

Initiatives : pour ne plus être seul(e)

Les associations d'écoute reçoivent de nombreux appels de personnes seules, qui ne savent à qui parler. Un besoin de rompre la solitude qui touche aussi bien les personnes âgées que les jeunes.

Le réconfort au bout du fil

Jean-Pierre Castel a une jolie formule quand il parle du réconfort que peut apporter une association d'écoute aux personnes souffrant de solitude. « C'est comme si on rendait visite à quelqu'un sans ouvrir la porte, pour poser des pansements humains. » Neurochirurgien aujourd'hui en retraite, Jean-Pierre Castel est le président-fondateur de l'association bordelaise Comment va ?, qui vise à maintenir un contact régulier avec des personnes âgées par l'intermédiaire du téléphone. « Les personnes âgées nous font part de leurs disponibilités, des heures auxquelles elles souhaitent être appelées, explique-t-il. En général, c'est souvent le moment où la solitude se fait un peu plus pesante. Par exemple, elles nous demandent souvent qu'on leur passe un petit coup de fil entre 18h et 20h, quand le soir commence à tomber et avant que la soirée télé ne commence. »

Un outil de proximité

L'association Au bout du fil, basée à Paris, fonctionne un peu sur le même modèle. C'est après la dramatique canicule de l'été 2003 que sept personnes, investies dans l'action sociale, ont fondé cette association dans l'objectif de recréer du lien par une « parole partagée solidaire » grâce au téléphone. « À l'occasion de cette canicule, on a pu



Outre rompre la solitude, les associations d'écoute téléphonique ont aussi pour mission de soulager toutes les détresses.

mesurer l'extrême isolement dans laquelle vivait bon nombre de personnes âgées. Nous avons donc voulu utiliser ce formidable outil de proximité que constitue le téléphone pour essayer de briser un peu cette solitude », explique Philippe Conerardy, secrétaire général d'Au bout du fil. L'association, qui a démarré son activité fin 2007, compte aujourd'hui 40 bénévoles qui s'engagent à consacrer au minimum deux heures dans la semaine à appeler des personnes âgées ou handicapées à

Une formation indispensable pour les bénévoles

Les associations ont souvent du mal à recruter des bénévoles sur le long terme. « En général, les gens veulent bien s'investir mais pour des actions ponctuelles », constate Jean-Pierre Castel, président de l'association Comment va ? Dans le recrutement, les associations font aussi preuve d'une grande vigilance. « On fait attention à ne prendre que des gens solides psychologiquement et bien dans leur tête. On ne vient pas écouter les problèmes des autres pour régler

les siens », souligne Georges Déguines, président de l'association SOS Écoute 82. En général, les associations imposent à ces bénévoles une double formation. « Chez nous, on leur fait suivre deux week-ends de formation théorique ainsi qu'une formation de terrain avec un écoutant confirmé. Cette formation permet de rappeler nos grands principes, à savoir la non-directivité, l'empathie et une neutralité bienveillante », explique Anne-Marie Pronost, présidente de SOS Amitié-Brest.

leur domicile. Aujourd'hui, elles sont environ 250 à bénéficier de ce service. « Nous avons voulu inverser un peu la logique des structures classiques d'écoute avec des numéros que les gens peuvent appeler, poursuit Philippe Conerardy. Là, ce sont les bénévoles qui téléphonent aux personnes. Cela nous a semblé répondre à un vrai besoin. En effet, beaucoup de personnes âgées n'osent pas appeler ces numéros d'écoute. Elles ont souvent peur de déranger. Avec le système inverse, les gens retrouvent aussi le plaisir d'entendre le téléphone sonner et de se dire qu'il y a quelqu'un qui pense à eux, qui fait la démarche de les appeler juste pour savoir comment ils vont. »

Divers motifs d'appels

Une des plus importantes associations de soutien téléphonique en France, SOS-Amitié, vise à soulager toutes sortes de détresse et pas uniquement celles liées à la solitude. « Mais, à travers les appels que l'on reçoit, on se rend compte à quel point ce sentiment est fort dans notre société pourtant remplie de moyens de communication », souligne Anne-Marie Pronost, présidente de SOS-Amitié Brest. « Chez nous, la solitude est le premier motif d'appels. Et dans les trois quarts d'entre eux, c'est un thème qui est évoqué parmi d'autres, notamment la maladie », ajoute-t-elle. « Souvent, on constate que le mal-être est renforcé par un problème médical ou physique qui empêche les gens de sortir de chez eux. Avant, ils sortaient faire leurs courses, ils allaient à la pharmacie. Ils gardaient un lien social aujourd'hui disparu », explique Jean-Pierre Castel. Ces bénévoles, au bout du fil, constatent aussi que la solitude ne touche pas uniquement les personnes vivant seules. « Il y a aussi des personnes qui vivent



Les membres d'Au bout du fil se réunissent régulièrement pour simuler des entretiens téléphoniques et perfectionner l'aide à l'écoute.

Quelques associations d'écoute

» Comment va ?
(Bordeaux) :
09 50 22 72 96.

» Au bout du fil
(Paris) :
01 70 55 30 69.

» SOS-Amitié
(national)
01 40 09 15 22.

» SOS Écoute 82
(Montauban) :
05 63 91 51 11.

avec leur conjoint mais dans un climat de grande solitude. C'est le cas, par exemple, quand elles vivent avec un partenaire souffrant de la maladie d'Alzheimer », indique Jean-Pierre Castel. « On peut être très seul en étant très entouré », confirme Georges Deguines, président de l'association SOS-Ecoute 82, basée à Montauban. « La solitude, cela touche aussi ceux qui n'arrivent plus à communiquer avec leurs proches, ajoute-t-il. Par exemple, j'ai des jeunes qui appellent pour tel ou tel problème. Et je leur dis : "Mais pourquoi tu n'en parles pas à ton père ou ta mère ?" Et ils me disent : "Mais c'est impossible, ils me tueraient." »

Savoir rester à sa place

Selon Georges Deguines, environ 60% des appels émanent de femmes. « Peut-être parce que les hommes se livrent moins, c'est difficile à dire. Mais c'est vrai qu'on reçoit de nombreux appels de femmes de 40 à 55 ans, qui se retrouvent seules après une séparation. Cette solitude est souvent très difficile à vivre surtout quand s'ajoute un problème de chômage. On sent alors une terrible peur du lendemain. »

Pour se sentir moins seules, ces personnes parlent alors avec des bénévoles qu'elles ne connaissent que par leur prénom, protégées par l'anonymat et la distance du téléphone. Un contact essentiel. Souvent, en effet, le bénévole est la seule personne de la journée à qui elles ont pu parler. « Il faut savoir rester à notre place. Nous ne sommes pas des professionnels de santé. Il y a beaucoup de problèmes que nous ne pouvons pas régler. Notre rôle, c'est de tenter d'apaiser par la parole humaine », souligne Anne-Marie Pronost. L'apaisement par le simple fait d'écouter l'autre. « Il y a parfois des gens qui nous parlent pendant une heure et qui, en raccrochant, nous disent : "Merci pour tout ce que vous m'avez dit..." Alors qu'on n'a pas dit un mot ! Mais le simple fait d'avoir pu parler à quelqu'un, cela leur a fait un bien énorme », souligne Georges Deguines.

Antoine Dalat



La spécificité d'Au bout du fil ? « Ce sont les bénévoles qui téléphonent aux personnes », explique Philippe Conerardy, son secrétaire général.

