis d'assumer, avec d'autres associations, un relais de la ligne COVID19 nationale, qui nous a transféré des appels qui nécessitaient une écoute attentive.

Quelques chiffres publics sur le suicide

Observatoire national du suicide 2018

Environ 10 000 suicides par an

« En France métropolitaine, en 2014, 8 885 décès par suicide ont été enregistrés par le Centre d'épidé-miologie sur les causes médicales de décès de l'Inserm. Toutefois, ce chiffre sous-estimerait de 10% les décès par suicide, portant ce nombre à près de 10 000. »

Le décès par suicide touche trois fois plus (x 3,4) les hommes que les femmes. Sur 10 000 suicides il y aurait 7 700 hommes et 2 300 femmes.

« Le taux de suicide est nettement plus élevé chez les personnes âgées, notamment chez les hommes. »

« Si le suicide concerne tous les âges, pour l'année 2014, c'est entre 45 et 54 ans et après 74 ans qu'il est le plus important. »

« Bien que le taux de suicide entre 15 et 24 ans soit plus faible comparativement aux autres tranches d'âge, il n'en constitue pas moins la deuxième cause de mortalité chez les 15-24 ans et représente 16% des décès de cette tranche d'âge en 2014 ».

« Les modes de suicide les plus fréquents sont les pendaisons (57%), l'utilisation d'armes à feu (12%), les prises de médicaments et autres substances (11%) et les sauts d'un lieu élevé (7%). Ces modalités diffèrent sensiblement selon le sexe. Pour les hommes, la pendaison est à l'origine de 61% des suicides et l'utilisation d'armes à feu de 16%. Les femmes, elles, ont majoritairement recours à la pendaison (42%), à la prise de médicaments et autres substances (24%) et aux sauts d'un lieu élevé (13%). »

Près de 200 000 tentatives de suicide par an

« En 2015, 78 000 hospitalisations pour tentative de suicide ont été enregistrées »

« On estime à environ 40% la part des suicidants passés par les urgences donnant ensuite lieu à une hospitalisation. »

Ce geste est plus fréquent pour les femmes que pour les hommes (+50%). Sur les 200 000, cela ferait 120 000 femmes et 80 000 hommes.

« Ce geste concerne davantage les femmes avec un premier pic chez les jeunes filles entre 15 et 19 ans et un second entre 45 et 49 ans. A contrario, chez les hommes, les hospitalisations pour tentative de suicide augmentent avec l'âge jusqu'à 40-44 ans et baissent ensuite. »

« 3% des jeunes de 17 ans ont déclaré avoir déjà fait une tentative de suicide ayant débouché sur une hospitalisation. À cela s'ajoute le fait qu'un jeune sur dix a déclaré avoir pensé au moins une fois au suicide au cours des douze derniers mois. Les tentatives de suicide sont deux fois plus fréquentes chez les filles, de même que les pensées suicidaires. L'âge moyen à la première tentative est de 13,6 ans pour les filles comme pour les garçons. »

« Les tentatives de suicide sont nombreuses à l'adolescence, alors que les décès par suicide sont plus rares mais pèsent fortement dans la mortalité des jeunes. Le mal de vivre et la souffrance des filles se traduisent par des plaintes et des atteintes à leur corps (douleurs, troubles alimentaires, scarifications, etc.), dont les tentatives de suicide sont une forme d'expression alors que les garçons extériorisent davantage leur souffrance par le recours à la force et à la violence (délinquance, alcoolisation, vitesse sur les routes, errance, etc.), dont les décès par suicide sont la forme ultime. »

Enquête Escapad 2017 auprès des jeunes de 17 ans

Un jeune de 17 ans sur dix a eu des pensées suicidaires au cours des 12 derniers mois avant cette enquête

« La comparaison avec les éditions précédentes de l'enquête (2011 et 2014) révèle une augmentation significative des tentatives de suicide et pensées suicidaires déclarées chez les filles entre 2011 et 2017. La variable la plus fortement associée à la déclaration de pensées suicidaires et de tentatives de suicide est le fait de présenter un risque élevé de dépression. Après contrôle sur le sexe, la situation scolaire, la structure familiale, le risque de dépression et la catégorie socioprofessionnelle des parents, les résultats soulignent un lien fort entre tentative de suicide et usages de substances psychoactives, en particulier l'usage de substances illicites autres que le cannabis chez les garçons et l'usage quotidien de tabac chez les filles. »

Psychiatre Xavier Pommereau (clinique Béthanie à Talence en Gironde)

Les jeunes filles davantage suicidaires et les garçons passent davantage à l'acte

« Le suicide abouti n'est pas un phénomène épidémique, mais les idées suicidaires et les tentatives de suicide, oui… notamment chez les jeunes filles », explique le psychiatre Xavier Pommereau, coordonnateur de l'hôpital de jour des 16-25 ans à la clinique Béthanie à Talence (Gironde). Les adolescents en parlent sans doute plus facilement. « Certes, les filles sont plus suicidaires, mais cela ne veut pas dire que les garçons vont mieux, car leur repli relationnel est l'enfermement dans des jeux vidéo, ce qui n'est pas évoqué dans le bulletin épidémiologique hebdomadaire. Les garçons le reconnaissent moins, mais le passage à l'acte est plus abouti », poursuit le spécialiste. Les résultats de la cohorte i-Share (Inserm, université de Bordeaux), actualisés sur 16 022 étudiants, montrent que 23% d'entre eux ont eu des pensées suicidaires dans l'année écoulée.

Des points marquants de l'écoute S.O.S Amitié en 2019

1. Au vu du pourcentage d'appelants évoquant le suicide, S.O.S Amitié est un acteur important de la prévention du suicide. Ce nombre est en augmentation : 27% au chat (23% en 2018), 23% par mail (idem en 2018), 14% au téléphone (13% en 2018).

2. Les appelants qui, sans exprimer clairement de pensées suicidaires, en portent les risques, sont la part la plus importante des appels reçus. Ainsi les problèmes de santé mentale, dépression, burn-out, violence, ruptures, deuil représentent 71% des appels par chat, 57% par mail et 71% au téléphone.

3. Quel que soit le mode d'interaction, chat, mail ou téléphone, le suicide est parmi les premières raisons d'appels.

4. Les jeunes de moins de 25 ans représentent davantage d'appelants au chat et par mail qu'au téléphone, respectivement 35%, 28%, 17%.

5. Les jeunes expriment davantage de pensées suicidaires que les 25 ans et plus, 30% au chat (contre 19% pour les 25 ans et plus), 34% par mail (contre 21%) 29% au téléphone (contre 12%). Ils s'expriment de moins en moins par téléphone qui peut même les angoisser (Cf. l'article du Monde, la Matinale du 28 février 2020 : « J'ai peur de déranger, de me prendre un vent » : en début de carrière, l'angoise de l'appel téléphonique par Léa Iribarnegaray).

6. Au chat, parmi 100 personnes qui expriment des pensées suicidaires, 46 sont des jeunes de moins de 25 ans. Par mail, sur 100 personnes qui expriment des pensées suicidaires 40 sont des jeunes de moins de 25 ans. Par téléphone, sur 100 personnes qui expriment des pensées suicidaires, 8 sont des jeunes de moins de 25 ans. Ainsi, lorsque des jeunes ont des pensées suicidaires, ils les expriment essentiellement par chat ou mail.

Des perspectives pour l'écoute de S.O.S Amitié

S.O.S Amitié a été précurseur de l'écoute à travers les nouvelles technologies de communication : les réponses aux appels ont commencé par chat en 2005 et par mail en 2011. Ces écoutes prennent de plus en plus d'importance. C'est un sujet majeur de réflexion et un domaine particulier d'investissements pour l'association. Les jeunes, en particulier,

Augmenter le nombre d'écoutants et en même temps s'adapter de mieux en mieux à l'écoute internet.

La croissance forte des appels par chat, et dans une moindre mesure par mail, la proportion de jeunes qui privilégient ces modalités d'appel, la proportion de jeunes qui évoquent des pensées suicidaires, nous ont conduit à :

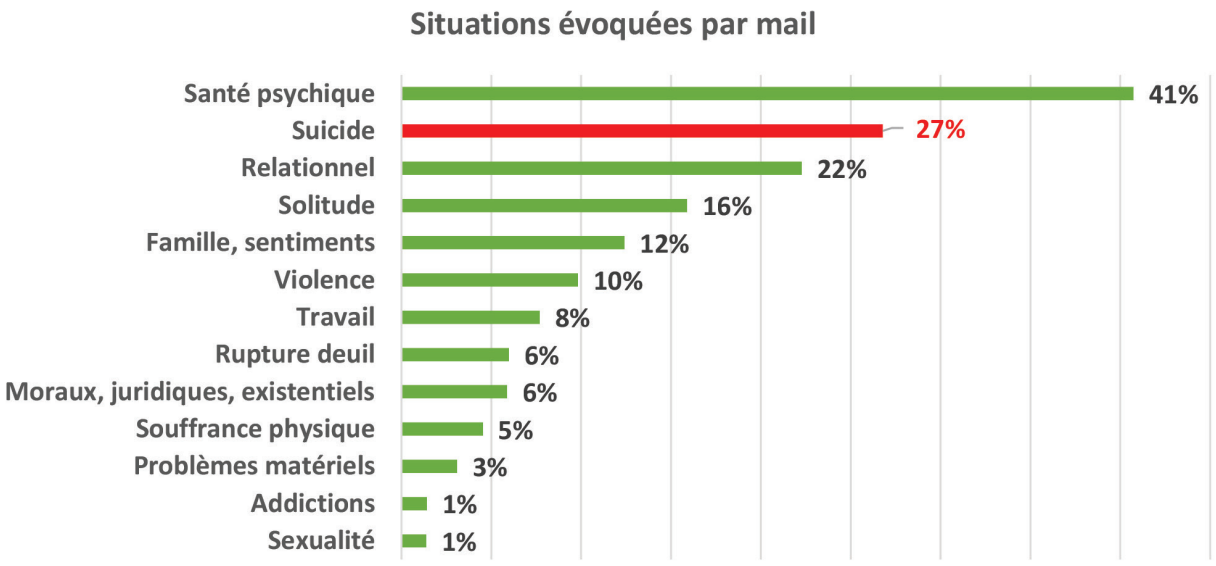
- depuis deux ans, former les nouveaux écoutants à l'écoute internet dès leur formation initiale;
- augmenter le nombre d'écoutants au chat (+ 7% en 2019 par rapport à 2018);
- prolonger de deux heures, soit jusqu'à 3h du matin, l'écoute quotidienne au chat. Dans l'avenir, l'association envisage d'ouvrir cette écoute 24 h/24, 365 j/365.

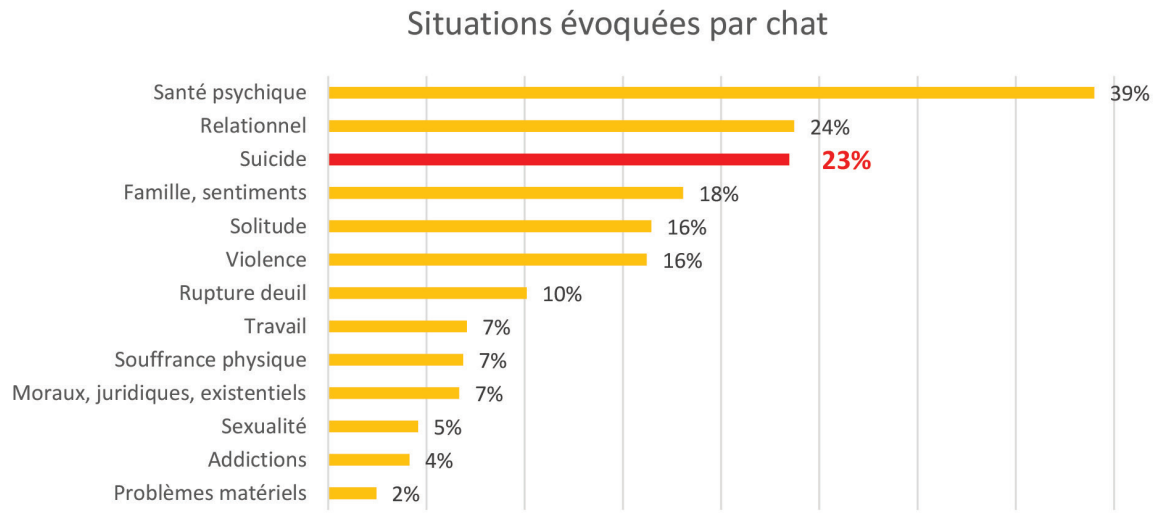
La crise du coronavirus a conduit à mettre en place l'écoute à domicile pendant la période de confinement. L'investissement technique a été important. Il a permis de répondre à l'urgence et, en cela, a été très apprécié par les écoutants. S.O.S Amitié y a trouvé le moyen de répondre à sa mission et même davantage qu'en temps normal. La question se pose d'en faire une modalité d'écoute complémentaire à l'habituelle au poste d'écoute. Une consultation nationale des écoutants en permettra le bilan et la continuation éventuelle.

1. S.O.S Amitié, acteur de la prévention du suicide, en particulier chez les jeunes

S.O.S Amitié

Cette étude porte sur 12 995 appelants au téléphone de l'année 2019 et sur tous les appels par chat (14 884) ou mail (10 395).





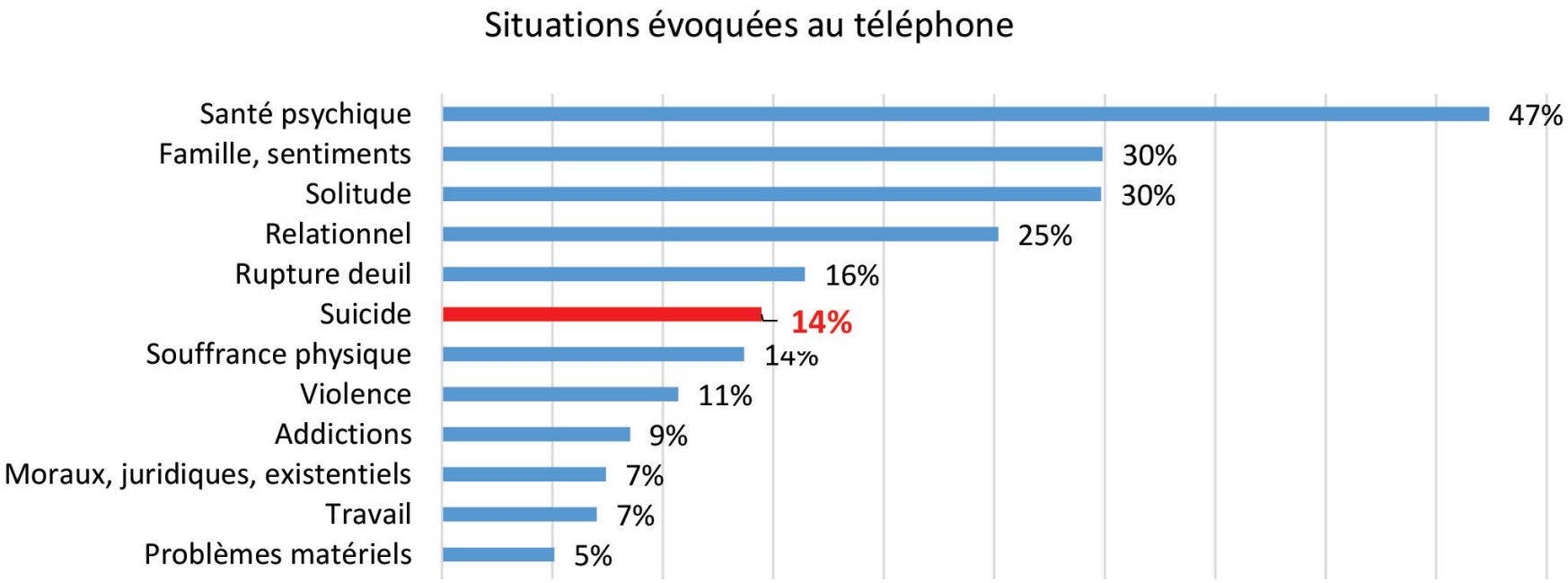
Toujours beaucoup plus de pensées suicidaires au chat et par mail.

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 la troisième situation évoquée après la « santé psychique » et les « problèmes relationnels ». Au téléphone, c'est la sixième situation évoquée après « santé psychique, « famille-sentiments », « solitude », « difficultés relationnelles », « rupture-deuil ».

1. S.O.S Amitié, acteur de la prévention du suicide, en particulier chez les jeunes

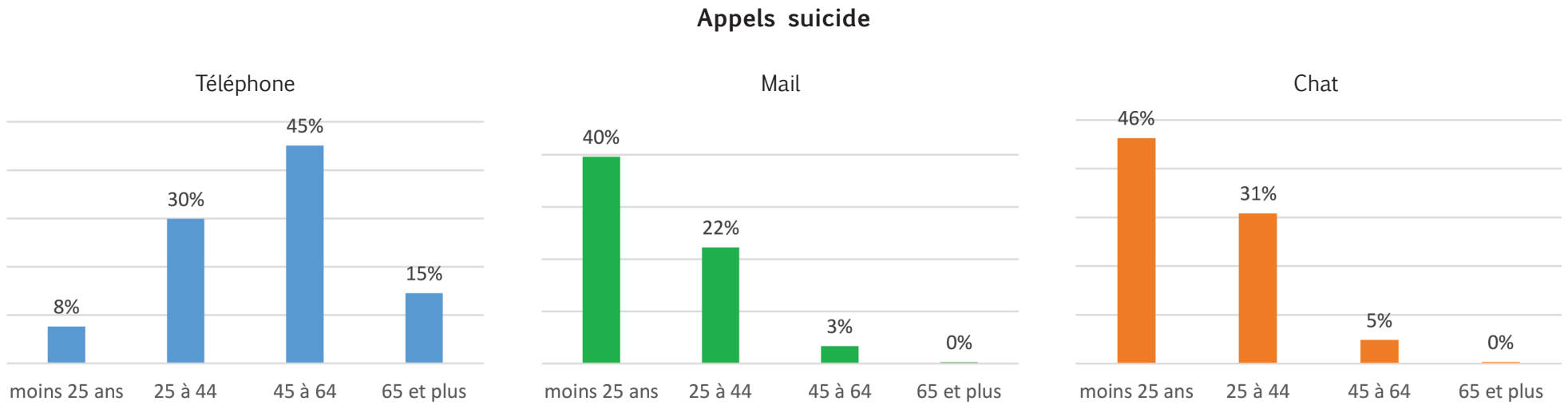
S.O.S Amitié



47% des appelants au téléphone évoquent leur santé psychique : troubles anxieux, angoisse, dépressions, maladies mentales.

En 2019, au chat, 23% des appelants évoquent le suicide (comme en 2018), par mail 27% (contre 23% en 2018) et 14% au téléphone (contre 13% en 2018).

1. S.O.S Amitié, acteur de la prévention du suicide, en particulier chez les jeunes

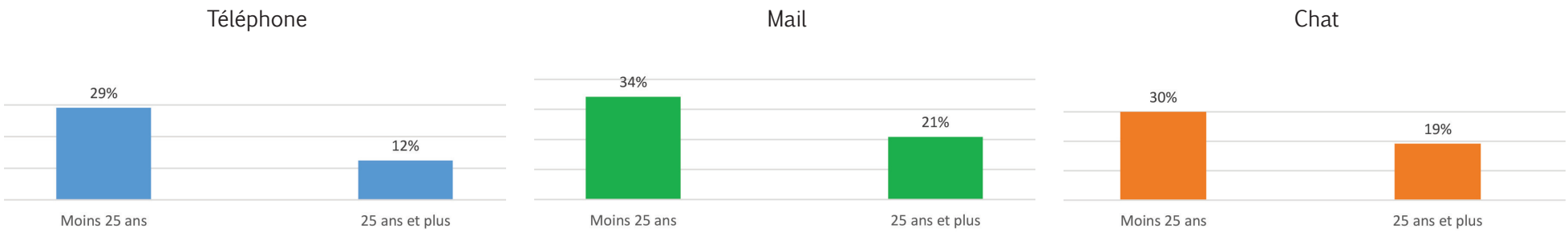


Les appelants jeunes évoquent davantage le suicide au chat et à la messagerie qu'au téléphone

Si on regarde la répartition des appels évoquant le suicide, au téléphone seulement 8% des appels de pensées suicidaires concernent les moins de 25 ans contre 40% par mail et 46% au chat.

Cette disparité s'explique aussi par le fait que les jeunes de moins de 25 ans représentent seulement 12% des appelants au téléphone mais 35% au chat et 28% pour la messagerie. L'écoute par chat et messagerie répond mieux au désir d'être écouté des jeunes, en particulier pour évoquer le suicide.

Pourcentage des pensées suicidaires selon l'âge



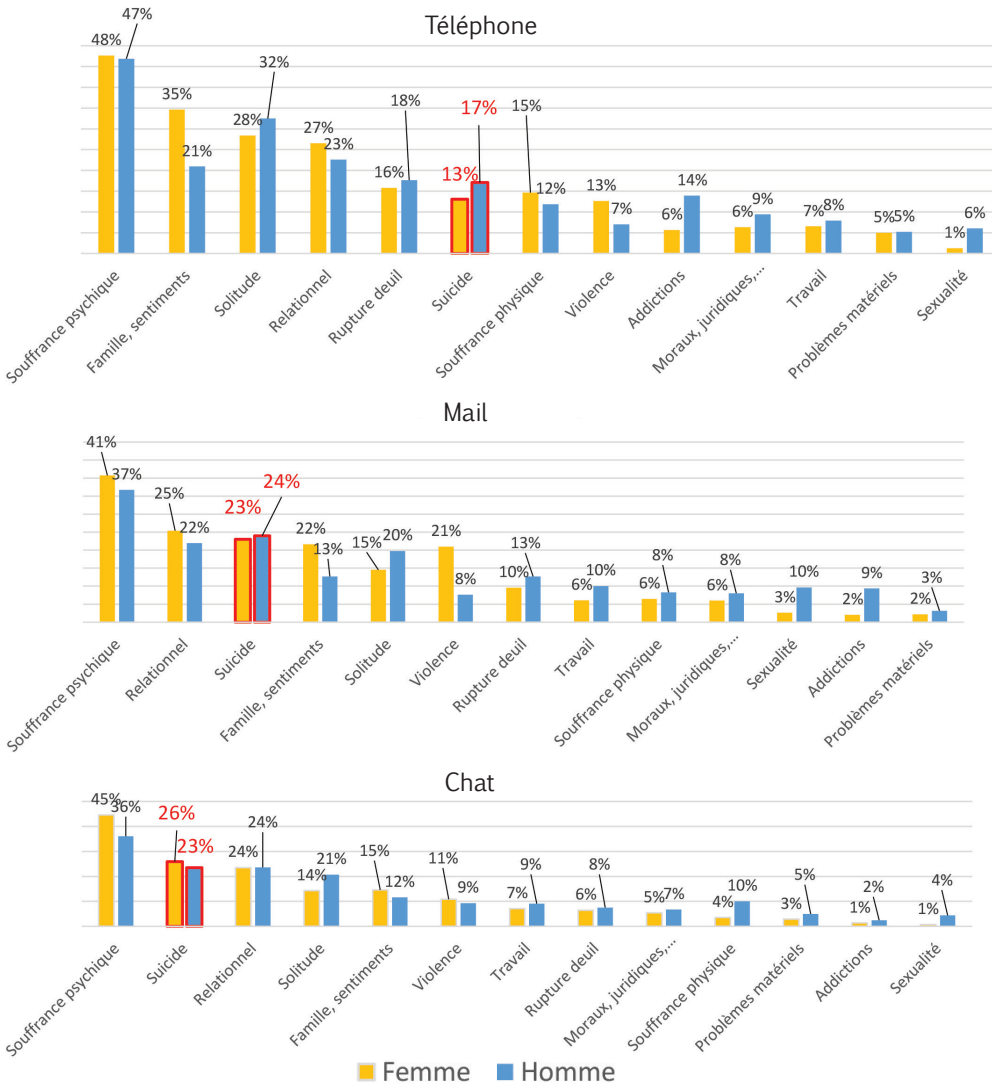
Au chat, 30% des moins de 25 ans qui nous appellent parlent de pensées suicidaires contre 19% des 25 ans et plus.

Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide

Dans chacun des médias, environ 30% des moins de 25 ans évoquent le suicide. Dans leurs appels évoquant le suicide, ces jeunes privilégient largement mail et chat.
En 2019, au chat 30% des moins de 25 ans l'évoquent (contre 27% en 2018), par mail 34% (contre 27% en 2018), au téléphone 29% (contre 22% en 2018).

S.O.S Amitié

Situations évoquées selon le genre



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% par mail, 13% au téléphone. Parmi les hommes qui appellent par chat, 24% évoquent le suicide, au téléphone, 23% l'évoquent par mail et 17% l'évoquent au téléphone.

Les pensées suicidaires, première autre situation évoquée parmi les personnes qui parlent de suicide au téléphone

Parmi les personnes qui évoquent le suicide au téléphone, 9% ont une conduite suicidaire (anorexie, boulimie, automutilation, plus des 2/3 sont des femmes), 85% ont des pensées suicidaires (2/3 sont des femmes), 8% sont en train de passer à l'acte (moitié hommes, moitié femmes).

2. Face au suicide : quand nos écoutants deviennent des urgentistes

S.O.S Amitié

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

Toute souffrance psychique peut mener à une pensée et/ou un acte suicidaire.
Les écoutants savent entendre derrières des idées suicidaires un appel au secours. Souvent la personne est seule, elle ne sait à qui adresser sa souffrance, ne sait comment faire face à la douleur, au vide…
Mais comme le rappellent les chiffres, le suicide (10 000 par an en France) et les tentatives de suicide (200 000 par an) sont des réalités. Bien-sûr nos écoutants y sont fréquemment confrontés. Ils disposent avec la formation à l'écoute et leur expérience de sérieux outils pour faire face à ces appels. Ils connaissent les différentes phases qui peuvent mener au suicide :

- Tout d'abord « la pensée suicidaire », assez courante face à une souffrance psychique quelle qu'en soit la cause.
Ce n'est souvent qu'une idée pour faire face à une impasse, arrêter de souffrir.

- Mais cette idée peut devenir obsédante au point de programmer l'acte suicidaire : Où ? Quand ? Comment ?

- Pour aboutir au passage à l'acte.

La bascule dans l'acte suicidaire peut prendre un certain temps mais est parfois brutale, totalement surprenante. Une personne qui camoufle un mal-être au fond de soi (à lui-même et/ou aux autres) et un trop plein, un fait « insignifiant » peut la faire basculer. Un évènement dramatique ou un fait bénin fait resurgir une douleur passée…

2. Face au suicide : quand nos écoutants deviennent des urgentistes

S.O.S Amitié

La plus grande difficulté pour nos écoutants est d'évaluer le risque suicidaire.
Lorsqu'un appelant fait craindre un passage à l'acte avec quelquefois même l'annonce : *« je vais me suicider… »* les écoutants se retrouvent alors seuls face à l'urgence et avec une terrible responsabilité. Il ne faut pas se louper.
Ils se retrouvent aussi face à des questions humaines, éthiques, philosophiques. Prévenir le suicide certes, mais *« avons-nous le droit de départager le bien du mal à l'intérieur de la sphère la plus intime d'un inconnu ? »*. Sommes-nous là pour les sauver et jusqu'à quel point cet acte est un choix que nous devons respecter ? Comment leur parler sans provoquer un sentiment de culpabilité ?
Les débats sont fréquents lors des supervisions sur ces thèmes.

Peut-être qu'une personne téléphone pour avoir un dernier contact humain ou un accompagnement vers la mort… Mais elle appelle S.O.S Amitié… Consciemment ou inconsciemment… S.O.S !!! L'appel est lancé. Quand elle « pense au suicide », l'écoute empathique pratiquée par S.O.S Amitié donne des moyens pour réguler les émotions, remettre en marche les capacités de symbolisation pour parler, dire les sentiments éprouvés et ainsi pouvoir retrouver une capacité à raisonner. Ainsi, avoir les idées plus claires et sortir de la pensée obsessionnelle du passage à l'acte.

Il est difficile d'évaluer le risque suicidaire. Je suis persuadée, devant les bienfaits de l'écoute S.O.S Amitié depuis tant d'années, que de nombreuses communications ont permis de désamorcer le protocole suicidaire, quelquefois même sans le savoir.

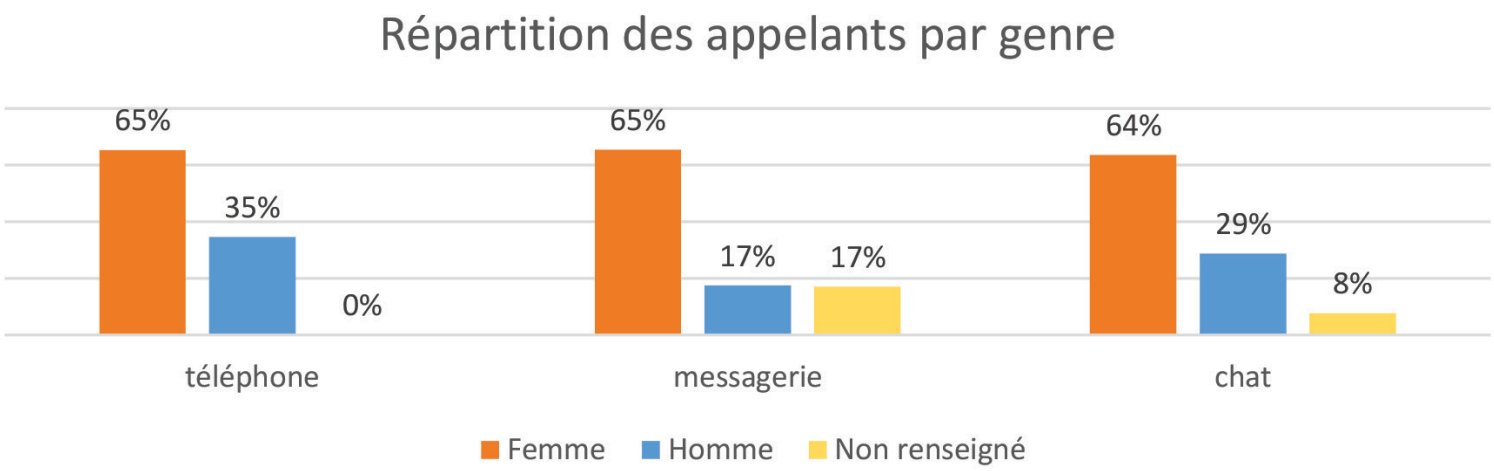
3. Les appelants de S.O.S Amitié

En ce qui concerne le téléphone, les statistiques d'appelants ci-dessous sont issues de l'étude de 12 995 personnes écoutées par S.O.S Amitié en 2019.

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



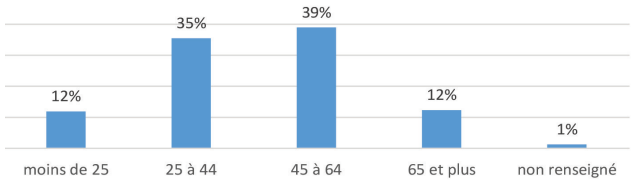
En messagerie et au chat les écoutants manquent parfois d'indication pour renseigner le genre de leur interlocuteur.

S.O.S Amitié

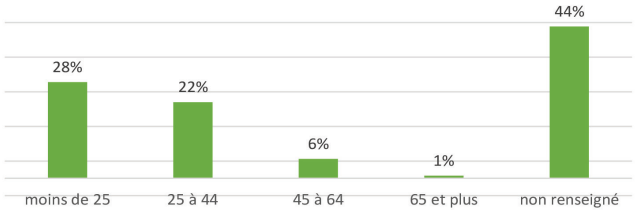
Les jeunes privilégient mail et chat pour communiquer

Répartition de l'âge

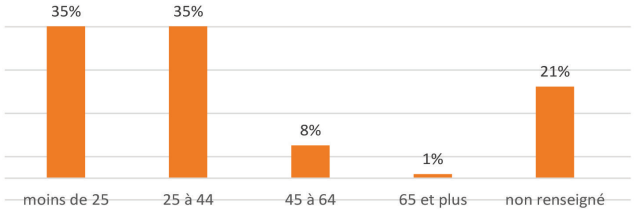
des appelants par téléphone



des appelants par mail



des appelants par chat

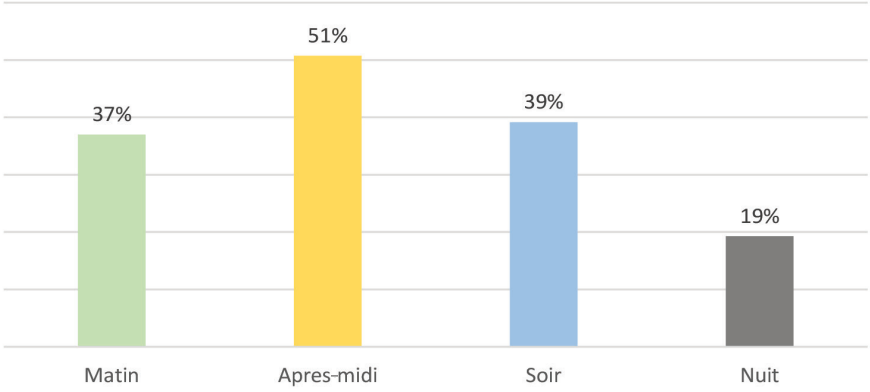


Les moins de 25 ans ne téléphonent quasiment pas, ils s'expriment par écrit. A l'opposé, les plus de 65 ans ne s'expriment quasiment pas par écrit, ils téléphonent.

3. Les appelants de S.O.S Amitié

S.O.S Amitié

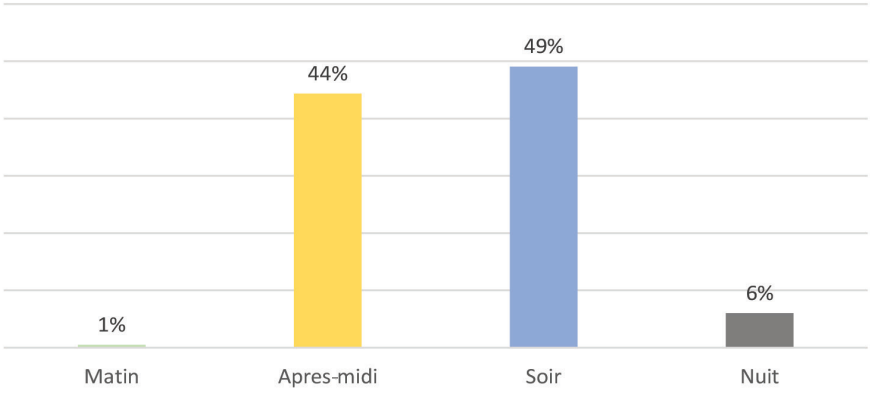
Pourcentage d'appelants au téléphone selon le moment de la journée



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

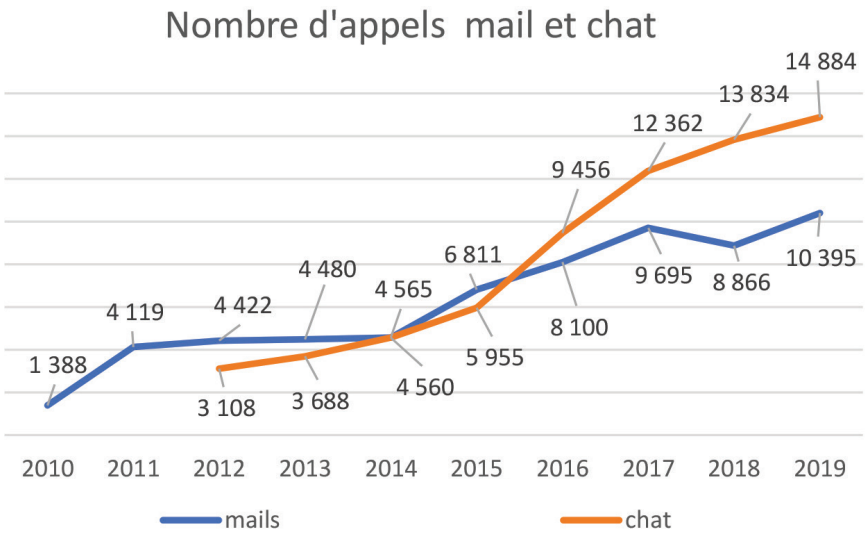
Pourcentage d'appelants au chat selon le moment de la journée



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

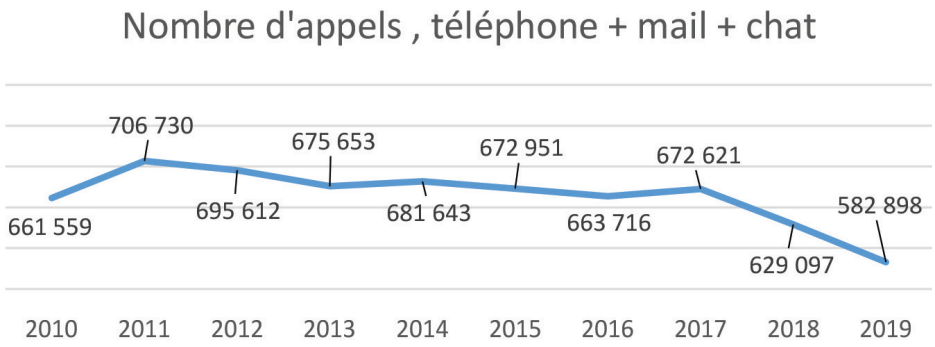
4. Les écoutants de S.O.S Amitié

S.O.S Amitié



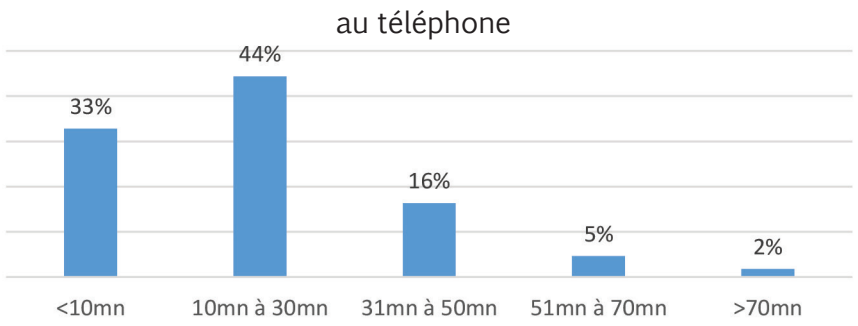
Déjà plus de 200 écoutants internautes

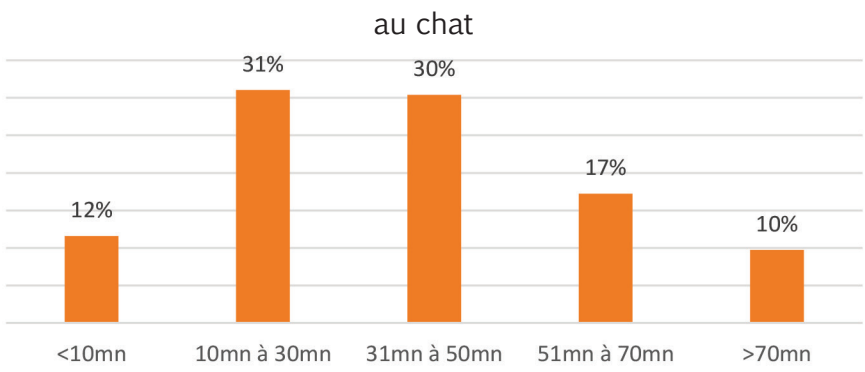
Beaucoup de nouveaux écoutants sont actuellement formés à l'écoute par écrit, dès la formation initiale. De ce fait, le nombre des écoutants au chat et à la messagerie suit la courbe de croissance de ces appels, d'autant que ces modes d'écoute attirent de nouveaux appelants et inscrivent les échanges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



S.O.S Amitié

Durée des appels





Des durées différentes selon les médias

La durée moyenne des échanges téléphoniques est de **20 minutes**. 81% d'entre eux durent moins de 30 minutes. A titre indicatif, la durée moyenne d'une consultation chez les généralistes libéraux français est de 18 minutes (Ministère des solidarités et de la santé, mai 2019).

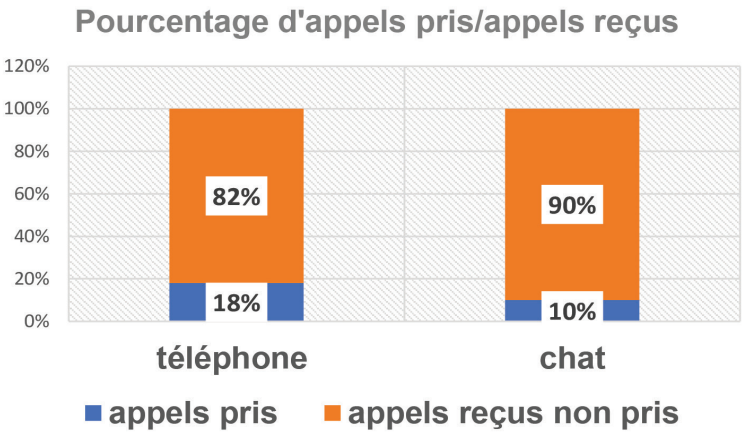
Les échanges sont plus longs au chat, **38 minutes** en moyenne. 57% d'entre eux durent plus de 30 minutes. Il y a une légère augmentation des durées moyennes depuis 2017.

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 ».

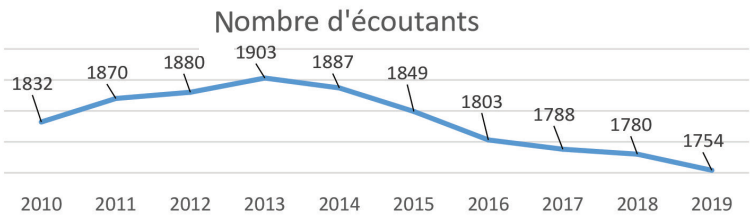
S.O.S Amitié

Nous avons besoin d'écoutants

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



Sur **3,07 millions d'appels reçus** au téléphone, quatre appels sur cinq ne peuvent être pris par manque de bénévoles. Au chat, nous ne prenons qu'un appel sur 10. 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. 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 écoutants.



En 2019, 1754 écoutants ont été présents au téléphone, 99 pour les mails (109 en 2018) et 198 au chat (185 en 2018). Certains écoutants sont présents au téléphone et au chat ou à la messagerie.

Le nombre d'écoutants au téléphone subit une baisse constante depuis 2013 mais plus 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.