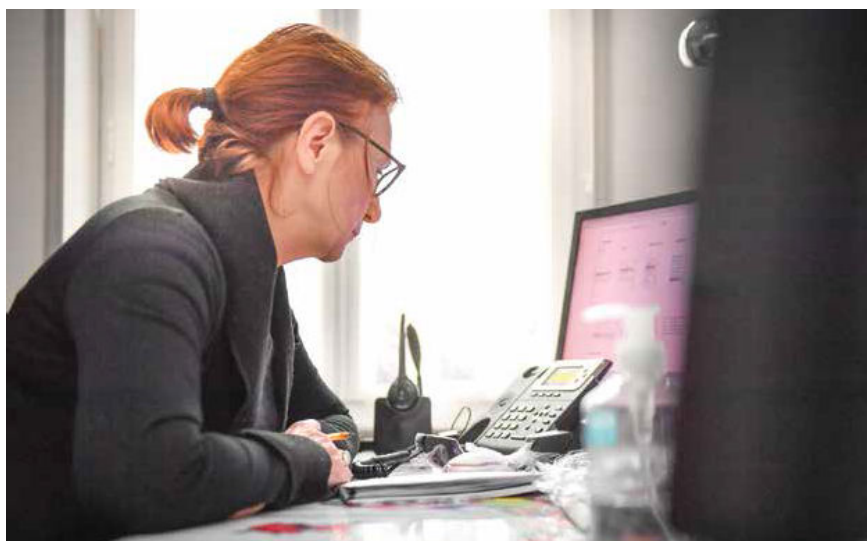


SOS Amitié, une humanité partagée dans l'écoute

Par Marie Perreau

ARRAS • « Je t'écoute, tu existes, nous avançons », telle est la devise de l'antenne arrageoise de SOS Amitié (l'unique antenne du Pas-de-Calais). SOS Amitié est un service d'écoute par téléphone, messagerie et chat, destiné à recueillir la parole de celles et ceux qui, à tout moment de leur vie, traversent une période difficile. La crise de la Covid a mis encore plus en avant ce besoin d'écoute, de rompre l'isolement. Les écoutants bénévoles de l'association étaient là pour y répondre.

SOS Amitié est une association « reconnue d'utilité publique » créée il y a 60 ans et dont l'objectif premier, mais non exclusif, est la prévention du suicide. Plus largement, elle offre, à tous ceux qui choisissent d'appeler, la possibilité de mettre des mots sur leur souffrance, leurs angoisses, leurs peurs. Anonyme et confidentielle, cette écoute est assurée par des écoutants bénévoles recrutés et formés, près de 1700 dans toute la France. À Arras, l'une des 50 associations locales de France, la trentaine de bénévoles assurent des permanences régulières pour une écoute bienveillante, active et attentive. Ghislaine Desseigne, présidente de l'antenne arrageoise depuis 2016, a vu évoluer l'association notamment avec la crise sanitaire qui a eu indéniablement des impacts psychologiques sur les personnes et donc sur le nombre d'appels qui a augmenté de près de 30% : « nous avons vu une montée en puissance des appels liés à la pandémie et du coup, une évolution dans les typologies de souffrance ainsi que sur les publics qui appelaient. » Jusqu'alors, l'association connue principalement pour répondre aux appels par téléphone, recevait



essentiellement des appels de personnes adultes, voire âgées. Avec le développement du numérique, elle s'est adaptée en proposant un service de chat et une messagerie permettant ainsi de répondre à des publics plus jeunes, notamment d'adolescents. Ainsi, afin d'assurer une écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un seul numéro existe pour toute la France et renvoie vers les bénévoles disponibles sur les

différentes antennes locales : « une personne qui appelle peut avoir un écoutant de n'importe quel endroit en France », explique Ghislaine Desseigne. « Cela a permis d'éviter une habitude chez les appelants qui appréciaient d'avoir le même écoutant. Cela permet ainsi une écoute diversifiée. »

Le chat, ouvert de 13 h à 3 h, permet aux jeunes notamment, de poser plus facilement des questions ou d'exposer leur souffrance via un outil plus usité (notamment en dehors de leur temps à domicile et en toute discrétion de leurs parents).

La messagerie permet quant à elle une réponse sous 48 heures environ pour aborder des thématiques plus spécifiques (addiction, sexualité par exemple).

Que ce soit par téléphone, chat ou par messagerie, la mission principale de l'association reste l'écoute de la souffrance et de l'angoisse particulièrement des personnes isolées. Les différentes mesures de confinement vécues ont amplifié ce sentiment d'isolement chez beaucoup. « Les personnes qui étaient déjà en manque de lien souffrent

d'avantage et même celles toujours actives peuvent se sentir seules », explique Ghislaine Desseigne. « Paradoxalement, les moyens de communication sont de plus en plus nombreux, mais beaucoup vivent dans une profonde solitude. Notre but en tant qu'écoutant bénévole est de desserrer l'angoisse pour permettre à chacun de reprendre sa vie en main et de se sentir moins isolé. »

En tant que service d'aide et d'écoute, SOS Amitié a été intégrée dans la plateforme d'appel créée par le Gouvernement dans le cadre de la crise sanitaire. Elle participe également à des groupes de réflexion sur la prévention du suicide notamment et a créé un observatoire SOS Amitié des souffrances psychiques grâce aux statistiques des 700 000 appels annuels pris dans toute la France.

• **Renseignements :**
Toutes les infos et chiffres clés sur le site de l'association : www.sos-amitie.com
SOS Amitié, un numéro unique : Tél. 0972394050

Devenir bénévole :
s'engager
durablement
pour les autres

Les permanences d'écoute sont assurées dans des lieux anonymes, réservés à cet effet. Le caractère confidentiel des propos et l'anonymat des écoutants sont les impératifs absolus du service qui facilitent une liberté d'expression de la part des personnes qui appellent. Les bénévoles écoutants n'ont pas un profil spécifique. Mais être écoutant dans l'association requiert des aptitudes et un engagement importants. Il y a donc nécessité de sélection et de formation.

La sélection détermine entre autres si le candidat dispose d'aptitude à l'écoute et au travail en équipe. Le recrutement quant à lui fait l'objet d'entretiens spécifiques avec des psychologues.

La formation initiale et continue permet de former les écoutants tout en permettant d'enrichir leurs échanges.

La formation théorique, avec un psychologue, permet au futur écoutant de disposer des apports théoriques nécessaires, elle est complétée par une formation pratique. La formation continue consiste en un groupe de partage régulier entre bénévoles, pour échanger sur les appels passés et exprimer ses ressentis. Comme le rappelle Ghislaine Desseigne : « il n'y a pas d'écoute sans partage. Ce moment d'échange est nécessaire et obligatoire. »

L'association reste avant tout un lieu de vie dans lequel évolue des bénévoles investis et humainement impliqués, comme le précise Ghislaine Desseigne : « ce que j'aime quand je suis écoutante, c'est la richesse des contacts humains. On donne beaucoup mais on reçoit énormément en échange. C'est vraiment ça l'humanité partagée. »

Si vous souhaitez vous engager et devenir écoutant, contactez l'association d'Arras par mail : sosam.arras@free.fr ou BP 50511 – 62008 Arras cedex

