12e OBSERVATOIRE S.O.S AMITIÉ DES SOUFFRANCES PSYCHIQUES 2022

(Chiffres année 2021)

S.O.S Amitié

UN MAL. DES MOTS.

L'année 2021 marque sans aucun doute un virage dans la vie de l'association. L'engouement des candidatures reçues en 2020 s'est poursuivi, mais dans le même temps S.O.S Amitié recevait 30% d'appels supplémentaires et la durée des échanges s'allongeait sensiblement ! Résultat, nous ne prenons qu'un appel sur cinq, contre un sur trois il y a deux ans.

La typologie a elle aussi évoluée. Les relations sociales et sociétales ont largement été ébranlées par la crise sanitaire : les jeunes et plus particulièrement les étudiants, nous ont fait part de leurs difficultés de vie, du manque de projection dans l'avenir ; les plus âgés, dont certains étaient déjà fortement isolés, ont souffert de l'éloignement familial, des liens sociaux et amicaux gelés ; les actifs ont dû s'adapter entre précarité et télétravail. Pour S.O.S Amitié cela se traduit par des appels où **la santé psychique,** au sens équilibre de vie, s'est largement dégradée et **devient la première cause d'appel devant la solitude**. **Les professionnels ont également fait ce constat**.

Avec modestie mais consciente de son rôle, S.O.S Amitié continue sa mission d'écoute inconditionnelle, anonyme et confidentielle au service des personnes en souffrance psychique, souffrance sourde et persistante, précédant parfois un passage à l'acte bien plus radical. « S.O.S Amitié, la force de l'écoute » est le thème de notre prochain congrès, il s'est imposé sans difficulté au sortir de cette période.

Ghislaine Desseigne, Présidente S.O.S Amitié France

Sommaire

S.O.S Amitié

1. S.O.S Amitié écoute depuis 1960 p.4

2. Les points marquants de l'écoute en 2021 p.6

3. La moitié des appelants au téléphone expriment une difficulté de santé psychique p.7

4. Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide p.9

5. Les jeunes privilégient chat et mail pour appeler p.12

6. 2/3 des appelants sont des appelantes p.13

7. Les appelants sont davantage pris l'après-midi, au téléphone p.15

8. Les appelants contactent davantage S.O.S Amitié entre 18h et 22h, au téléphone p.16

9. Les appels durent 21 min en moyenne au téléphone et 36 min au chat p.18

10. 560 000 appels pris en 2021 p.19

11. 1 873 écoutants, c'est insuffisant p.20

62 ans d'écoute bienveillante

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 par le Ministère de la Solidarité et de la Santé pour la qualité de son action, l'association répond aux appels de détresse toute l'année, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, par téléphone, de 13h à 3h du matin, par chat et par mail. Son écoute est gratuite, anonyme et confidentielle. Elle est assurée par des bénévoles formés à l'écoute de façon spécifique, à partir de 44 associations locales, y compris une en langue anglaise, *Help*, réparties sur l'ensemble du territoire.

Cette période de pandémie de la Covid 19 connait un élan de solidarité qui amène une forte augmentation du nombre de candidatures d'écoutants et de ce fait du nombre d'écoutants : 1873 en 2021, soit une augmentation de près de 7% par rapport à 2020.

Pour la 12e 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. Le gouvernement lui a donné mission de répondre à certains appels de sa ligne Covid 19.

S.O.S Amitié écoute depuis 1960

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. Ainsi, **cette étude porte sur 26 987 appelants au téléphone de l'année 2021** et sur tous **les appels significatifs par chat (10 324) ou mail (5 244)**.

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 points marquants de l'écoute S.O.S Amitié en 2021

S.O.S Amitié

1. La première souffrance des personnes qui appellent S.O.S Amitié relève de la santé psychique (dépression, angoisse, maladies mentales) : 40% par chat, 45% par mail et 49% au téléphone. La solitude vient ensuite au téléphone : 31%.

2. Les pensées suicidaires restent à un niveau élevé. En 2021, au chat, 23% des appelants évoquent des pensées suicidaires (comme en 2020), par mail 30% (contre 32% en 2020 et 27% en 2019) et 17% au téléphone (comme en 2020 mais 14% en 2019).

3. Les jeunes appellent de plus en plus. Ainsi, au téléphone, les 15-24 ans représentent 17% des appelants tandis que cette tranche d'âge représente 12% des Français au 1er janvier 2022 (chiffre Insee). Nous ressentons de plus en plus fort la pression de leurs appels.

4. Les jeunes de moins de 25 ans pensent davantage au suicide que les plus de 25 ans. Par chat, 28% des moins de 25 ans évoquent le suicide (18% pour les plus de 25 ans), par mail, 41% (21% pour les plus de 25 ans), par téléphone, 28% (14 % pour les plus de 25 ans).

5. Les problèmes relationnels sont fortement évoqués par les moins de 25 ans : 31% au chat, 34% par mail et 27% au téléphone.

6. La pandémie a entraîné une augmentation des recrutements : le sentiment de solidarité s'exprime davantage. Pourtant, il y a une baisse des appels pris car la durée des appels augmente.

La moitié des appelants au téléphone expriment une difficulté de santé psychique

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, rupture, deuil).
Par mail, le suicide est la 2e situation évoquée après la « santé psychique ».
Au chat, c'est aussi la 2e situation évoquée après la « santé psychique ».
Au téléphone, c'est la 5e situation évoquée après « santé psychique», « solitude », « famille-sentiments », « difficultés relationnelles ».

Par téléphone, les évocations de situations sont stables par rapport à 2020 hormis les évocations de rupture-deuil qui ont augmenté et la santé psychique qui a légèrement baissé.

49% des appelants au téléphone évoquent leur santé psychique : troubles anxieux, angoisse, dépressions, maladies mentales.

Par chat, les évocations de situation sont relativement stables depuis 2020.
Il y a une très légère baisse de santé psychique, famille-sentiments, solitude.

La moitié des appelants au téléphone expriment une difficulté de santé psychique

S.O.S Amitié

Les pensées suicidaires restent à un niveau élevé

En 2021, au chat, 23% des appelants évoquent des pensées suicidaires (comme en 2020), par mail 30% (contre 32% en 2020 et 27% en 2019) et 17% au téléphone (comme en 2020 et 14% en 2019).

Par mail, par rapport à 2020, certaines évocations de situations connaissent une augmentation : santé psychique, problèmes relationnels, solitude, famille-sentiments*.

Le suicide a légèrement baissé mais reste à un niveau très élevé : il avait fortement augmenté en 2020.

L'évocation de violences a très sensiblement baissé.

* La situation évoquée « famille-sentiments » comprend les relations familiales parents-enfants, de couple ou sentimentales.

Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide

S.O.S Amitié

Par chat, 44% des appelants qui évoquent des pensées suicidaires ont moins de 25 ans.

Parmi les appelants qui évoquent des pensées suicidaires, il y a une grande proportion de jeunes de moins de 25 ans.
Par chat : 48% (58% en 2020)
Par mail : 49% (69% en 2020)
Par téléphone : 29% (26% en 2020)

Les jeunes expriment davantage leurs pensées suicidaires par écrit.

Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide

S.O.S Amitié

28% des jeunes de moins de 25 ans évoquent des pensées suicidaires au chat (31% en 2020).
41% par mail (39% en 2020, 34% en 2019).
28% au téléphone (idem en 2020 et 2019).

Parmi les jeunes de moins de 25 ans qui appellent, il y en a donc environ 1/3 qui évoquent des pensées suicidaires mais davantage par mail.

Les moins de 25 ans parlent beaucoup de suicide

S.O.S Amitié

Les situations évoquées par les moins de 25 ans sont d'abord, comme l'ensemble des appelants, la santé psychique. Ensuite, ce sont le suicide et les problèmes relationnels.

Viennent ensuite les relations familiales et sentimentales suivies par la solitude et la violence.

Les jeunes privilégient chat et mail pour appeler

S.O.S Amitié

La tranche d'âge 15-24 ans représente 12% des Français au 1er janvier 2022 et ils représentent 17% des appelants au téléphone. Leur besoin d'appeler se fait de plus en plus ressentir par les écoutants. Les moins de 25 ans s'expriment beaucoup par écrit. A l'opposé, les plus de 65 ans ne s'expriment quasiment pas par écrit, ils téléphonent.

La part des moins de 25 ans a sensiblement augmenté au chat, 38% contre 33% en 2020. Elle est stable par mail et en augmentation au téléphone avec 18% contre 15% en 2020 et 12% en 2019. Cette part au chat et par mail est sous-évaluée car il y a beaucoup d'âges non déterminés.

Au chat, 67% des appelants ont moins de 45 ans. Par mail, 55% ont moins de 45 ans. Par téléphone, 53% ont moins de 45 ans.

Les écoutants ne demandent jamais l'âge aux appelants. Ils le déduisent des indications données pendant l'échange.
Ils en ont davantage au téléphone qu'au chat ou par mail.

2/3 des appelants sont des appelantes

S.O.S Amitié

Les problèmes de relations familiales, de sentiments et de violence touchent beaucoup plus les femmes que les hommes.

2/3 des appelants sont des appelantes

S.O.S Amitié

Davantage de pensées suicidaires évoquées par chat et mail que par téléphone, par les hommes comme par les femmes.

Parmi les femmes qui appellent, 22% évoquent le suicide au chat (23% en 2019), 29% par mail (32% en 2020, 23% en 2019), 15% au téléphone (comme en 2020, 13% en 2019). Parmi les hommes qui appellent, 22% évoquent le suicide au chat (21% en 2020, 23% en 2019), 32% l'évoquent par mail (31% en 2020, 24% en 2019) et 19% l'évoquent au téléphone (20% en 2020, 17% en 2019). Les hommes évoquent davantage le suicide que les femmes au chat et au téléphone.

Les appelants sont davantage pris l'après-midi au téléphone

Matin : de 7h à 13h

Après-midi : de 13h à 18h

Soir : de 18h à 23h

Nuit : de 23h à 7h

Le total est supérieur à 100 % car certains appelants appellent plusieurs fois par jour

Le chat est ouvert de 13h à 3h du matin

Quel que soit le média, les femmes parlent davantage de santé psychique que les hommes, sensiblement plus de famille et sentiments mais aussi de violence. La solitude est davantage évoquée par les hommes. De même que le travail, les addictions ou la sexualité. Les hommes évoquent plus que les femmes la santé physique par mail contrairement au chat et au téléphone.

Les appelants contactent davantage S.O.S Amitié entre 18h et 22h

S.O.S Amitié

Le graphique ci-dessus donne le nombre moyen d'appels reçus en orange décrochés en bleu, suivant les heures de la journée. S.O.S Amitié reçoit plus d'appels en soirée.

Le graphique ci-dessus donne le nombre d'appels reçus en orange et le nombre de postes téléphoniques disponibles en bleu pour chaque mois de l'année 2021.

Les nombres d'appels pris sont directement liés au nombre de postes de téléphone disponibles à l'écoute, que ce soit en fonction de l'heure ou du mois

Les appelants contactent davantage S.O.S Amitié entre 18h et 22h

Le taux d'appels écoutés est meilleur les mercredis et jeudis que pendant les week-end où les besoins sont plus importants. Le week-end, les appelants sont davantage seuls avec leurs souffrances.

Les appels durent 21 minutes en moyenne au téléphone et 36 minutes au chat

S.O.S Amitié

Des durées différentes selon les médias

La durée moyenne des échanges téléphoniques est de 21 minutes (20 min en 2020), 76% 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 min (Ministère des solidarités et de la santé, mai 2019).

La durée moyenne a tendance à s'allonger (17 min en 2010). Les échanges sont plus longs au chat, 36 minutes en moyenne (idem qu'en 2020). 53% d'entre eux durent plus de 30 minutes.

Avec 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 ».

560 000 appels pris en 2021

S.O.S Amitié

1873 écoutants, c'est insuffisant

S.O.S Amitié

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

En 2021, 1 873 écoutants ont été présents au téléphone. 204 reçoivent les appels internet dont 195 reçoivent les appels chat et 107 les appels mails. Certains écoutants sont présents au téléphone et au chat ou à la messagerie.

Le nombre d'écoutants au téléphone a augmenté de près de 7% depuis 2020. C'est incontestablement l'effet du désir de solidarité dû à la pandémie. S.O.S Amitié n'a jamais connu autant de candidatures que depuis mars 2020.

3 055 000 appels reçus sur l'année et 559 244 appels pris, soit un taux d'appels pris de 18%.
En moyenne, plus de 10 000 appelants nous ont appelé chaque mois. Cependant, 3 000 appelants n'ont jamais été pris, soit un taux d'échec de 28%.

Au chat, nous prenons moins d'un appel sur 4.
S.O.S Amitié répond à tous les mails.

Quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, quand l'écoutant raccroche, le téléphone sonne immédiatement.
Pour répondre à une demande en croissance continue, S.O.S Amitié a besoin de 500 nouveaux écoutants.