



S.O.S  
Amitié



## p 3 L'association

- Une association reconnue d'utilité publique
- Alain Mathiot, président de S.O.S Amitié France
- Christophe Malavoy, parrain de S.O.S Amitié France

## p 6 Les chiffres-clés

- L'association S.O.S Amitié France en 2017
- Qui appelle S.O.S Amitié ?

## p 8 L'historique

- 57 ans d'écoute
- Aujourd'hui

## p 10 L'observatoire des souffrances psychiques

- Les pensées suicidaires s'expriment de plus en plus chez les jeunes
- La souffrance psychique et la solitude restent les causes majeures des appels
- Un manque crucial d'écouter, surtout la nuit

## p 14 Faire de l'écoute une priorité

- Une écoute anonyme
- La messagerie et le chat pour les plus jeunes
- Focus sur « La Journée Nationale de l'Écoute »

## p 18 Sortir du silence

- L'ouvrage de S.O.S Amitié
- Un témoignage des bénévoles

## p 20 L'importance des partenariats

- Partenariat avec Facebook et Google
- « Mettre des mots sur les maux » avec Facebook et Instagram

## p 22 Les écoutants, piliers de l'association

- L'écoute ne s'improvise pas, elle nécessite une compétence
- La formation initiale
- La formation continue
- Un manque d'écouter grandissant
- Le congrès S.O.S Amitié

## Une association reconnue d'utilité publique

S.O.S Amitié est une fédération de 44 associations locales regroupant 1600 bénévoles répartis en 55 postes d'écoute au téléphone, à la messagerie et au chat.

S.O.S Amitié, plate-forme d'écoute anonyme et bénévole, accueille depuis plus de cinquante ans les appels de détresse de tous ceux qui ont besoin d'être entendus en France.

Reconnue d'utilité publique pour son action dans la prévention du suicide, elle offre une écoute au téléphone 24h sur 24, 7 jours sur 7, par chat chaque jour de 13h à 03h et par messagerie.

Phénomène de société, les moyens de communication se développent sans cesse et, paradoxalement, l'individu – en l'absence d'une écoute de sa parole – est plus que jamais confronté à la solitude. Cette situation engage S.O.S Amitié et ses membres à promouvoir une attitude d'écoute mutuelle au sein de la société.



## Alain Mathiot, président de S.O.S Amitié France

Après une carrière scientifique au sein du Commissariat à l'Énergie Atomique, Alain Mathiot s'est engagé auprès de S.O.S Amitié en 2009.

Écoutant en région parisienne, il s'est progressivement investi dans l'animation de l'association : planification, analyse statistique des données relatives aux appels, communication.

Il entre au conseil d'administration de l'association Paris Ile de France en 2011, puis au conseil d'administration fédéral en 2015. Il succède à Jean-Pierre Igot comme président de la Fédération SOS Amitié en juin 2017.



## Christophe Malavoy, parrain de S.O.S Amitié France

Christophe Malavoy, comédien, réalisateur et écrivain est le parrain de S.O.S Amitié depuis 2011. Son engagement auprès de l'association se traduit en actions pour soutenir tous les bénévoles et développer la collecte de don.

« Je mettrai toute ma sincérité dans ce rôle d'ambassadeur que je suis fier d'honorer aujourd'hui. Celui ou celle qui écoute l'autre n'est hélas pas une personne dont on parle beaucoup dans notre société. On évoque plus souvent ceux qui parlent. Or, ceux qui écoutent, font à mon sens bien davantage pour rompre la solitude et la détresse d'un nombre toujours plus grand de personnes. Écouter, c'est prendre le temps de regarder ce qu'on ne voit pas toujours avec les yeux. »

Christophe Malavoy



## En 2017, S.O.S Amitié France c'est :

- 1 600 bénévoles formés à l'écoute qui se relaient 24h/24 et 365 jours par an,
- 1 écoute sur 5 effectuée entre 00h et 08h,
- 55 lieux d'écoute,
- Près de 700 000 appels par an,
- 1 appel au téléphone toutes les 40 secondes,
- Une reconnaissance d'utilité publique pour la prévention du suicide depuis 1967.



## Qui appelle S.O.S Amitié ?

- La majorité des appelants appartient à la classe d'âge active (25-65 ans),
- Autant d'hommes que de femmes sauf en région parisienne (61% de femmes),
- La durée moyenne des conversations est de 19 minutes (17 minutes en journée et 23 minutes la nuit),
- 97,2 % des appelants par téléphone ont plus de 25 ans,
- 51,3 % des utilisateurs de la messagerie et 49 % des appelants par chat ont moins de 25 ans.



## 57 ans d'écoute

En novembre 1953, une annonce paraît dans le *Times* suite au suicide d'un adolescent de 14 ans. Elle disait : « Avant de vous suicider, appelez-moi à M.A.N. 90.00 ». Chad Varad, fondateur des Samaritains en Grande Bretagne, venait d'inventer le premier service d'écoute téléphonique dans le monde.

En France, c'est le Pasteur Casalis et son épouse qui créent le premier lieu d'écoute à Boulogne-Billancourt (92) en 1960. Ils sont les premiers écoutants, avec quelques étudiants en théologie.

En 1961, l'activité d'écoute devient une association loi de 1901. Son nom est alors *L'amitié S.O.S. par téléphone*, soutenue par la Fédération Protestante de France, auxquels se sont joints l'Église Catholique et le Consistoire Israélite.

En 1967 une structure fédérale est mise en place pour gérer les intérêts communs et élaborer une Charte déontologique : la Fédération S.O.S Amitié France est reconnue d'utilité publique cette même année.

En 1970, l'association devient laïque sous *S.O.S Amitié*, nom qui suggère à la fois l'urgence avec *S.O.S* et la disponibilité d'écoute avec *Amitié*.

Depuis 2001 l'écoute s'est adaptée à l'évolution de la société, ajoutant Internet (messagerie puis chat) au téléphone.

En 2010, l'association lance la Journée Nationale de l'Écoute qui depuis, a lieu tous les ans en novembre.





## Aujourd'hui

Un numéro commun est mis en place début 2017 : 09 72 39 40 50.

Aujourd'hui, la fédération regroupe 44 associations locales et plus de [50 postes d'écoute](#), répartis dans 10 régions, réunissant 1 600 bénévoles qui répondent à près de 700 000 appels annuels.

Régulièrement S.O.S Amitié participe à la réflexion sur les problèmes psychologiques et sociaux tout en développant des échanges aux niveaux local, national et international, notamment au sein de l'UNPS (Union Nationale pour la Prévention du Suicide) et de l'IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services).



L'association a établi et publié, à partir de ses statistiques 2016, les résultats de [L'Observatoire des Souffrances Psychiques](#), miroir inédit du mal-être de la société.

En effet, bien que les appels restent strictement anonymes, certaines données sont enregistrées par les écoutants lors de chaque appel : âge et genre de l'appelant ainsi que le motif de l'appel.

L'Observatoire des souffrances psychiques, reflet des inquiétudes et de la souffrance des Français est une des manifestations du rôle social de S.O.S Amitié.

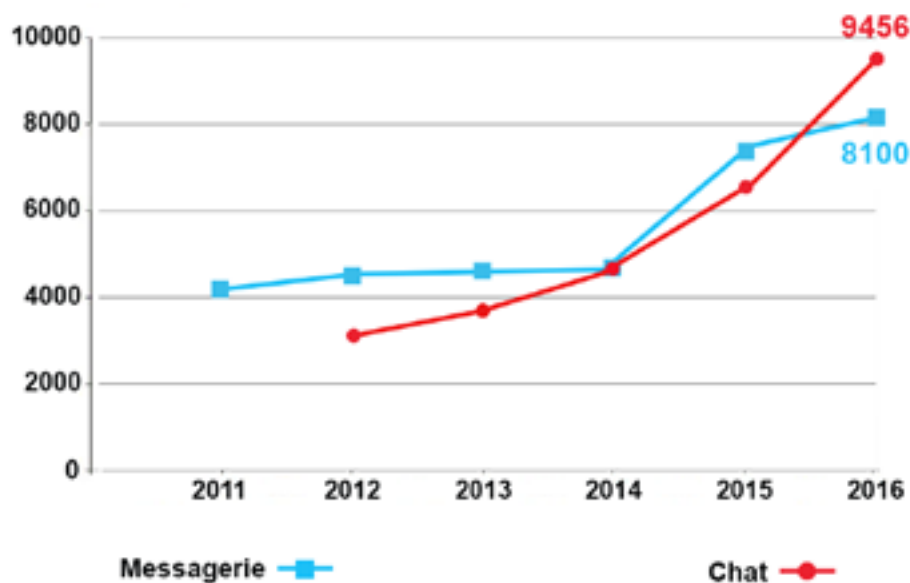
Pour la septième édition parue en mai 2017, l'Observatoire des Souffrances Psychiques fait apparaître certaines tendances.

## « J'ai envie de mourir » : les pensées suicidaires s'expriment de plus en plus chez les jeunes

Après une diminution constante de 2007 à 2013, le nombre d'appels est reparti à la hausse depuis 2013, de façon continue et de manière préoccupante.

En 2016, 15 900 appels de pensées suicidaires sont parvenus à l'association, soit +20% par rapport à 2015. Ces appels sont beaucoup plus nombreux chez les jeunes (- de 25 ans).

Nombre d'appels



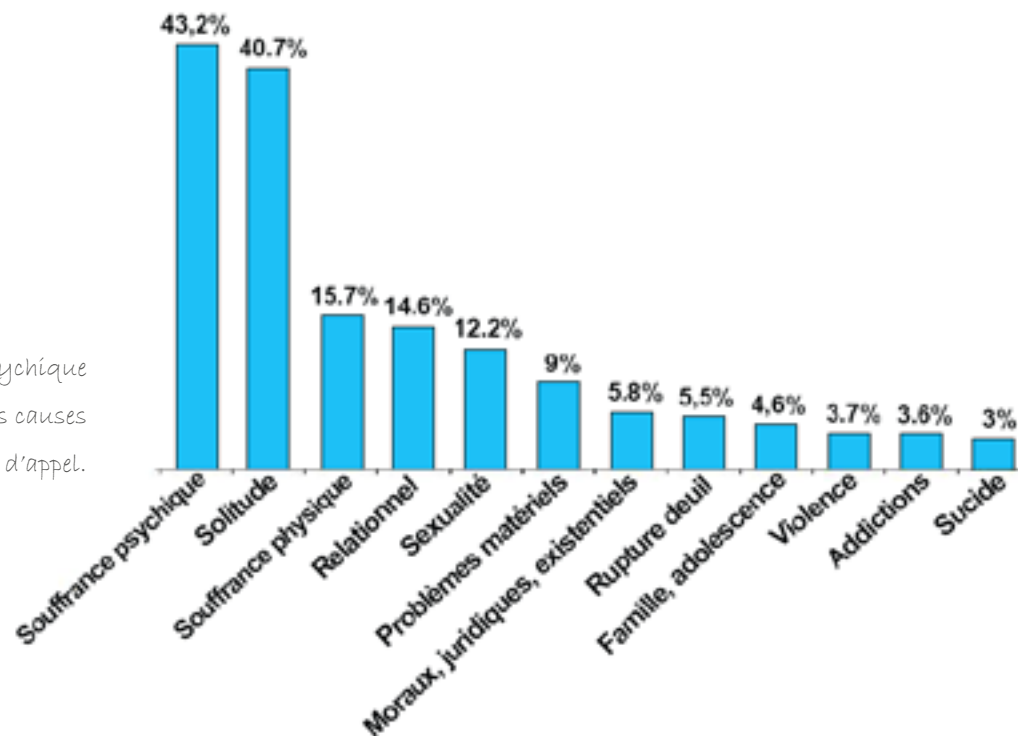
*Les pensées suicidaires s'expriment de plus en plus chez les jeunes. En deux ans, +100% d'appels par chat et +78% par messagerie.*

## La souffrance psychique et la solitude restent les causes majeures pour près d'un appel sur deux

Les problèmes relationnels et les pensées suicidaires prédominent chez les moins de 25 ans.

La souffrance psychique, la solitude et la souffrance physique sont les 3 premiers motifs d'appel qui prévalent la nuit plutôt que le jour.

*La souffrance psychique et la solitude restent les causes majeures d'appel.*



## Un manque crucial d'écouter, surtout la nuit

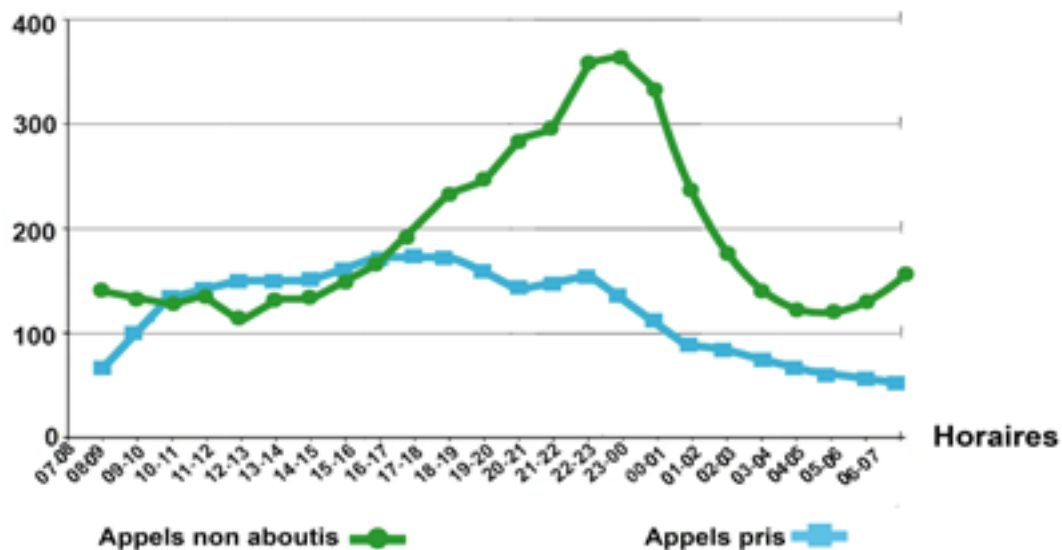
Face à la demande d'écoute en croissance et à l'explosion du média internet, les écoutants ne sont plus assez nombreux.

S.O.S Amitié manque particulièrement de bénévoles entre 18h et 02h du matin. Ce sont pourtant les heures où les appels sont les plus nombreux, les plus longs et où le nombre d'appels non aboutis est le plus important.

Quel que soit le moment de la journée, ils ne peuvent répondre aujourd'hui qu'à 45% des appels adressés aux lignes d'écoute de l'association.

*C'est surtout la nuit que les souffrances se ressentent et s'expriment.*

### Appels





## Une écoute anonyme

Les permanences d'écoute sont assurées en un lieu anonyme, réservé à cet effet. Le caractère confidentiel des propos et l'anonymat des écoutants sont les impératifs absolus qui tendent à favoriser la libre expression de celles et ceux qui appellent S.O.S Amitié.

L'écoute est centrée sur la personne qui appelle S.O.S Amitié, elle vise à desserrer son angoisse. Le fait d'être écouté permet souvent de clarifier une situation.

Pour certains appelants livrés à leurs angoisses, parler à leur famille est parfois une épreuve insurmontable. « À S.O.S Amitié, nous leur accordons de l'importance, leur donnons le sérieux qu'il faut, car nous connaissons les dangers des impulsions adolescentes et adultes », confie Anna, bénévole depuis plusieurs années.

Rien ne peut se substituer à une écoute bienveillante et sans jugement qui laisse la parole à l'appelant, le reconnaît dans ses difficultés et sa souffrance.



## La messagerie et le chat pour les plus jeunes

Au lancement du [site S.O.S Amitié](#) en 2000, les écoutants ont vu apparaître des messages qui ressemblaient à ce qu'ils entendaient à l'autre bout du fil. Une petite équipe à Strasbourg a porté pendant cinq ans une expérimentation d'écoute par chat. La fédération l'a faite évaluer par un comité extérieur.

L'expérience s'est révélée concluante, totalement complémentaire de l'écoute par téléphone. Depuis, les 55 postes et antennes d'écoute S.O.S Amitié écoutent à la fois par téléphone, chat et messagerie. Tous les jours, de 13h à 03h, une permanence par chat, messagerie textuelle instantanée, est assurée via le site internet de l'association.

L'écoute par Internet permet à un public de plus en plus jeune, d'exprimer son mal être, ses manques de repères, ses difficultés à vivre dans une société en pleine mutation : travail, nouvelles configurations familiales, problèmes d'identité, addictions, violences subies ou ressenties... Grâce à la barrière de l'écran, les jeunes se sentent plus en confiance pour évoquer leur mal-être.

« Grâce au chat, les jeunes peuvent communiquer avec S.O.S Amitié, même dans le dos de leurs parents. L'outil technologique se dévêt ici de son image négative comme le cyber harcèlement et les mauvaises rencontres, pour endosser celle d'utilité publique ».

Anna, une bénévole

@  
l'écoute  
24h/24

Un numéro d'appel commun : 09 72 39 40 50

57 ans après sa création, S.O.S Amitié garde son statut de précurseur en s'appuyant sur les nouvelles technologies. L'association permet à de nouveaux publics de prendre contact avec elle, réduire le temps d'attente et fluidifier le flux des appels.

Pour toujours optimiser le nombre d'écoute possible, S.O.S Amitié a mis en place, début 2017, un numéro de téléphone commun afin de répartir les appels sur la France entière.

Avec la messagerie et le chat, S.O.S Amitié accueille des jeunes appelants sans pour autant réduire son écoute auprès des plus âgés. L'association est plus que jamais persuadée de l'importance de l'écoute, acte social fondamental dans un monde en évolution permanente.

Que ce soit par téléphone, par messagerie ou par chat, les critères d'écoute restent les mêmes : bienveillance, attention à la douleur de la personne, aucun jugement ni conseil.

« L'écoute doit être neutre, car nous ne mettons aucun affect dans le dialogue », confie Sophie, une bénévole.





## Focus sur « La Journée Nationale de l'Écoute »

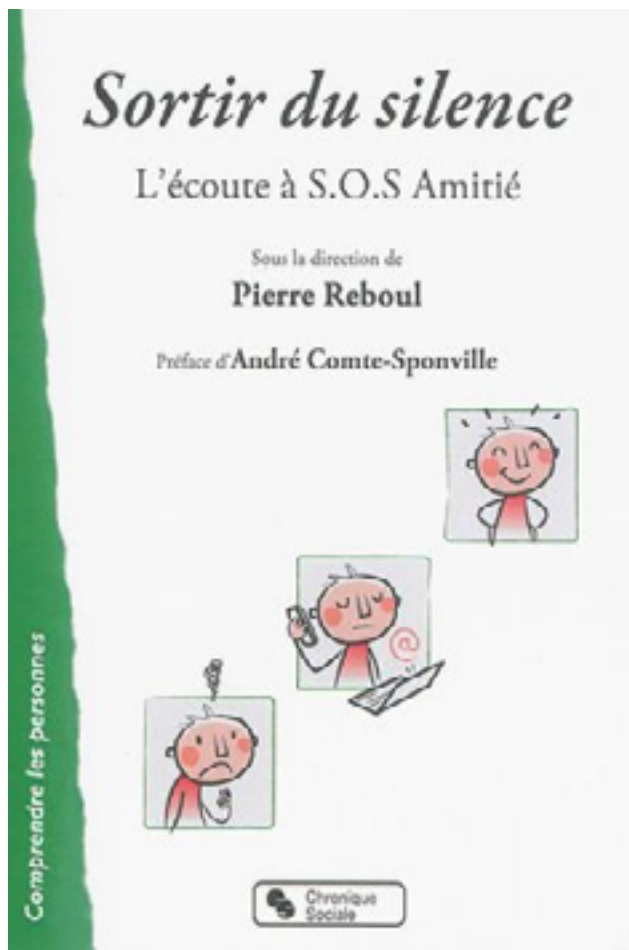
L'écoute est une urgence, plus que jamais d'actualité. Se sentir écouté procure un précieux soutien lorsqu'on est confronté à certaines épreuves de la vie. Mais force est de constater que, dans une société "hyper-communicante", l'écoute attentive, bienveillante, tolérante et rassurante est de plus en plus difficile à trouver.

En 2010, à l'occasion de ses 50 ans, S.O.S Amitié a souhaité créer la Journée Nationale de l'Écoute, reprise depuis chaque année au mois de novembre. S.O.S Amitié souhaite sensibiliser l'opinion et tous les acteurs concernés sur l'urgence d'agir pour que l'écoute retrouve sa place dans les différentes sphères de la vie. Cette journée spéciale permet de porter un coup de projecteur spécifique à l'importance de l'écoute.

En 2017, la 8<sup>e</sup> édition de la Journée Nationale de l'Écoute a mis en avant « [L'écoute à l'heure des réseaux sociaux](#) ». Si les réseaux sociaux occupent une part de plus en plus importante dans notre quotidien, les échanges qu'ils relaient ne reflètent pas forcément la véritable humeur de chacun.

Dans un monde toujours plus connecté où les réseaux sociaux multiplient les occasions de communiquer, la solitude et le besoin d'écoute sembleraient presque être des notions obsolètes. Or le risque de se sentir isolé reste présent.

Dans le cadre de cette journée spéciale, l'association a organisé diverses actions en région avec des professionnels de santé et des écoutants bénévoles participant, entre autres, à des conférences et des tables-rondes.



## L'ouvrage de S.O.S Amitié

En 2000, S.O.S Amitié a fait réaliser un sondage d'opinion en vue, notamment, de mesurer sa notoriété dans la société. Plus de 60 % des personnes interrogées en avaient entendu parler mais moins de 10% d'entre-elles avaient une idée de l'action qu'elle menait.

Les membres de S.O.S Amitié ont en effet longtemps entretenu le secret sur leur activité, ceci afin de préserver au maximum l'anonymat de la relation qui se noue entre l'appelant et l'écouter.

Un impératif qui, avec la confidentialité des propos échangés, constitue le socle de l'écoute proposée aux personnes en grande difficulté.

Lever le voile sur cette institution plus que cinquantenaire, qui reste aujourd'hui le plus important dispositif bénévole de prévention du suicide par l'écoute du mal-être, tel est l'objectif premier du livre « Sortir du silence » publié en 2016.

Les chapitres abordent les différentes facettes de ce service d'aide, son histoire, les fondements éthiques forgés et consolidés au fil des années ainsi que la manière dont est organisée l'association et ses 1 600 membres répartis sur l'ensemble du territoire national.



## Un témoignage des bénévoles

Cet ouvrage s'adresse aussi bien au grand public qu'aux différents acteurs de la santé et de l'aide sociale, ainsi qu'aux chercheurs et étudiants qui œuvrent dans ces domaines.

Les auteurs, Pierre Couette, Sylvie Galardon, Jean-Pierre Igot, Alain Le Corre, Alain Mathiot, Michel Montheil, Pierre Reboul, Jean-François Roche, Gillonne Rocher appartiennent tous et depuis de nombreuses années à l'association S.O.S Amitié.

Ils y exercent à titre d'écouterants, de formateurs et d'administrateurs, au niveau local ou national.

*« Nous sommes des êtres de parole ; c'est pourquoi nous avons besoin, presque tous, d'être écoutés pour nous sentir reconnus. Cela ne tient pas lieu d'amour ? Sans doute. Mais c'est le minimum nécessaire, pour que la vie soit au moins supportable. Merci à S.O.S Amitié de contribuer, depuis plus d'un demi-siècle, à ce minimum-là. Quant à l'amour, il est à la charge des individus, non des associations, aussi admirables soient-elles. »*

[Extrait de la Préface : « Sortir du silence » par André Comte-Sponville](#)



## Partenariat avec Facebook et Google

Grâce à des partenariats avec Facebook et Google, l'association permet à plus de personnes, et en particulier aux jeunes, d'évoquer leur mal-être.

Créée avec pour vocation la prévention du suicide, S.O.S Amitié œuvre de façon continue pour que la parole des personnes en grande détresse soit entendue.

C'est dans cet objectif que l'association a établi des partenariats avec Facebook et Google, afin d'inciter les internautes tentés par le suicide à appeler.

Depuis 2012, S.O.S Amitié a un partenariat exclusif pour la France avec Facebook dans le domaine de la prévention du suicide.

Une [vidéo d'alerte](#), portant sur les démarches pertinentes à effectuer en cas de comportements ou de publications inquiétantes d'un proche, a été réalisée et est relayée par Facebook.

De plus, depuis 4 ans, lorsque un internaute tape dans le moteur de recherche Google un des mots-clés ayant attiré au suicide, le numéro de téléphone S.O.S Amitié s'affiche automatique, en tête des réponses apportées.

Grâce à ces deux partenariats, S.O.S Amitié constate une hausse de 100% d'appels par chat et de 78% par messagerie sur ses deux dernières années<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>[L'observatoire S.O.S Amitié des souffrances psychiques 2017.](#)



## Mettre des mots sur les maux avec Facebook et Instagram

Lors d'un hackathon, organisé par Facebook pour soutenir S.O.S Amitié à travers la production d'une campagne digitale, Buzzman a su se démarquer des autres agences mises en compétition grâce à l'exploitation des surfaces invisibles des vidéos défilant sur le fil d'actualité Facebook. Ces zones, occultées à première vue, révèlent en seconde lecture les douleurs que les appelants de S.O.S Amitiés dissimulent.

« Nous avons été très impressionnés par l'engagement des créatifs publicitaires qui ont donné leur temps et leurs talents pour soutenir S.O.S Amitié. Nous tenons à féliciter le duo gagnant et à remercier vivement toutes les équipes participantes. »

Alain Mathiot, Président de S.O.S Amitié.

Trois vidéos mobiles sous-titrées et en lecture automatique peignent les portraits d'Antoine, Henri et Hanna. Trois personnes à qui la vie semble sourire. Hanna est une sportive accomplie, Antoine un père aimant et Henri, un grand-père entouré... Mais seulement en apparence. Une fois la vidéo déployée en plein écran, leurs maux surgissent et nous prenons conscience de leur détresse.

Cette campagne cherche à faire comprendre qu'un sourire peut dissimuler une souffrance cachée et que l'écoute et la parole continuent à avoir une place importante pour lutter contre le mal-être.

La campagne [#Apremierevue](#) été relayée sur Facebook et Instagram pendant un mois, en novembre 2017.



## L'écoute ne s'improvise pas, elle nécessite une compétence

S.O.S. Amitié tient à dispenser aux futurs écoutants une formation de qualité. Elle est un gage de sérieux pour la personne qui appelle. Pour l'écouter, elle lui permet un enrichissement dans son évolution personnelle.

Devenir écoutant, c'est :

- Habiter en France métropolitaine, à proximité d'une association locale,
- Etre attentif à ceux qui vous entourent, sans à priori, avec bienveillance,
- Croire au pouvoir des mots,
- Rechercher un engagement solidaire, s'inscrivant dans une démarche d'évolution personnelle,
- Souhaiter apprendre à écouter,
- Disposer de quelques heures par semaine.

Si ces premiers critères sont réunis, il suffit de contacter l'association pour demander à [rejoindre l'équipe des écoutants bénévoles](#).



## La formation initiale

Une première formation avec l'aide d'un psychologue, permet au futur écoutant de recevoir les apports théoriques nécessaires. Ainsi, il peut acquérir les spécificités de l'écoute S.O.S Amitié, telles qu'elles sont définies dans la [Charte S.O.S Amitié](#) : écoute anonyme, confidentielle, neutre, bienveillante et empathique, sans jugement, active, non directive, centrée sur l'appelant (selon les principes de [Carl Rogers](#)).

Dans le cadre de cette formation, une présentation de l'historique de S.O.S Amitié et de l'association est dispensée par un formateur écoutant S.O.S Amitié. Une formation pratique par des écoutants formateurs bénévoles complète ce dispositif.

Le recrutement large et varié, puisant dans tous les milieux de la société, constitue un facteur d'équilibre de l'association. La qualité de l'écoute individuelle s'enracine dans un travail d'équipe.

Être écoutant requiert des aptitudes : travail en équipe et capacité de remise en question personnelle sont essentiels.

Cette formation est indispensable et obligatoire. Elle est organisée en groupe, avec des formateurs qualifiés. Au terme de la formation initiale, le/la candidat(e) précise son engagement, en accord avec les exigences du service :

- Assurer une écoute fréquente et régulière,
- Participer obligatoirement aux partages supervisés,
- Participer avec assiduité à la formation continue,
- Contribuer à la vie de l'association.



## La formation continue

Afin d'assurer une qualité optimum, les écoutants participent régulièrement à des groupes de parole animés par des psychologues, moments de partage intenses où sont échangés les difficultés rencontrées, les questionnements, les émotions ressenties... Ces groupes de parole redonnent souffle et dynamisme aux bénévoles, tout en étant une formidable source d'enrichissement personnel.

S.O.S Amitié propose aussi des formations sur des thèmes spécifiques liés à l'activité d'écoute de la détresse humaine, sous toutes ses formes.

La formation continue mise en place par l'association s'impose en permanence à l'écouter comme un besoin et une nécessité. Elle est effectuée en situation, avec les apports théoriques jugés utiles.

L'écouter s'oblige à une évaluation régulière de son parcours. Selon les modalités fixées par l'institution, et au moins tous les quatre ans, il participe à une réflexion quant à la poursuite de son activité d'écouter.





## Devenir écoutant

"Écouter,  
c'est recevoir  
autant que donner"

### Un manque d'écoutes grandissant

Chaque année S.O.S Amitié reçoit près de 700 000 appels, plus de 160 000 heures d'écoute sont assurées par les 1 600 bénévoles.

Cependant, S.O.S Amitié ne peut répondre qu'à 1 appel sur 4 au téléphone et à 1 appel sur 10 au chat pendant sa permanence d'écoute chaque jour, de 13h à 03h du matin.

S.O.S Amitié doit aujourd'hui recruter 500 bénévoles pour faire face à ses besoins. Des besoins qui ne font et ne feront que croître, en lien direct avec l'impact négatif de certaines évolutions de la société. Cet enjeu majeur est au cœur des objectifs de l'association.



## Le congrès S.O.S Amitié

Tous les trois ans, l'ensemble des acteurs de la Fédération S.O.S Amitié France se réunit pour un congrès national avec le concours d'une association locale.

En 2017, S.O.S Amitié a rassemblé à Besançon, plus de trois cents personnes qui ont pu s'interroger sur un thème dont l'actualité n'est plus à démontrer :

« L'écoute, un acte social dans un monde qui change ».

Approfondir collectivement la pratique d'une écoute qui vise à créer ou restaurer des liens et prendre la dimension du rôle d'acteur social de l'association étaient au cœur des travaux de cette XVI<sup>e</sup> édition.

Suite à ce congrès, les objectifs de S.O.S Amitié, dans le prolongement de ceux que l'association s'était fixée précédemment, sont :

- Améliorer l'accessibilité du service et donc le taux de réponse aux appels entrants en recrutant 500 écoutants et en assurant une meilleure présence à l'écoute de nuit,
- Poursuivre le développement de la solidarité, entre écoutants et associations locales pour mieux partager les pratiques et retours de chacun,
- Adapter le fonctionnement de S.O.S Amitié à un monde en perpétuel changement.

Dans ce cadre, une opération « Etats Généraux de l'Écoute S.O.S Amitié » débutera en 2018. Elle associe l'ensemble des bénévoles pour une mise à jour des standards de la pratique de l'écoute de l'association.

## Contact presse

40 degrés sur la banquise

Nadège Moreira

nadege@banquise.com

01 40 92 11 40

## Contact S.O.S Amitié

Alain Mathiot

a.mathiot@laposte.net

06 85 92 52 40

*« Parler de ses peines, c'est déjà se consoler »  
Albert Camus*