

SOS AMITIÉ LYON « On cherche à apaiser l'autre, avec délicatesse et sans juger »

Françoise Japiot, nouvelle présidente de SOS Amitié Lyon détaille en quoi consiste la fonction d'écouter bénévoles, et en appelle aux bonnes volontés.

Comment vous êtes-vous engagée ?

« Quelqu'un de mon entourage était écoutante à SOS Amitié : il me semblait que cela lui apportait énormément dans sa vie. Arrivée à la retraite, j'ai choisi de m'investir à mon tour. »

Écoutez-vous de chez vous ?

« Surtout pas, car il faut couper avec sa vie personnelle ! Aller dans un lieu dédié permet d'être pleinement concentré sur nos échanges avec les appelants. SOS Amitié dispose de deux "postes" d'écoute : l'un à Villeurbanne, l'autre à Caluire »

Combien "d'écoutes" êtes-vous ?

« Nous sommes soixante bénévoles à Lyon, et 1 600 en France. Mais nous ne sommes pas assez nombreux, nous ne pouvons répondre qu'à un appel sur 3. Dès que l'on raccroche, cela sonne à nouveau. »

A quels moments répondez-vous ?

« La vocation de S.O.S Amitié est de répondre 24 h/24 h, et 7 jours sur 7. Depuis deux ans, un système national de routage des appels a été mis en place pour que nos appelants aient de meilleures chances d'avoir quelqu'un au bout du fil à toute heure.

Des moments plus chargés que d'autres ?

« Il y a davantage d'appels en fin d'après-midi et en début de nuit. Cela diminue ensuite vers 3 ou 4 heures du matin »

Combien de temps durent les appels ?

« Entre une minute pour quelqu'un, qui, par exemple, n'aimera pas le son de votre voix... et 1 heure, 1 h 30, 2 heures... C'est le contenu de l'appel qui détermine sa durée. »

Comment sait-on qu'il est temps de raccrocher ?

« Lorsqu'on a le sentiment que l'appelant a exprimé tout ce qu'il voulait dire et qu'il semble apaisé. Cela permet de laisser la place à d'autres appels. »

Avez-vous des appels réguliers ?

« Certaines personnes appellent plusieurs fois par jour. Parfois, nous sommes les seules personnes avec qui elles pourront tenir une conversation dans la journée. »

Certaines personnes sont-elles agressives ou moqueuses, comme dans le film « Le Père Noël est une ordure » ?

« Parfois, certains propos ne sont pas très agréables à entendre, voire grossiers. Mais il est rare qu'on nous traite mal au téléphone. Nous entendons plus souvent des remerciements que des insultes. Et puis, non, il n'y pas de référence au film ! »

Qui sont les appelants ?

« On compte 47 % d'hommes et 53 % de femmes. Les appels sont totalement anonymes et nous ne voyons pas les numéros de téléphone. Tout au plus avons-nous parfois une idée de l'âge de l'appelant grâce à sa voix,- Par ailleurs les adolescents et les jeunes adultes nous joignent peu par téléphone alors qu'ils sont de plus en plus nombreux à nous appeler par chat. Depuis deux ans nous pratiquons à Lyon cette écoute par chat et par messagerie qui est, elle aussi, complètement anonyme. Cette forme d'écoute « écrite » est un autre exercice pour nous. »

À l'écrit, c'est compliqué ?

« Cela demande un temps d'adaptation. Certains écoutants y arrivent très bien, d'autres ont plus de difficulté car on n'entend plus la voix, l'intonation, les silences, la respiration... autant d'éléments que nous apprenons à ressentir au fil des appels et que nous n'avons pas dans cette configuration. Avoir si peu de repères, cela peut être déstabilisant pour celui qui répond. »

Quels sont le plus souvent les problèmes évoqués ?

« La solitude, la rupture, le deuil, l'addiction, les souffrances psychiques ou psychiatriques, les problèmes relationnels, le suicide aussi... »

Quel est votre rôle ?

« Nous accueillons tout le monde, toutes les détresses, sans tri, sans jugement. Nous cherchons à apaiser la personne avec délicatesse. Nous ne donnons pas de conseils, car nous ne sommes aucunement des psychologues ! En général un climat de confiance s'installe et les échanges peuvent être très profonds. Grâce à l'anonymat et à la confidentialité, la personne qui appelle peut se confier sans risque sur ce qui la fait souffrir car il n'y a pas de jugement. Le téléphone est un outil de communication formidable pour cela ! »

N'est-on pas tenté de donner des conseils ?

« C'est parfois difficile ! Mais, nous-mêmes, quand on y réfléchit, avons-nous véritablement envie de recevoir des conseils et de les suivre ? » (sourires)

Que vous apporte l'acte d'écouter ?

« On se sent utile. Nous recevons de multiples petits mots de remerciements, mais aussi des dons qui nous montrent à quel point nous avons pu aider des personnes à un moment ou un autre de leur vie. Ecouter nous apporte une meilleure connaissance de nous-mêmes, de nos propres fonctionnements. On devient encore plus attentifs à nos proches. »

Que vous disent toutes ces conversations sur l'âme humaine ?

« Qu'il faut être plus tolérants les uns avec les autres, avec nos proches, nos voisins, nos collègues... »

SOS Amitié Lyon recrute. Qui sont les bons candidats ?

« Il n'y a pas de « mauvais » candidats mais l'écoute S.O.S. Amitié ne s'improvise pas et demande de suivre une formation sérieuse. Il faut, par exemple, apprendre à garder une juste distance avec l'appelant et ses problèmes, tout en manifestant beaucoup d'empathie. Ne jamais oublier que lorsque nous répondons à un appel, c'est toujours au nom de S.O.S Amitié, et pas en notre nom propre : nous aussi sommes anonymes...

La formation que nous proposons est à la fois théorique et pratique, en lien avec un psychologue et des écoutants expérimentés.

Ceux qui souhaitent nous rejoindre s'engagent moralement pour deux ans et pour un temps d'écoute de 20 heures/mois. Ce temps peut être négociable en cas de fortes contraintes personnelles. Les permanences d'écoute sont de quatre heures que l'écouter planifie comme il le souhaite. Chacun participe aussi à des séances régulières d'échanges entre écoutants, animées par un psychologue. C'est l'occasion de parler de ses ressentis et d'éventuelles difficultés rencontrées à l'écoute. Et puis nous avons une vie associative dynamique : nous sommes une équipe très sympathique ! »

Vous cherchez aussi des financements ?

« Nous sommes tous bénévoles mais nous devons payer des locaux, changer des ordinateurs, acheter du petit matériel etc. Tous les dons sont les bienvenus, même les tout petits montants... Et ils sont déductibles des impôts. »

Propos recueillis par Sophie MAJOU

PRATIQUE :

SOS Amitié Lyon : écoute anonyme et gratuite 24h/24 - 7j/7 au 04 78 85 33 33

Numéro national : 09 72 39 40 50. Par chat ou messagerie : sos-amitie.com (de 13h à 3 h).

Candidatures : sos-amitie-lyon.fr ou par mail sosamitielyonrecrute@gmail.com

ou par courrier : S.O.S Amitié Région de Lyon BP 11075 – 69612 Villeurbanne Cedex

« J'avais 21 ans... J'ai eu une rupture amoureuse et un grand coup de désespoir. J'ai tapé sur Google les mots "suicide", "envie de mourir". Les coordonnées de SOS Amitié-Lyon sont apparues. J'ai téléphoné, et... pleuré pendant de longues minutes. En face, mon interlocutrice a été très patiente ! Son invitation à m'exprimer n'était pas intrusive, mais suffisamment présente pour que je parle. C'était une dame d'un certain âge qui a posé les bons mots. Elle m'a fait voir la situation selon une certaine perspective. C'était court, mais suffisamment intense pour me... sauver la vie. J'ai rappelé deux ou trois fois, ensuite et ai eu d'autres interlocuteurs. Mon titre "Derniers Instants", dont le clip est visible sur Youtube, est donc tout naturellement dédié à S O S -Amitié Lyon. »

« SOS Amitié-Lyon m'a sauvé la vie ! »

Olivier Tonnelier, ancien journaliste à RCF Lyon, devenu slameur à succès sous le nom d'Eurêka