

Septembre 2012



**Observatoire**  
**S.O.S Amitié**  
DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES

**S.O.S Amitié Ile-de-France - 01 42 96 73 90 -  
sos.amitie.idf@wanadoo.fr**

**S.O.S Amitié France - 01 40 09 15 22 - admin@sos-amitie.org**

**Bureau de presse : Marie Mancel Communication et Développement  
01 42 22 71 45 – 06 76 49 21 46- ma.mancel@wanadoo.fr**

Observatoire des souffrances psychiques	5
---	---

Faits marquants 2012	6
----------------------	---

Commentaires du sociologue Serge Guérin	7
---	---

Présentation de Serge Guérin	11
------------------------------	----

Graphiques 1 : Nombre d'appels :	
----------------------------------	--

•Évolution du nombre d'appels reçus de 2000 à 2011	12
--	----

•Nombre d'appels par tranche horaire	13
--------------------------------------	----

Graphiques 2 : Profils des appelants	
--------------------------------------	--

•Nouveaux appelants et rappelants	14
-----------------------------------	----

•Répartition des appelants par genre	15
--------------------------------------	----

•Répartition des appelants par tranche d'âge	16
--	----

## Graphiques 3 : Thèmes évoqués lors des appels

Les principales situations évoquées au téléphone	17
Suicide : comparaison du nombre des appels reçus évoquant le suicide / mortalité par suicide en France de 2000 à 2009	18
Appelants face au suicide : répartition hommes / femmes des appels reçus et de la mortalité par suicide en France	19
Appelants face au suicide : répartition par tranche d'âge	20
Évolution des appels liés à la solitude : en nb et en pourcentage d'appels	21
Appelants face à la solitude : répartition par tranche d'âge	22
Appelants face à la solitude : répartition hommes / femmes en Île-de-France	23
Appelants face aux problèmes relationnels : évolution de 2000 à 2011	24
Appelants face aux problèmes relationnels : répartition hommes / femmes	25
Appelants face aux problèmes relationnels : répartition par tranche d'âge	26

## Graphiques 3 : Thèmes évoqués lors des appels

(suite)

Appelants face aux problèmes de travail : répartition hommes / femmes

27

Appelants face aux problèmes de logement et de finances : évolution du nombre d'appels

28

Appelants face aux problèmes de logement et de finances : répartition par tranche d'âge

29

## Graphiques 4 : Écoute par Internet

Les principales situations évoquées via Internet

30

Appelants internet et téléphone : comparaison hommes / femmes

31

Appelants internet et téléphone : comparaison des tranches d'âge

32

# Observatoire 2012 des souffrances psychiques

- L'observatoire a pour vocation de porter à la connaissance des médias et du public les statistiques établies à partir des données relevées chaque année par les écoutants de S.O.S Amitié lors de leurs entretiens téléphoniques et pour la première fois en 2012, lors de leurs échanges sur Internet par messagerie (échanges par chat non compris).
- Ces statistiques sont fondées sur l'ensemble des données recueillies en France. Dans certains cas, lorsque des différences sont significatives, elles sont comparées aux statistiques Île-de-France.
- Les données notées par les écoutants respectent strictement l'anonymat des appelants.

# Faits marquants de l'Observatoire 2012

- Sur les 10 dernières années, quand les appels reçus par S.O.S Amitié augmentent, la mortalité par suicide en France diminue
- Pour la 2ème année de suite, les hommes appellent plus S.O.S Amitié que les femmes
- 87,4 % des appelants de S.O.S Amitié sont d'âge actif dans la tranche 25-65 ans
- La solitude reste plus que jamais la première cause de nos appels (1/3 des appels) et progresse encore
- L'évocation des problèmes relationnels est en constante augmentation depuis 3 ans (+21%)
- Les problèmes de finances et de logement sont de plus en plus cités : de 2007 à 2011, les appels liés à des problèmes de finances ont augmenté de 30 % et ceux liés à des problèmes de logement de 62 %
- Il y a des différences importantes entre les appels reçus par messagerie et ceux reçus par téléphone : + de jeunes, + de femmes, + d'appels liés au suicide

## En préliminaire :

S.O.S Amitié existe grâce à ses bénévoles qui se relaient 24/24 toute la semaine. Des bénévoles qui sont formés au préalable et accompagnés tout au long de leur parcours d'écouter. Il y a bien peu d'exemples de structures capables d'assurer une telle permanence d'écoute et de reliance sociale.

Il importe de valoriser le rôle majeur des bénévoles dans le système social français.

Si l'Observatoire des souffrances psychiques, unique en son genre, permet d'analyser plus de 700 000 appels, il faut rappeler que les écoutants « ratent » 75% des appels. Ce sont donc près de 3 millions d'appels qui sont adressés à S.O.S Amitié chaque année. C'est énorme. Et unique.

## **Concernant les données sociologiques qui ressortent de l'Observatoire.**

On notera d'abord une confirmation : notre société de communication n'est pas nécessairement une société d'échange et d'écoute. Le lien social reste une demande majeure d'une large partie de la population qui souffre de l'isolement et de profondes difficultés relationnelles. Ainsi, près de 48% des situations évoquées au téléphone concernent la solitude et les difficultés de relations. Même si la solitude peut être choisie et bien vécue, elle est souvent synonyme de mal-être.

Plus de 87% des appelants se situent dans la tranche 25-65 ans comme si cette période où il faut mener de front vie professionnelle, vie personnelle et vie familiale, devenait trop rude. La pression sociale est si forte, la norme du réussir si lourde qu'une large part de la population est fragilisée et recherche de l'écoute et de la bienveillance.

# Commentaires du sociologue (suite)

Notre société de la performance produit de l'exclusion, de l'isolement et de la vulnérabilité. La prédominance de cette tranche est corrélée avec la hausse, depuis 1990, de la part des personnes qui vivent seules provenant principalement des hommes de 30-59 ans. Rappelons, aussi, que la probabilité d'être isolé se renforce avec l'âge. En outre, l'isolement touche d'abord les plus modestes, les catégories populaires.

Les résultats présentés l'an dernier avaient déjà montré que les hommes sont légèrement majoritaires chez les appelants. En revanche en Île-de-France, les femmes forment pratiquement 60% des appels. Cette forte présence masculine montre que les hommes sont plus en difficulté pour aller chercher de l'accompagnement et exprimer face à l'autre, un mal-être. La féminisation des appels en Île-de-France s'explique en large part par la vie en solitaire d'une large partie des femmes (en particulier les femmes cadres) et par une situation sociale plus difficile (chômage, temps partiels contraint, multiplication des petits boulots, durée de trajet domicile-emploi, situation de monoparentalité...).

Plus encore, les appels concernant les problèmes de travail sont dominés massivement par les femmes, dans une proportion deux tiers, un tiers en Île-de-France.

# Commentaires du sociologue

(fin)

L'Observatoire met en relief la hausse des appels évoquant le suicide. Pour ce type d'appel d'urgence, les femmes sont sur-représentées. Ces chiffres permettent d'insister sur l'importance de développer une réelle politique de prévention du suicide, dont la mortalité est le triple de celle des accidents de la route. Ce devrait être une priorité de santé publique.

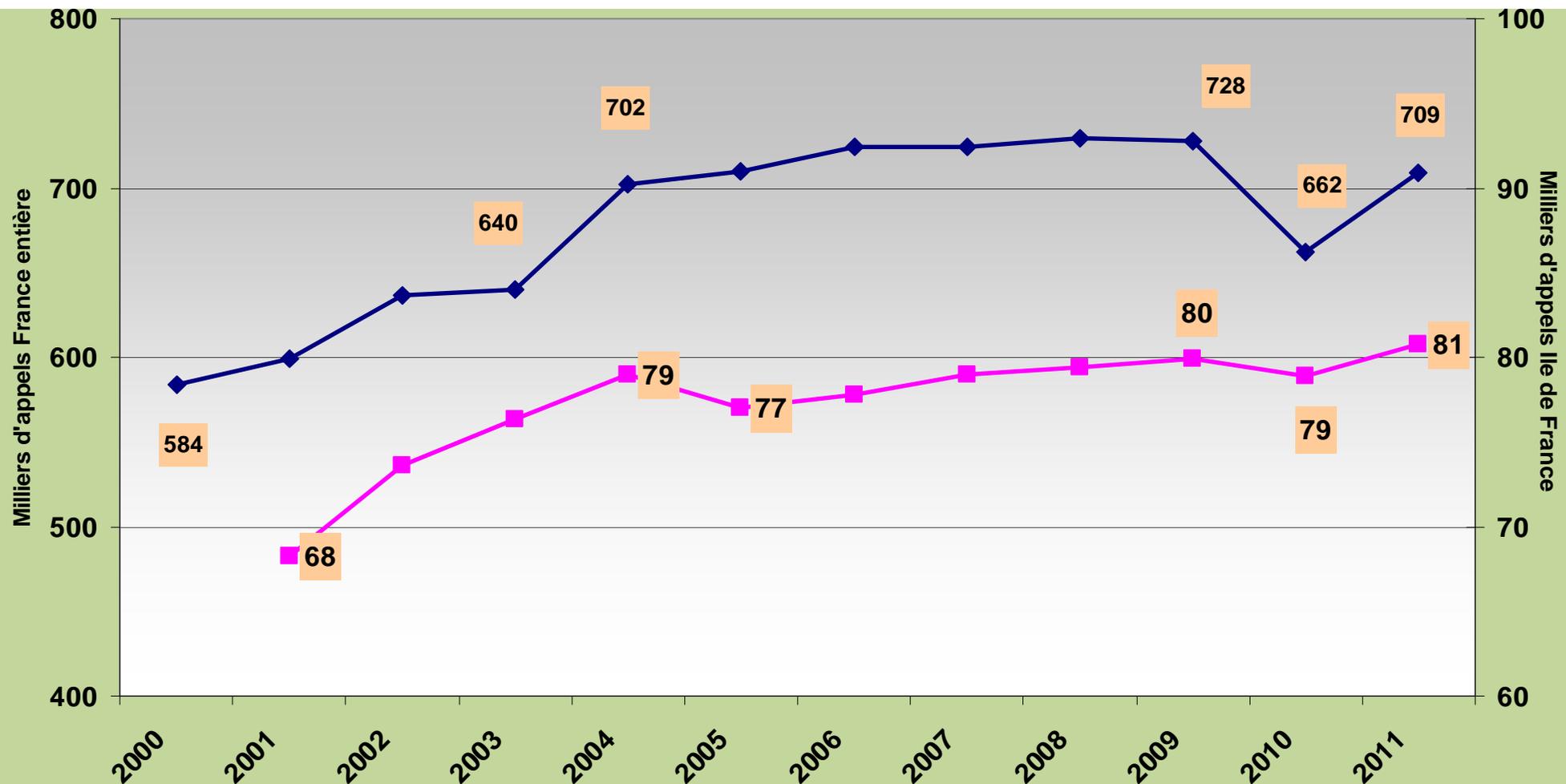
S.O.S Amitié a mis en place une écoute via internet. Cette nouvelle manière d'être à l'écoute devrait connaître un fort développement. Les connexions via le net ouvrent de nouvelles perspectives et certainement de nouveaux publics.



Sociologue, docteur (HDR) en sciences de la communication, professeur à l'ESG Management School, il enseigne en Master Politiques gérontologiques à l'IEP Paris. Spécialiste des questions liées aux enjeux du vieillissement et de l'intergénérationnel, il soutient la nécessité d'inventer une politique du care et de l'accompagnement. Il est l'auteur d'une vingtaine d'ouvrages dont *La nouvelle société des seniors*, Michalon 2011 et *de l'État providence à l'État accompagnant*, Michalon 2011.

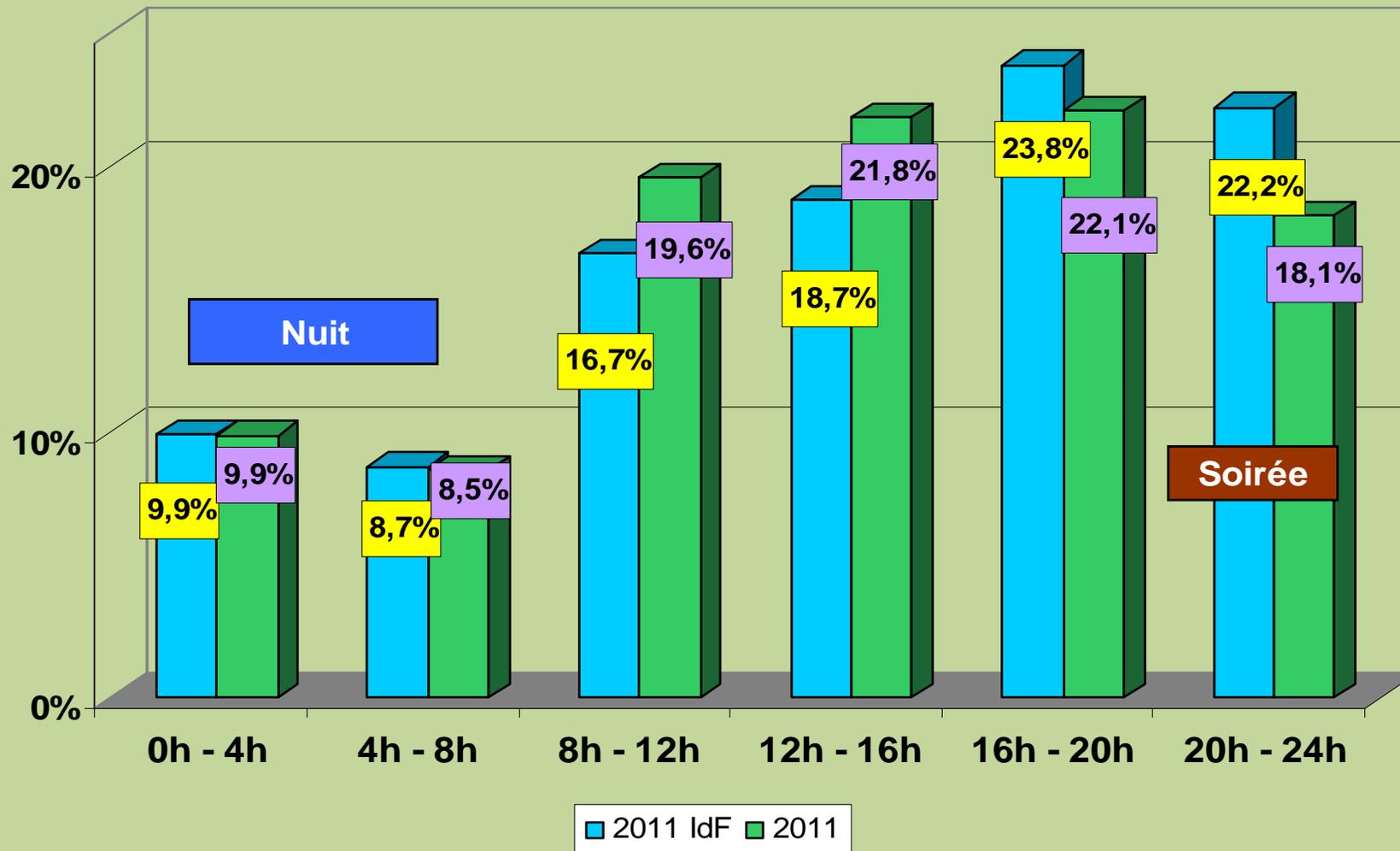
Coordonnées :  
06 15 22 52 78 - [guerinconsulting@yahoo.fr](mailto:guerinconsulting@yahoo.fr)

## Évolution du nombre d'appels reçus de 2000 à 2011



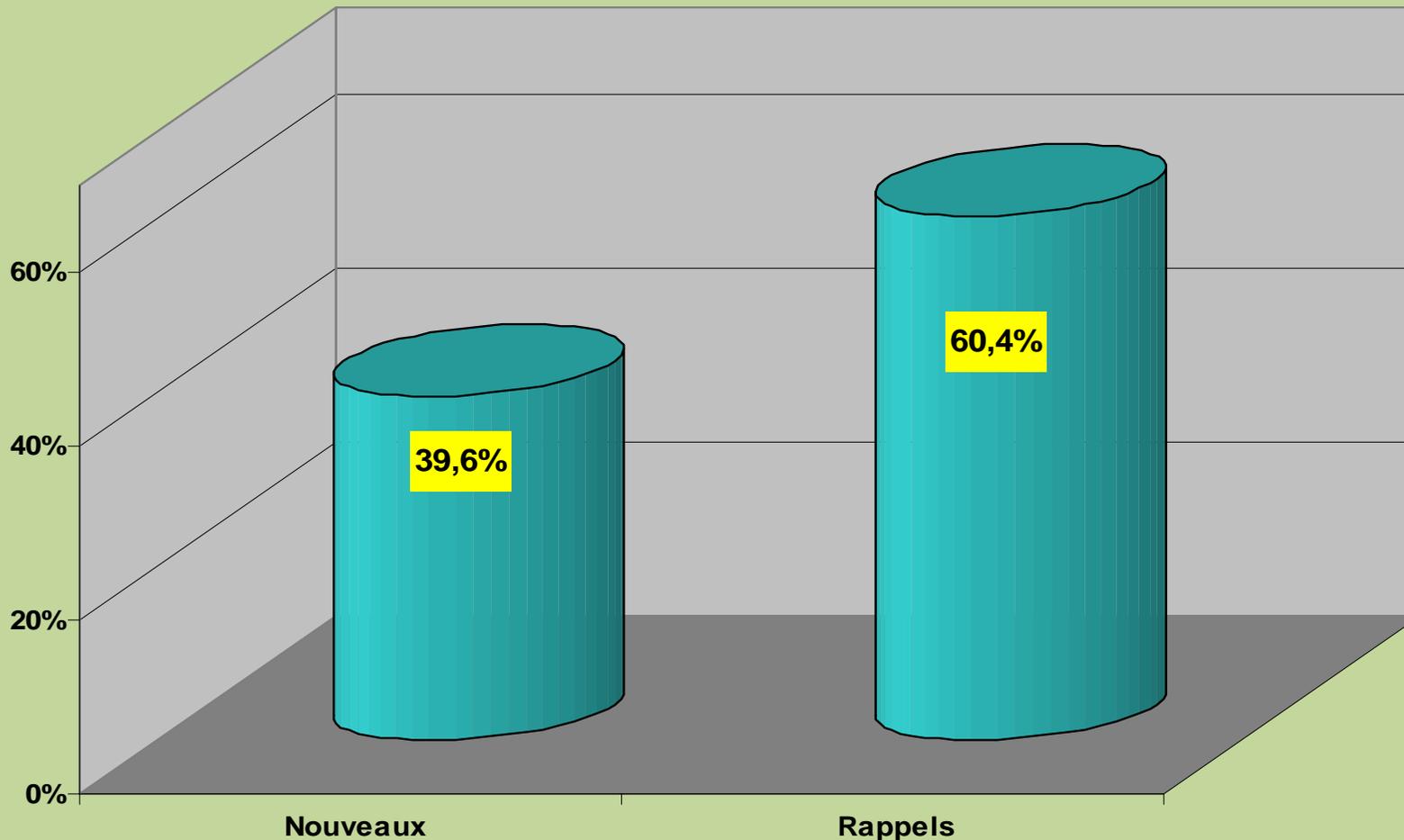
Le nombre d'appels a augmenté de 7% en France en 2011, hausse à la fois due à l'augmentation des appels et à l'augmentation du temps de présence à l'écoute des bénévoles de l'association (+3.8% en 2011, versus 2010, à nombre d'écotants constant).

## Nombre d'appels par tranche horaire en 2011, France et Île-de-France



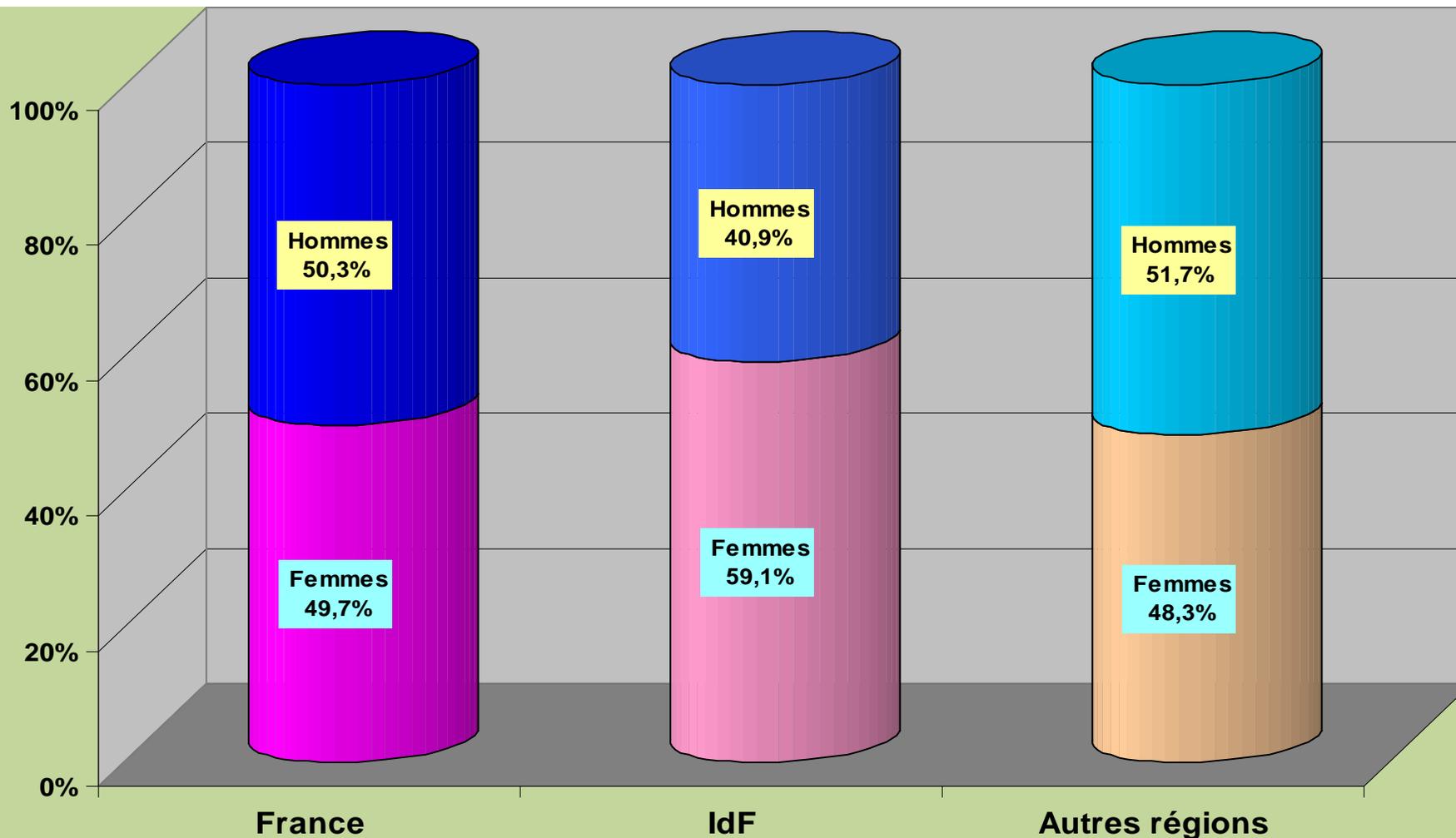
1 écoute sur 5 a lieu entre minuit et 8 heures du matin. Les appelants d'Île-de-France appellent plus tard dans la journée par rapport aux autres régions (+5.8% entre 16 h et 24h).

## Nouveaux appelants et rappelants



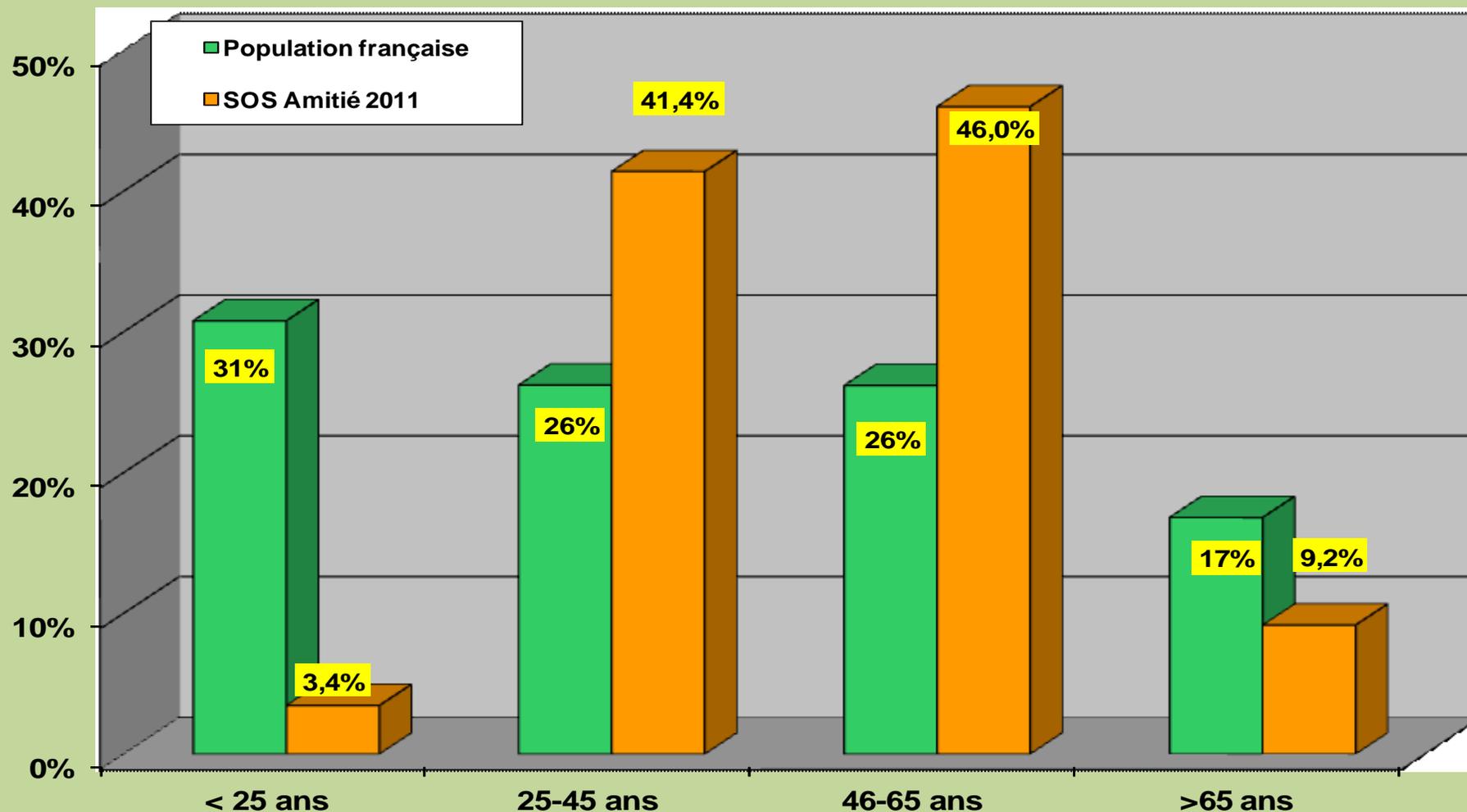
En 2011, 4 appelants sur 10 sont des nouveaux appelants de l'association, alors que 6 appelants sur 10 déclarent (ou laissent penser) qu'ils appellent plusieurs fois et même régulièrement l'association. Ces données confirment le rôle de l'association qui est parfois ponctuel et parfois continu sur le moyen terme.

## Répartition des appelants par genre



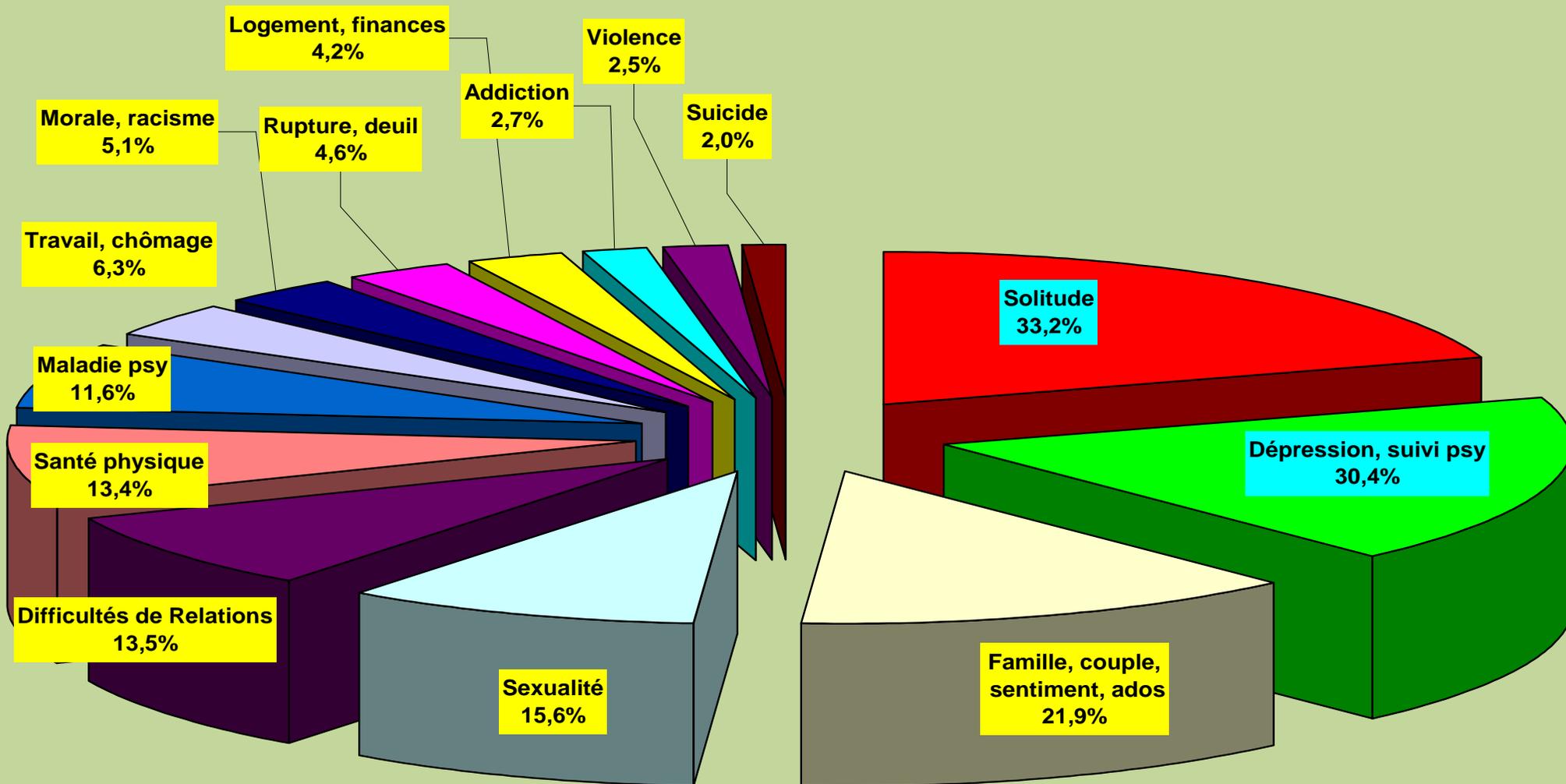
Comme en 2010, les statistiques montrent une prédominance d'appelants masculins en France, toujours à l'exception de la région Île-de-France où les femmes sont sensiblement plus nombreuses. 15

## Répartition des appelants par tranche d'âge



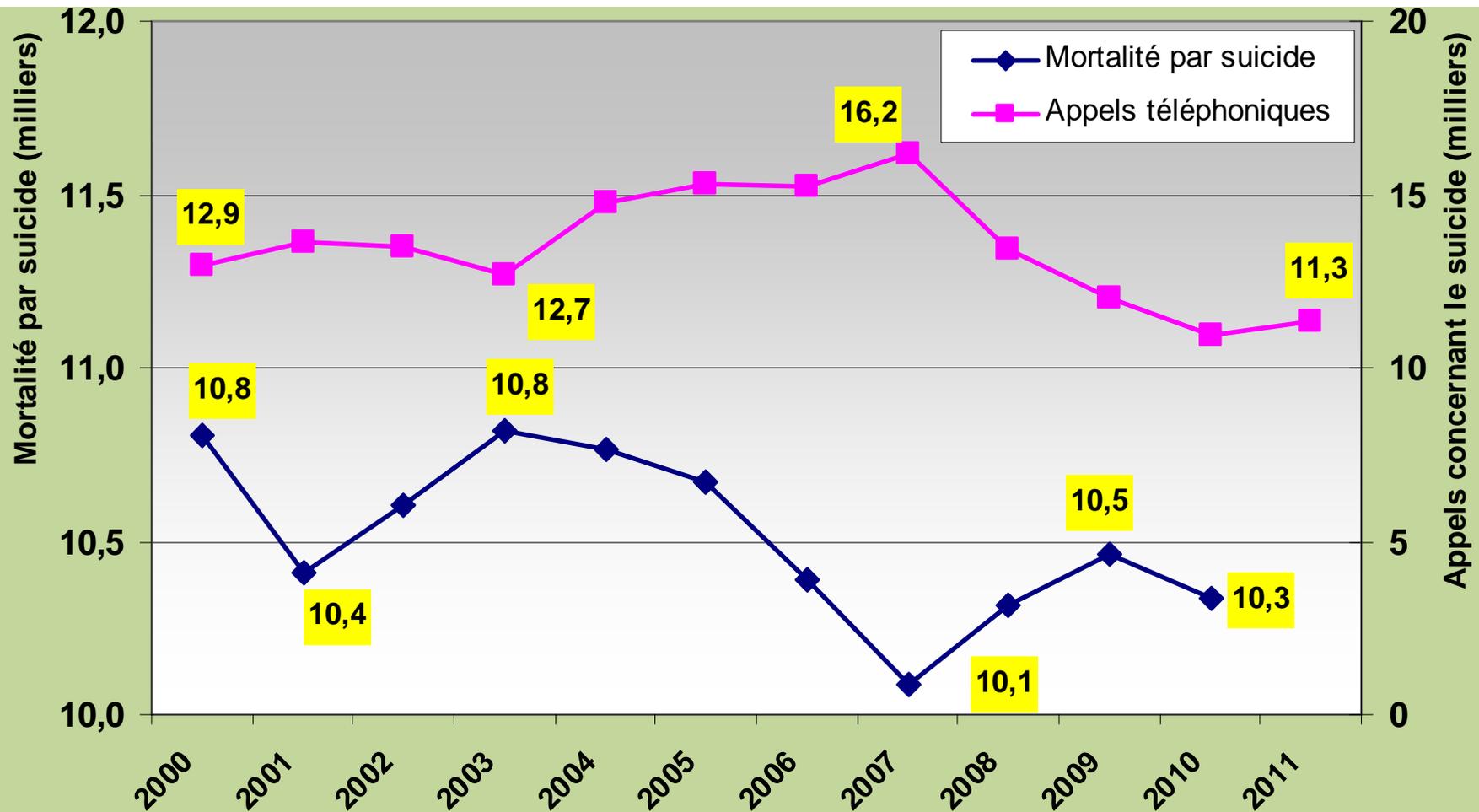
Ces chiffres sont comparables à ceux de 2010 : 87,4 % des appelants de S.O.S Amitié sont d'âge actif. Comme en 2010, les jeunes actifs sont presque aussi nombreux que les actifs de la génération active plus âgée.

# Les principales situations évoquées en 2011 au téléphone



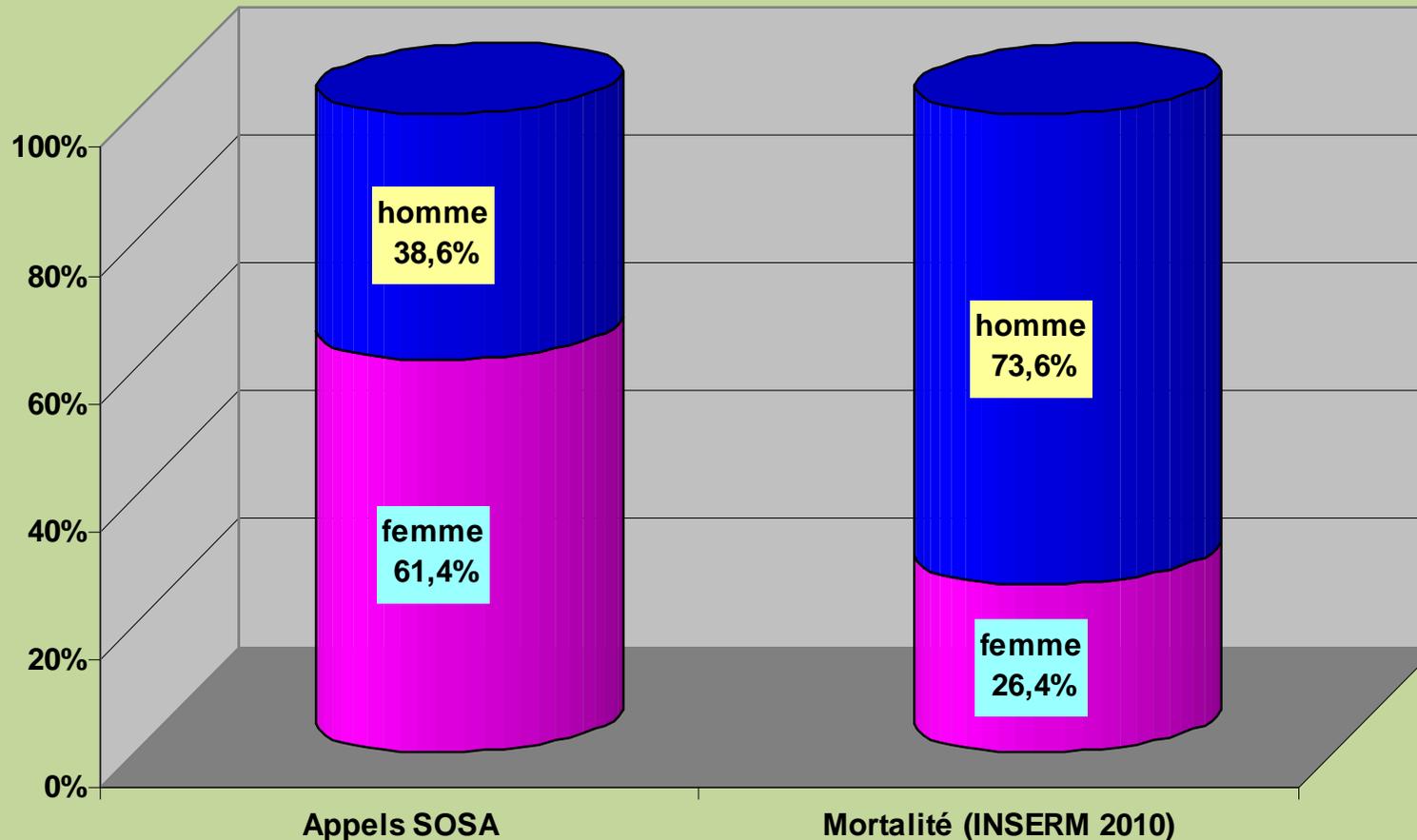
La solitude reste la première cause de nos appels au téléphone.

## Suicide : comparaison du nombre des appels évoquant le suicide à la mortalité par suicide en France de 2000 à 2010



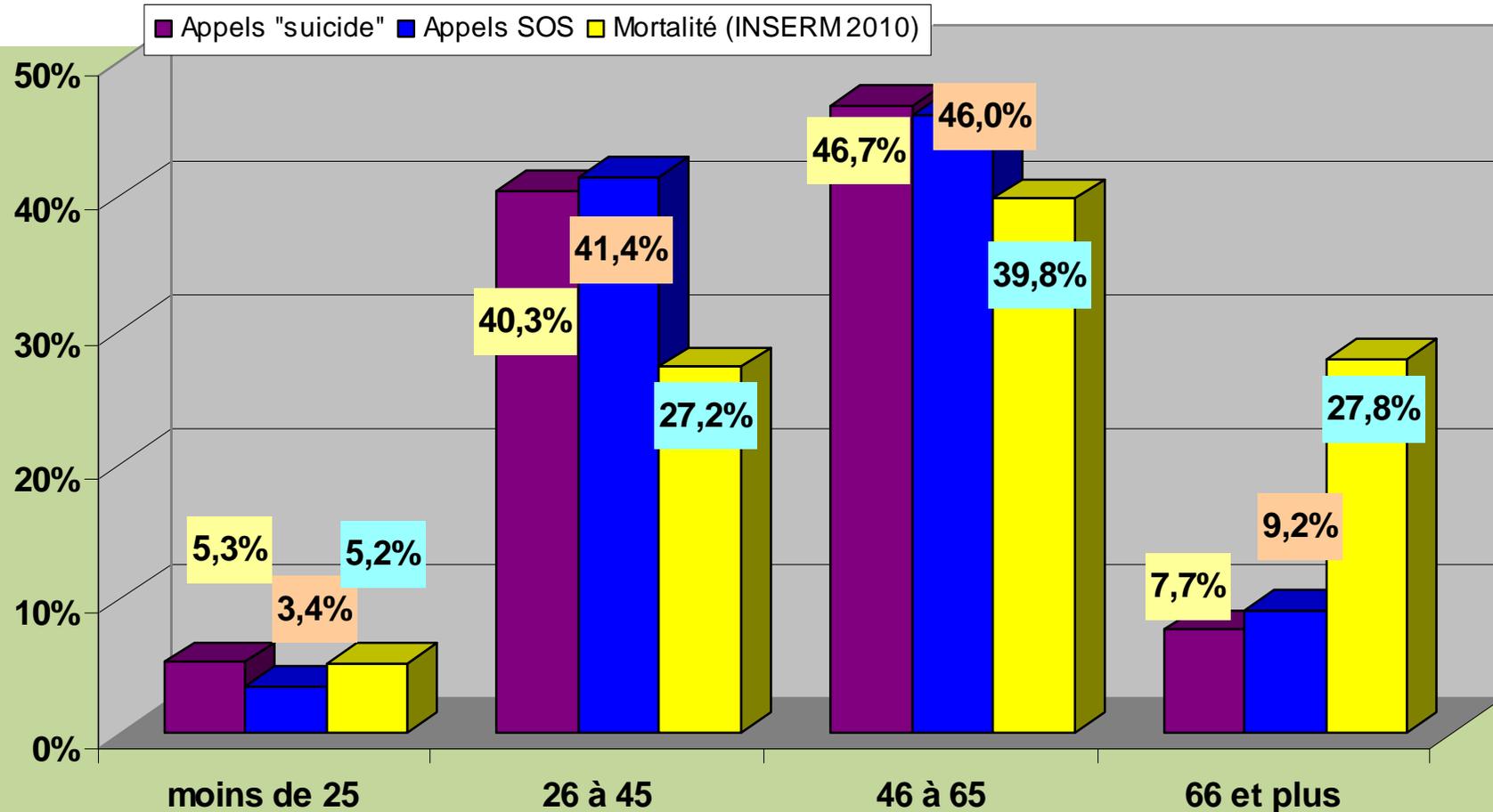
Les 2 courbes montrent une corrélation entre le nombre d'appels reçus par S.O.S Amitié et le nombre de suicides : quand les appels reçus par S.O.S Amitié augmentent, la mortalité par suicide en France diminue. La parole est un facteur clé pour prévenir le suicide

## Appelants face aux suicide : répartition hommes / femmes des appels reçus et de la mortalité par suicide en France



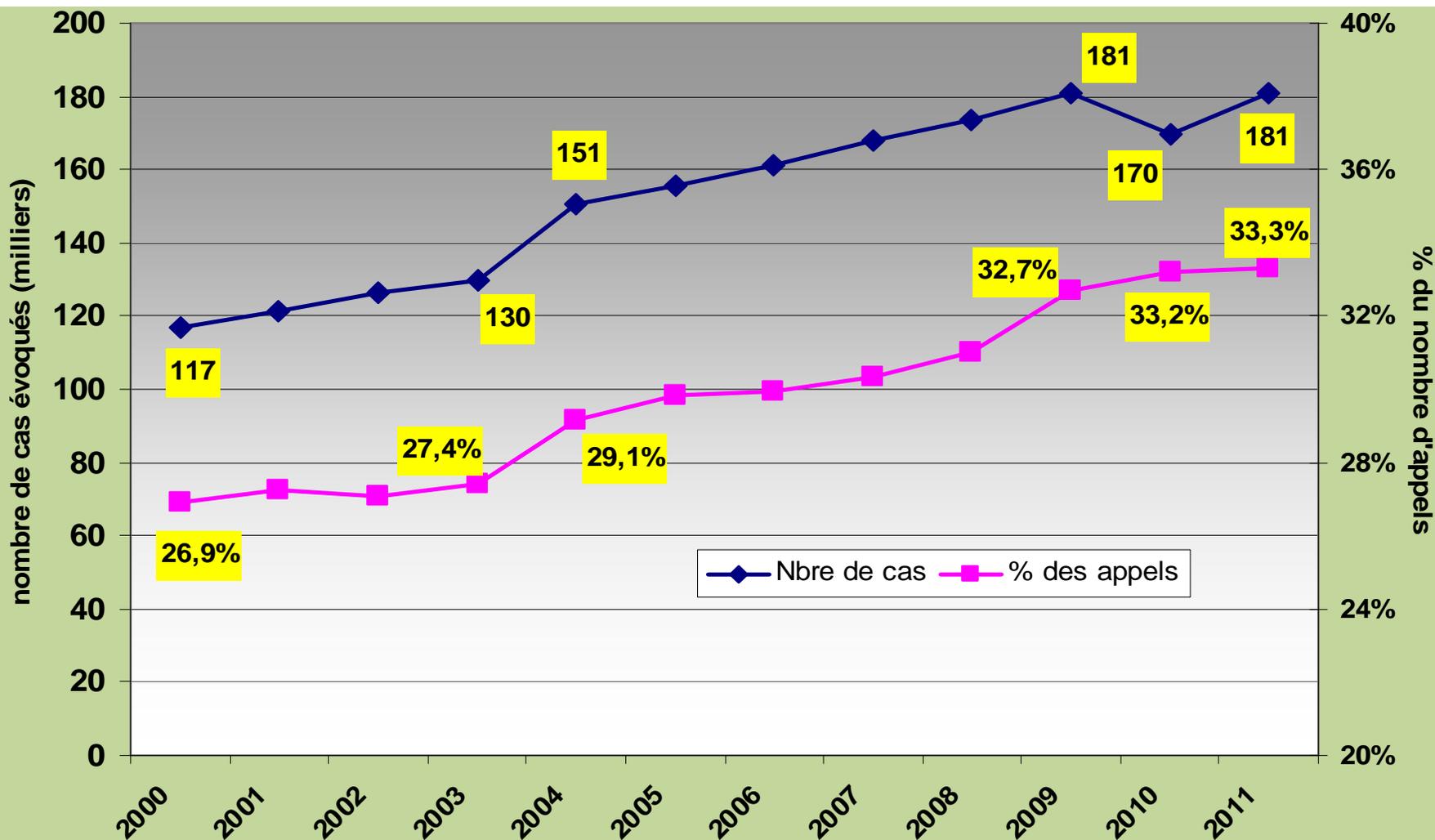
Les femmes qui éprouvent des envies suicidaires appellent S.O.S Amitié nettement plus que les hommes, alors qu'elles ne représentent qu'un  $\frac{1}{4}$  des décès par suicide en France. Ces chiffres vont dans le même sens que les résultats de l'étude INPES de décembre 2011 qui en propose des raisons. Si nous rapprochons ce résultat de la figure 15, «les hommes appellent plus S.O.S Amitié que les femmes », on peut aussi préciser «sauf en cas de pulsions suicidaires».

## Appelants face au suicide : répartition par tranche d'âge



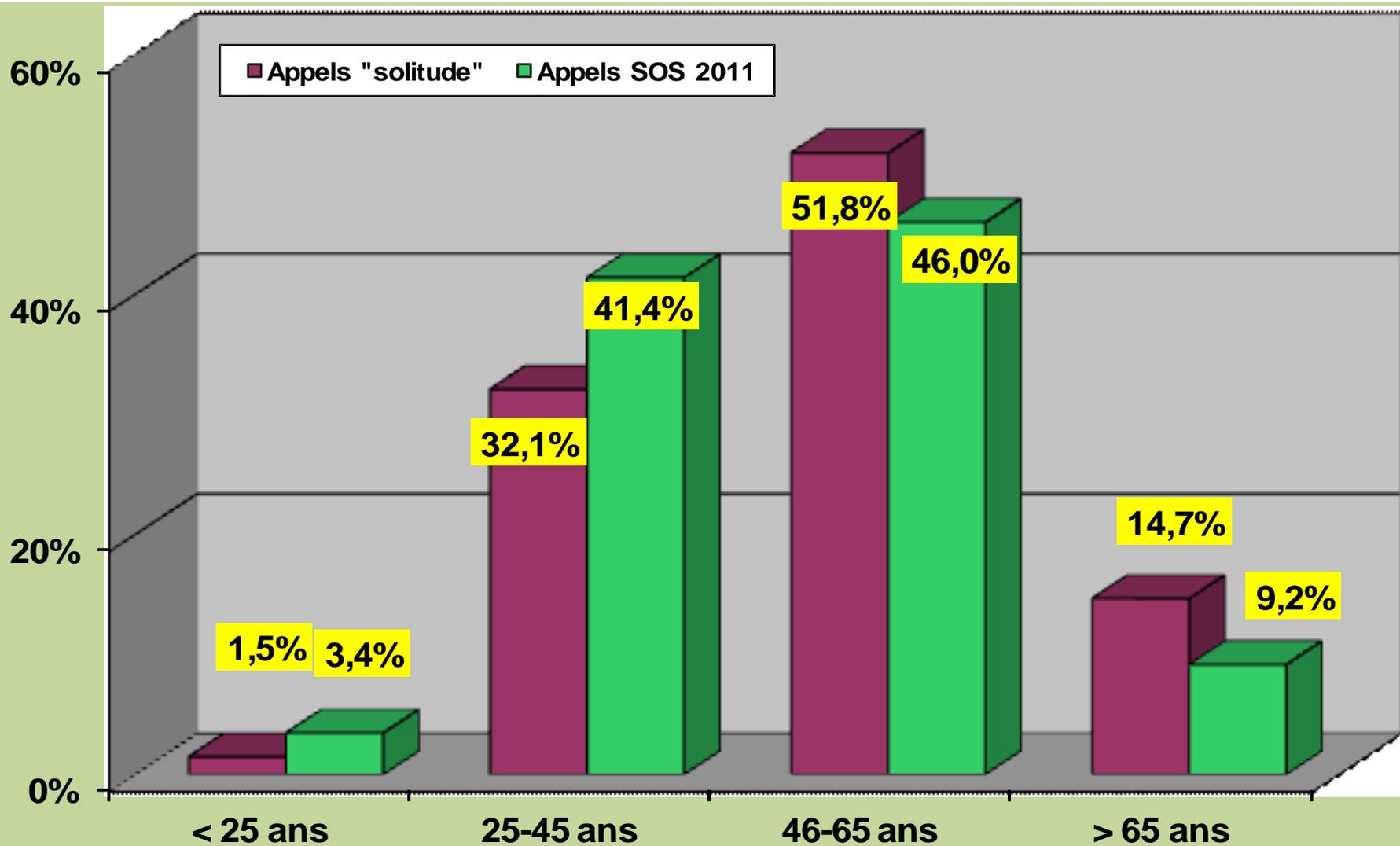
Il faut noter que les personnes âgées appellent moins que la moyenne des appelants SOS sur le thème du suicide alors que la mortalité par suicide de cette tranche d'âge est bien supérieure : les plus âgés sont dans un tel état d'isolement social et de fatalisme qu'ils n'ont même plus l'envie d'appeler au secours, pour conjurer la tentation du suicide. À comparer avec les chiffres Internet présentés par la suite pour ce qui concerne les moins de 25 ans.

## Évolution des appels liés à la solitude : en nombre d'appels et en pourcentage des appels



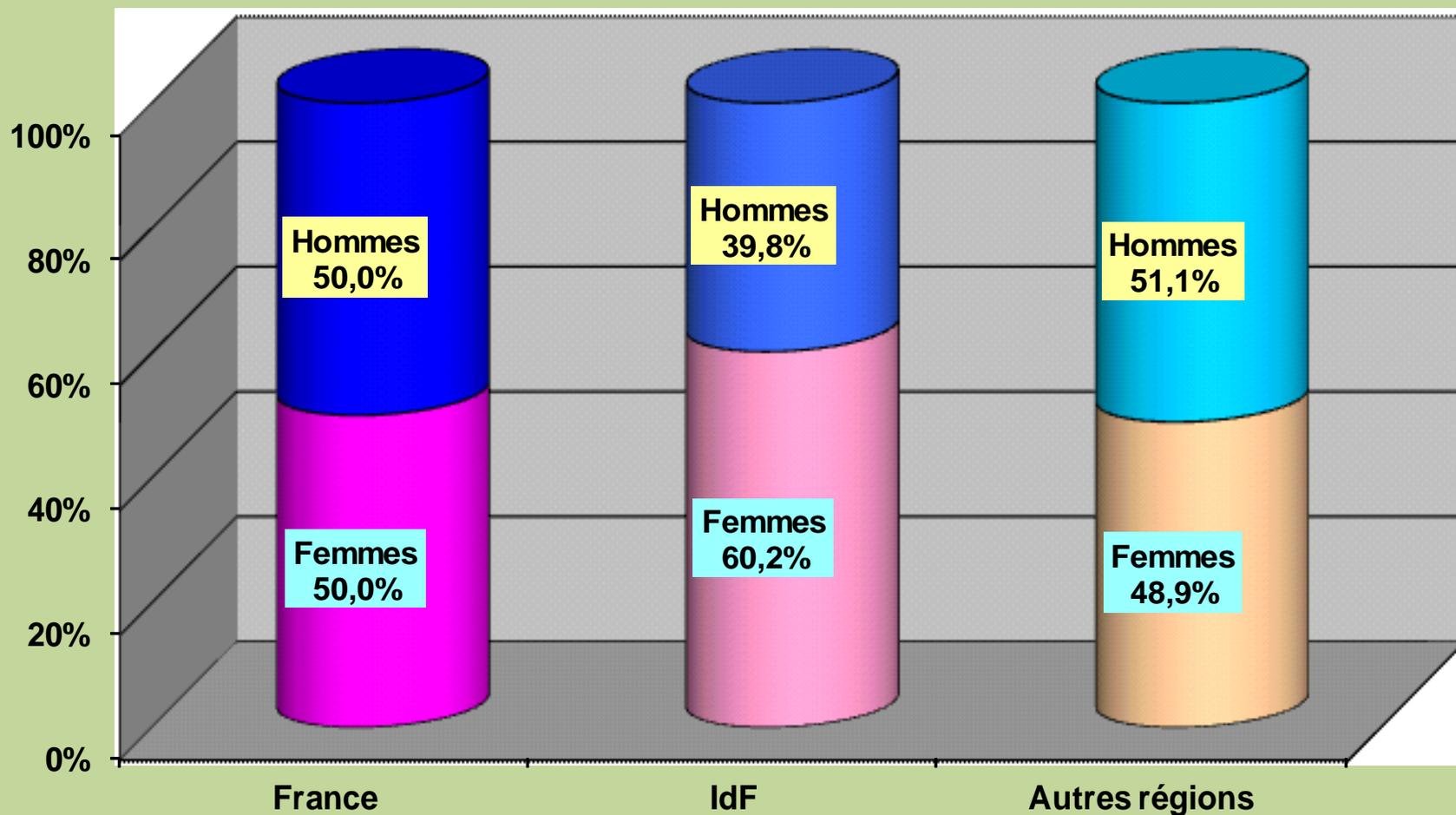
En 2011 plus de 33% des appels font référence à la solitude, pourcentage en hausse de 6 points sur 11 ans.

## Appelants face à la solitude : répartition par tranche d'âge



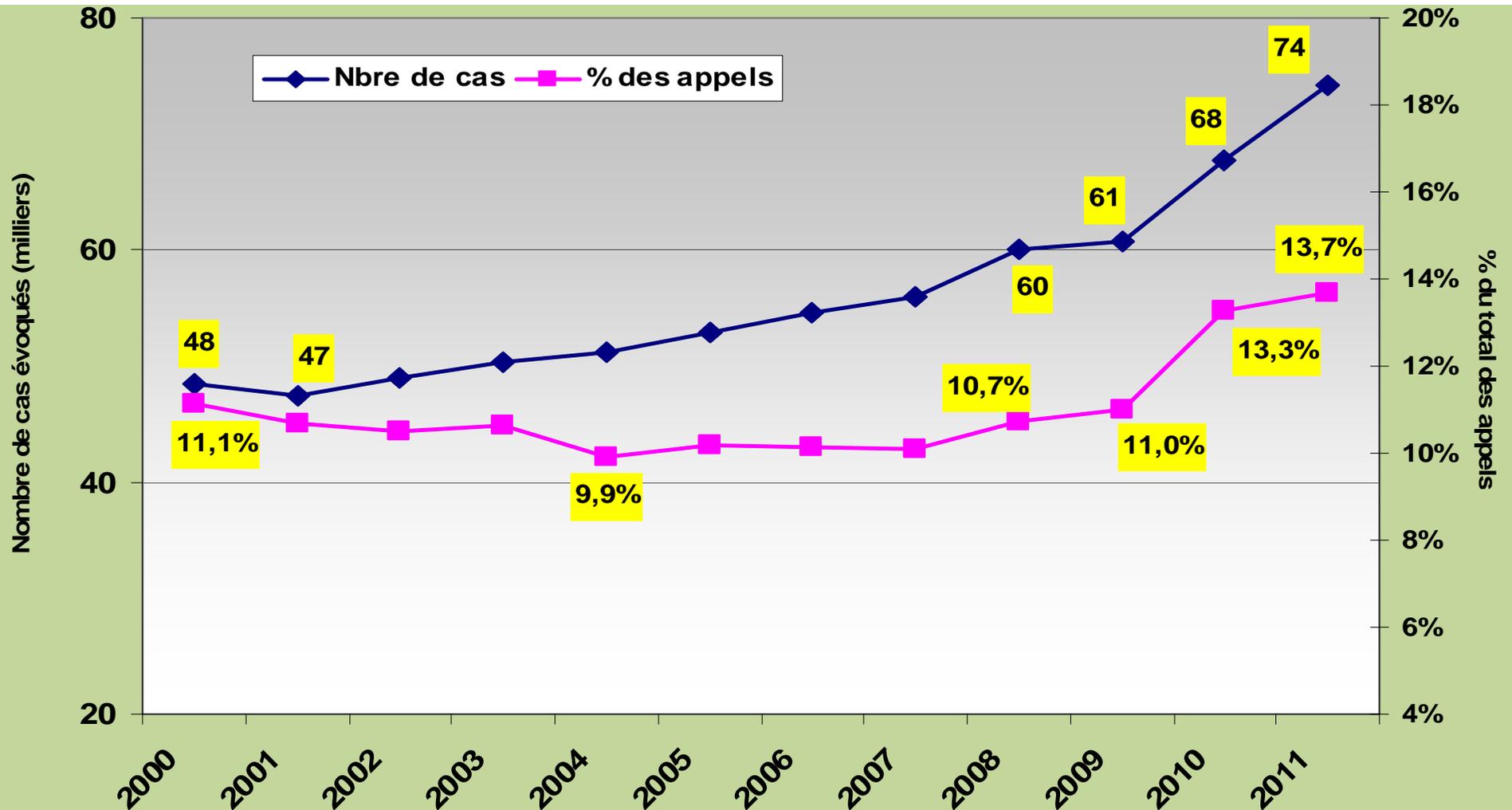
La solitude s'accroît proportionnellement avec l'âge.

## Appelants face à la solitude : répartition hommes / femmes en région parisienne



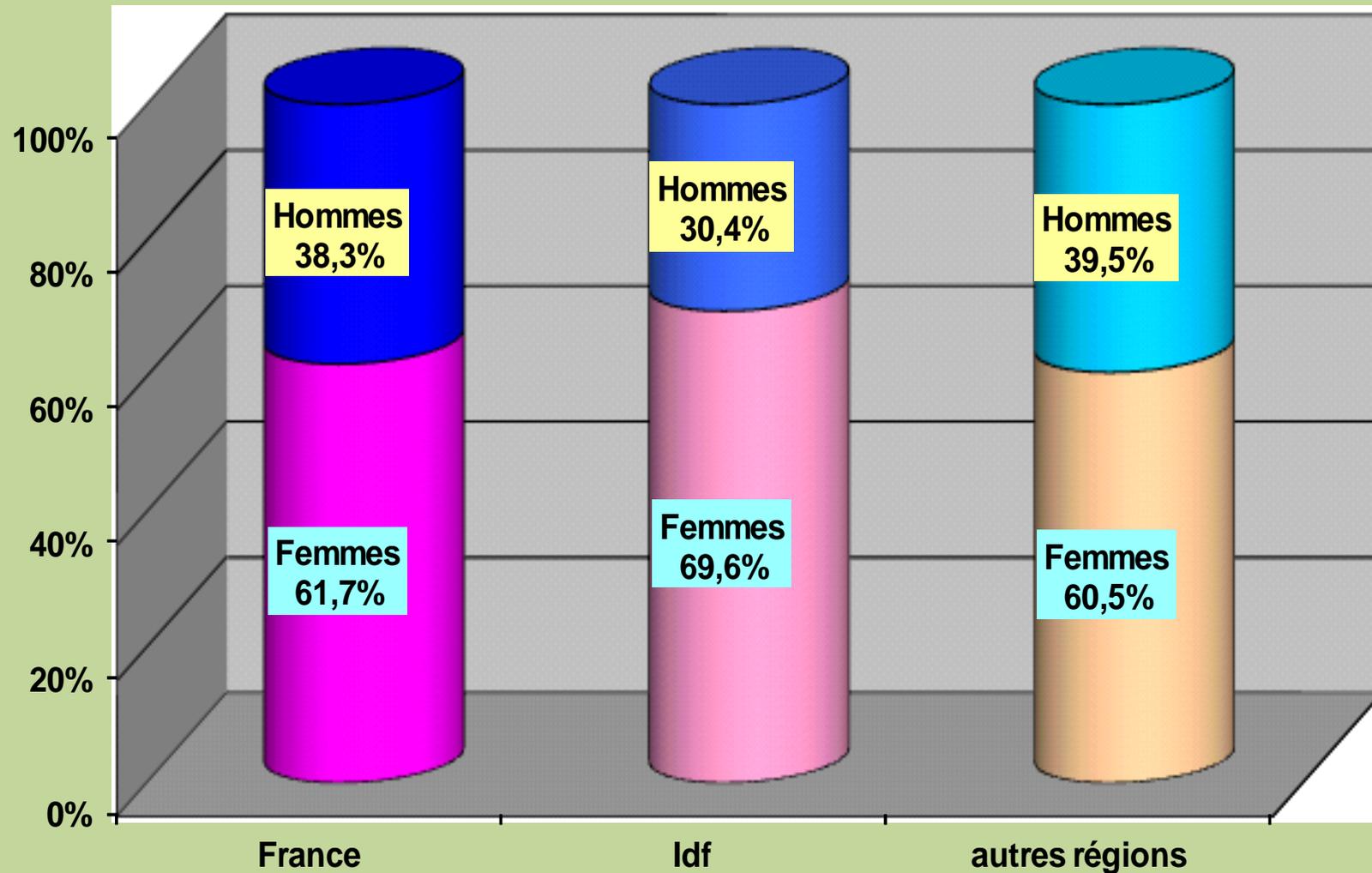
Égalité parfaite entre les hommes et les femmes en France. Les franciliennes, qui souffrent déjà de problèmes de travail et de difficultés relationnelles, souffrent également plus de la solitude que dans les autres régions.

## Appelants face aux problèmes relationnels : évolution du nombre de 2000 à 2011



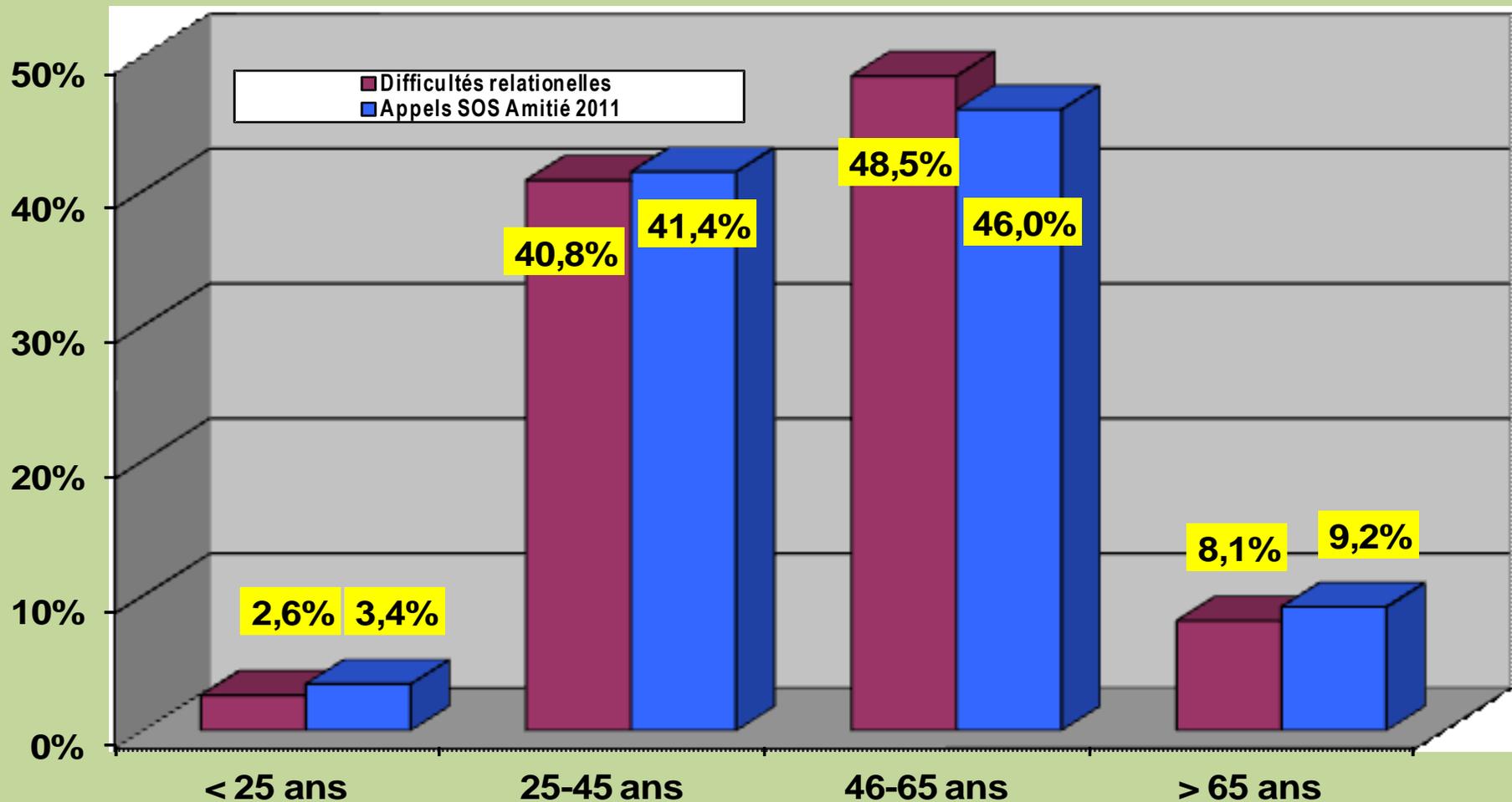
Tant en nombre qu'en proportion, les problèmes relationnels (relations avec les autres, ici hors problèmes familiaux) sont en nette augmentation depuis 3 ans.

## Appelants face aux problèmes relationnels : répartition des hommes / femmes



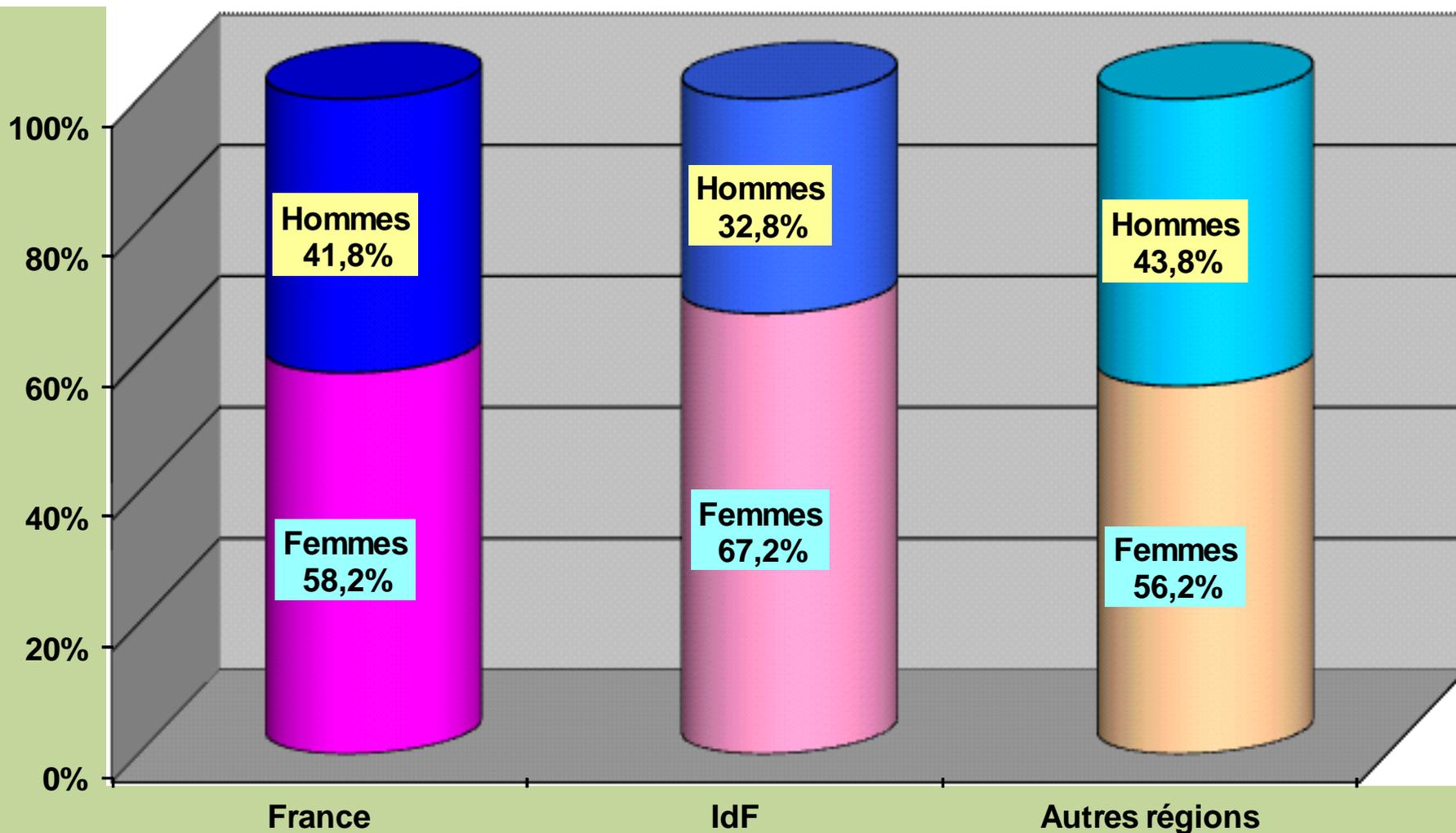
Les femmes évoquent plus que les hommes leurs difficultés d'ordre relationnel (relations avec les autres) et encore davantage en Île-de-France.

## Appelants face aux problèmes relationnels : répartition par tranche d'âge



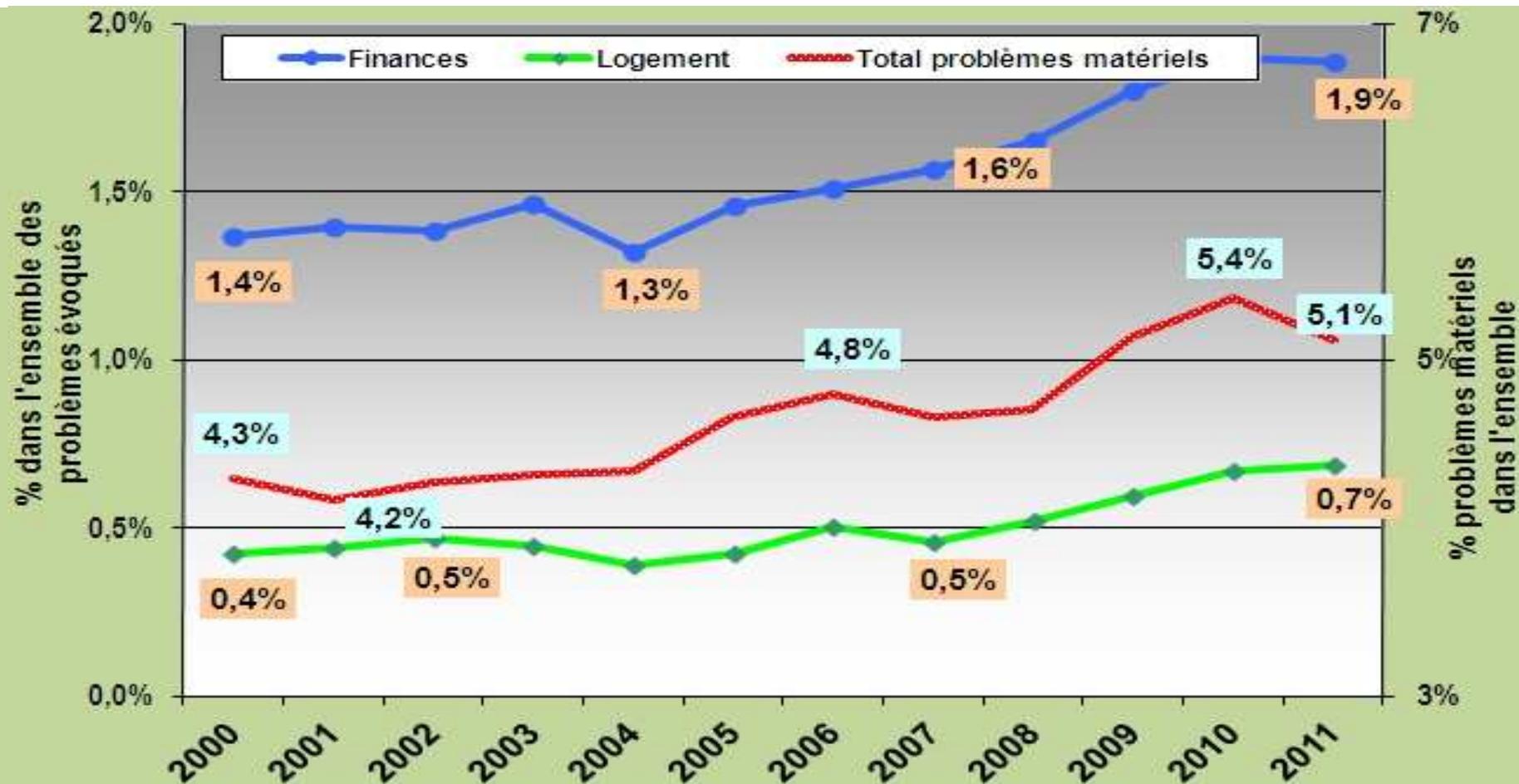
Ces chiffres sont très proches de ceux de la répartition générale des appelants par catégorie d'âge. Les problèmes relationnels touchent donc tous les appelants dans la même proportion, qu'ils soient actifs ou inactifs, symptôme de la dégradation actuelle du vivre ensemble.

## Appelants face aux problèmes de travail : répartition hommes / femmes



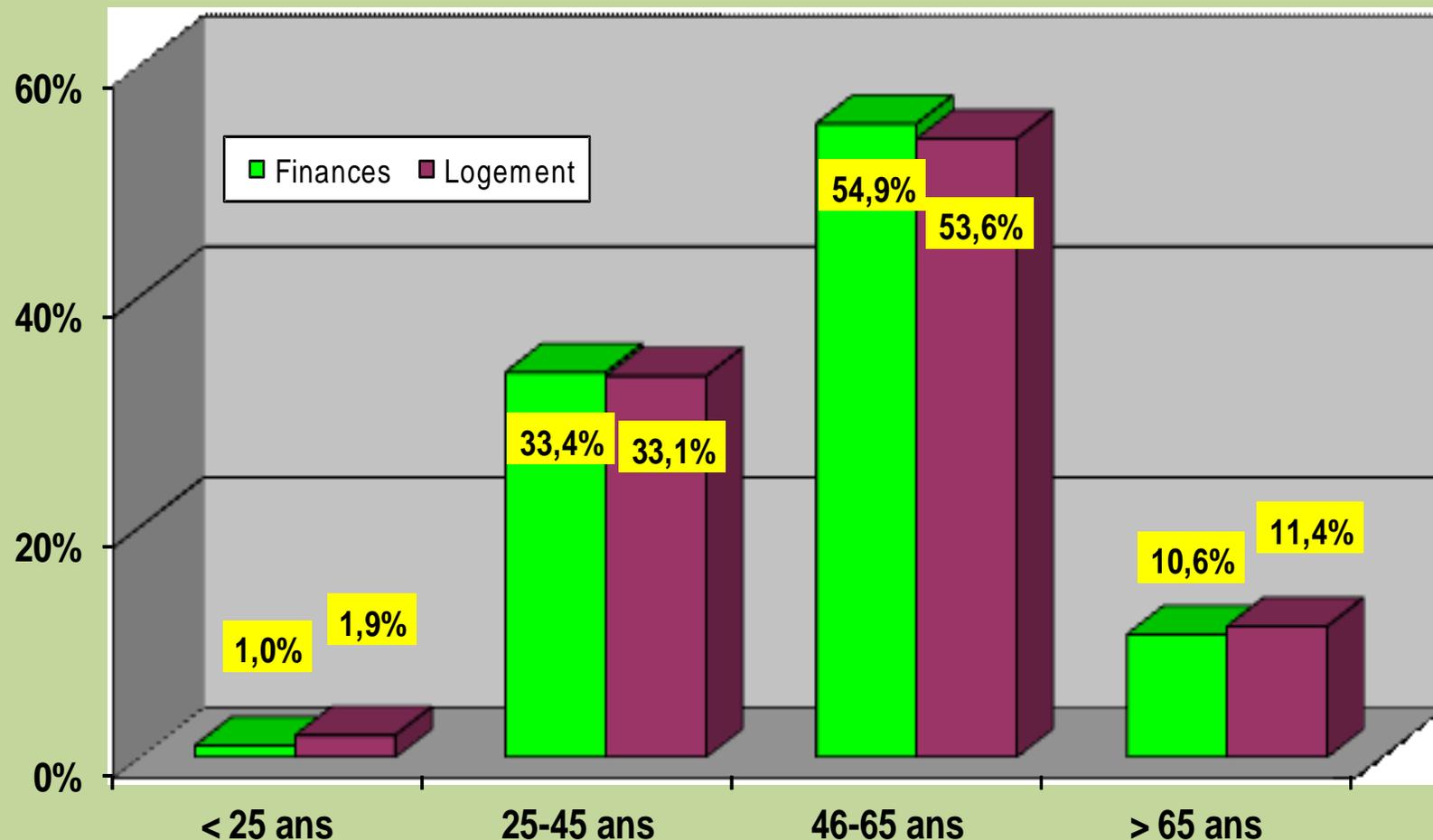
Les femmes évoquent nettement plus les problèmes de travail que les hommes et encore plus nettement en Île-de-France.

## Appelants face aux problèmes de logement et de finances : évolution du nombre d'appels



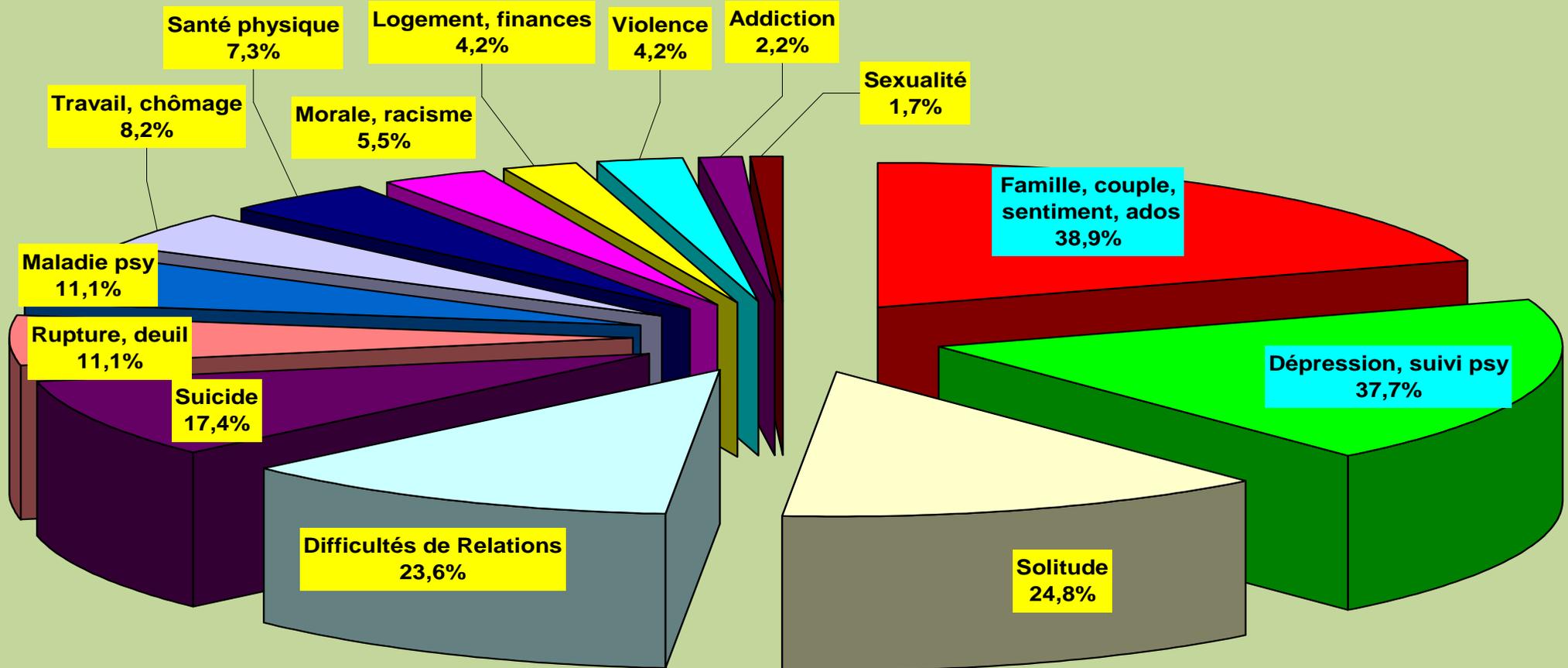
Les problèmes matériels représentent une petite partie des appels car nos bénévoles ne sont pas dans la réponse technique, contrairement à d'autres associations. Toutefois, alors que la proportion totale des appels évoquant des problèmes matériels (par rapport à l'ensemble des problèmes évoqués) diminue entre 2010 et 2011, les problèmes de finances et de logement sont évoqués de plus en plus souvent

## Appelants face aux problèmes de finances et de logement : répartition par tranche d'âge



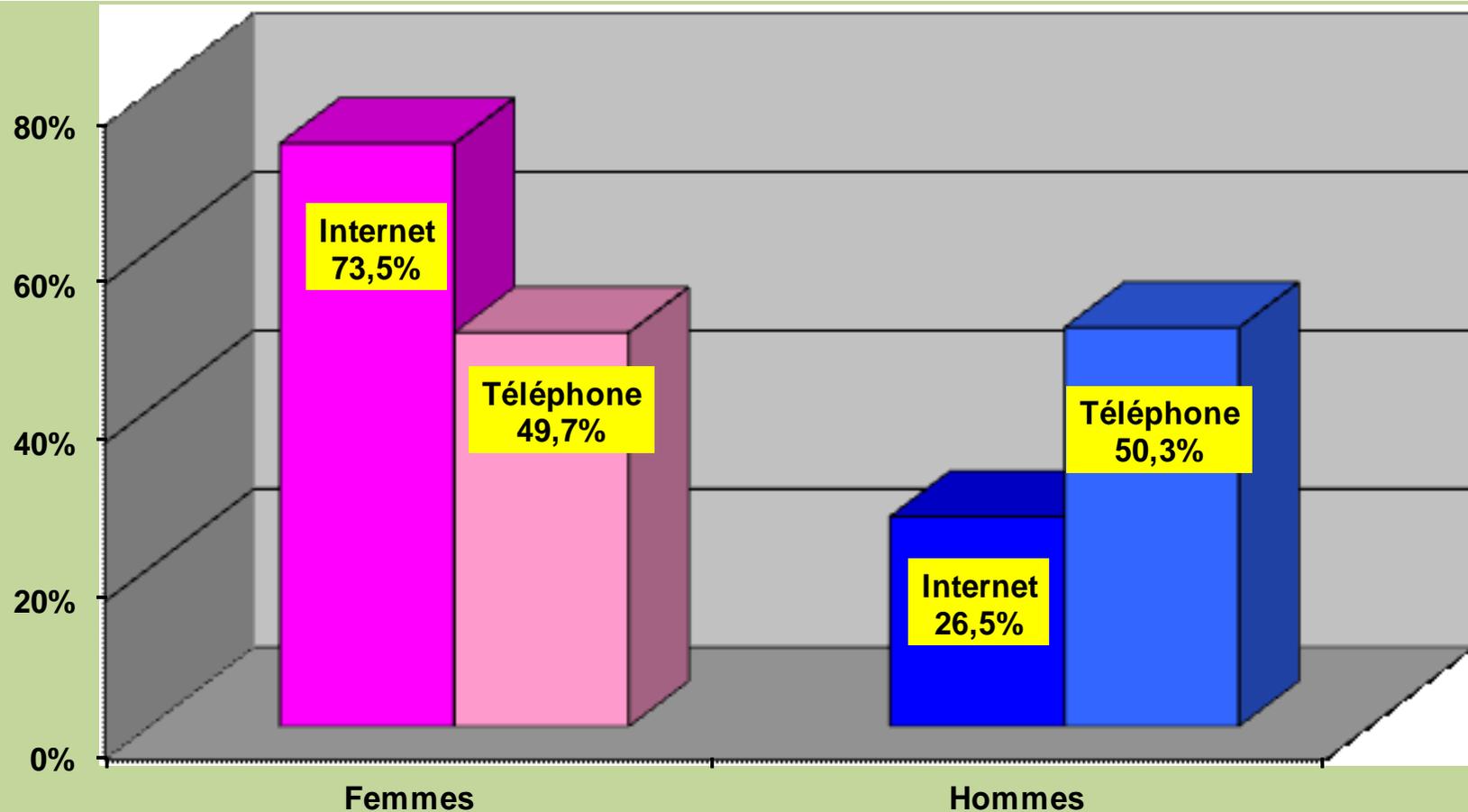
C'est nettement dans la classe actifs matures (46-65 ans) que ces problèmes sont les plus prégnants.

# Les principales situations évoquées en 2011 via internet



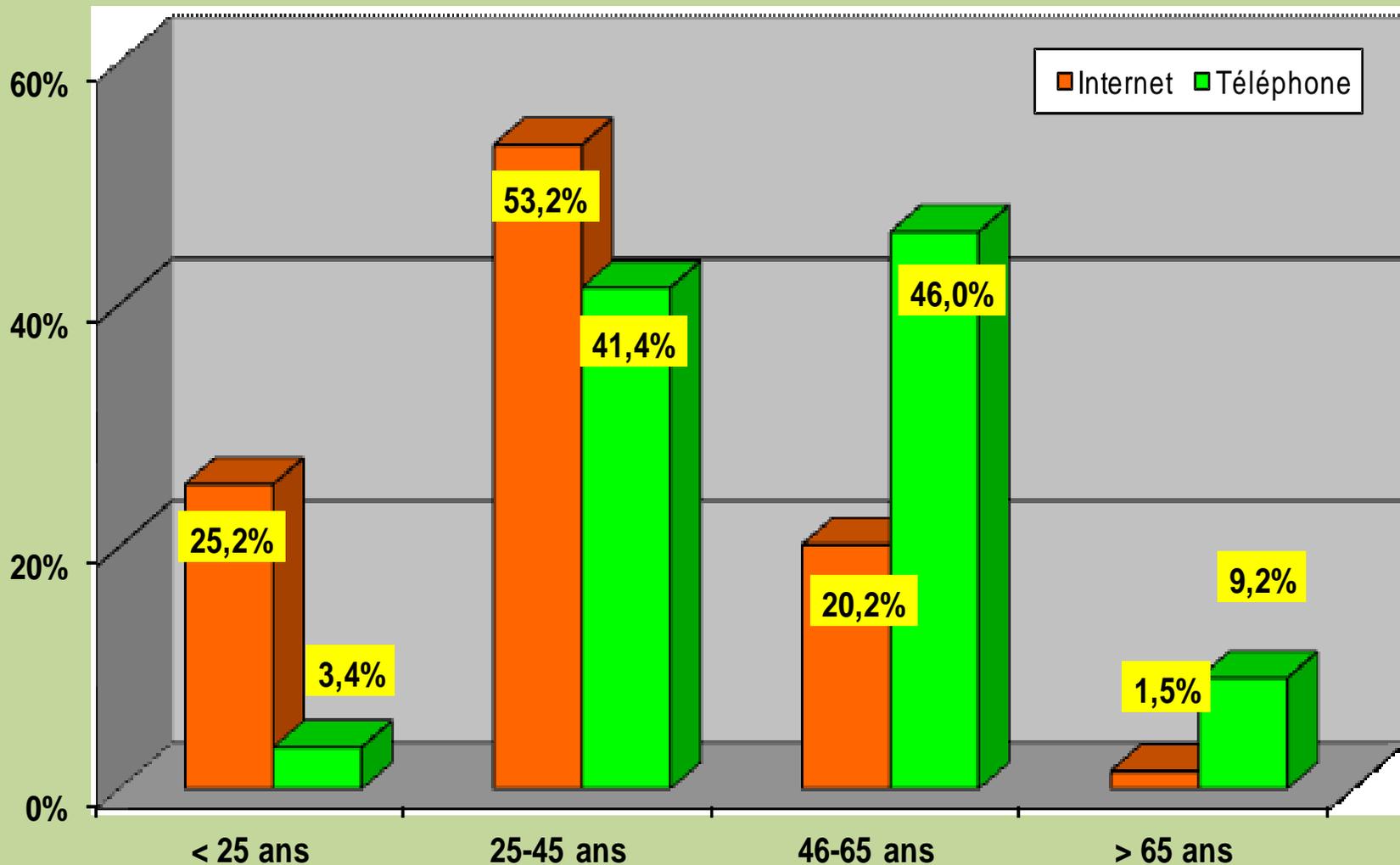
Une première étude des connexions internet par messagerie (4200 analysées pour 709000 appels téléphoniques) met en évidence des différences par rapport au téléphone : les problèmes de famille, couple etc. viennent en première cause de souffrance. La solitude n'est plus qu'en troisième position, derrière la dépression, et les tentations suicidaires se retrouvent en cinquième position avec 17,4%. Pour mémoire, au téléphone les premières causes d'appel étaient dans l'ordre : solitude, dépression et famille, couple, etc.

## Appelants internet et téléphone : comparaison hommes / femmes



Alors que les appelants hommes sont plus nombreux que les femmes au téléphone, les appelantes internautes représentent presque 3 appels sur 4.

## Appelants internet et téléphone : comparaison des tranches d'âge



78,7% des appelants par messagerie Internet ont moins de 45 ans et 25% moins de 25 ans.