

L'écoute chevillée au corps ? Confier sa vie

Le bénévolat à SOS Amitié : écouter les autres.¹

Dan Ferrand-Bechmann

Pourquoi les 1600 écoutants de SOS Amitié sont ils bénévoles ?

La question est inaudible. Il y a des choix dans l'organisation des services publics et celui-ci n'en fait pas partie : il faudrait créer 155 emplois rémunérés pour remplacer SOS et sans avoir forcément la même qualité dans la relation. Le bénévolat a les couleurs du don et de la gratuité. On ne voit pas comment et par qui un service public ou privé lucratif serait financé même si dans une petite mesure, les psychologues, psychiatres et psychanalystes ont aussi une fonction d'écouter. Nous verrons que les écoutants de SOS trouvent dans leur activité de nombreuses satisfactions et salaires symboliques. La sélection et la formation des personnes recrutées sont des gages de leur professionnalisme.

Le bénévolat.

Le bénévolat est sans rémunération, sans obligation et est tourné vers les autres. Cette définition correspond entièrement au modèle du bénévolat à SOS Amitié. Les motivations des écoutants sont semblables à ceux de nombreux bénévoles qui sont actifs dans les associations et les groupes informels en France. En lisant le merveilleux livre d'Emile Ajar : *l'Angoisse du Roi Salomon*, on comprend que la rencontre « humaine » en est le ressort essentiel. Il s'agit du care : du souci de l'autre, de la bienveillance et de la sollicitude. Ils s'engagent pour être utiles, manifester de la compassion, avoir des contacts humains et mettre en pratique leurs valeurs. « Les valeurs sont à la vie morale ce que les racines sont à l'arbre » écrivait Paul Ricoeur. Certains ont des croyances religieuses, d'autres non. De toutes manières l'association est apolitique et areligieuse.

L'histoire et l'organisation de SOS.

« Les Samaritains » sont nés en Grande-Bretagne et sont le modèle de SOS Amitié que Jean Casalis va fonder en février 1961 avec le soutien de responsables catholique, protestant et juif. Depuis lors, l'association SOS Amitié s'est développée et organisée en fonction des progrès technologiques et des communications numériques mais en gardant fermement ses valeurs et ses pratiques. Elle a une revue et un site.

Inscrits dans la charte et dans les statuts, les principes fondamentaux sont respectés même si quelques évolutions sont souhaitées comme l'a montré une récente étude décrite plus loin. Le cœur de métier des bénévoles est d'assurer 200.000 heures d'écoute annuelle.

L'association SOS Amitié a une envergure tout à fait particulière en essayant de répondre à tous ces appels, qui lui arrivent 24h/24 sur toute la France à travers les postes d'écoute des 45 associations fédérées. Bien que depuis certaines zones non couvertes, il est difficile de joindre un écoutant avec un portable.

Ce sont aussi des bénévoles qui organisent, administrent et représentent l'association. Ils doivent trouver des fonds pour couvrir toutes les dépenses dont la location et l'entretien des postes d'écoute d'où partent les réponses aux appels, aux chats et aux messages par internet et où vont les bénévoles de jour comme de nuit. Ils doivent faire connaître l'association auprès d'appelant potentiels et de professionnels qui les orienteraient mais aussi afin de renouveler les bénévoles, d'en augmenter le nombre, de les sélectionner et de former les anciens et les nouveaux. Si certains des postes d'écoute sont mis à disposition par des municipalités ou des organismes publics, ce n'est pas le cas général et

¹Un ouvrage va prochainement sortir à Chronique Sociale sous la direction de Dan Ferrand-Bechmann: « *l'Ecoute, Coeur de Métier Bénévole.* » Il fera le point sur l'étude et donne une place à des points de vue extérieurs en particulier de philosophes.

leur fonctionnement coûte cher, car il faut couvrir les frais de location. Il n'y a quasiment pas de salarié.

Quelques principes imprescriptibles sont observés : l'anonymat des appelants comme celui des écoutants, la confidentialité, l'usage de la méthode non directive de Carl Rogers, les réponses aux appels depuis un poste et non au domicile des bénévoles. Aller à un poste permet de couper de son environnement et de franchir en quelque sorte un seuil symbolique. A ces impératifs, s'ajoute une obligation de tutorat des nouveaux bénévoles, de formation et de participation de tous à des groupes de discussions entre les écoutants d'un même poste. Des rencontres nationales et des réunions d'organisation et d'administration réunissent des bénévoles élus ou non venant des divers régions ou villes.

L'écoute est au coeur de ce « métier » bénévole, de ce travail à SOS.

Les bénévoles entendent des appels à l'aide, des angoisses, des récits de violence, des problèmes de toute nature y compris sexuels, de solitude et de grande précarité, des abus, des histoires sordides, des plaintes. Derrière un appel anodin, se cachent des cris de détresse. Les appelants cherchent sympathie, empathie, consolation, compréhension, amitié et qu'on les aide à trouver en eux-mêmes comment aller mieux ou se sortir d'une situation difficile. Certains écoutants se lassent devant les perversions multiples, les appels phonophiles, les situations désespérées et la difficulté de rester « neutre » et patient quand l'appel est d'une longueur insoutenable. Les bénévoles peuvent douter de ce qu'ils font n'en ayant pas les résultats. L'écoute, au dire des écoutants, permet des échanges humains uniques et exceptionnels et cela explique la permanence des engagements de certains bénévoles. Quelques personnes les remercient et expriment leur reconnaissance.

L'anonymat et la confidentialité.

C'est un des principes sur lequel repose l'association : secret et confidentialité des échanges et anonymat des interlocuteurs. Elle est inscrite dans la charte et les statuts. L'écoutant ne donne ni son nom ni l'adresse du poste. Jusqu'à il y a quelques années, il ne parlait pas de son activité à SOS même à des proches, des collègues, des amis ou des médias ou même à des donateurs et des mécènes. L'appelant ne révèle ni son nom ni son numéro de téléphone et sauf à ce qu'il le demande expressément et donne son consentement, on ne lui envoie pas des secours même en cas de suicide. Indispensable pour instaurer une relation de confiance, on peut rapprocher l'obligation d'anonymat du secret professionnel du médecin, du prêtre etc.

Depuis quelques années, l'anonymat « social » est rompu pour parler de SOS aux médias et à des amis ou proches, ce qui permet éventuellement d'informer ou d'entraîner de nouveaux candidats pour renforcer le nombre des bénévoles. L'organisation nouvelle des appels, qui permet à tous les postes d'écoute de répondre à tous les appelants par un système de reroutage augmente le taux de réponses en délocalisant les appels et a renforcé cet anonymat. Auparavant (mais rarement), une personne qui appelait pouvait repérer les plages horaires d'un écoutant de Paris ou Aix et ainsi créer une relation régulière. Le reroutage est une protection, il est difficile pour un bénévole de tomber sur quelqu'un qu'on a déjà écouté.

La méthode Rogérienne².

Elle suppose de ne pas poser de question, de ne pas juger ni évaluer, de ne pas donner de conseil. L'écoutant reformule, est compréhensif et manifeste de l'empathie et même respecte le silence souvent pendant les moments d'angoisse. Si la méthode est difficile à observer scrupuleusement et à apprendre aux nouveaux écoutants, qui doivent acquérir un « tour de main », elle ne semble pas soulever de réticences majeures. Cependant il semble que quelques changements soient suggérés et que quelques pas de côté soient faits qui ne sont que des transgressions minimales par rapport à la théorie. Quelques plaintes des bénévoles fusent sur la difficulté face aux cas lourds et aux urgences en particuliers à l'écoute d'une personne suicidaire ou même suicidante ou mettant en danger la vie

² Rogers C., *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, Ed.ESF, 1996

d'autrui. Car les appelants se divisent en plusieurs catégories que l'on peut résumer : ceux qui sont seuls et recherchent un interlocuteur face à leurs ricorés des insomnies du milieu de la nuit, ceux qui ont des problèmes lourds et cherchent sinon à les résoudre du moins à les confier, ceux qui sont proches du suicide. Mais dans l'ensemble, les écoutants considèrent que tout appel peut cacher une urgence et pratiquent ce que Carl Rogers appelait une écoute active.

Les communications se font depuis un poste : un lieu dédié.

Il y a trois manières de répondre : le téléphone, la messagerie internet et les tchats. Pour les trois, les écoutants se rendent dans un poste souvent loin de chez eux et même pendant la nuit. De ce fait certains dorment sur le poste pendant que leurs camarades répondent, afin d'éviter un retour de nuit. Quelques réflexions et expérimentations timides posent la question de faire des tchats à domicile. Les écoutants d'un même poste participent environ une fois par mois à des réunions dits « groupes de partages », animées par des psychologues. Cela leur permet d'échanger sur leurs expériences avec leurs camarades et l'animateur à qui ils font part de leurs questionnements. Moment rare de socialisation, car souvent les bénévoles ne font que se croiser en arrivant ou en partant lorsqu'ils arrivent pour les écoutes.

Le recrutement et la formation.

Les personnes qui se proposent comme bénévoles, sont strictement sélectionnées et formées. C'est une procédure lourde mais indispensable. Il faut qu'ils acquièrent les éléments de la méthode rogérienne et ils doivent apprendre les pratiques et les principes intransigeantes de l'association. Les contraintes sont importantes et une partie des candidats même acceptés, renoncent devant les règles strictes et en particulier l'obligation de se rendre dans le poste sur un lieu de « travail » qui peut être éloigné. Ce sont des freins au recrutement et au renouvellement des bénévoles. Les règles exigeantes de SOS protègent et fragilisent l'association. En outre, les bénévoles doivent régulièrement suivre des formations en plus des séances de partage.

Le rôle de l'écoute dans la société.

La disponibilité et l'écoute ne sont pas les qualités premières de notre société. Le temps donné est une ressource pour des personnes vulnérables. C'est incontestablement un des outils du travail social et des psychologues. A SOS Amitié l'écoute est l'instrument et le moyen d'action. Si les réseaux sociaux ont ce rôle d'écoute ou d'échange tout comme des émissions à la radio en un temps, les bénévoles soufflent un peu d'humanité à ceux qui le demandent. L'écoute répond aux dérèglements de la société et aux manques d'intégration de personnes devenues vulnérables en particulier par manque de liens sociaux. L'écoute est une relation qui a un sens pour l'écoutant et l'amène à l'engagement et à l'action. Certains essaient de résoudre des problèmes sociaux comme le montrent leurs forts taux d'engagement dans d'autres associations. SOS diffuse certainement une culture de l'écoute et si les personnes qui s'y forment ne confirment pas toujours leur engagement dans l'association, ils en font peut être profiter d'autres groupes et d'autres structures.

Une étude et un long débat en 2018-2019.

Afin de préparer les états généraux de l'écoute, une étude a été lancée. J'ai été amenée à la suivre presque depuis le début. Les trop nombreuses questions ouvertes sur 14 sujets, posées à tous les bénévoles ont été largement renseignées, mais il a fallu coder plus de 750 questionnaires à fin d'analyse et de diagnostic sans perdre les richesses des longs témoignages et commentaires. L'étude et le débat qui ont suivi, puis les synthèses dans les 45 postes des associations fédérées ont montré l'attachement des bénévoles aux pratiques et aux principes fondamentaux. Mais des légères suggestions de changements ont été faites. L'étude portait principalement sur les pratiques, sur les parcours des écoutants bénévoles, sur les structures et sur les publics spécifiques (prison, hôpitaux, services psychiatriques).

Qui sont les bénévoles et quelles sont leurs opinions sur SOS ?

Majoritairement ce sont des femmes et surtout des retraités. Les bénévoles ont des niveaux d'éducation très au-dessus de la moyenne française : trois-quart ont fait des études supérieures. Ils sont souvent engagés : 60 % ont des responsabilités, agissent et militent dans d'autres associations. L'anonymat reste une valeur essentielle sauf quand il s'agit de parler de l'association. Dans le recrutement, les bénévoles doivent aussi se dévoiler mais ils ne parlent jamais des personnes qui les appellent sauf en termes généraux. Le téléphone reste le moyen de communication le plus utilisé, mais le tchat et les messageries font peu à peu leur chemin, tandis que le public appelant se fait plus jeune. La méthode rogérienne est pour eux la spécificité de l'association même si certains pensent qu'il faudrait s'adapter par exemple en donnant des conseils. Malgré les difficultés de la rigidité des engagements pour les plannings et les écoutes de nuit, les bénévoles soutiennent les principes intouchables et fondamentaux de SOS. Ils sont impliqués et engagés. Quelques suggestions sont faites quant à autoriser d'écouter ou de tchatcher à domicile. De même certains souhaitent des partenariats spécifiques. Beaucoup réclament des formations pour répondre aux changements de problématiques auxquelles ils font face.

En conclusion.

Le bénévolat à SOS Amitié est exceptionnel car du fait de la confidentialité des échanges, il est mal connu et les bénévoles ont peu de reconnaissance et de valorisation. Accrochés aux normes et aux valeurs de l'association, ils sont souvent frileux par rapport à des changements, car ils ont vu la réussite et l'efficacité de l'écoute. Le nombre des appels en est la preuve. Qui sont les appelants ? On ne sait que ce qu'entendent et surtout ce qu'en disent les écoutants : une grande vulnérabilité et un manque de liens sociaux.