

SOLIDARITÉS



Depuis 55 ans, SOS Amitié offre une écoute en or à ceux qui se sentent seuls dans leur détresse.

Comme une bougie dans la nuit

PAR NICOLAS DE LA CASINIÈRE

LE CADRE FEUTRÉ de cet appartement parisien contraste avec le décor du coup de fil : « Cette fillette appelle de l'hôpital, depuis sa chambre stérile, raconte Dominique, bénévole à SOS Amitié depuis 20 ans. L'enfant a une leucémie. On lui cache qu'elle va mourir, mais elle, elle le sait. Une aide soignante lui a donné le numéro de SOS Amitié. Ce jour-là, l'écoutante est perturbée : 24 heures plus tôt, sa fille enceinte a perdu ses jumeaux... Elle prend quand même sur elle, déroulant un conte qui parle de l'approche de la mort, une jolie histoire... »

Cheveux poivre et sel, voix assurée, Dominique s'interrompt un instant, avant d'ajouter : « C'est le principe de

notre écoute : chacun de nos bénévoles fait au mieux, avec sa sensibilité et une part d'improvisation, en reformulant des questions, sans induire de réponses. »

Même si elles sont bien entourées, certaines personnes se sentent si seules dans leur détresse qu'elles appellent SOS Amitié comme on jette une bouteille à la mer. Beaucoup croient leur accablement insurmontable. Comme cet homme qui s'enferme dans sa bulle en soupirant : « Pouvez pas me comprendre... » L'écoutante rétorque : « C'est vrai ! Je suis une extraterrestre. Je dois venir d'une autre planète si vous pensez que je peux pas comprendre les chagrins humains ». La remarque a

PHOTO : © SIGNATURE/FLORENCE BROCHOIRE



Face à notre photographe, Marie-José Cronel, porte-parole de SOS Amitié en Île-de-France. Les écoutants, eux, doivent tous rester anonymes.

désarçonné et finalement déridé le malheureux.

SOS Amitié agit comme un miroir grossissant différent envers chaque situation, chaque instant, chaque personnalité. « Je suis sur un tabouret, j'ai la corde au cou, dites-moi ce qu'il faut faire... », annonce un jour un homme au téléphone. « Ah ben v'là autre chose ! » répond du tac au tac

Dominique, comme une réplique de théâtre de boulevard. « Je n'ai pas réfléchi, c'est sorti instinctivement, se souvient-elle. Faut dire qu'il en faisait un peu trop ! »

Avec cette pirouette souriante, l'éponge à malheur attendue a finalement absorbé le trop plein d'angoisse, et le coup de fil a pu se clore par un « Allez, on va aller prendre un

Solidaires!

Ce mois-ci,
Sélection Reader's Digest,
la Banque humanitaire
et OneHeart.fr
soutiennent SOS Amitié!



café chacun de notre côté. Vous m'avez fait peur... »

Il n'existe ni recette ni astuce reproductible pour dénouer des angoisses pénibles. « Nous sommes comme une bougie à la fenêtre pour des gens perdus, la nuit », insiste Dominique.

Les bénévoles de SOS Amitié sont toujours anonymes. Leurs prénoms sont donc ici fictifs, mis à part pour Marie-José Cronel, qui n'est pas écoutante, mais porte-parole de l'association en Île-de-France (photo page précédente). L'anonymat protège l'appelant, lui permet de s'exprimer en toute confiance. Il protège aussi les écoutants des malades mentaux et des gens aux intentions troubles. Règle d'or, la confidentialité interdit à toute personne, journalistes compris, d'être présente lors des appels.

Créée en 1960, l'association compte 50 postes d'écoute dans toute la France, dont un en anglais, et un service de messagerie et de *tchat*, privilégiés par les adolescents.

Les quelque 700 000 appels par an sont reçus par 1 700 bénévoles. Il en faudrait davantage pour répondre à la demande.

Qui peut remplir ce rôle d'écouter ? « On se méfie des sauveurs, des étudiants en psycho, confie Martine, la soixantaine et une voix douce qui la fait souvent passer pour une jeune fille. SOS Amitié a besoin de bénévoles sensibles, mais solides et prêts à mettre leurs jugements de valeur de côté. Il faut être capable d'écouter parfois des gens très violents, des bourreaux, des violeurs... Ça m'est arrivé une fois avec un pédophile, j'entendais la souffrance de quelqu'un en crise qui appelait au secours pour ne pas passer à l'acte auprès d'un enfant présent dans l'appartement... On se dit qu'on a sans doute servi à quelque chose, ce jour-là. »

En reposant sa tasse de café, elle se souvient : « J'ai reçu cet appel d'un homme qui disait : "J'ai peur, très peur". Il venait de violer une femme. À ce moment-là, je n'écoutais pas le violeur, j'écoutais la personne... Même si j'avais envie de l'envoyer à la police, je me suis contentée de lui rappeler la loi, lui signifier que c'est un crime passible de cour d'assises... » Mais Dominique le concède : pendant

 Retrouvez les vidéos de nos personnalités solidaires sur www.selectioncltc.com et sur OneHeart.fr, la plateforme web de la solidarité et de l'environnement.

cet appel, elle n'a pas pu oublier que sa propre fille a, un jour, été violée.

Une fois par mois, autour d'un psychologue, un groupe de parole permet aux bénévoles de s'alléger du poids des confidences trop pesantes. Sans attendre ce rendez-vous collectif, chaque passage de relais aux postes d'écoute comporte une phase de transmission, pour ne pas se laisser phagocytter par un concentré de quatre heures des malheurs du monde.

« On apprend surtout qu'il faut gérer la frustration de ne jamais connaître la fin de l'histoire dont on nous a confié une bribe, dit Fabienne. Parfois la communication se conclut par "Merci, ça m'a fait du bien de parler", et c'est déjà formidable. »

Beaucoup d'appelants concèdent que SOS Amitié ne va pas résoudre leur problème, mais apprécient d'être entendus avec bienveillance... « J'ai eu un jour ce monsieur atteint d'une maladie incurable qui me disait : "J'ai mal, j'ai peur de mourir, mes proches ne veulent pas m'inquiéter mais moi, je sais...", se remémore Christophe. Cette surprotection de l'entourage aggravait son moral. Être écouté lui a fait du bien. »

Certaines personnes raccrochent en colère, d'autres rappellent cinq minutes après avoir raccroché ou

s'excusent après coup : « Quand je vous ai insultée, je buvais. Je tiens à vous dire que ça va mieux ». »

De temps à autre, la conversation possède la magie de ces relations instantanées et intenses possibles avec quelqu'un qu'on ne connaît pas, qu'on ne verra jamais. « C'est ce qui nous fait tenir, 20 ans de bénévolat, quatre heures par semaine dans un bureau pour répondre au téléphone,

dit Dominique. Je remercie toujours les gens de nous confier leur intimité en toute confiance. Ils nous font un cadeau incroyable. Même si on est plus souvent renvoyé à notre impuissance qu'à des mots de gratification... »

À un stand présentant SOS Amitié au public

sur une place de Paris, une femme de 80 ans s'est un jour approchée d'une bénévole : « Voilà des années que je voulais vous dire ma gratitude, murmura-t-elle. C'était il y a 50 ans. J'étais folle de rage, prête à quitter mon mari. J'ai vu une affiche dans un café. Entourée d'ivrognes, j'ai appelé, et il y avait cette voix qui m'a écoutée et que toute ma vie j'ai voulu remercier. Elle est restée dans mes pensées. »

www.sos-amitie.com
Pour faire un don, devenir écoutant ou consulter la carte des antennes locales de SOS Amitié <contact@sos-amitie.com>