

Entretien avec Jean-Pierre Igot, président de SOS Amitié France.

« SOS Amitié : pas de conseils, uniquement de l'écoute »

SOS Amitié France est un baromètre de la santé psychique de la population qui met en évidence une « progression du mal-vivre et de la solitude ». Ce service de téléphonie a pour particularité d'être totalement centré sur l'écoute : ni conseil ni orientation. Il offre un espace libre où chacun peut s'exprimer sans contraintes. Et les appelants apprécient de parler à des non-professionnels, des gens « comme eux ».

La Santé de l'homme : Vous mettez à disposition des personnes qui viennent vers SOS Amitié France un service de téléphonie-santé. À quoi sert-il ?

Nous mettons à disposition un service d'écoute téléphonique qui n'est pas tout à fait assimilable à la seule téléphonie santé car j'y associe le côté social. À SOS Amitié France, nous ne traitons pas exclusivement des questions liées directement à la santé, nous abordons aussi, dans nos échanges, de nombreux sujets qui touchent au mal-vivre : des problèmes de société, de rapport au travail, de relations, de solitude, etc. Notre téléphonie est un service complémentaire à tous les dispositifs classiques et, bien évidemment, médicaux. J'aime bien rappeler l'histoire de la création de notre association, il y a maintenant cinquante et un ans : le pasteur Casalis et un haut fonctionnaire de la direction départementale des Affaires sanitaires et sociales (Ddass) avaient constaté qu'il manquait un dispositif qui ne soit pas perçu comme une émanation des pouvoirs publics et qui aurait comme mission l'accompagnement direct des personnes. Avec une condition : la présence de bénévoles ; cela permettrait aux personnes de parler à des gens qui ne sont pas médecins, et d'échanger d'une manière différente. Voilà ce qui

définit encore aujourd'hui notre pratique de l'écoute.

S. H. : Considérez-vous que cette téléphonie a une place particulière dans les actions de prévention ?

La téléphonie, complétée par Internet, a une position particulière car elle permet à deux interlocuteurs – l'appelant et l'écouter – d'entamer un échange sans face-à-face, anonyme. Je suis persuadé que cette écoute à distance entraîne une expression différente. Cette « autre chose », de notre point de vue, est fondamentale. Les personnes qui appellent y tiennent. Nous avons de nombreux témoignages allant dans ce sens. Ils insistent sur l'importance de ce système d'écoute et d'échange.

S. H. : Pourquoi les usagers recourent-ils à vos services ? Qu'en attendent-ils ?

Ils attendent de nous une position de bénévole. Je le dirai autrement : « un ami ». Les gens nous disent : « *Vous êtes comme moi, confronté à la même vie, vous n'êtes pas au-dessus, dans le savoir, je peux parler avec vous librement...* » Comme nous garantissons l'anonymat dans nos échanges, il s'instaure, petit à petit, un climat de confiance, une sorte de tranquillité d'esprit qui permet un échange libre et serein. C'est notre objectif.

S. H. : Quels sont les services proposés par vos écoutants ? Du conseil ? De l'orientation ?

Il n'y a pas de conseil mais de l'écoute, de l'écoute et encore de l'écoute ! C'est loin d'être le plus facile. Nous recevons nombre de candidats bénévoles que nous ne pouvons pas recruter, malgré notre envie, parce que nous estimons qu'ils ne sont pas en

position d'être de véritables écoutants... C'est un constat. Être en position d'écoute, comme nous l'entendons, c'est offrir à la personne qui est de l'autre côté de la ligne un espace tout à fait libre, dégagé, non orienté, qui n'a d'autre projet que de permettre à cette personne de parler d'elle, sans contrainte. Nous excluons donc de nos dialogues tout conseil et toute orientation, contrairement à d'autres services de téléphonie dont c'est la mission.

S. H. : Votre antériorité vous permet sans doute d'avoir du recul sur votre pratique. Quelles en sont les évolutions ?

Nous avons, par an, un peu plus de sept cent mille appels et beaucoup de personnes utilisent la ligne de nombreuses fois. La nature des appels a fortement changé ces dernières années. Notre téléphonie est utilisée aujourd'hui à près de 87 % par des actifs. Nous avons actuellement une majorité d'hommes. Nous recevons aussi plus d'appels de jeunes, *via* Internet... Les questions de travail, de solitude, de mal-vivre sont en progression. La société est plus difficile à vivre, c'est indéniable.

Propos recueillis par **Denis Dangaix** journaliste.

Pour en savoir plus
www.sos-amitie.org (où l'on trouve également les numéros d'appel régionaux).