



S.O.S  
Amitié

# Observatoire S.O.S Amitié des souffrances psychiques 2015

L'Observatoire S.O.S Amitié des souffrances psychiques 2015 porte sur les appels de l'année 2014.

S.O.S Amitié France

Contacts :

S.O.S Amitié Paris Ile-de-France - 01 41 41 96 87 - [sos.amitie.idf@wanadoo.fr](mailto:sos.amitie.idf@wanadoo.fr)

Bureau de presse : Marie Mancel Communication et Développement  
06 76 49 21 46 - [mancel.marie@gmail.com](mailto:mancel.marie@gmail.com)

Mai 2015

## Les faits marquants

### « L'évocation des problèmes matériels reste stable, celle de l'angoisse et de la violence est en nette hausse ».

Depuis 5 ans, S.O.S Amitié diffuse sous forme d'un «Observatoire des souffrances psychiques» ses statistiques annuelles d'écoute. En effet, bien que les appels restent strictement anonymes, certaines données sont enregistrées par les écoutants lors de chaque appel : âge et genre de l'appelant ainsi que le motif de l'appel.

Par le nombre d'appels répondus, 681 643, soit un appel toutes les 40 secondes, l'Observatoire S.O.S Amitié est un véritable miroir des inquiétudes et des souffrances des Français.

Les chiffres portent sur les appels de l'année 2014. Il est établi à partir des données statistiquement exploitables, soit 76,6% des appels répondus par l'association.

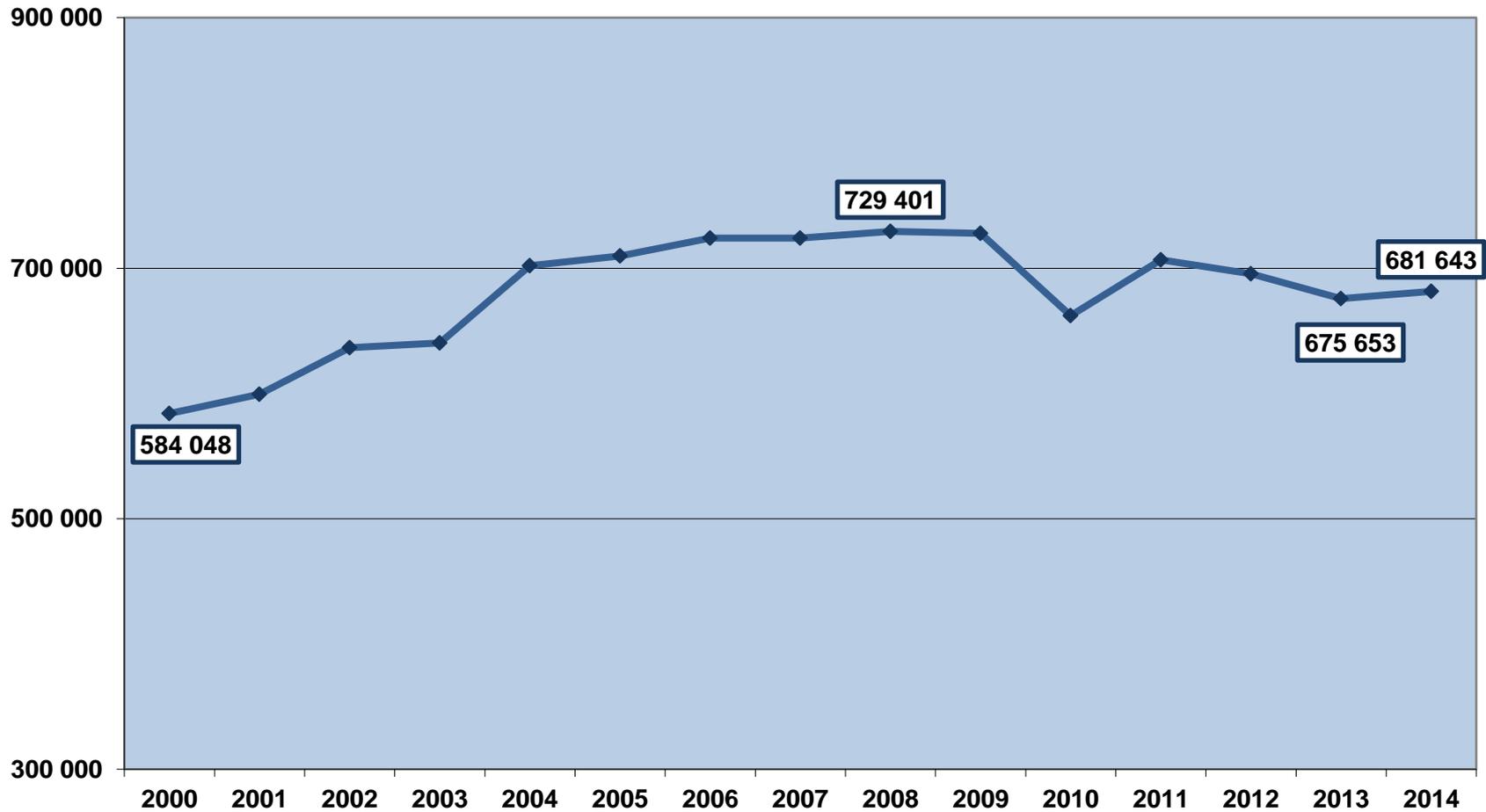
1. **Le nombre des appels exprimant des pensées suicidaires** qui diminuait régulièrement depuis 2007 (- 35% sur 7 ans) est reparti à la hausse (+ 12% sur un an). En 2014, la durée moyenne des appels a été de 18 minutes et 36 secondes, celle des appels évoquant des pensées suicidaires 31 minutes 6 secondes et celle des appels de suicidants (en instance de suicide) de 49 minutes 18 secondes.
2. En **cas d'expression de pensées suicidaires**, la solitude est nettement plus évoquée par les hommes que par les femmes (23% versus 16%), alors que les femmes évoquent plus la violence (13% versus 4%) et les problèmes de couple/sentiments (18% versus 12%).
3. **L'évocation de la violence** est en constante progression depuis 2011 (+ 36% en 4 ans). En 2014, la notion de violence exprimée par les appelants se décompose en : conduite à risque 6%, violence conjugale 7%, violence morale 10%, abus sexuel 12%, violence physique 13%, inceste 16%, viol 18%, autre violence 18%. Un appel sur 2 évoquant la violence parle de violence sexuelle (46%).
4. Alors que l'évocation des sujets matériels (vie courante, chômage etc.) reste stable, l'évocation de **la notion d'angoisse** croit de façon régulière depuis 3 ans. Elle est notée dans près d'1 appel sur 10, comme si l'inquiétude diffuse avait pris la main sur les problèmes de la vie économique quotidienne.
5. A titre exceptionnel et compte tenu des événements dramatiques du début de l'année 2015 en France, on trouvera en toute fin de dossier une comparaison entre les mois de janvier 2014 et de janvier 2015 pour les évocations de l'angoisse et de la violence par les appelants de S.O.S Amitié, en France entière et en Île-de-France en particulier :
  - Angoisse : + 10.6% en France et + 24.4% en Île-de-France
  - Violence : + 15,2% en France et + 28,7% en Île-de-France.

## Les faits marquants

5. Par son écoute préventive, S.O.S Amitié s'adresse à **deux types d'appelants**, ceux qui appellent de façon ponctuelle, une ou quelques fois dans le mois (57%), ou ceux qui appellent de façon régulière, pouvant aller jusqu'à plusieurs fois par jour (43%). Pour les appelants réguliers, la souffrance psychique et la solitude sont toujours les premières causes d'appel, **mais en proportion plus importante** que les autres.  
  
(A noter que la solitude passe en première cause d'appel pour les appelantes régulières avec 53% de notations, versus 41% pour les hommes).
6. A l'exception de la sexualité, les appelants en situation de handicap évoquent en proportion moindre les thèmes habituels (solitude, souffrance psychique, ...). Ils parlent essentiellement de leur handicap.
9. La souffrance **physique** est beaucoup plus évoquée **la nuit** (48% de plus que le jour) suivie par les addictions (38% de plus), les situations de rupture/deuil (31% de plus) et le suicide (25% de plus). En revanche, la solitude, les problèmes relationnels et la sexualité sont plus évoqués le jour.
10. Enfin, **l'accessibilité des lignes téléphoniques** S.O.S Amitié mesurée en Île-de-France en 2013\* **est très préoccupante** La meilleure accessibilité est constatée dans la tranche 10h-11h, avec 1 appel pris sur 5 et la plus faible se situe entre 23h et 1h du matin avec seulement 1 appel pris sur 15. En moyenne annuelle, seul 1 appel sur 7,5 est pris et 1 000 appelants en Île-de-France n'arrivent pas à joindre l'association chaque mois.  
  
De la même façon **l'accessibilité 2014 des appelants par tchat** est encore plus dramatique : 57 230 appels reçus pour 4 560 répondus, soit 1 appel sur 12.
  - NB1 : Dans les 2 cas, il faut cependant tenir compte du fait que le nombre d'appels reçus est bien supérieur au nombre d'appelants, en effet, un appelant renouvelle de nombreuses fois son appel tant qu'il n'a pas été pris en charge.
  - NB2 : Pour l'étude en Île-de-France, les chiffres ont été établis à partir de données de fournisseurs d'accès en 2013. Ils ont sans doute peu varié en 2014.

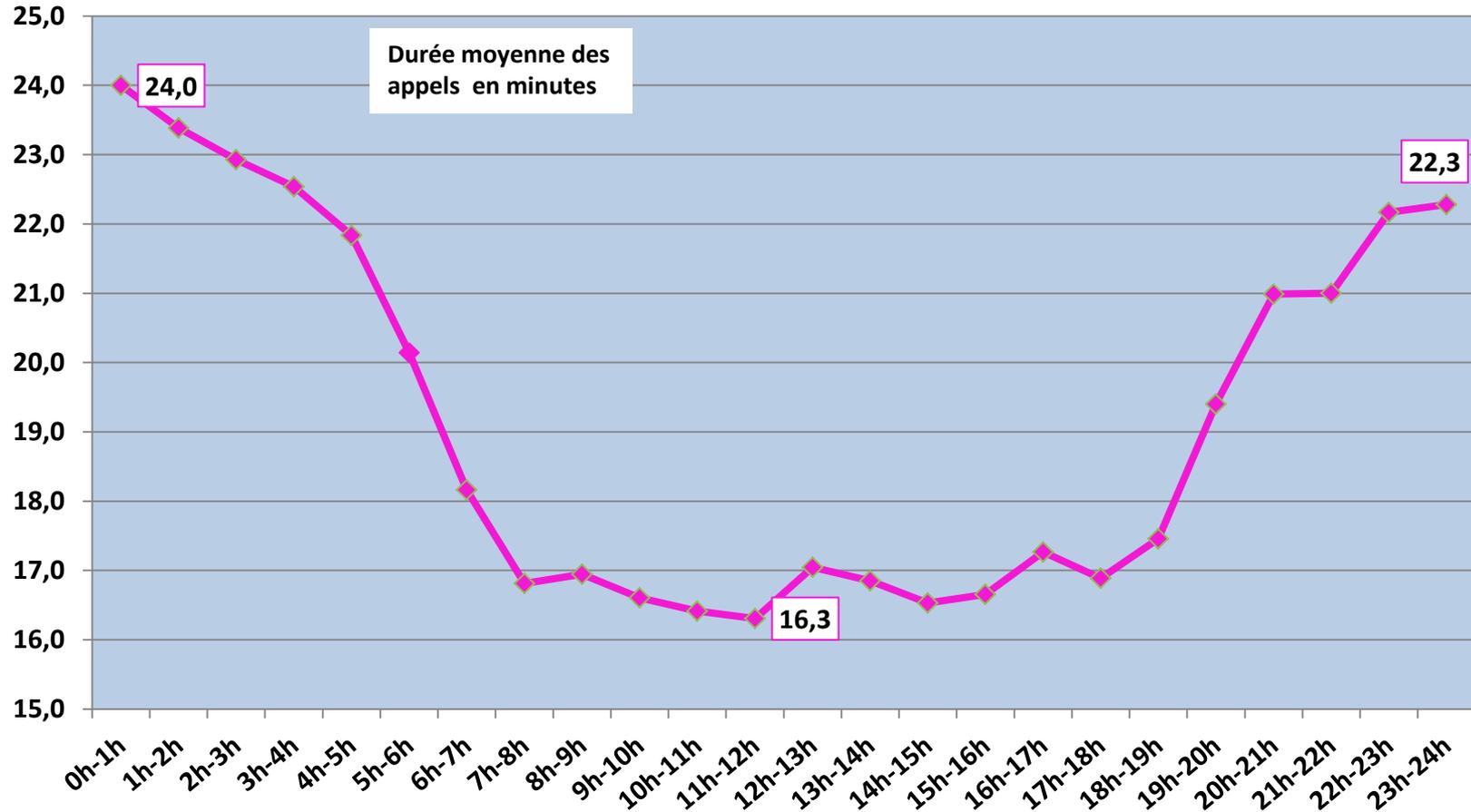
Page 5	Evolution du nombre d'appels répondus
Page 6	Evolution de la durée moyenne des appels par tranche horaire
Page 7	Evolution du nombre d'écouter actifs
Page 8	Genre des appelants
Page 9	Classe d'âge des appelants
Page 10	Situations évoquées au cours des appels.
Page 11	Situations évoquées : différences jour / nuit
Page 12	Répartition des appels en fonction du type d'appelants : ponctuels ou réguliers
Page 13	Situations évoquées par les appelants ponctuels
Page 14	Situations évoquées par les appelants réguliers
Page 15	Evolution du nombre d'appels évoquant le suicide
Page 16	Comparaison durée des appels suicidants, suicidaires et autres
Page 17	Evocation du suicide : autres situations citées en fonction de l'âge
Page 18	Situations évoquées concomitamment au suicide : comparaison hommes / femmes .
Page 19	Situations évoquées concomitamment au suicide : hommes par âge
Page 20	Situations évoquées concomitamment au suicide : femmes par âge
Page 21	Evocation de la violence dans les appels
Page 22	Violence : détail des situations évoquées
Page 23	Souffrance psychique : détail des situations évoquées
Page 24	Evocation de l'angoisse dans les appels
Page 25	Evocation de l'angoisse en fonction de l'âge
Page 26	Evocation des situations de vie courante
Page 27	Situations évoquées par les seniors et par l'ensemble des appelants
Page 28	Situations évoquées au cours des appels par les appelants âgés de plus de 65 ans
Page 29	Comparaison des situations évoquées par les handicapés et par l'ensemble des appelants
Page 30	Situations évoquées au cours des appels par les appelants en situation de handicap
Page 31	Evolution du nombre d'appels internet répondus : messagerie + tchat
Page 32	Répartition des appels tchat par âge
Page 33	Tchat : situation en fonction de l'âge
Page 34	Comparaison appels tchat et téléphone
Page 35	Evolution du nombre d'appels chat reçus et répondus sur 6 ans
Page 36	Répartition des appels téléphone Île-de-France : reçus et répondus
Page 37	Accessibilité par heure : Île-de-France 2013
Page 38	Evolution situation angoisse et violence entre janvier-février 2015 vs janvier-février 2014

## Evolution du nombre d'appels répondus



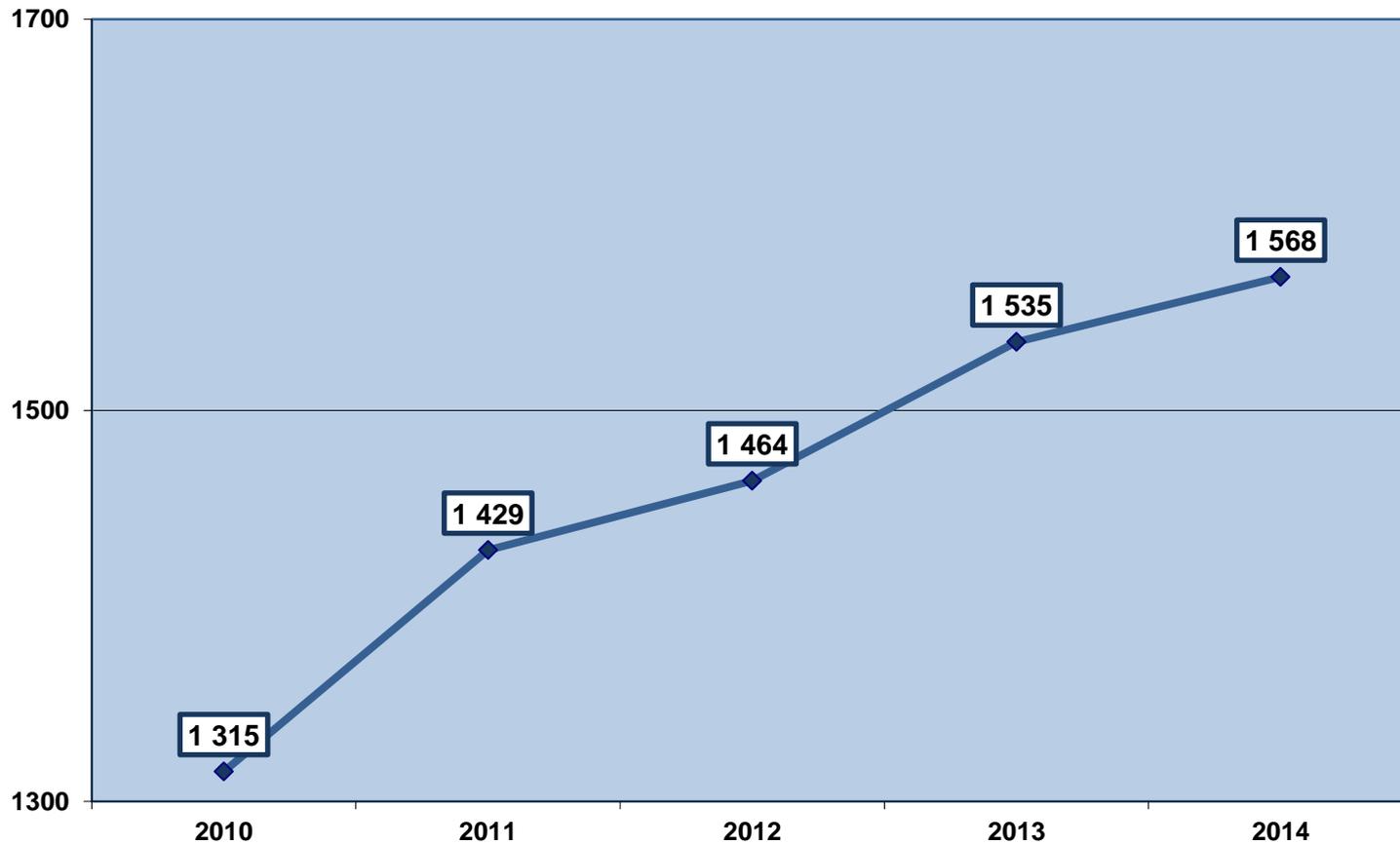
Le nombre total d'appels 2014 est resté stable par rapport à 2013

# Evolution de la durée moyenne des appels par tranche horaire

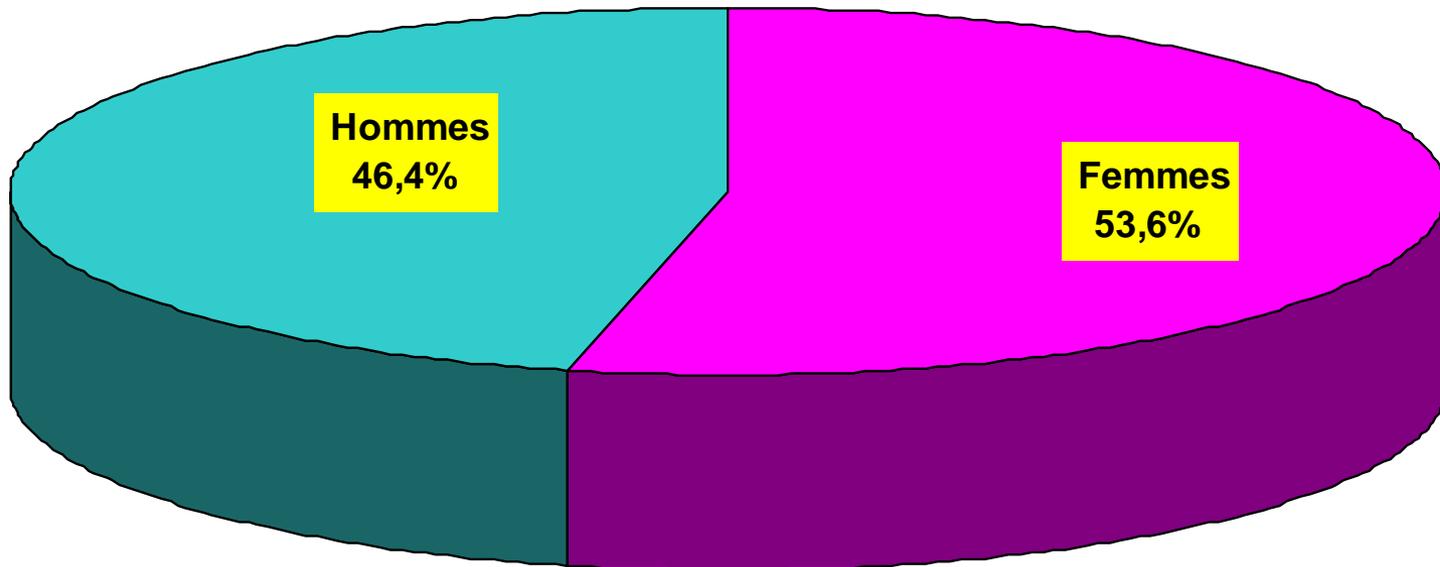


Le temps moyen d'un appel est de 18 minutes 36 secondes.

## Evolution du nombre d'écotants actifs

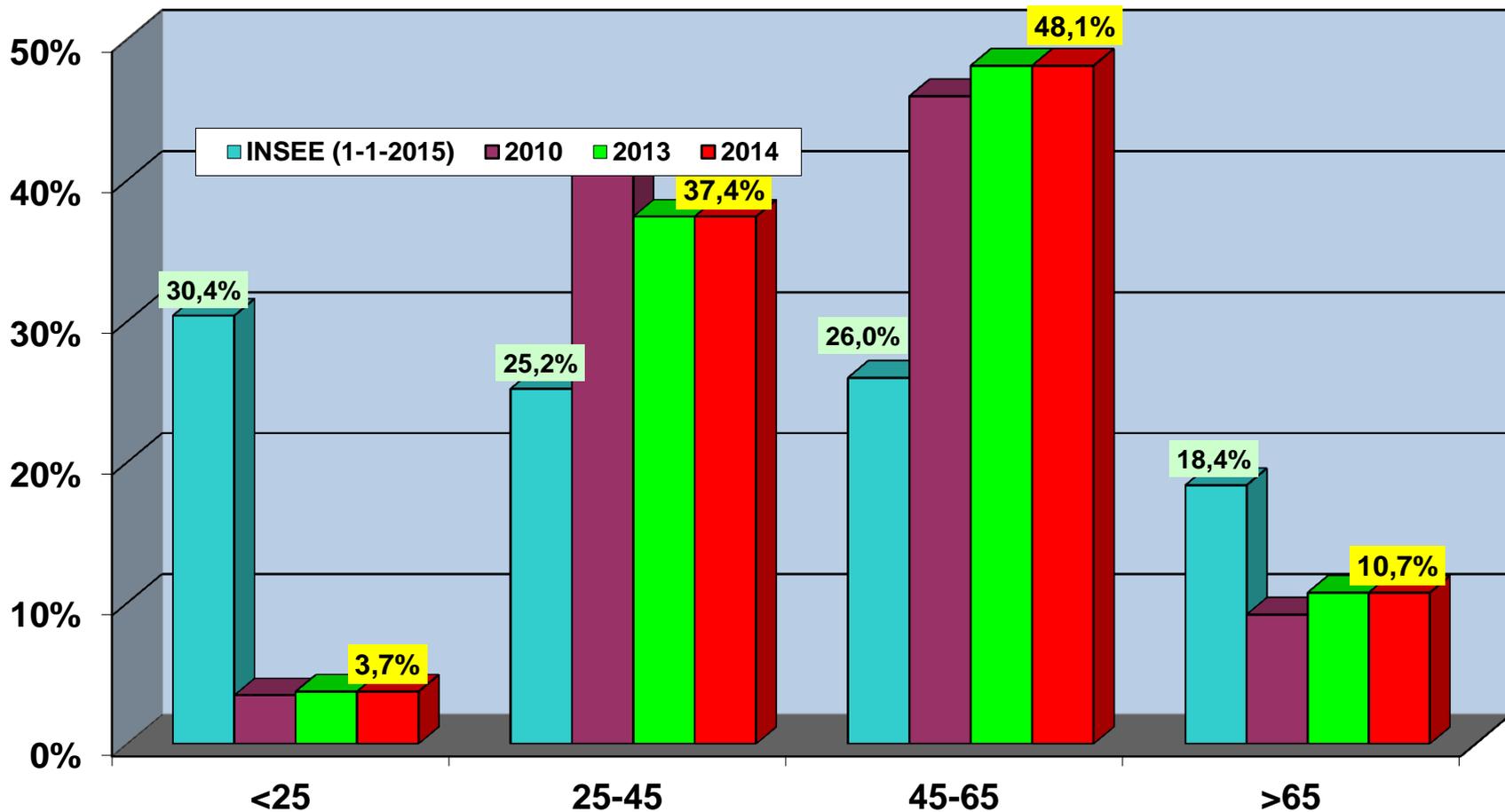


Signe de vitalité de l'association : le nombre d'écotants bénévoles continue de progresser.



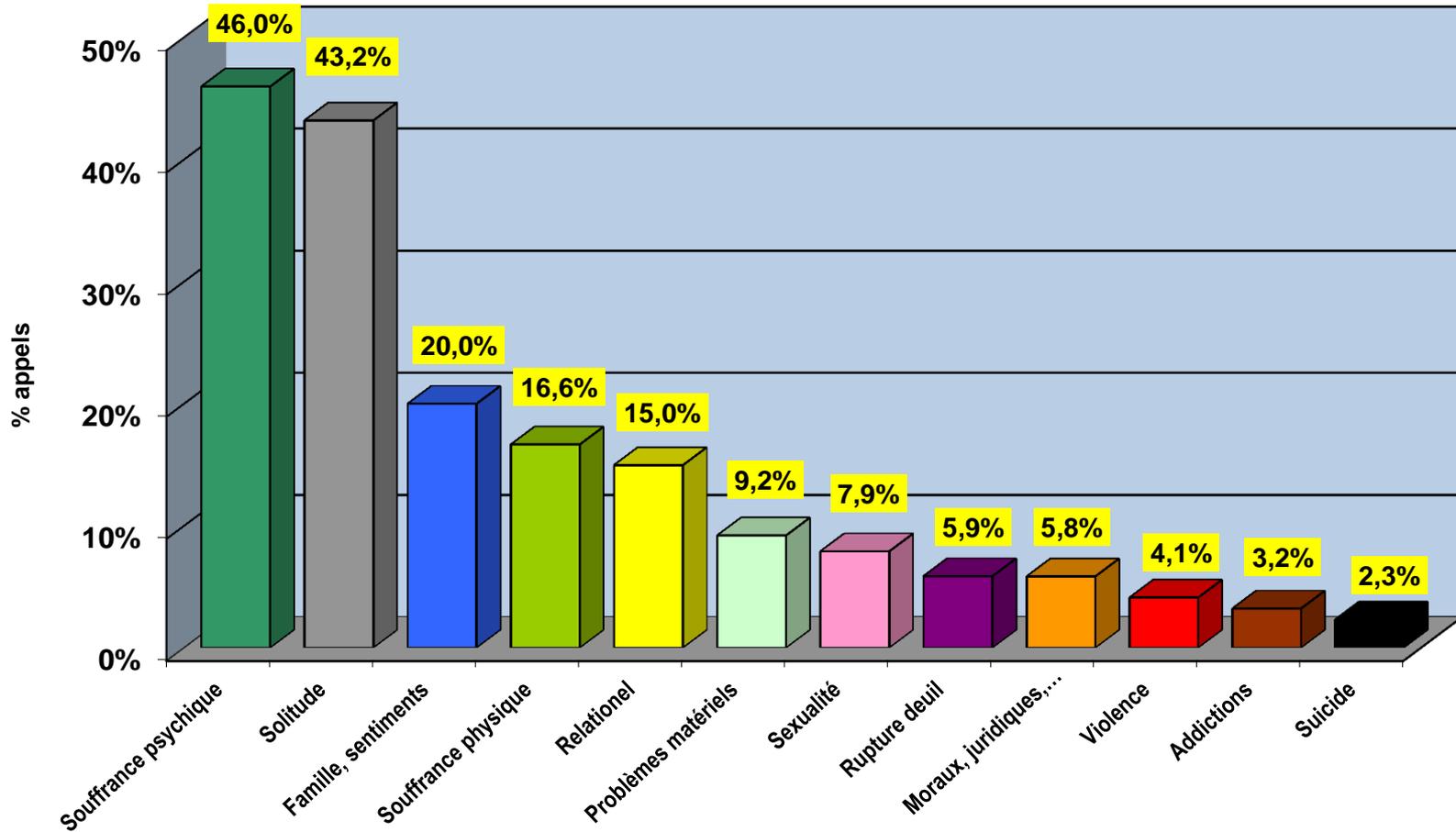
Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à appeler l'association.

## Classe d'âge des appelants



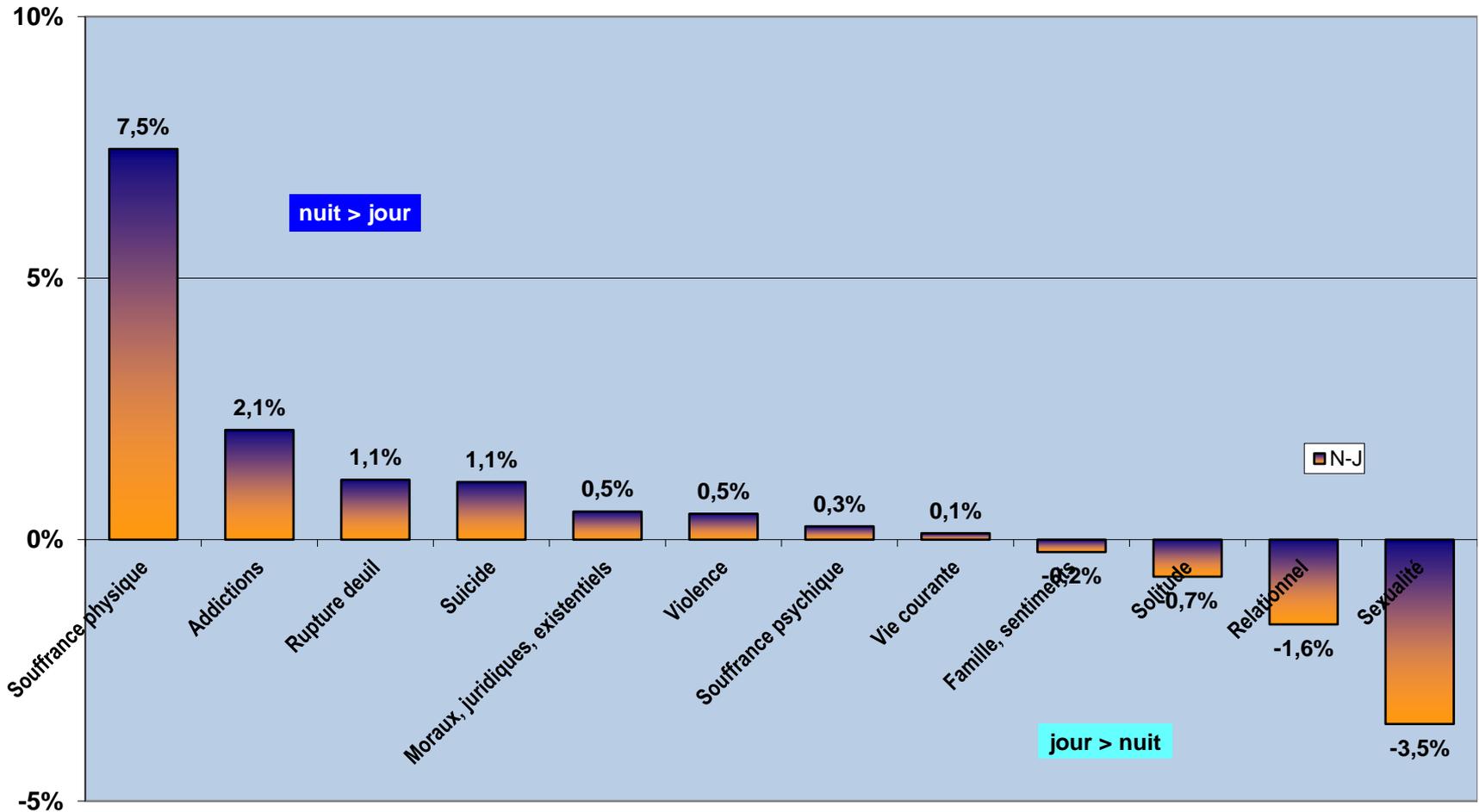
Depuis 4 ans, les appelants de la classe d'âge 45-65 ans sont en augmentation.

## Situations évoquées au cours des appels



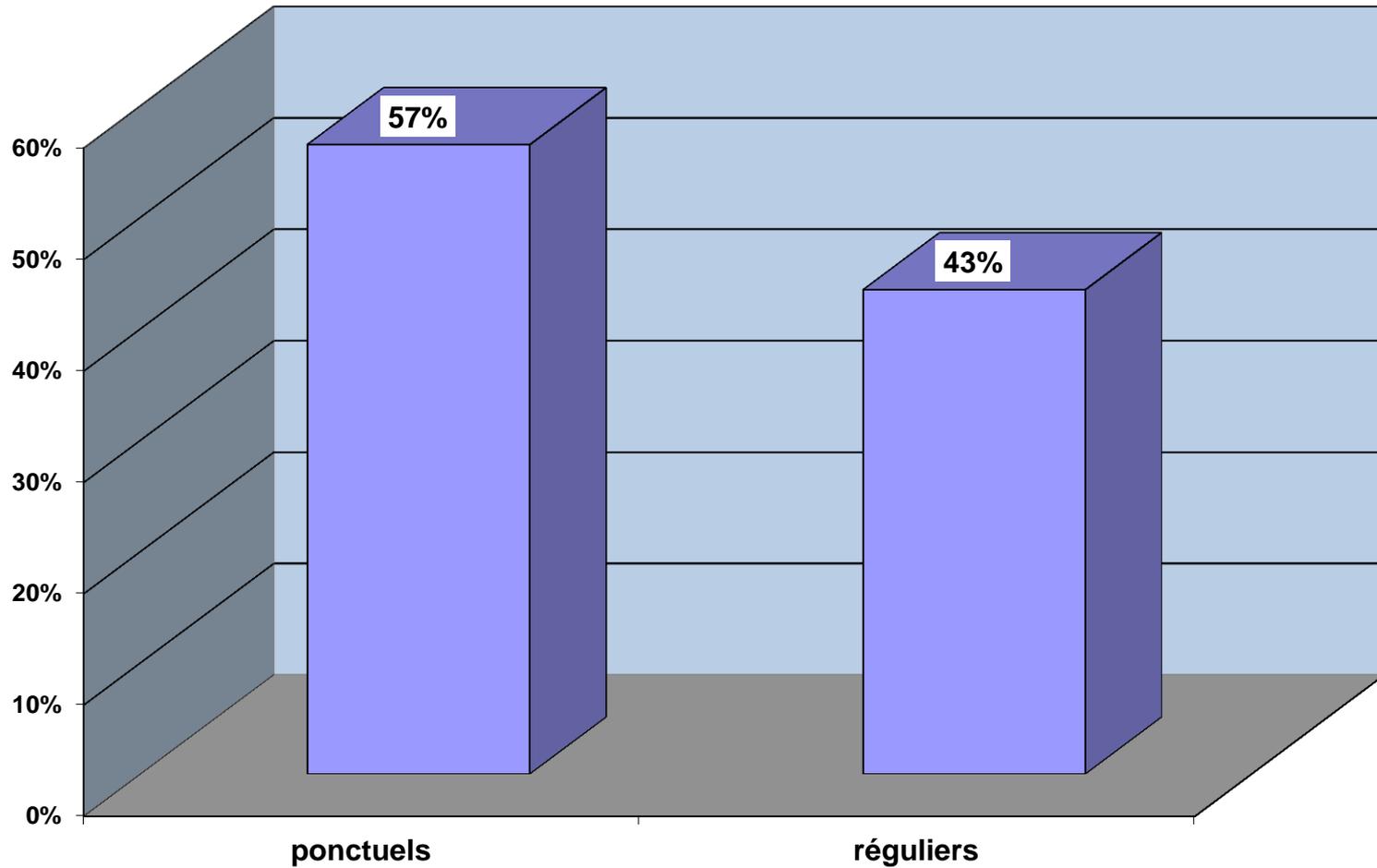
Les principales situations évoquées sont toujours de loin la souffrance psychique et la solitude.

## Situations évoquées : différences jour/nuit



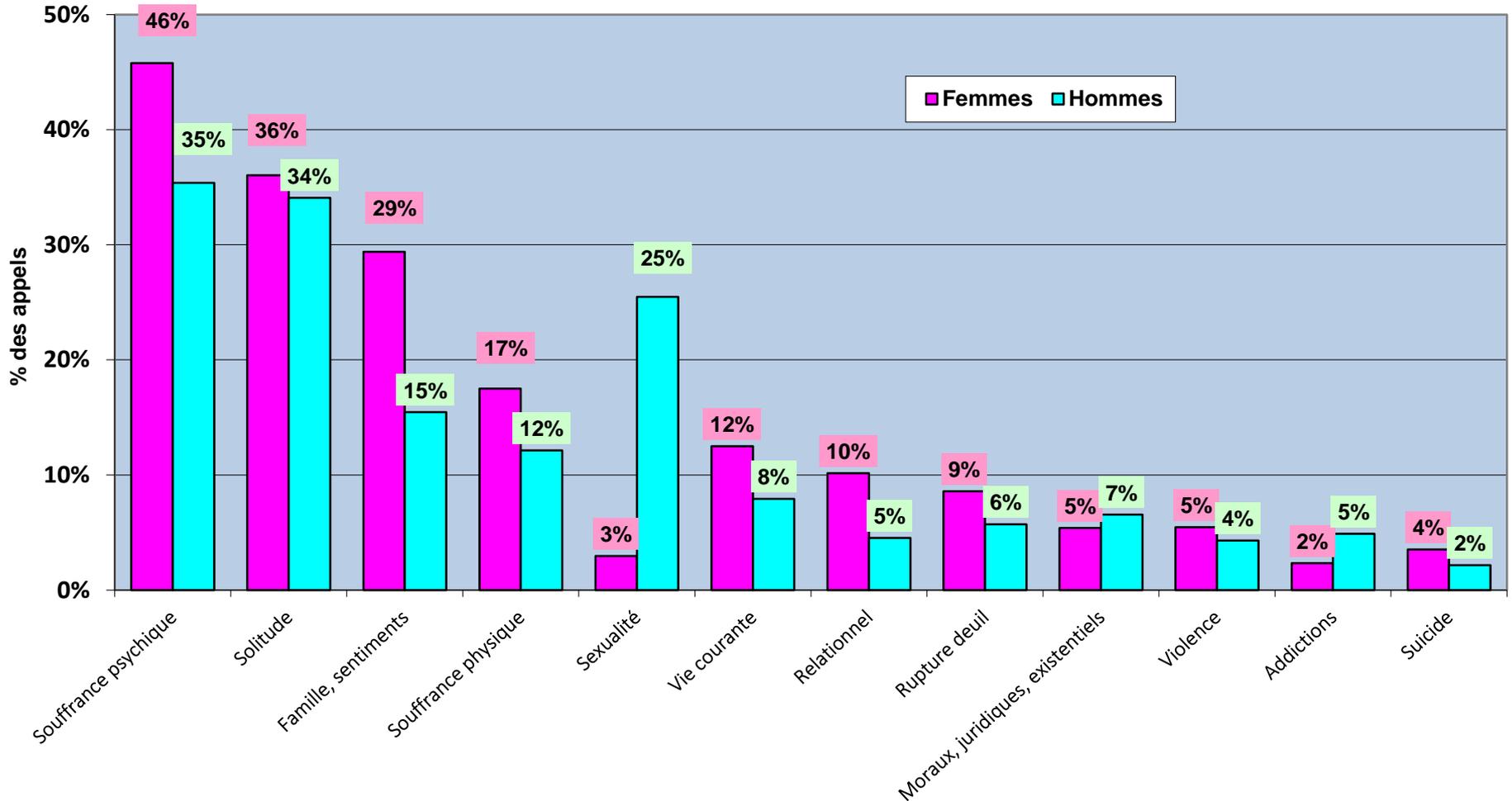
La souffrance physique est beaucoup plus évoquée la nuit (21,2% versus 13,7% le jour) comme le deuil/rupture. En revanche, la solitude est plus évoquée le jour.

## Répartition des appels en fonction du type d'appelants : ponctuels ou réguliers



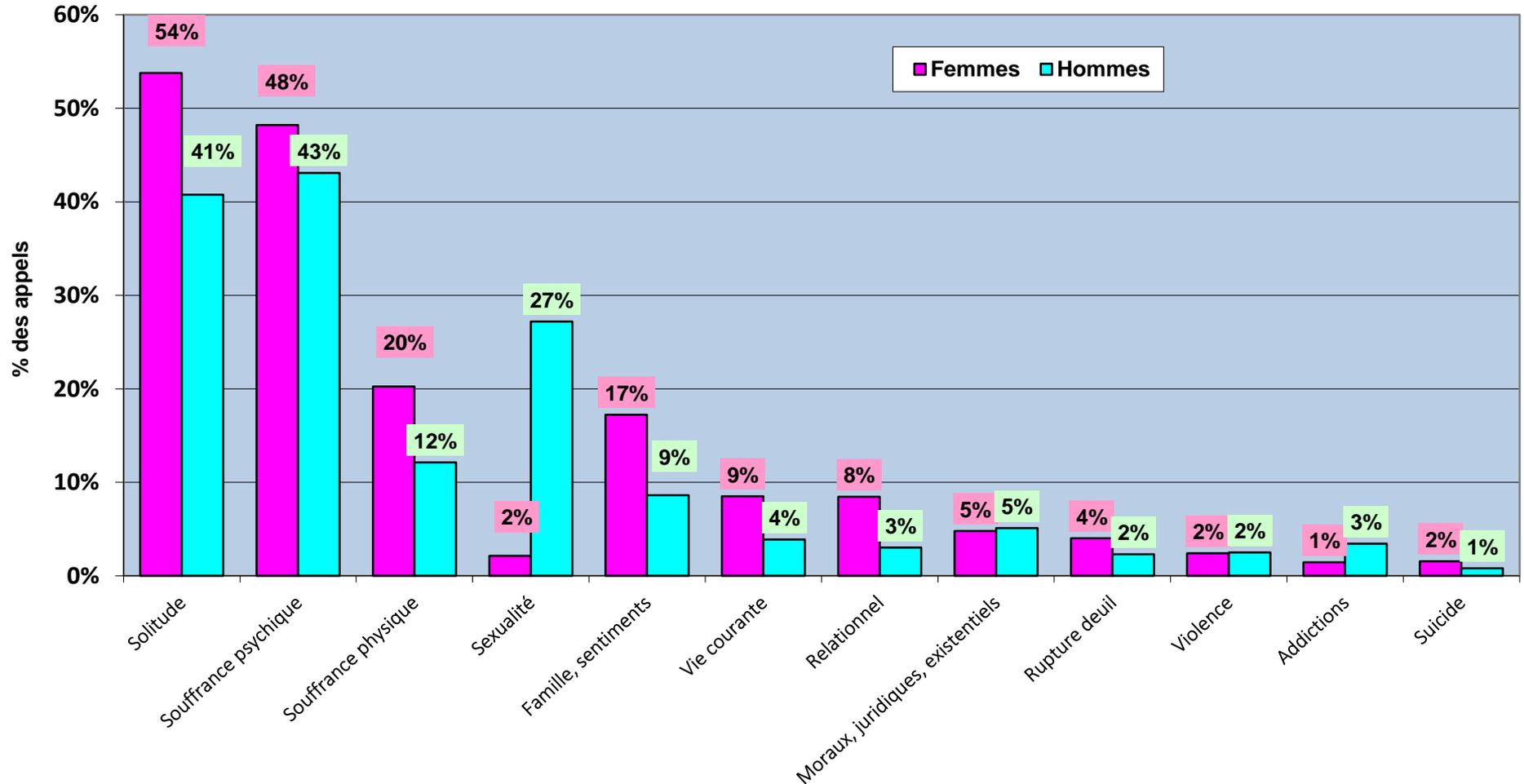
S.O.S Amitié s'adresse à 2 types d'appelants : ceux qui appellent de façon ponctuelle, éventuellement plusieurs fois et ceux qui appellent de façon régulière pouvant aller jusqu'à plusieurs fois par jour.

# Situations évoquées par les appelants ponctuels



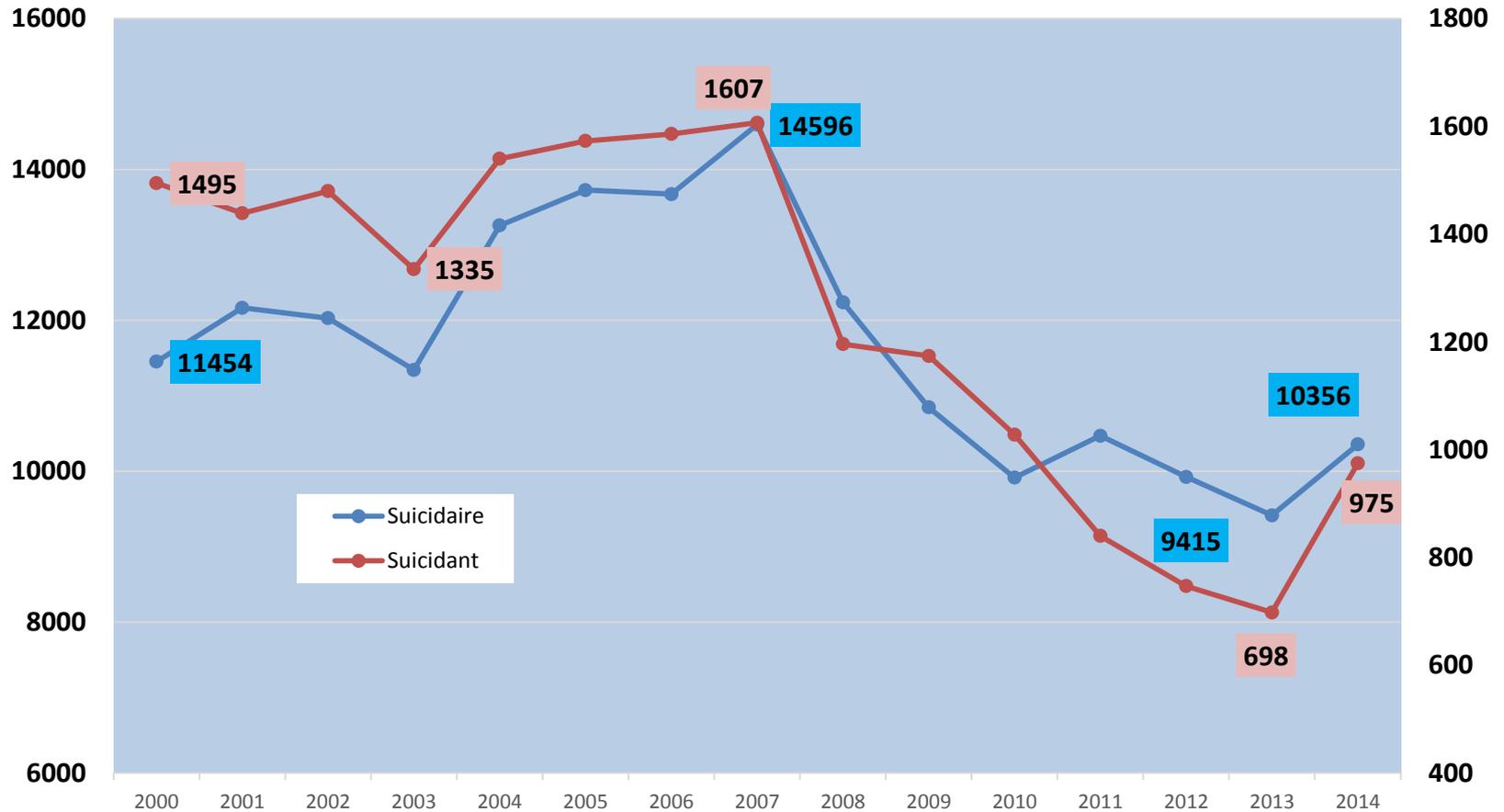
Comme pour l'ensemble des appelants, les 2 premières causes d'appel pour les appelants ponctuels sont la souffrance psychique (46% H versus 35% F) et la solitude (36% H versus 34% F).

# Situations évoquées par les appelants réguliers



La souffrance psychique et la solitude sont toujours les 1ères causes d'appels mais en proportion nettement plus importante que pour les appelants ponctuels. A noter que la solitude passe en 1ère cause pour les appelantes régulières avec 53%.

# Evolution du nombre d'appels évoquant le suicide



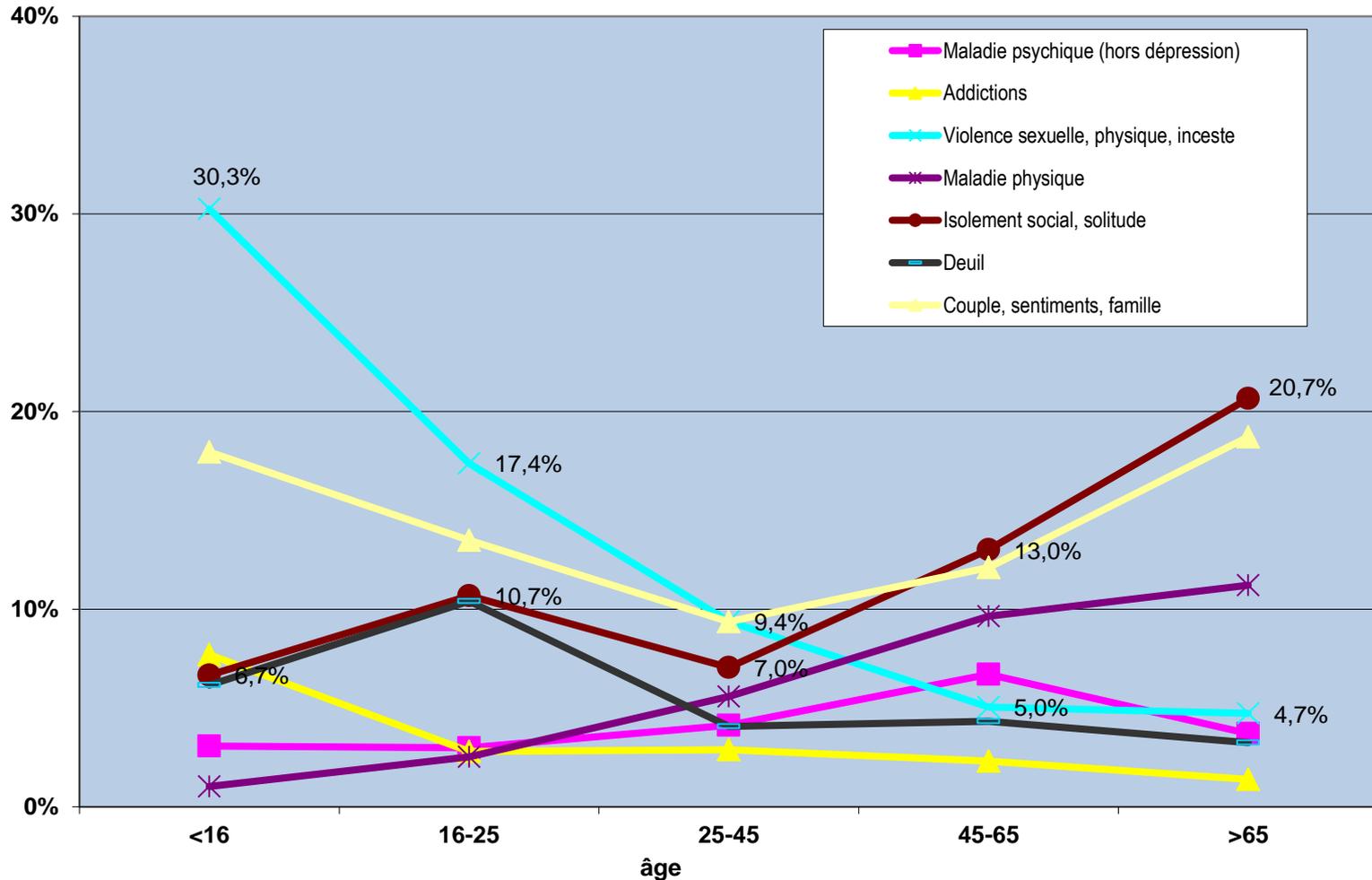
Le nombre des appels exprimant des pensées suicidaires qui diminuait régulièrement depuis 2007, -35% sur 6 ans est reparti à la hausse avec +12% sur 1 an.

## Comparaison durée des appels suicidants, suicidaires et autres

Durée moyenne des appels en minutes	
Ensemble des appels	18 mn 36 s
Suicidaires	31 mn 6 s
Suicidants	49 mn 18 s

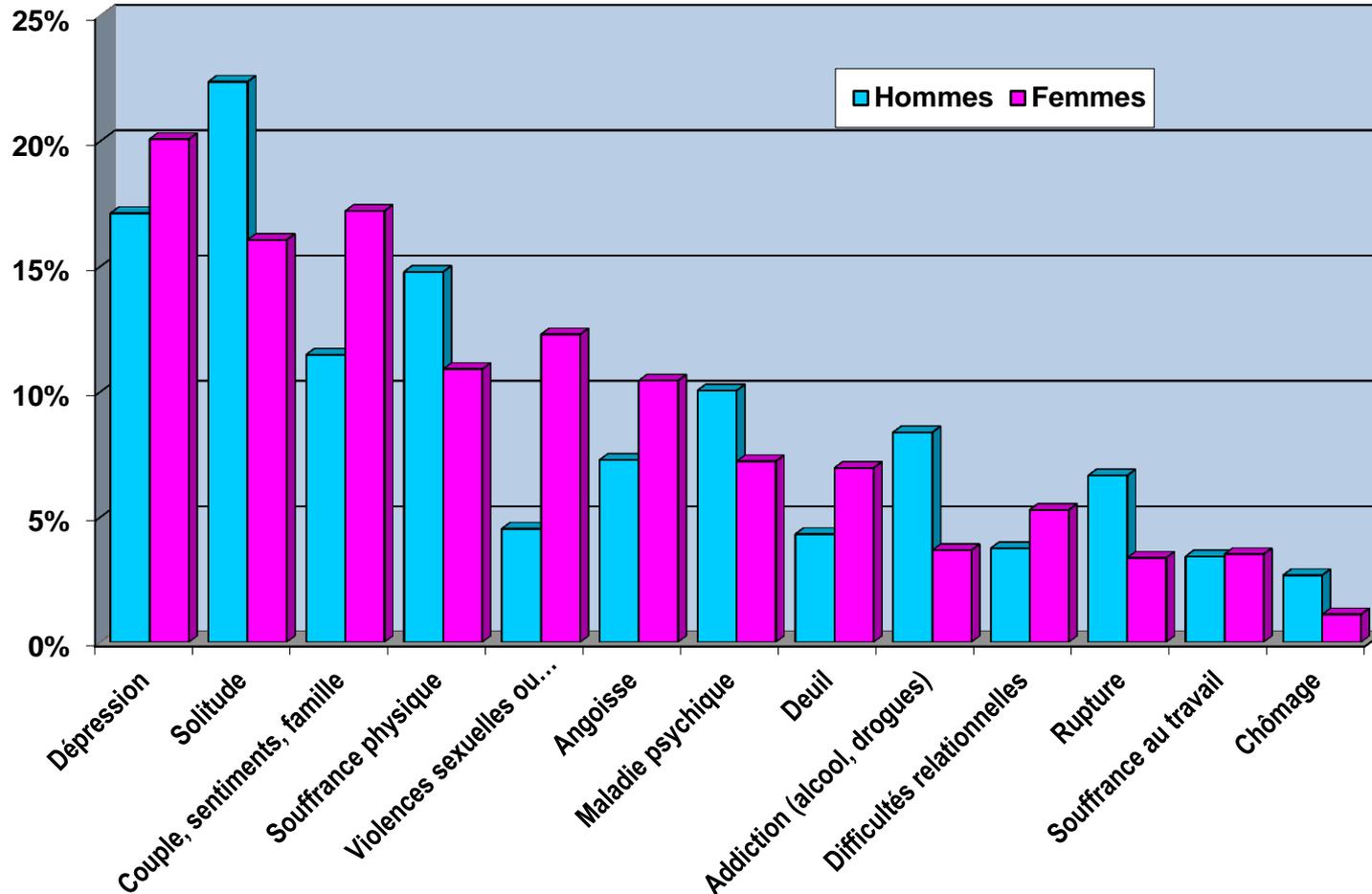
Sont suicidaires ceux qui expriment des pensées suicidaires, et suicidants ceux en instance de suicide.

## Evocation du suicide : autres situations citées en fonction de l'âge



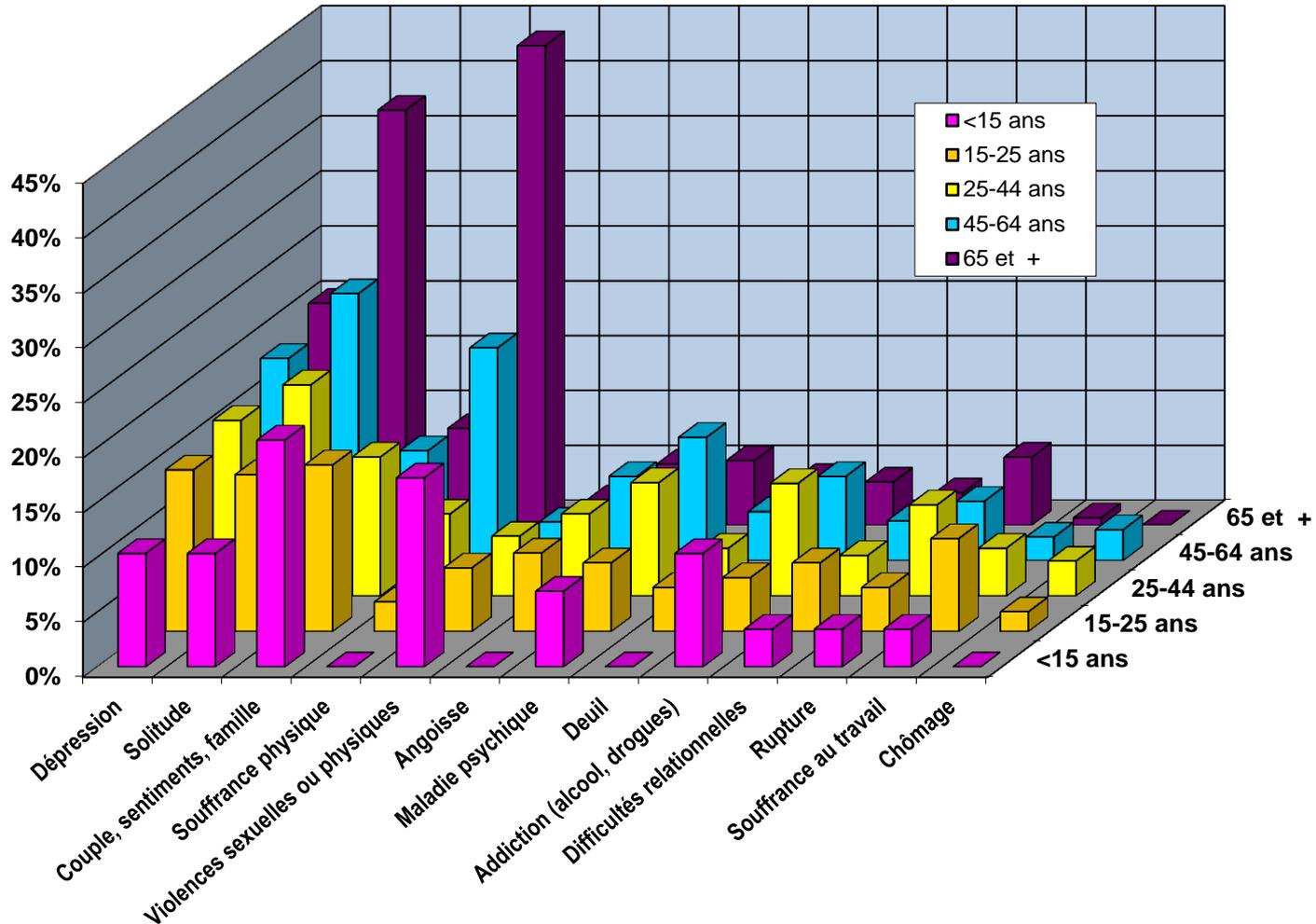
L'évocation de la violence diminue progressivement avec l'âge alors que celle de la solitude augmente au contraire avec l'âge.

# Situations évoquées concomitamment au suicide : comparaison hommes / femmes



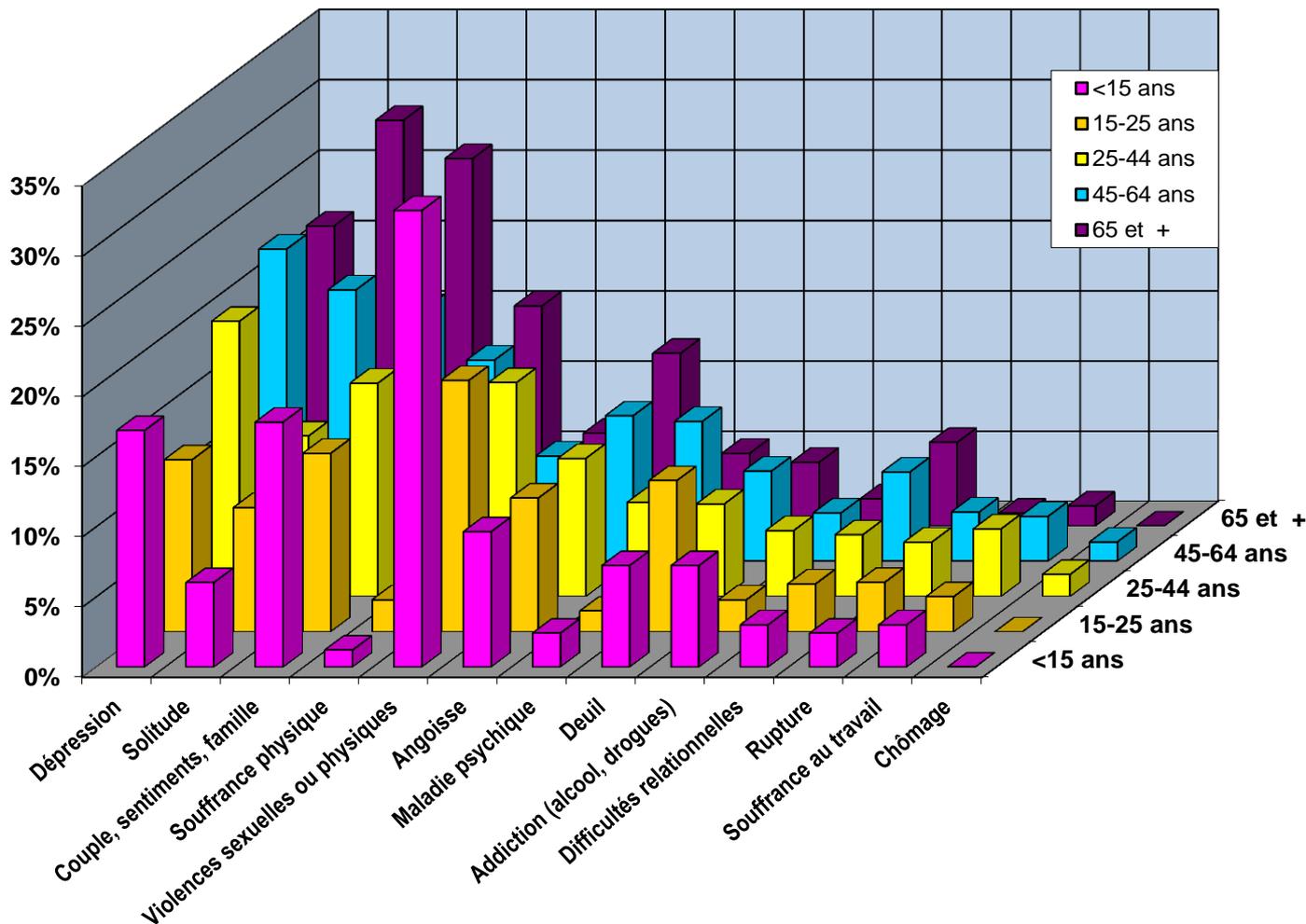
En cas d'évocation du suicide, la solitude est nettement plus évoquée par les hommes que par les femmes (23% versus 16%), alors que les femmes évoquent plus la violence (13% versus 4%) et les problèmes de couple/sentiments (18% versus 12%).

# Situations évoquées concomitamment au suicide : hommes par âge



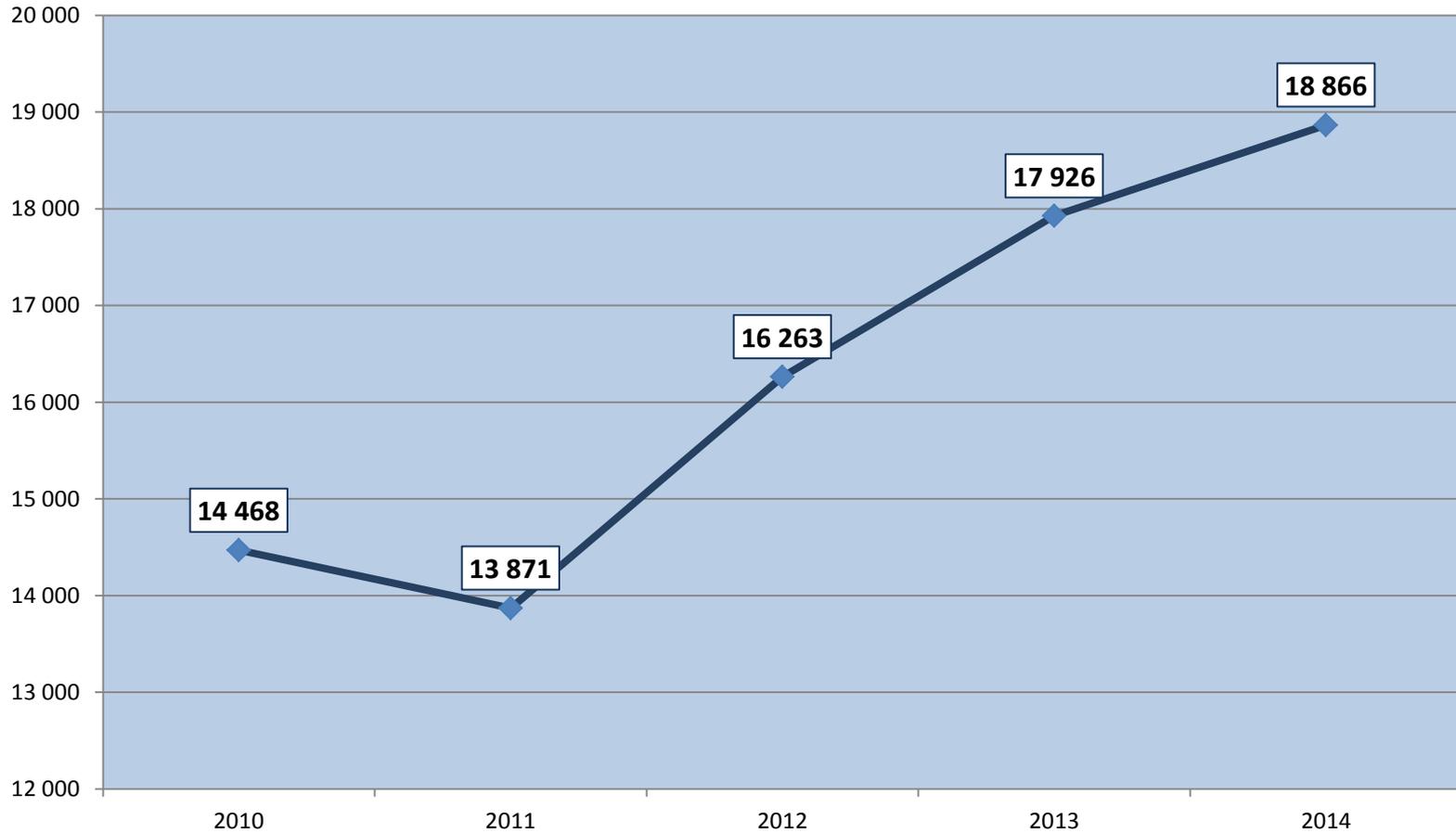
La solitude et la dépression sont des causes de mal-être de plus en plus fréquemment évoquées lorsque les hommes avancent en âge. C'est particulièrement vrai pour les hommes de plus de 65 ans.

# Situations évoquées concomitamment au suicide : femmes par âge



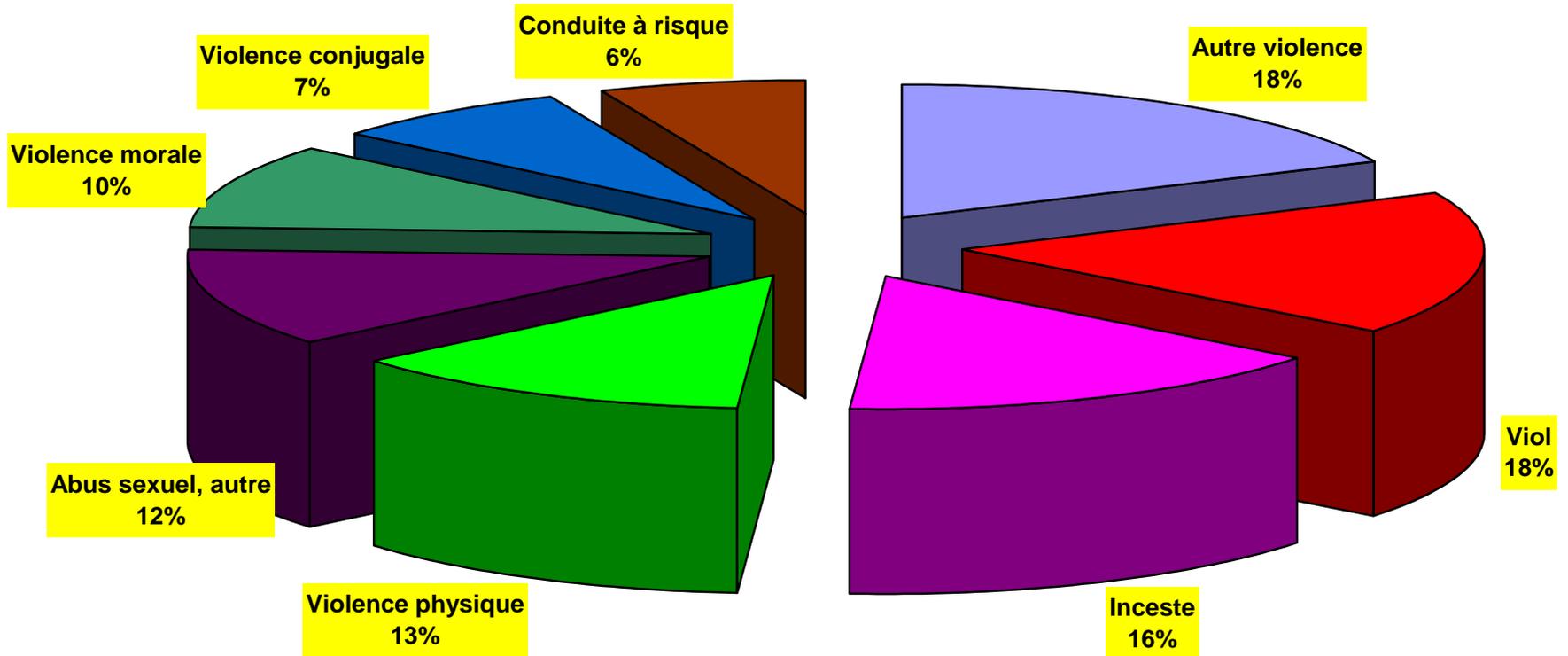
Ce sont surtout les très jeunes femmes suicidaires qui parlent de violences sexuelles (environ 27%), et les femmes de plus de 65 ans qui évoquent la solitude.

## Evocation de la violence dans les appels



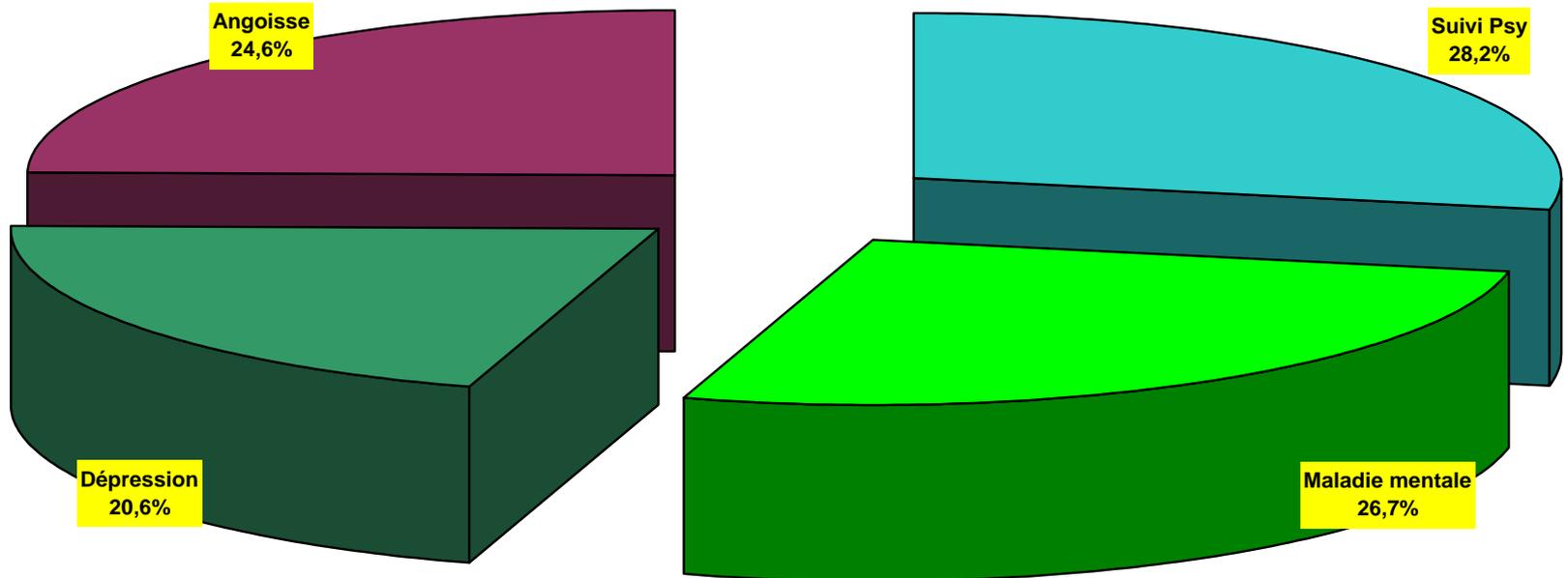
L'évocation de la violence est en constante progression depuis 2011, +36% en 4 ans.

## Violence : détail des situations évoquées



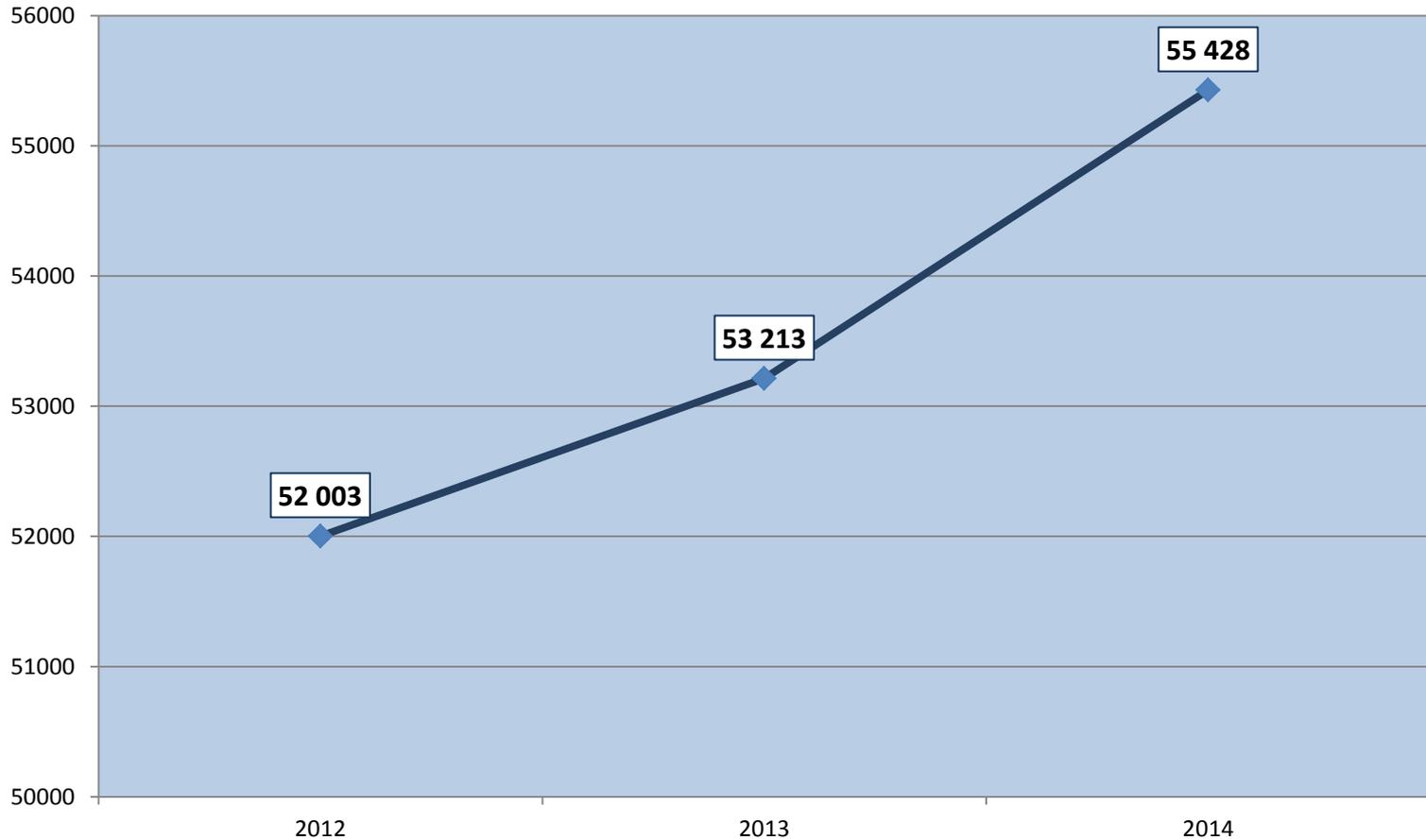
Les violences sexuelles représentent 46% des situations de violence évoquées : viol, abus sexuel, inceste

## Souffrance psychique : détail des situations évoquées



Les 4 sous-rubriques de la souffrance psychique sont quasi équivalentes.

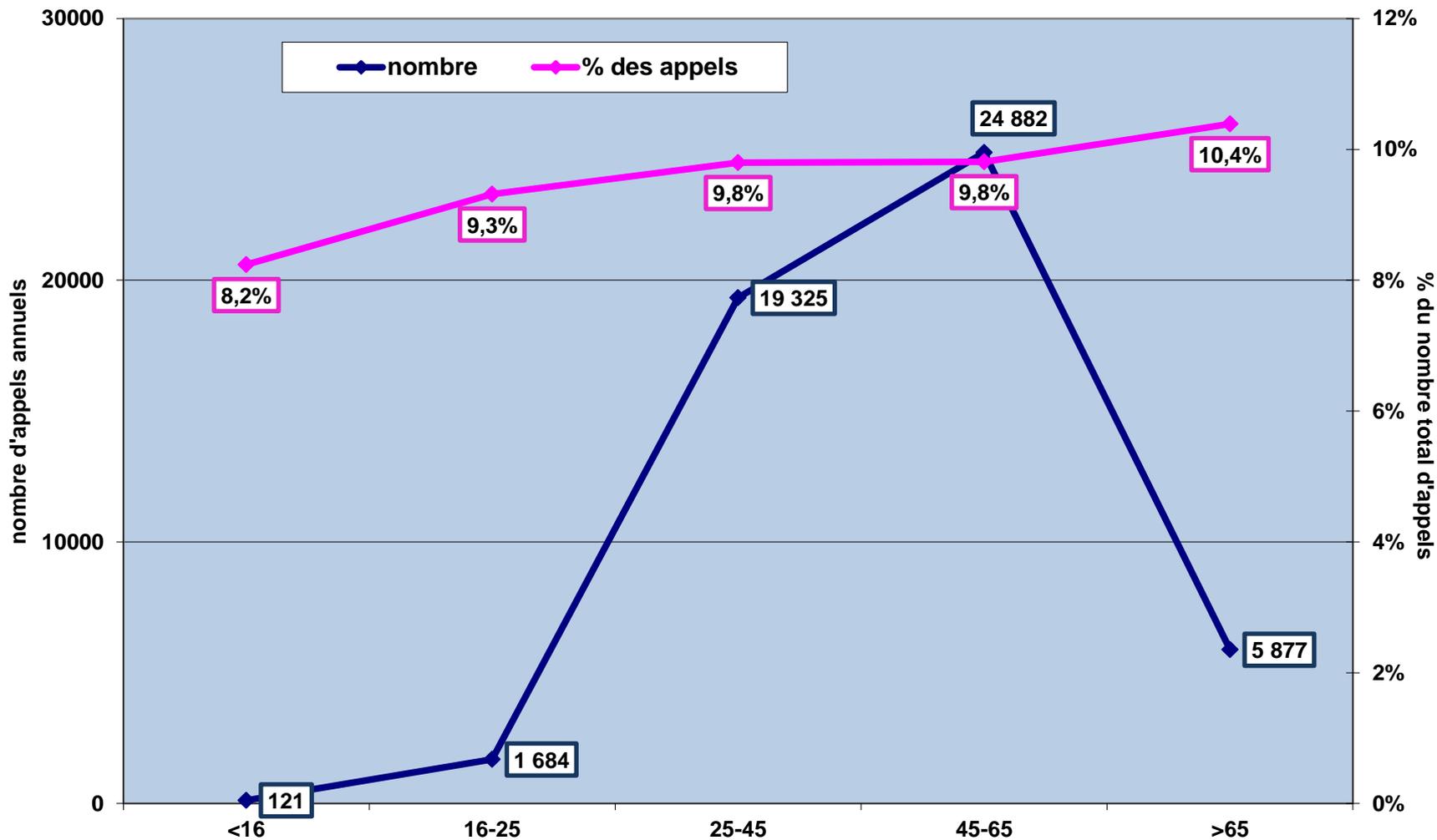
## Evocation de l'angoisse dans les appels



L'angoisse est en croissance constante : 55 428 appels en 2014 versus 52 003 en 2012. Elle est évoquée aujourd'hui dans près d'un appel sur 10.

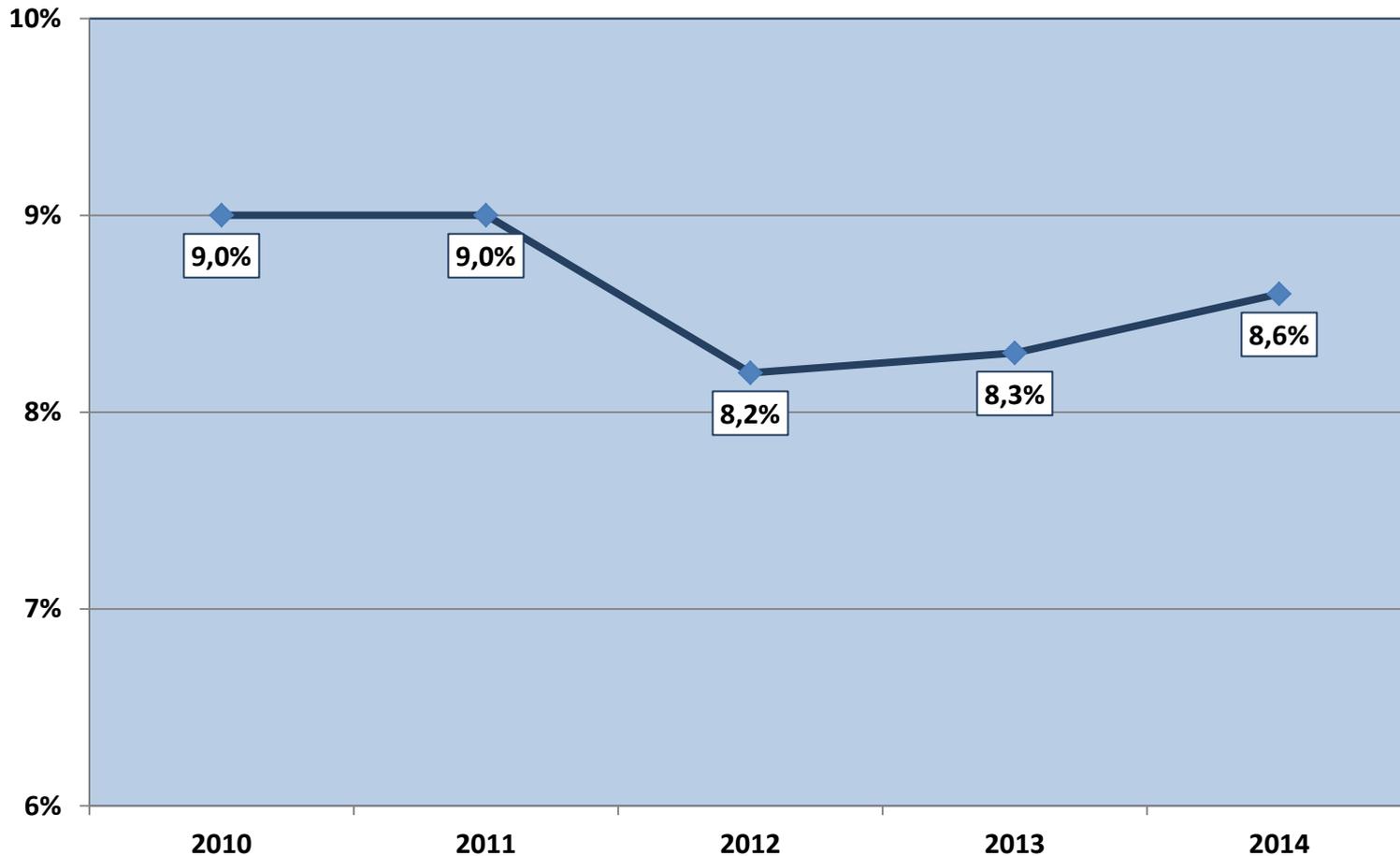
\*La notion d'angoisse n'était pas distinguée dans les statistiques avant 2012

## Evocation de l'angoisse en fonction de l'âge



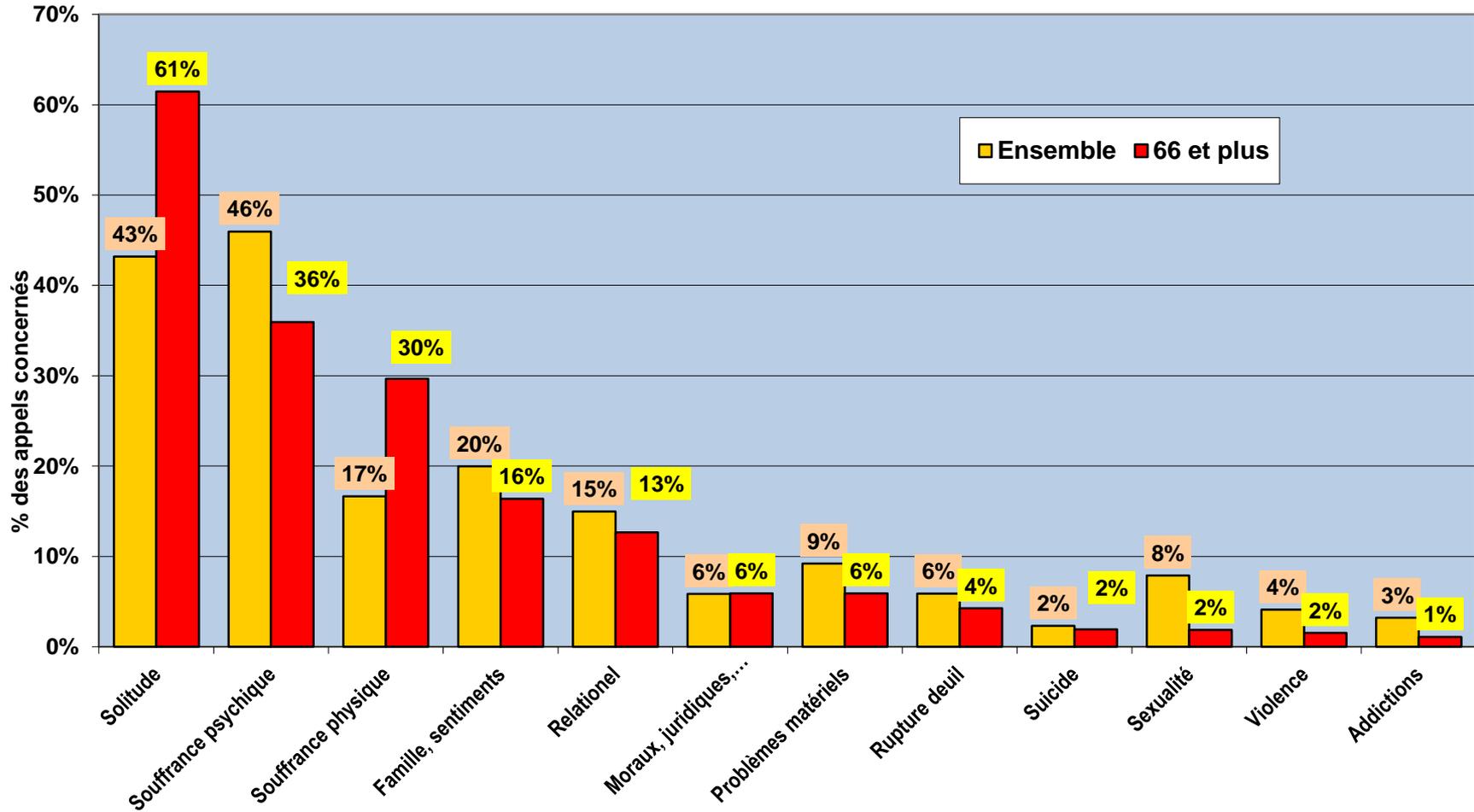
En proportion des appels, l'angoisse croît légèrement avec l'âge.

## Evocation des situations de vie courante



Les pourcentages évoluent peu sur 5 ans, comme si l'inquiétude diffuse avait pris la main sur les problèmes de la vie économique quotidienne.

# Situations évoquées par les seniors et par l'ensemble des appelants



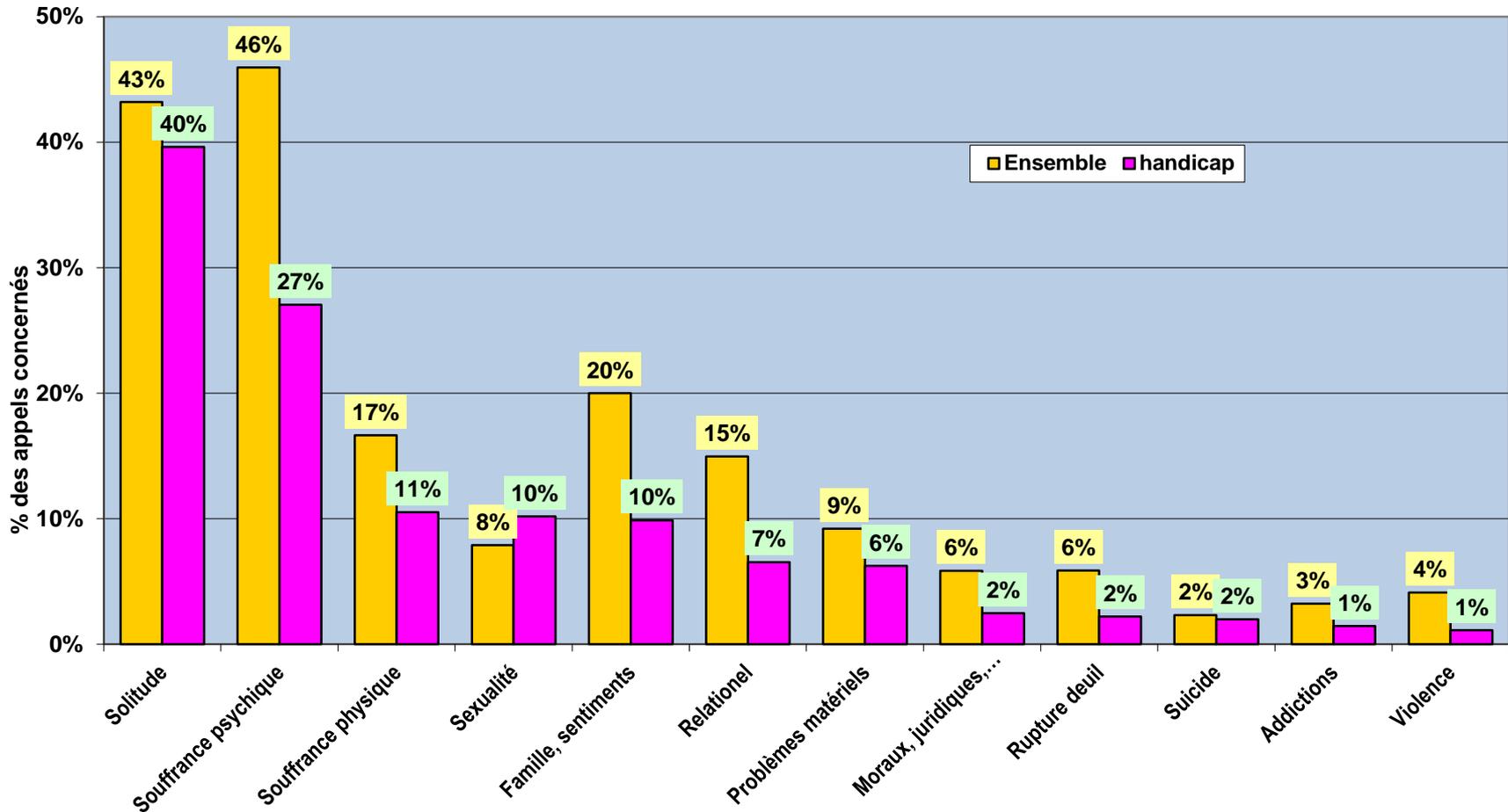
Pour les plus de 65 ans, la solitude est évoquée dans presque 2 appels sur 3 versus 43% tous appels confondus. Les autres différences notables portent sur la souffrance physique +14pts, et sur la souffrance psychique +10 pts

## Situations évoquées au cours des appels (appelants âgés de plus de 65 ans)

Situations évoquées	Femmes		Hommes		Ensemble	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Solitude	27 859	62,15%	6 801	58,75%	34 660	61,45%
Souffrance psychique	15 921	35,52%	4 348	37,56%	20 269	35,94%
Souffrance physique	13 183	29,41%	3 549	30,66%	16 732	29,66%
Famille, sentiments	8 224	18,35%	1 005	8,68%	9 229	16,36%
Relationnel	6 262	13,97%	871	7,52%	7 133	12,65%
Moraux, juridiques, existentiels	2 494	5,56%	845	7,30%	3 339	5,92%
Vie courante	2 964	6,61%	368	3,18%	3 332	5,91%
Rupture deuil	1 968	4,39%	428	3,70%	2 396	4,25%
Suicide	774	1,73%	308	2,66%	1 082	1,92%
Sexualité	124	0,28%	925	7,99%	1 049	1,86%
Violence	707	1,58%	154	1,33%	861	1,53%
Addictions	394	0,88%	214	1,85%	608	1,08%
<b>Nombre d'appels</b>	<b>44 828</b>		<b>11 576</b>		<b>56 404</b>	

Les femmes de plus de 65 ans évoquent plus les sujets famille, sentiments, relationnel et vie courante.

# Comparaison des situations évoquées par les handicapés et par l'ensemble des appelants



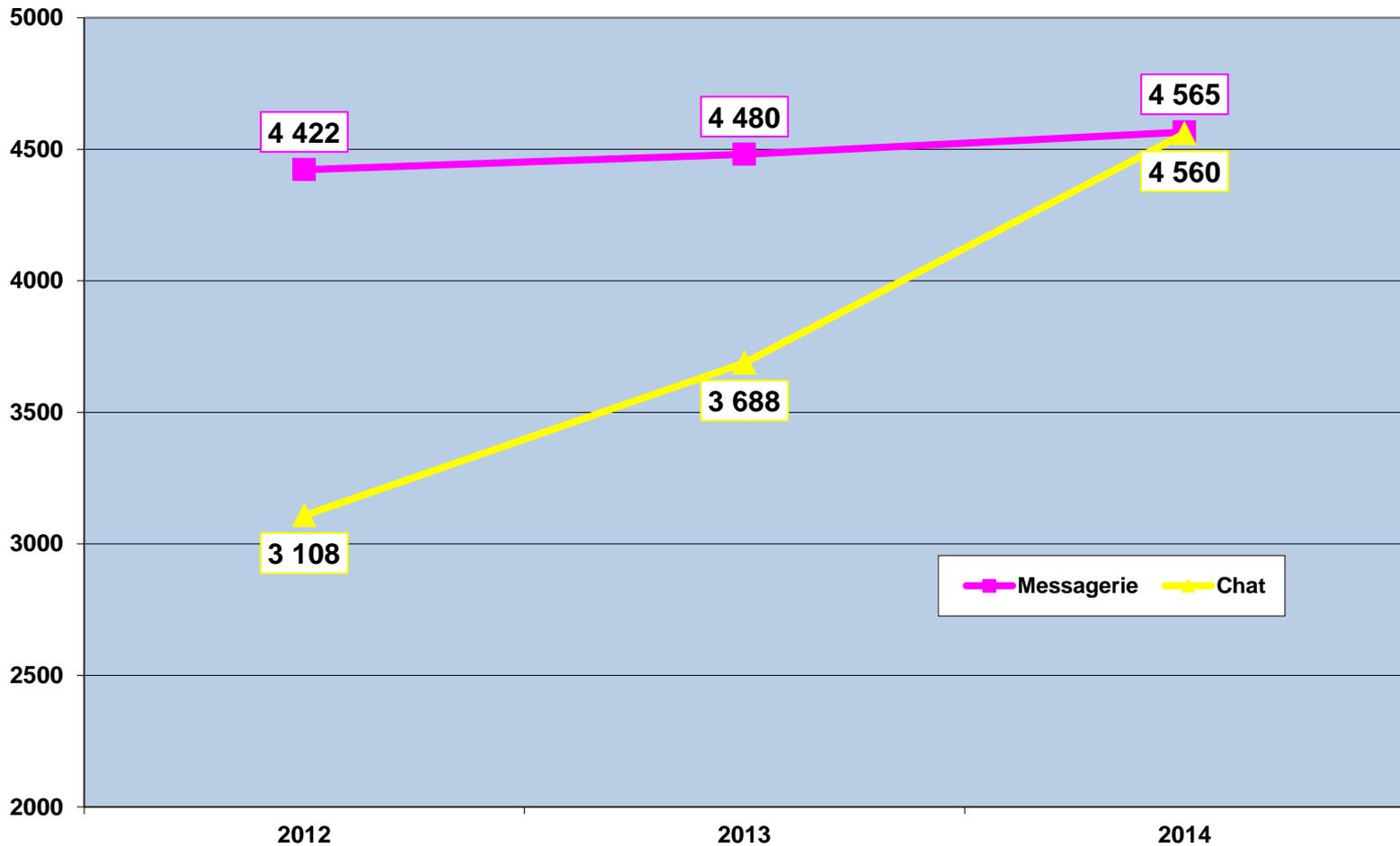
A l'exception de la sexualité, les appelants en situation de handicap évoquent en proportion moindre les thèmes habituels (solitude, souffrance psychique, ...). Ils parlent essentiellement de leur handicap.

## Situations évoquées au cours des appels (appelants en situation de handicap)

Situations évoquées	Femmes		Hommes		Ensemble	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Solitude	4 075	41,99%	3 613	37,23%	7 688	39,61%
Souffrance psychique	2 873	29,61%	2 374	24,46%	5 247	27,03%
Souffrance physique	1 107	11,41%	931	9,59%	2 038	10,50%
Sexualité	38	0,39%	1 936	19,95%	1 974	10,17%
Famille, sentiments	1 144	11,79%	772	7,95%	1 916	9,87%
Relationnel	841	8,67%	427	4,40%	1 268	6,53%
Vie courante	710	7,32%	502	5,17%	1 212	6,24%
Moraux, juridiques, existentiels	222	2,29%	255	2,63%	477	2,46%
Rupture deuil	223	2,30%	204	2,10%	427	2,20%
Suicide	212	2,18%	172	1,77%	384	1,98%
Addictions	66	0,68%	212	2,18%	278	1,43%
Violence	169	1,74%	45	0,46%	214	1,10%
<b>Nombre d'appels</b>	<b>9 704</b>		<b>9 705</b>		<b>19 409</b>	

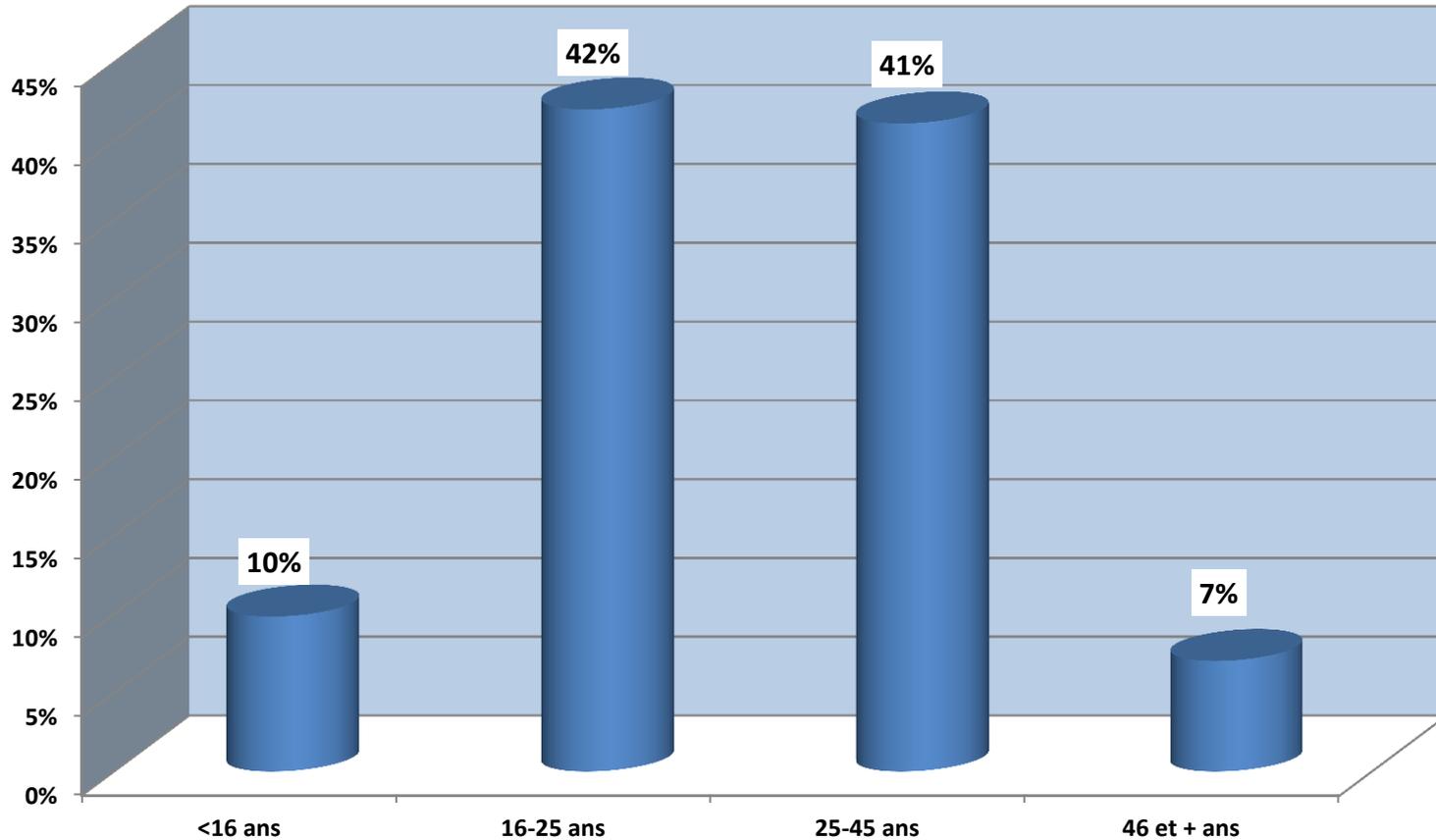
La répartition des situations évoquées par les hommes et les femmes en situation de handicap est sensiblement la même.

# Evolution du nombre d'appels internet répondus : messagerie + tchat



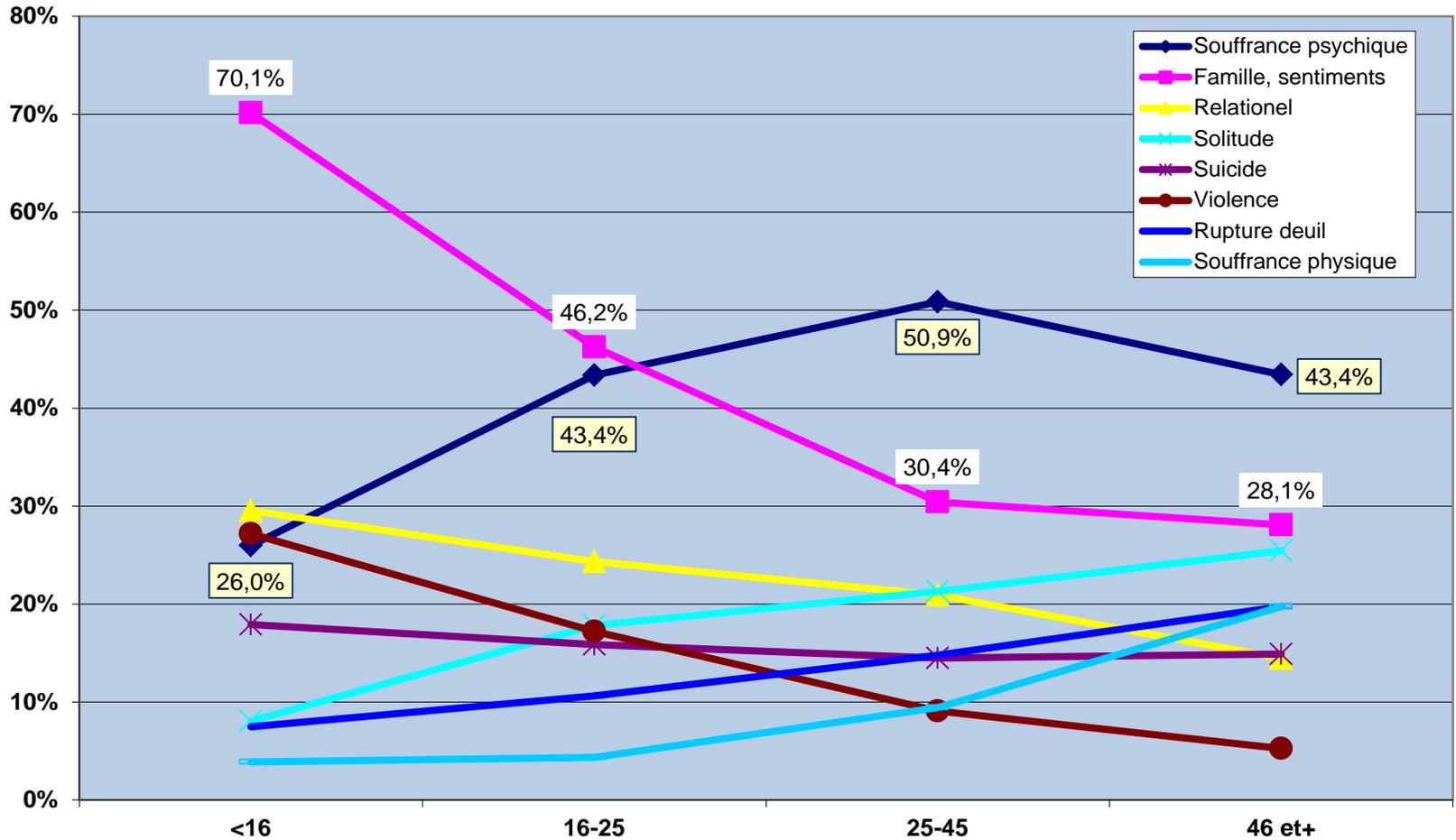
Le nombre d'appels tchat continue de progresser + 24% vs 2013.

## Répartition des appels tchat par âge



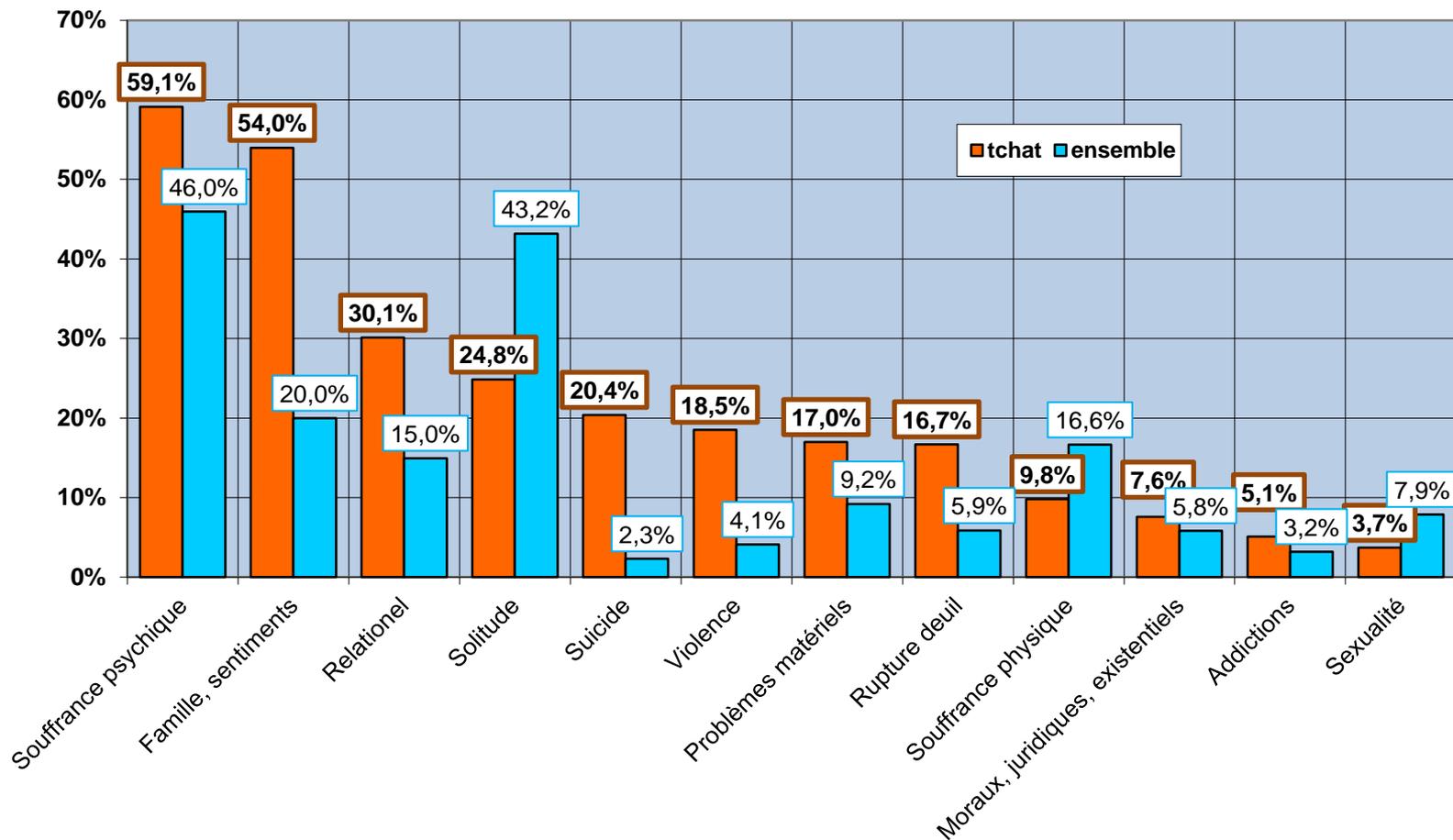
La proportion des jeunes de moins de 25 ans est passée de 44% à 52% entre 2013 et 2014

## Tchat : Situation en fonction de l'âge



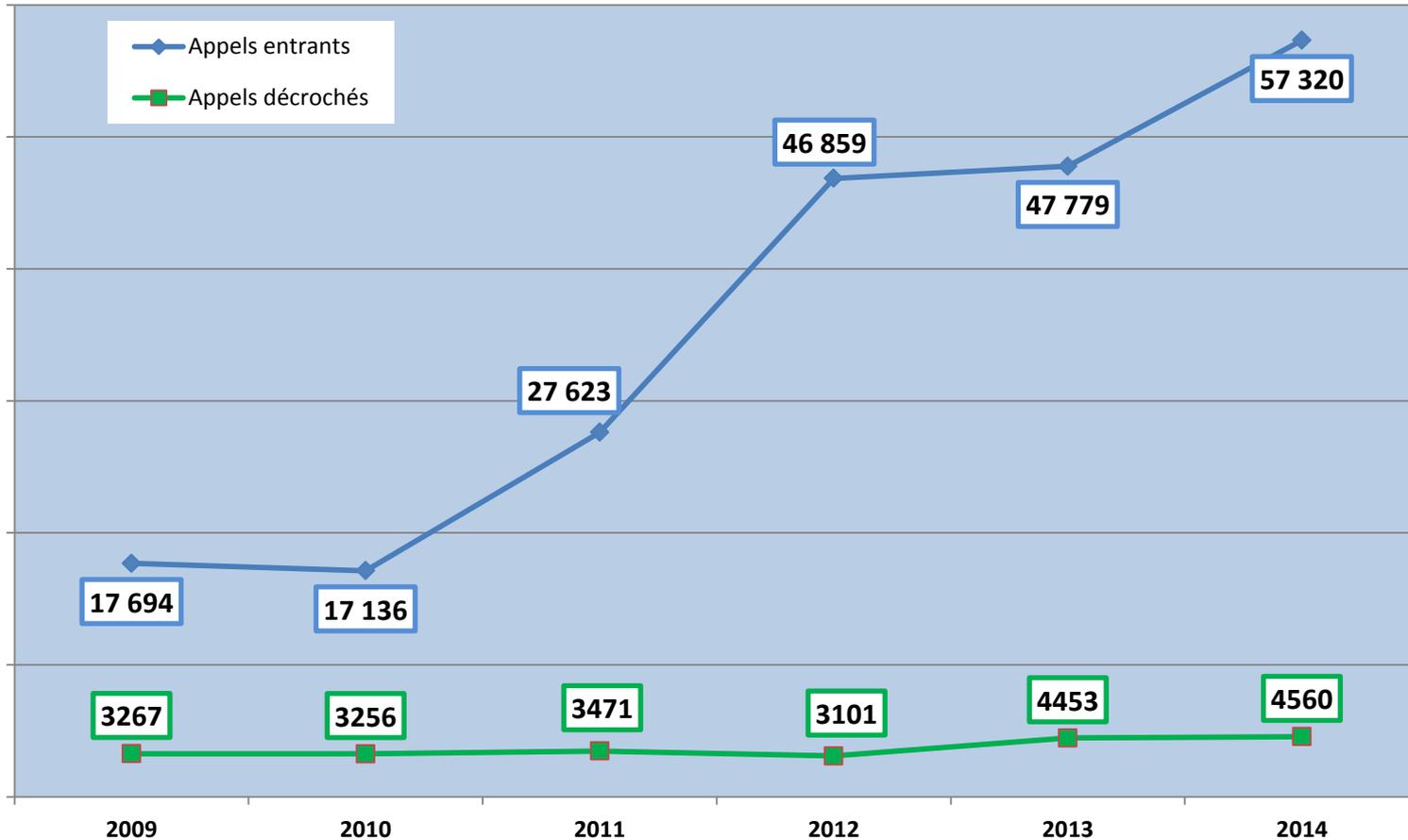
Les appels évoquant famille, sentiments, Relationnel, violence décroissent avec l'âge, alors que solitude, souffrance physique et rupture, deuils augmentent avec l'âge.

## Comparaison appels tchat et téléphone



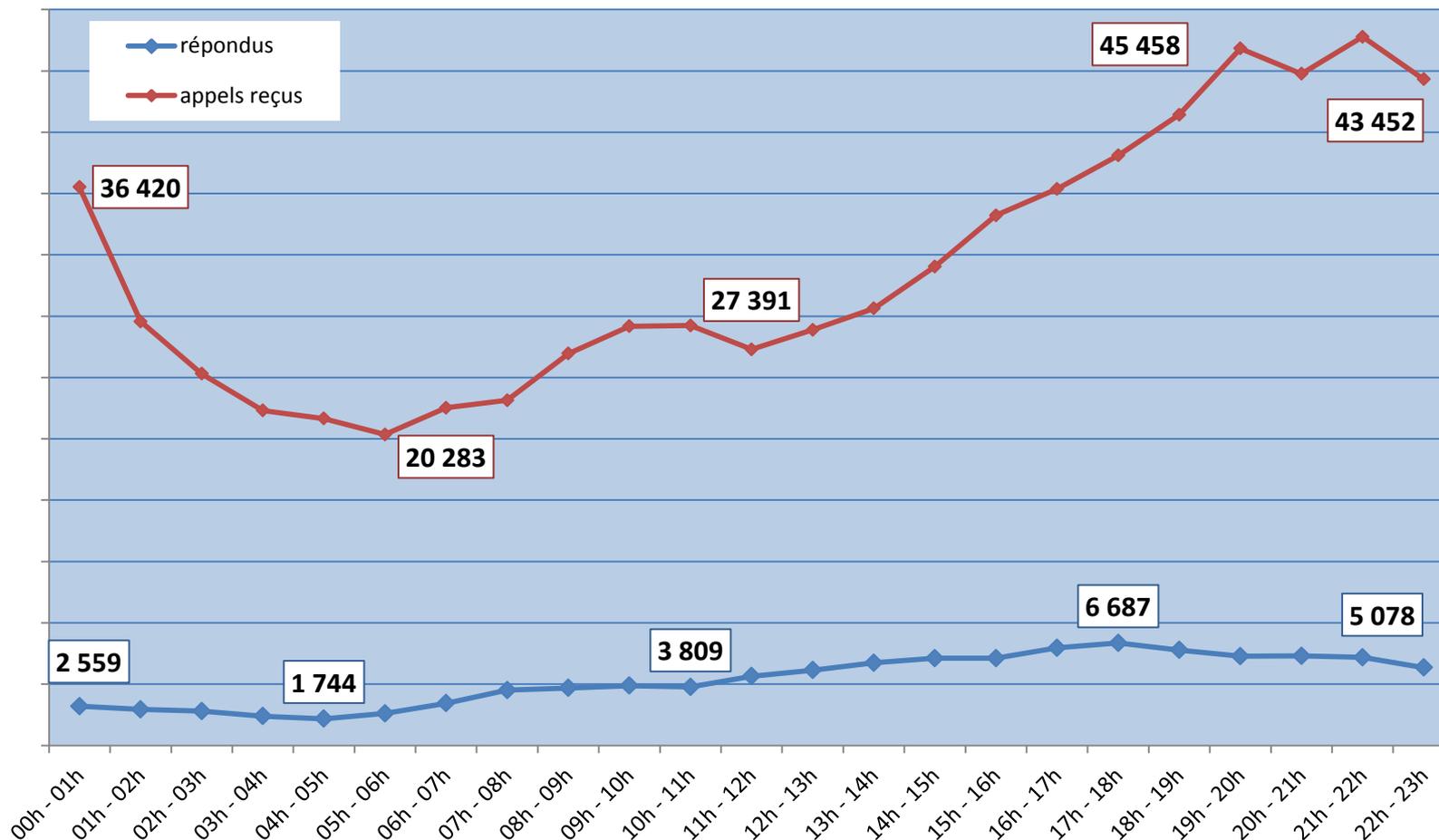
La souffrance psychique est la 1<sup>ère</sup> cause évoquée par tchat comme par téléphone mais de façon plus importante à 59% vs 46%. Viennent en second de façon aigüe pour le tchat, les problèmes relationnels et familiaux.

## Evolution du nombre d'appels tchat reçus et répondus sur 6 ans



Même si le nombre d'appels reçus est bien supérieur au nombre d'appelants, en effet, un appelant renouvelle de nombreuses fois son appel tant qu'il n'a pas été pris en charge, le décalage entre ces 2 nombres reste préoccupant.

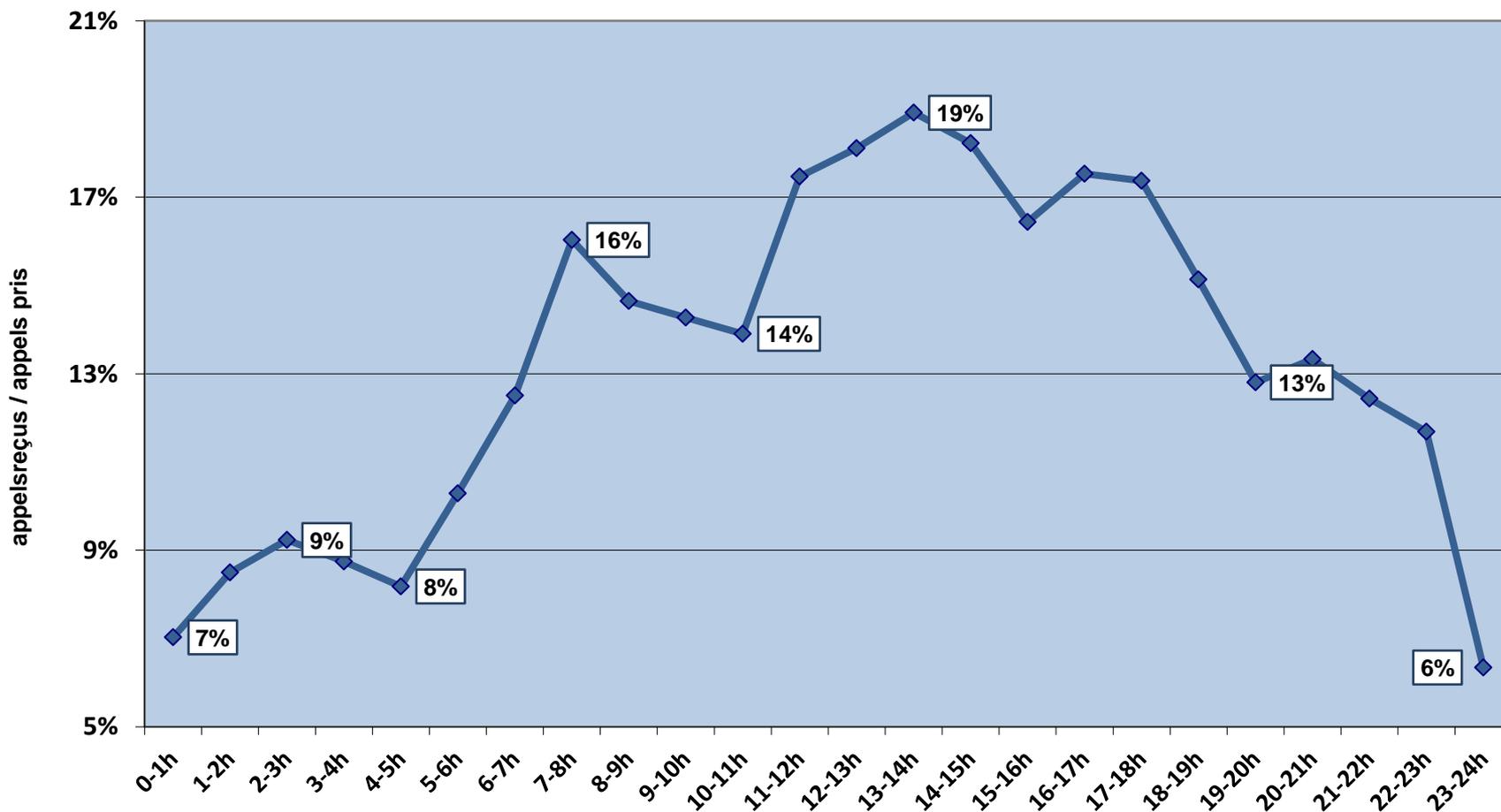
# Répartition des appels téléphone Île-de-France 2013 : reçus et répondus



De la même façon, même si le nombre d'appels reçus est bien supérieur au nombre d'appelants, le décalage entre ces 2 nombres reste préoccupant. Le nombre d'appels croît régulièrement dans la journée pour atteindre un maximum entre 20 et 23h. Il diminue au cours de la nuit à cause notamment d'un moins grand nombre d'écouterants en ligne et d'une durée plus importante des appels.

# Accessibilité par heure

## Île-de-France 2013



La meilleure accessibilité est constatée dans la tranche 13h-14h, avec 1 appel pris sur 5 et la plus faible se situe entre 23h et 1h du matin avec seulement 1 appel pris sur 15. En moyenne, seul 1 appel sur 7,5 est pris. Chaque mois, 1 000 appelants en Île-de-France n'arrivent pas à nous joindre.

## Evolution situation angoisse et violence entre janvier-février 2015 vs janvier- février 2014

France							
	Nombre d'appels				% appels		
	2015	2014	2015/2014		2015	2014	2015/2014
<b>Angoisse</b>	9790	8853	10,6%		11,2%	10,0%	1,2pt
<b>Violence</b>	3281	2847	15,2%		3,7%	3,2%	0,5pt

Paris Ile-de-France							
	Nombre d'appels				% appels		
	2015	2014	2015/2014		2015	2014	2015/2014
<b>Angoisse</b>	2012	1618	24,4%		12,5%	11,2%	1,3pt
<b>Violence</b>	704	547	28,7%		4,4%	3,8%	0,6pt