



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 - mariemancel.deroubaix@gmail.com

Evolution du nombre d'appels

En 2012, le nombre d'appels à S.O.S Amitié en France a légèrement diminué par rapport à 2011. (696 000 au lieu de 707 000 soit – 1.5%)

Cependant il est intéressant de noter que, le nombre d'écoutes actifs étant resté globalement stable (1485 en 2012 versus 1450 en 2011), **le temps d'écoute moyen par appel a augmenté** (13mn 36 en 2012 contre 12mn 56 en 2011 soit +5%)

Les appelants demandent à être écoutés plus longtemps. La durée d'un appel à S.O.S Amitié n'est pas limitée dans le temps. Elle est fonction de la gravité de l'appel et l'écouteur adapte son temps d'écoute au besoin de ceux qui appellent. Cette augmentation globale du temps moyen, qui limite par définition le temps resté libre pour de nouveaux appels, signifie très probablement un alourdissement sensible du mal-être des appelants.

Profil des appelants

- Alors qu'en 2011, les hommes étaient plus nombreux à appeler que les femmes, (50.3% versus 49.7%), les femmes sont redevenues plus nombreuses en 2012 (51% versus 49%).
- Comme en 2011, 40% des appels émanent de nouveaux appelants alors que 60% concernent des appelants qui contactent plus ou moins régulièrement l'association.
- Par rapport à 2011, les appelants ont rajeuni. Ont augmenté : les appels des - de 25 ans (+1.8%) et ceux des 25/45 ans (+1.1%), alors qu'ont diminué ceux des 45/65 et ceux des plus de 65 ans (-1.1% chacun).
- Différence de raisons d'appels entre homme et femmes : les hommes appellent plus que les femmes pour des raisons de : sexualité +9%, solitude +3%, addictions +2%, alors que les femmes appellent plus que les hommes pour des raisons de : famille, sentiments +6%, relations humaines +3%, problèmes matériels (travail, finances logement) +2%.

Appels évoquant le suicide

Après une diminution sensible entre 2007 et 2009, le pourcentage des appels évoquant le suicide reste constant depuis 4 ans (2% des appels), soit **10 670 appels en 2012**. Ce pourcentage confirme que S.O.S Amitié joue essentiellement un rôle de prévention du suicide **en amont des pensées suicidaires**.

Dans leurs appels, ceux qui éprouvent des tentations suicidaires évoquent les raisons suivantes par ordre d'importance : souffrance psychique 38%, solitude 13%, problèmes de famille, sentiments 11%, rupture-deuil 9%, souffrance physique 8%, problème matériels 6%, violence 5%.

Comparaison entre appels par Téléphone, par Messagerie et par Chat.

Les appels par téléphone sont de loin les plus nombreux en proportion de nos appels (689 000 sur 696 000). Néanmoins, les appels sous forme de messagerie (4 442) ou par dialogue-chat (3 108) sont en constante croissance.

Différence entre les appelants au Téléphone ou par Messagerie et Chat :

- Par genre : Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à utiliser la Messagerie (3 femmes sur 4 internautes) et le Chat (presque 2/3 de femmes pour 1/3 d'hommes).
- Par âge : sans surprise, les appelants Chat sont très jeunes (90.6% des chateurs ont moins de 45 ans, dont 43.5% moins de 25 ans). Les adeptes de la messagerie suivent de très près avec 84% de moins de 45 ans, dont 34.7% de moins de 25 ans. 44.8% de ceux qui appellent au téléphone ont moins de 45 ans, dont 3.4% seulement ont moins de 25 ans.

■ Comparaison des raisons d'appel :

Il est d'abord important de noter que les tentations suicidaires sont largement plus évoquées par les internautes utilisant la Messagerie (26%) que par ceux utilisant le Chat (14%) et les appelants au Téléphone (2%).

La souffrance psychique est la première raison d'appel pour les 3 médias. Elle est cependant beaucoup plus forte pour la messagerie où elle est présente dans 72% des appels alors qu'elle ne représente que 37% pour le chat et 33% pour la Messagerie..

La solitude est la 2^{ème} raison d'appel pour les 3 médias mais là encore, elle est exprimée plus souvent en messagerie : 34%, contre 28% pour le Téléphone et 18% seulement pour le Chat

Sans doute, le chat témoigne-t-il, comme avec le téléphone, d'un acte volontaire d'échange avec les autres, au moyen de procédés plus dans "l'air du temps". D'ailleurs les appelants ayant recours au chat sont en proportion les plus jeunes de nos appelants. La messagerie, jouerait plus un rôle de "bouteille à la mer". Je crie avant tout ma souffrance, seul devant ma page, sans attendre de réponse immédiate, puisqu'elle peut avoir un délai de plusieurs heures.

Il faut de plus signaler que, pendant les horaires d'ouverture du Chat S.O.S Amitié (19h-23h) seulement 7% des appels en 2012 ont été pris (3 692) sur les 50 551 adressés. Une fois de plus, ces chiffres témoignent de notre cruel manque d'écoutes, tout particulièrement pour répondre aux Internaute.

(Comme pour les écoutes au téléphone, les écoutes internautes bénéficient d'une solide formation spécifique).

Tendances sur les six premiers mois 2013 :

Nombre d'appels : Le nombre total d'appels pris en charge est en légère baisse. Cependant, les appels par messagerie augmentent de 1.7% **et ceux par chat de 20%** (1 743 cette année pour 1 454 l'année précédente)*

La durée moyenne d'un appel continue à augmenter : **13mn 56.**

Le nombre d'appels féminins continue à progresser par rapport aux masculins (52.8% contre 50.7%).

Les 3 thèmes évoqués qui augmentent le plus dans cette même période sont, par ordre d'importance : solitude (+2%), souffrance physique (+0.9%), souffrance psychique (+0.4%).

On peut rappeler à ce propos le partenariat noué entre Google France et S.O.S Amitié en début d'année 2013. Google propose un lien vers S.O.S Amitié dès qu'un(e) internaute effectue sur google.fr une recherche par mots-clés pouvant faire état d'un mal-être. « En finir avec la vie », « suicide », « fatigué de vivre », ... plus de 600 recherches clés ont été volontairement intégrées par Google afin de permettre à l'internaute de repérer avec rapidité les coordonnées de S.O.S Amitié.

Contexte

Dans une société de la communication ET de l'individualité, S.O.S Amitié en France reçoit près de 3 millions d'appel par an. Et répond à 700 000 appels par an. S.O.S Amitié c'est 1 485 écoutants actifs dont très majoritairement des retraités. Il en faudrait quatre fois plus **pour répondre à la demande**

Le temps d'écoute a augmenté notablement en 2012, ce qui montre combien les personnes ont besoin de cette relation qu'ils ne savent plus trouver dans leur environnement.

Trois grands axes résument les motivations des appels : la souffrance psychique (38%), détresse relationnelle (33%) et les difficultés de la vie (19%)

Profil des appelants

Si les différences F/H sont assez faibles en taux d'appel, les sujets divergent. On retrouve en particulier une distinction sexualité/vie de famille qui renvoie aux normes et aux pressions perçues par chacun. Derrière, c'est bien l'angoisse de ne pas répondre aux attentes qui transparaît.

La montée en charge des appels par moyens numériques fait apparaître un fossé générationnel qui s'explique aussi par des habitudes différentes et par 2 considérations d'environnement :

- Il est plus discret pour un ado de passer par son ordinateur ou son i-phone
- Les ados sont généralement un forfait d'appels limité. Ils préfèrent donc passer par l'ordinateur familial ou personnel

Par ailleurs, le passage par l'intermédiaire de l'écrit, crée une protection, évite le contact direct, permet d'affronter l'autre plus facilement. On est dans une société de l'évitement.

La répartition des appelants par âge confirme la prédominance des « engagés ». Les 25-65 ans sont ceux qui doivent réussir 3 vies en 1 : professionnelle (et peur du chômage) ; familiale (et peur de la séparation, de vivre seule, de ne pas savoir assumer enfants ou parents) ; l'avenir (et crainte en termes de revenus, de santé, de logement...).

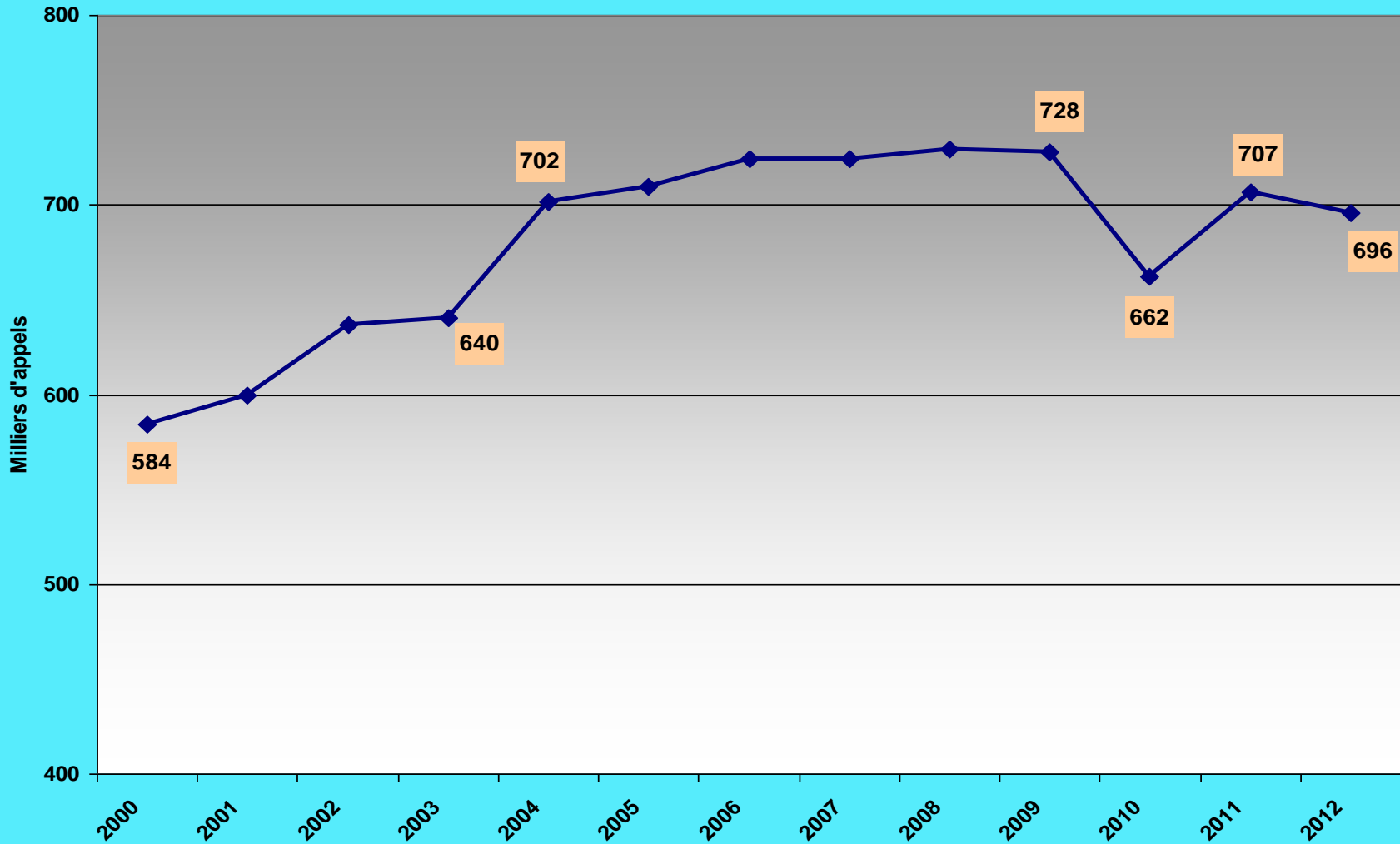
Appels évoquant le suicide

Forte diminution par rapport à 2007 qui n'a pas d'explication avant étude approfondie car dans le même temps, la tentation suicidaire n'a pas évolué de la même façon.

On peut cependant noter que l'appel des suicidants et suicidaires reste d'abord une alerte, un appel à l'aide. Dans une période aussi rude que la nôtre, il est possible que la décision soit plus souvent encore plus ferme et que donc ces malheureux ne cherchent même pas un réconfort, une dernière chance....

Pour finir, il est important de signaler qu'une structure comme S.O.S Amitié est un véritable service public solidaire qu'il serait impossible de maintenir dans un cadre professionnel pour des raisons de normes (travail de nuit, d'implication des employés...) et de coût. Un organisme qui fonctionne sur l'engagement de bénévoles souvent âgés et qui savent se mettre en cause, innover et recherche de nouveaux partenaires comme Google France.

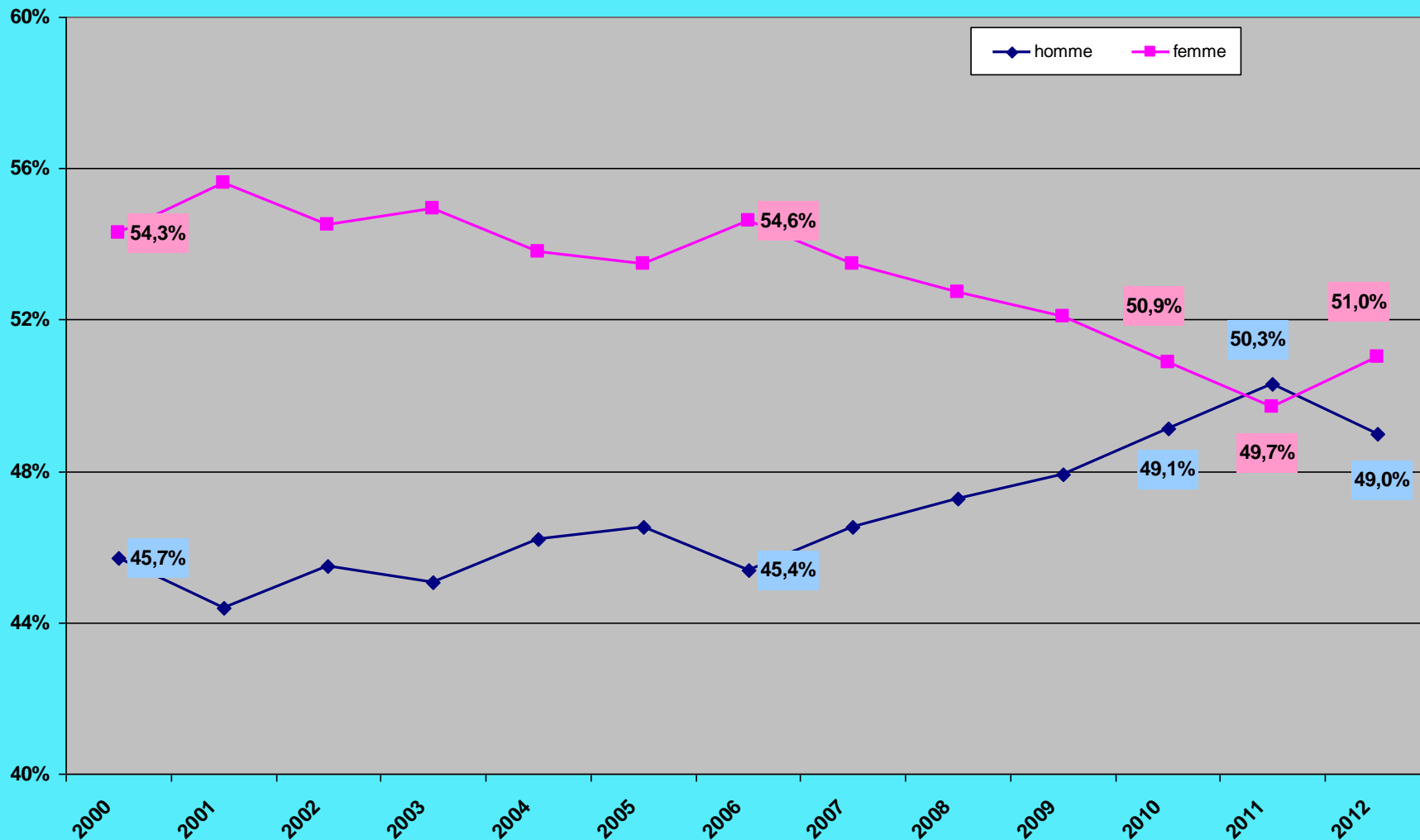
Les chiffres en France : Evolution du nombre des appels



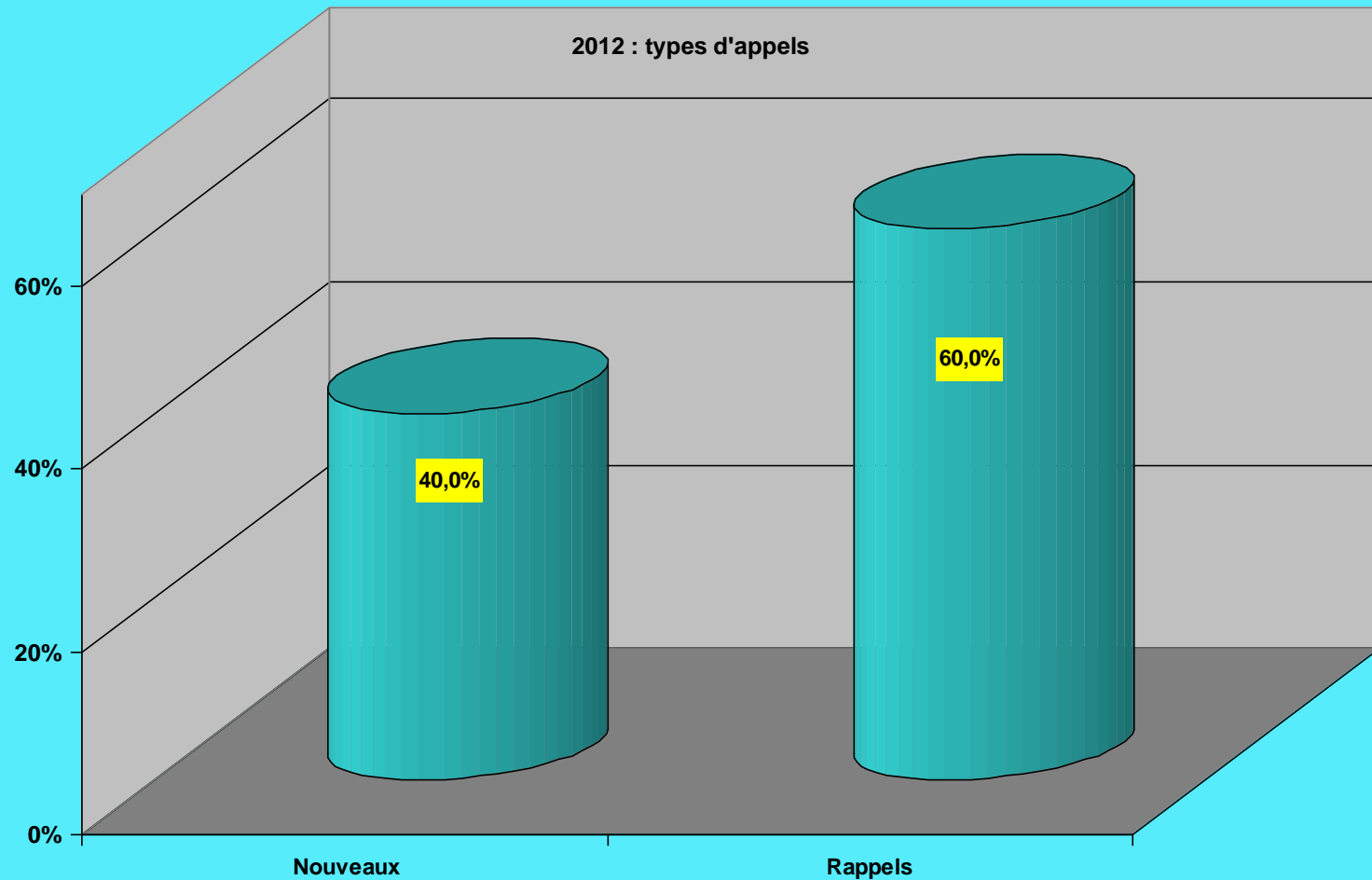
Rapport temps de présence // temps d'écoute et durée moyenne d'un appel

	2009	2010	2011	2012
Total temps d'écoute	150 470	148 357	151 368	157 694
% écoute / présence	49,8%	52,0%	53,0%	56,5%
Durée moyenne appel		12m50s	12m56s	13m36s

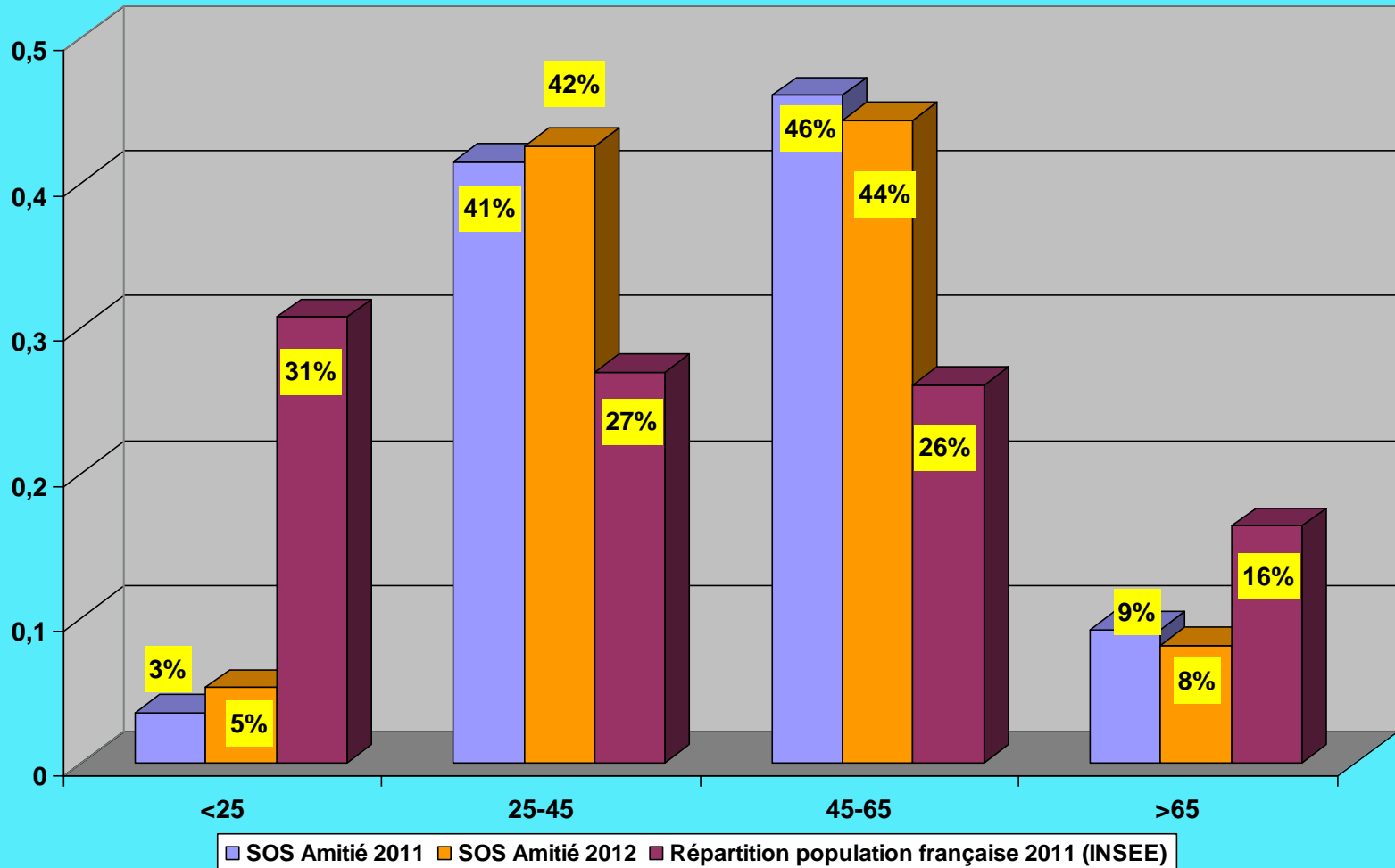
Répartition des appelants par genre



Répartition entre nouveaux appelants et ceux ayant déjà appelé S.O.S Amitié

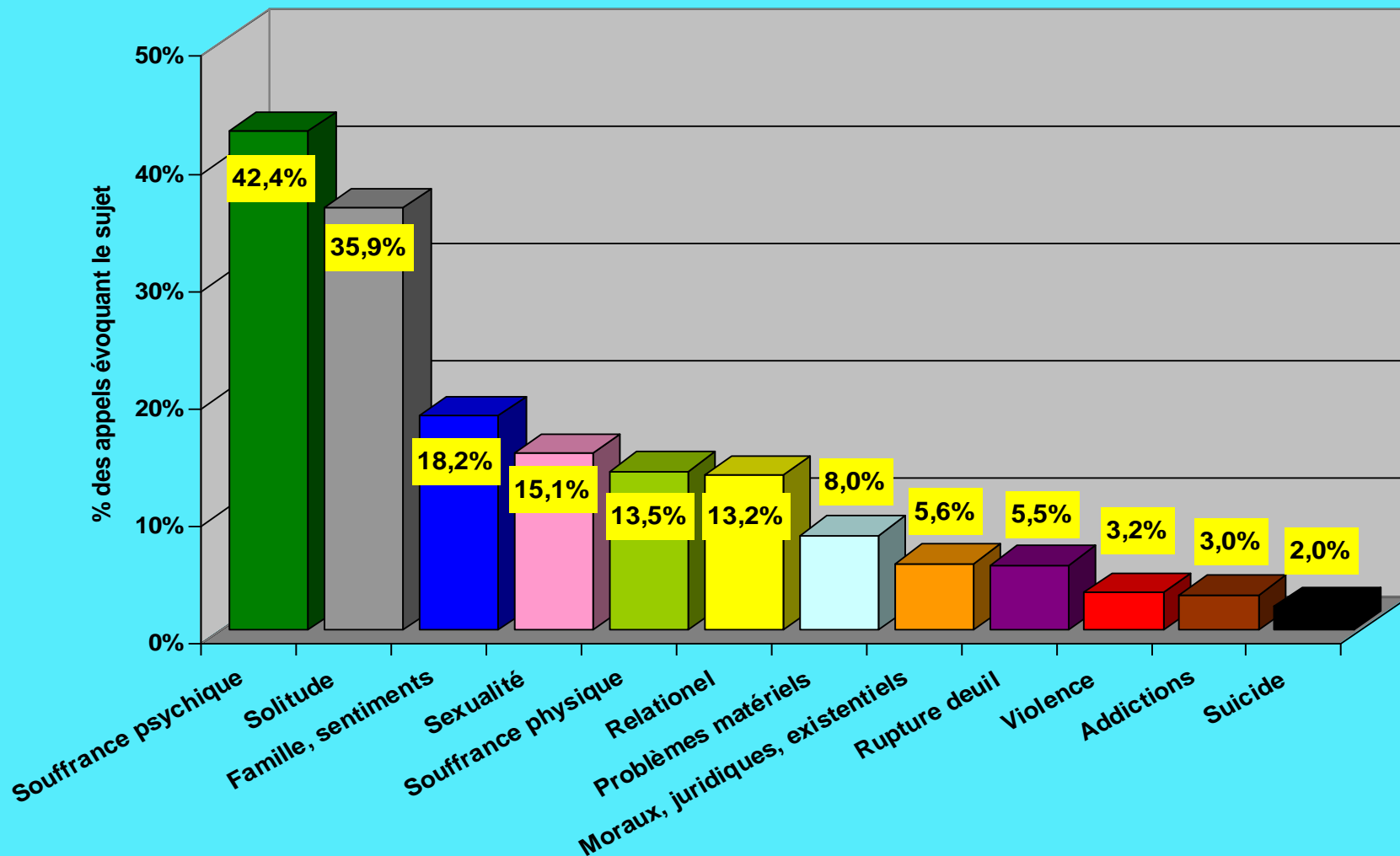


Répartition des appelants par âge

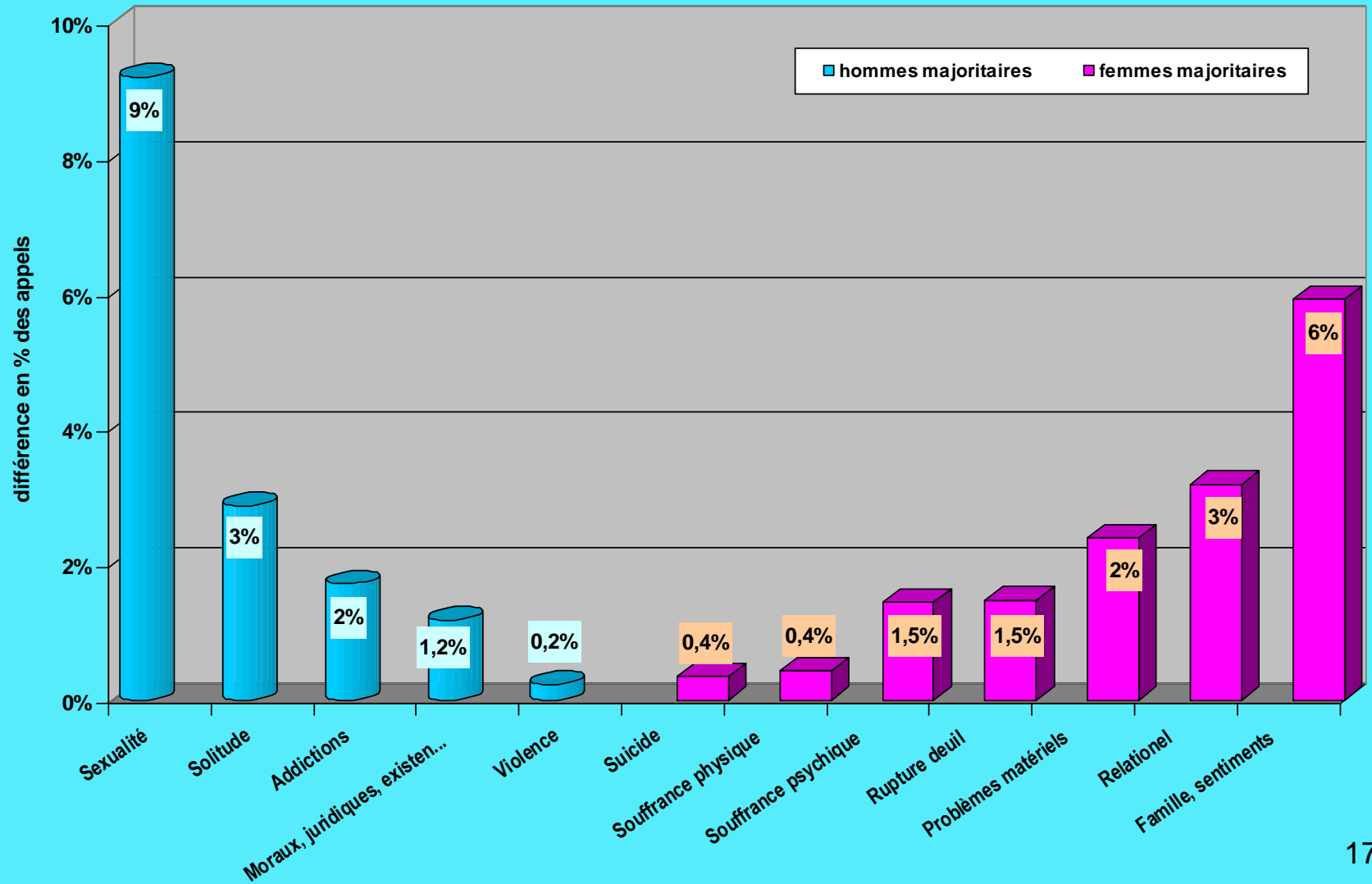


Sujets évoqués au cours des appels en 2012

(tous appels, hommes + femmes)



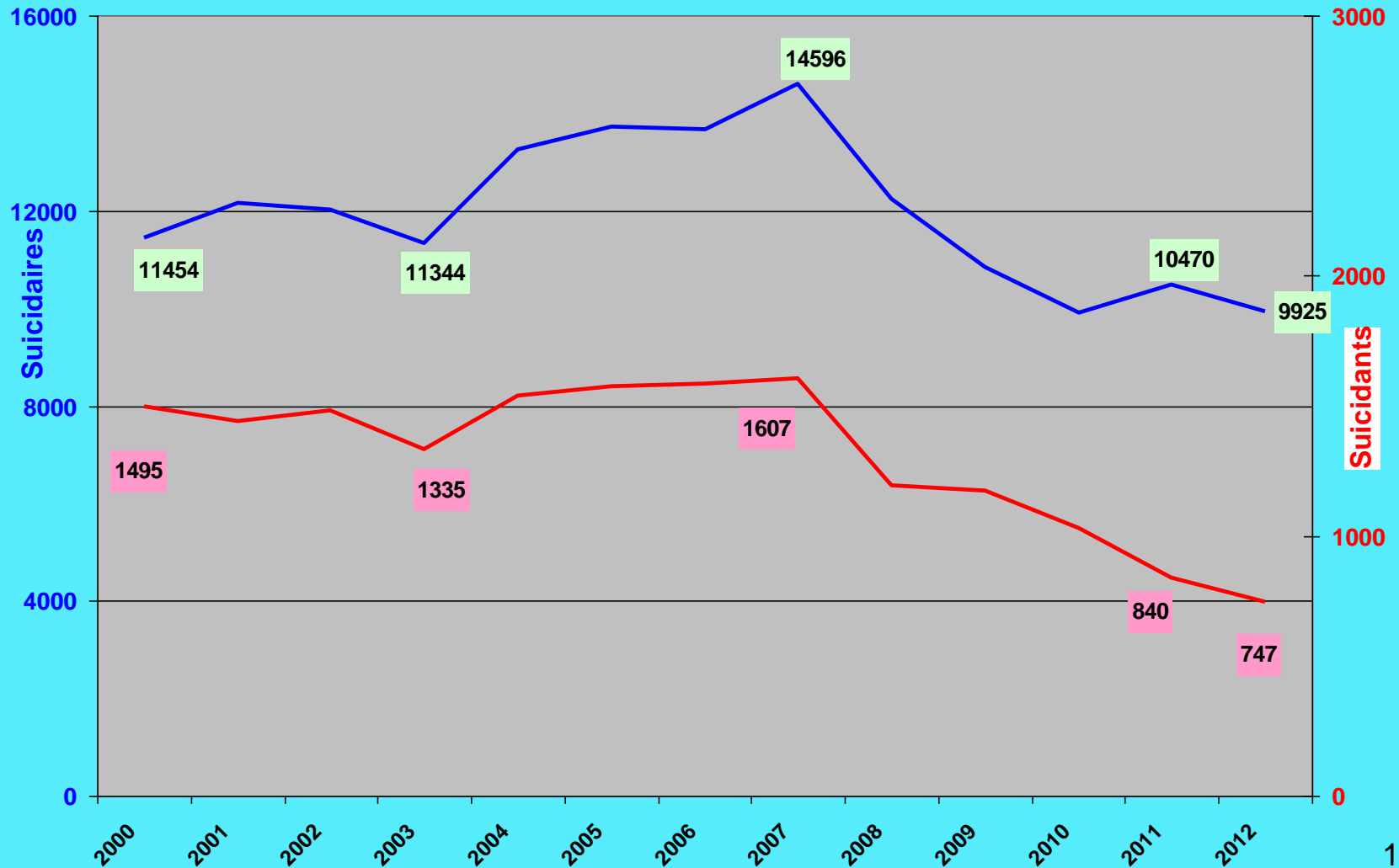
Problèmes prédominants chez les hommes et prédominants chez les femmes



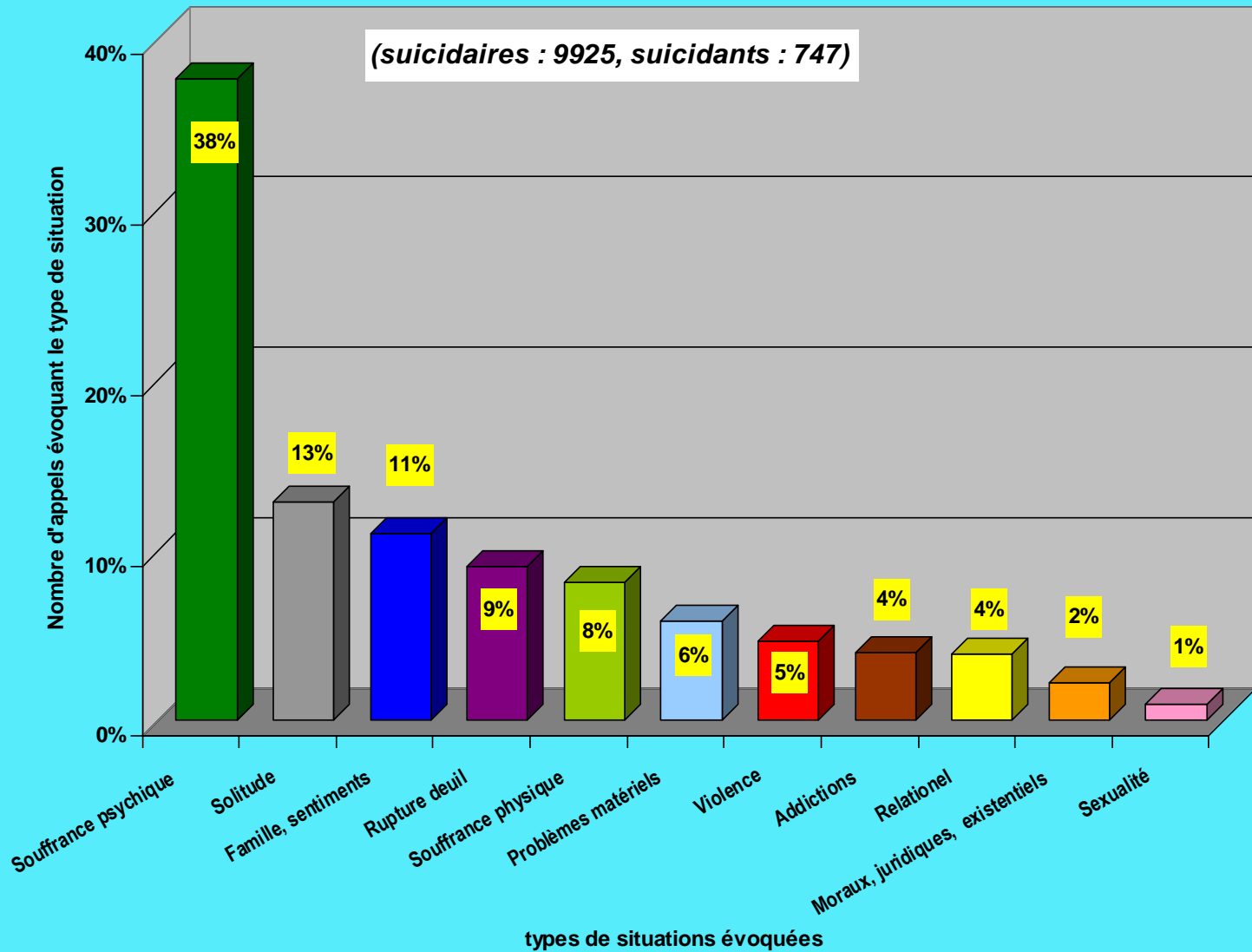
Nombre d'appels « suicidaires » (éprouvant des pensées suicidaires) et « suicidants » (en phase de passage à l'acte) de 2007 à 2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Suicidaires	14 596	12 241	10 830	9 882	10 470	9 923
% des appels significatifs	2,63%	2,19%	1,96%	1,94%	1,93%	1,85%
Suicidants	1 607	1 196	1 173	1 023	840	747
% des appels significatifs	0,29%	0,21%	0,21%	0,20%	0,15%	0,14%
Total suicide	16 203	13 437	12 003	10 905	11 310	10 670
% des appels significatifs	2,92%	2,40%	2,17%	2,14%	2,08%	1,99%

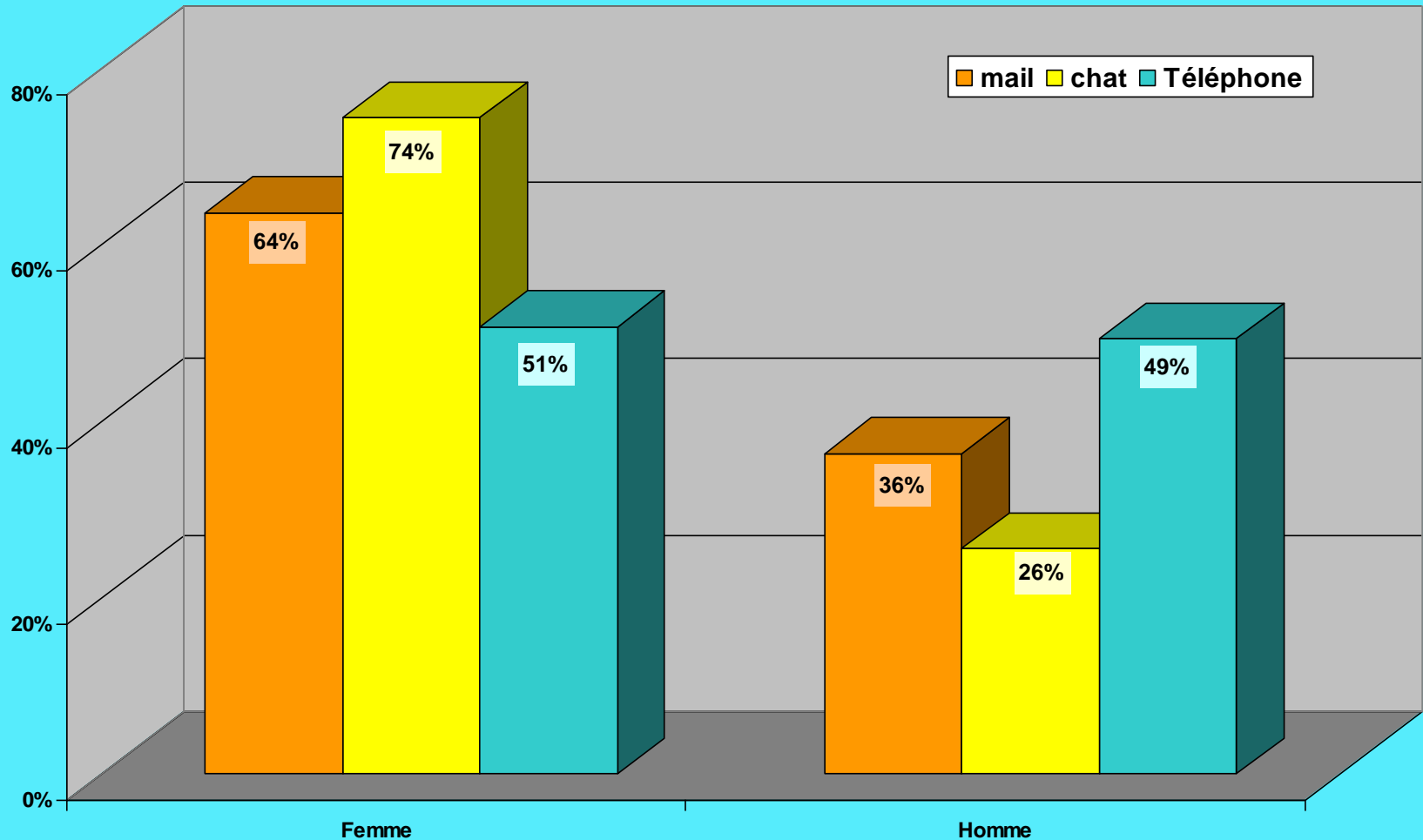
Courbes d'évolution du nombre d'appels suicidaires et suicidants de 2000 à 2012



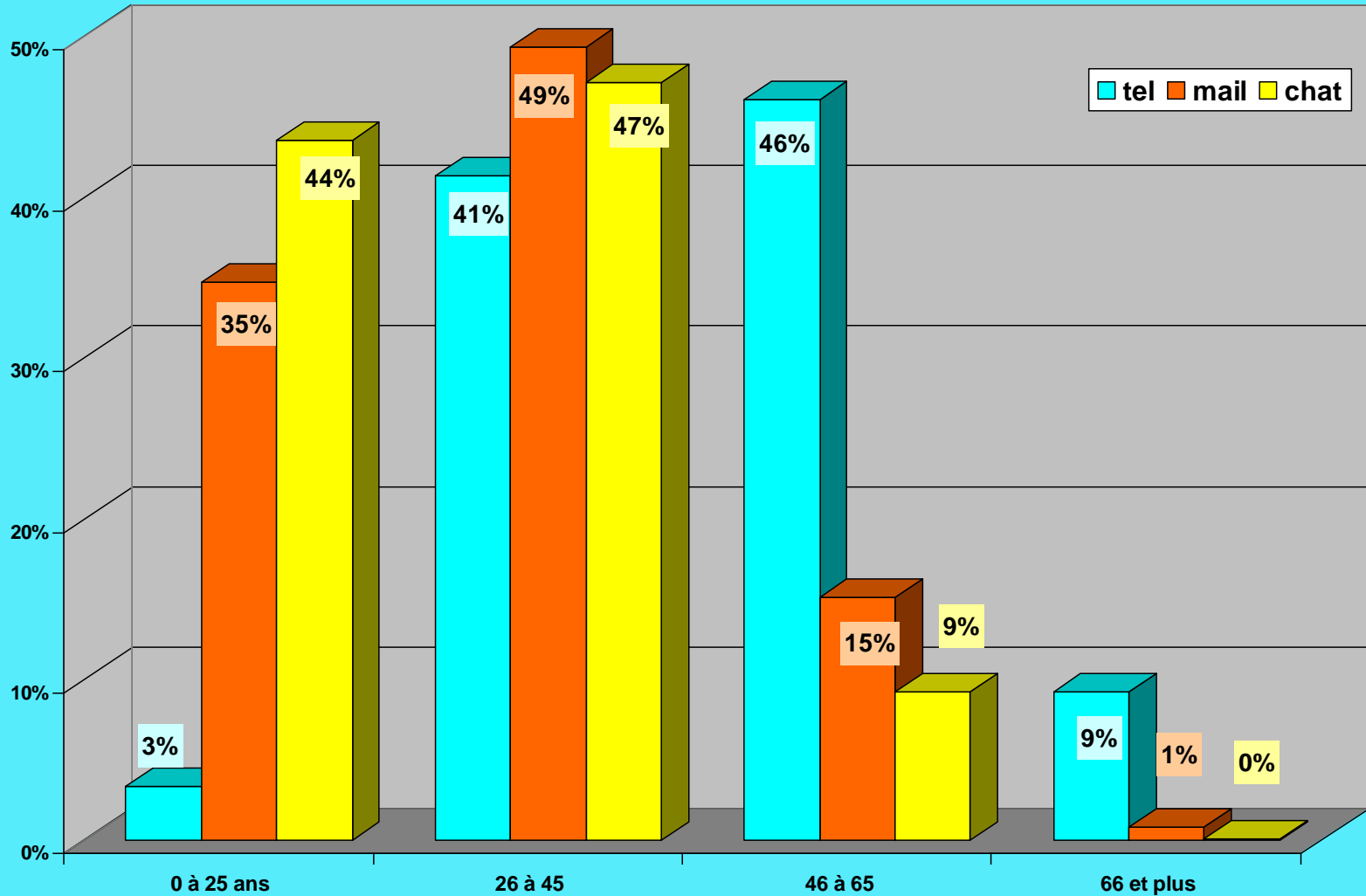
Problèmes évoqués en parallèle par les appelants suicidaires ou suicidants en 2012



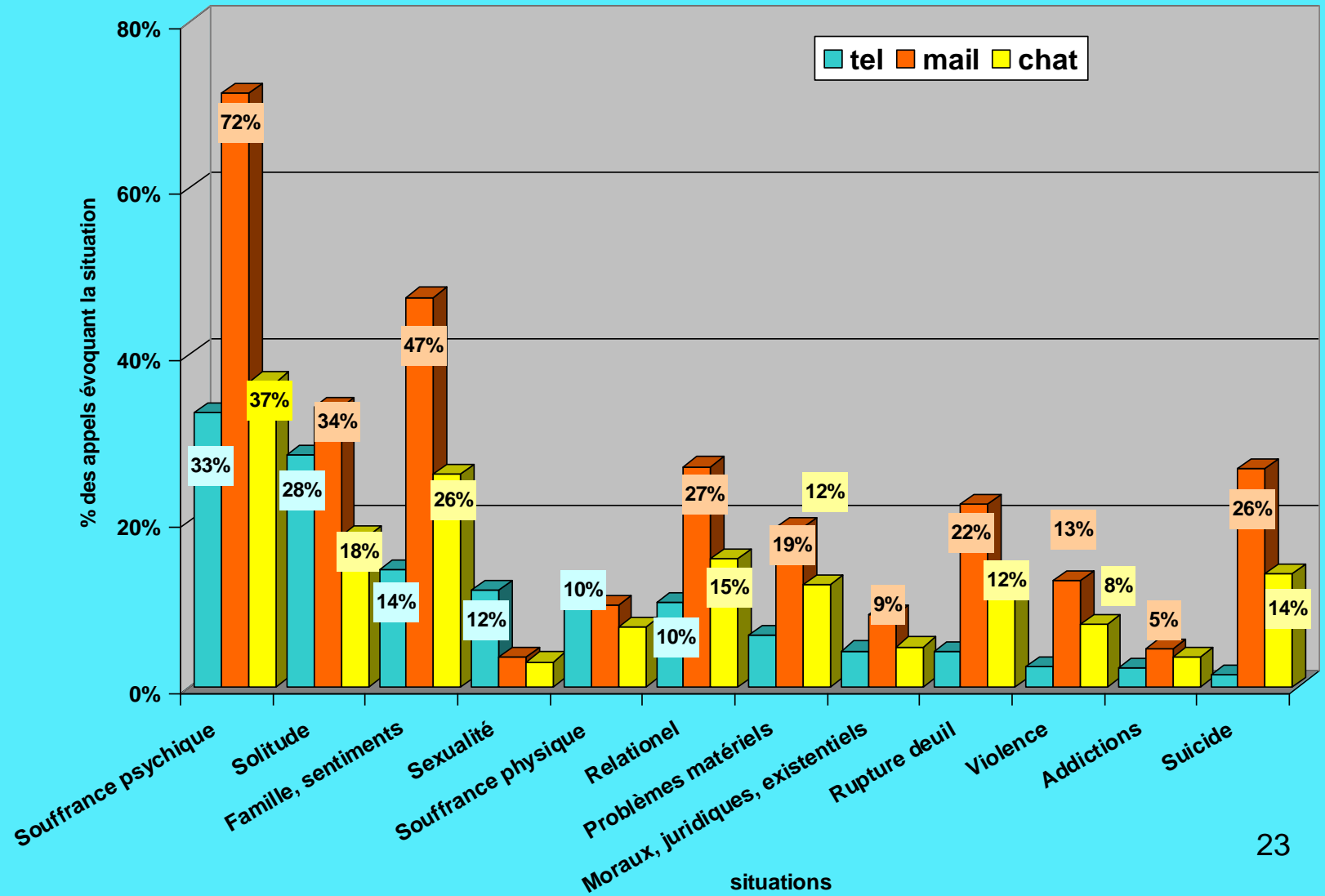
Différence de répartition par genre des appelants au téléphone, par messagerie et par chat



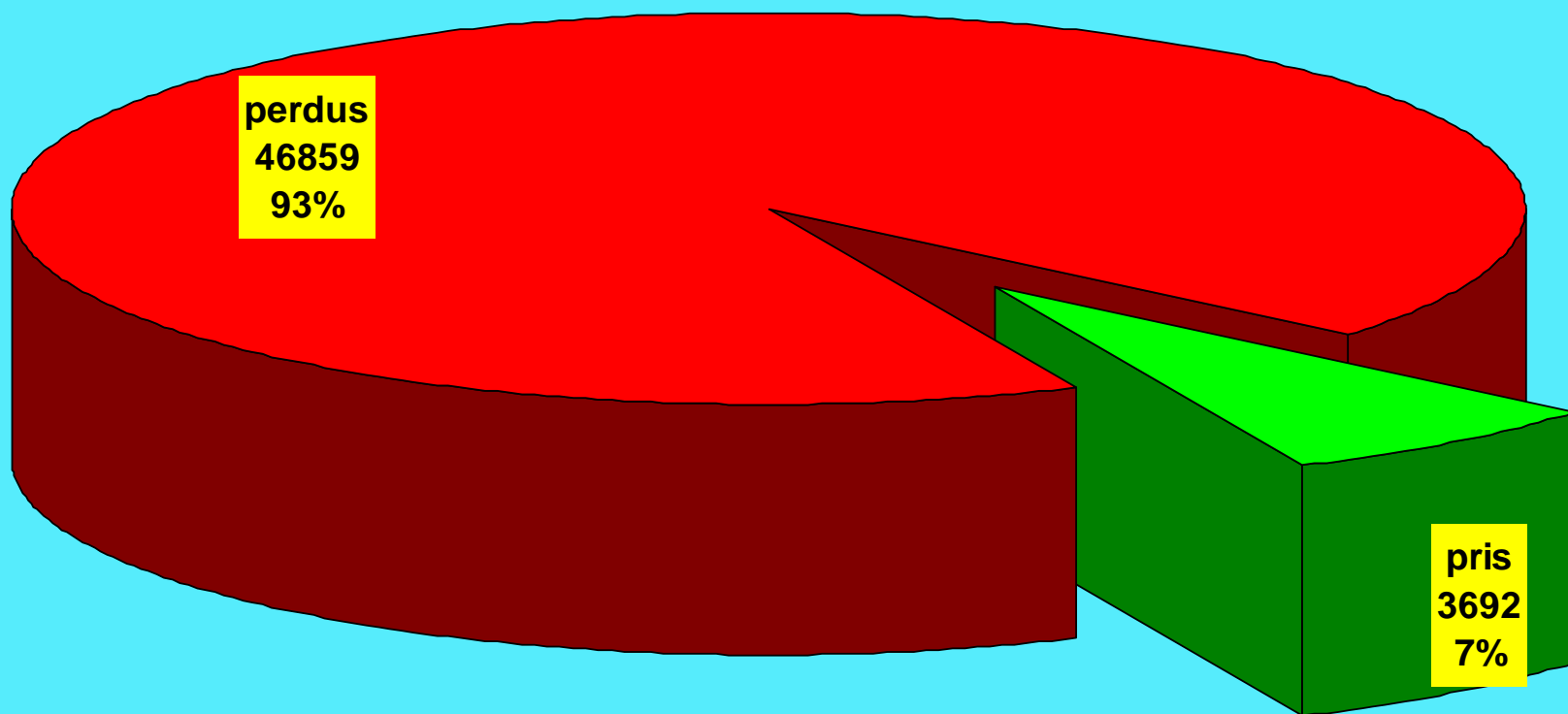
Différence de répartition par âge des appelants au téléphone, par messagerie et par chat



Différence de répartition par problèmes évoqués au téléphone, par messagerie et par chat



Chat 2012 : nombre d'appels pris et nombre d'appels perdus



Chiffres 1er semestre 2013 : nombre d'appels, temps d'écoute et durée de l'appel moyen

Comparaison 2013 / 2012 (1er semestre)			
	2013	2012	Δ%
Nombre d'appels total	342397	355986	- 3,8%
Nombre d'appels messagerie	2220	2182	+ 1,7%
Nombre d'appels chat	1743	1454	+ 19,9%
Temps d'écoute (h)	80090	80456	- 0,5%
% écoute/ présence	57,9%	56,0%	+ 3,5%
durée moyenne appel (min)	14,03	13,56	+ 3,5%

Chiffres 1er semestre 2013

Répartition des appels par type de problème évoqué : variation par rapport à 2012

