



Présentation de SOS Amitié

But et objectifs

S.O.S Amitié est la plus ancienne association d'écoute, "reconnue d'utilité publique" pour son action dans la prévention du suicide. Quel que soit le moyen de communication choisi, téléphone, messagerie, ou chat, la personne qui appelle ou adresse un message est **anonyme**. S.O.S Amitié garantit également la **confidentialité** autour de ce qui sera dit ou écrit : rien de ce qui sera échangé, entre la personne qui appelle et celle qui écoute, ne sera divulgué ou rapporté en dehors de l'association.

Réseau

S.O.S Amitié est en France, une fédération de 50 associations régionales qui gèrent, chacune, un ou plusieurs postes d'écoute, couvrant la quasi totalité du territoire, et dont le plus ancien a été ouvert en 1960.

Au plan national, S.O.S Amitié représente environ 1700 bénévoles, qui reçoivent chaque année environ 700.000 appels, par téléphone, messagerie ou chat. Créée en 2006, cette activité par Internet permet plus de 8.000 échanges par an, qui concernent particulièrement un public jeune (adolescent, voire pré-adolescent).

S.O.S Amitié met tout en œuvre pour assurer une présence et une disponibilité dans tous ses postes d'écoute, 24 heures sur 24, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

L'écoute est centrée sur la personne qui appelle S.O.S Amitié. Elle est au service de toute personne qui rencontre des difficultés psychologiques, sociales, relationnelles. Elle est assurée par des bénévoles, respectueux de la personne qui appelle, quels que soient ses origines, ses convictions, son comportement. S.O.S Amitié a très tôt estimé nécessaire de rédiger une Charte éthique qui encadre et précise les conditions de son écoute. Le respect de ses principes s'impose à tout écoutant.

Dans le Pays d'Aix

SOS Amitié Pays d'Aix est une association de loi 1901, qui vit essentiellement de fonds publics et de dons (dons de particuliers et mécénat). Les principales sources sont la CPCAM, le Conseil Général, la Mairie d'Aix, les dons, la Caisse d'Allocations familiales.

Composée exclusivement de bénévoles, l'association a comme poste principal de dépenses la formation, initiale et continue. La formation est réalisée en ayant recours à des professionnels psychologues, qui animent des journées d'initiation à l'écoute pour les futurs bénévoles (2 sessions par an), 2 à 3 demi journées sur des thèmes particuliers pour répondre aux principales interrogations rencontrées lors des écoutes, et surtout des groupes supervisés qui aident les écoutants à prendre conscience de leur façon d'être, leur façon de recevoir les appels et progresser. Cette supervision est indispensable pour soutenir les écoutants et maintenir la qualité de l'écoute.

Le second poste de dépenses concerne la communication, pour faire connaître l'association des personnes susceptibles d'avoir recours à ses services, et pour recruter. L'axe de l'année

SOS Amitié Pays d'Aix - BP 609 13093 Aix en Provence cedex 02

Tél : 04 42 38 20 20

email : sos-amitie-aix@sfr.fr

Association loi 1901, fédérée par S.O.S Amitié France - Reconnue d'Utilité Publique par décret du 15 février 1967



2014 est le recrutement, la moyenne d'âge et l'ancienneté des écoutants actuels laissant imaginer des retraits dans les années à venir.

Les appels au téléphone

Chaque mois, S.O.S Amitié Pays d'Aix reçoit approximativement 1000 appels par téléphone. A peu près autant d'hommes que de femmes, dont la moitié a entre 25 et 65 ans. La solitude apparaît dans un appel sur 3, c'est le motif le plus fréquent. Viennent ensuite la santé physique, les difficultés de relation et la maladie mentale.

40% des appels au téléphone sont reçus en soirée ou la nuit (entre 20h à 8h), il n'y a pas de ralentissement de l'activité à ce moment.

Les plus jeunes fréquentent plus les outils par Internet, en particulier pour des raisons de confidentialité : un appel, même gratuit, laisse des traces et peut être entendu. Un jeune qui pianote sur son téléphone portable, et peut naviguer entre deux applications, éveillera moins l'attention de ses proches.

Messagerie et chat

En 2013, la part de SOS Amitié Pays d'Aix dans l'écoute messagerie et chat a représenté 15% de l'activité totale de ces médias. Le poste d'Aix compte 7 écoutants dans une structure qui en compte un peu plus de 90

Les appelants comme les situations évoquées sont très différents par messagerie et chat, qui concernent plus les jeunes appelants. Les femmes y sont très majoritaires (3 appels sur 4). Les appels proviennent en grande majorité de France, un peu de Belgique, ou d'autres pays francophones.

A l'heure actuelle, le chat se déroule exclusivement en soirée, de 19h à 23h. Les difficultés exprimées les plus fréquentes sur le chat sont la solitude, la dépression et les difficultés de relation.

Le suicide (évoqué ou en cours de planification), les addictions, les abus sexuels, la violence et les conduites à risque sont beaucoup plus souvent évoqués par chat (près d'un appel sur 4) que par téléphone (moins d'un appel sur 10).

Les messages sur la messagerie arrivent tout au long de la journée, plus fréquents dans l'après midi et la soirée. La réponse est faite en différé, dans un délai de l'ordre de 24 heures. Tous les messages reçoivent une réponse, c'est le seul média qui le permette. Les appelants sont beaucoup plus jeunes que ceux du téléphone, moins que ceux du chat. La tendance est au rajeunissement de ces appelants (9 sur 10 ont moins de 45 ans).

Alors que les moins de 25 ans représentent 3,5% des appels au téléphone, ils sont 43,3% des auteurs de messages et participent à 45,8% des échanges sur le chat. La classe d'âge 26-45 ans est la plus représentée, quel que soit le média utilisé sur Internet, alors que c'est celle des 46-65 ans qui est la plus fréquente au téléphone.

Même si le nombre d'appels reçus par Internet est beaucoup plus faible que le nombre d'appels par téléphone, il est important d'y être présent car on peut y toucher des publics beaucoup plus jeunes et très nettement en difficulté. Les idées suicidaires sont bien plus fréquemment abordées, dans un appel sur 10 près de 8 fois plus fréquemment qu'au téléphone.



Evolution et projets

Portail Internet

Un portail mis à disposition de l'ensemble des associations S.O.S Amitié par l'INPES est opérationnel depuis fin octobre 2013. Chaque association a la possibilité par le biais d'une page particulière, de bénéficier de dons en ligne, qui peuvent être ponctuels ou récurrents (www.sos-amitie.com).

L'ensemble du portail, et en particulier les outils de messagerie et de chat qui sont intégrés, ont été développés de telle sorte qu'ils soient accessibles avec les tablettes et smartphones actuels, et pas seulement avec un ordinateur.

Mutualisation des appels

S.O.S Amitié Pays d'Aix participe à l'expérimentation qui se déroule entre les postes du Sud Est et ceux de la façade Ouest. L'objectif poursuivi est qu'un appel qui ne peut aboutir dans le poste sollicité soit transféré dans le poste libre le plus proche, afin d'éviter à l'appelant d'avoir à rechercher lui-même un correspondant, ou de renoncer.

Après une période de test, une décision sera prise sur l'opportunité de généralisation. Cette expérimentation est pilotée par la Fédération, en lien avec l'INPES (Institut National de Prévention en Santé).

Cette mutualisation permet, au travers d'un partenariat avec les MSA (Mutualité Sociale Agricole), la création d'un numéro spécifique dont les appels s'ajoutent à ceux destinés à SOS Amitié. Cette mise à disposition, à partir d'octobre 2014, vise à réduire le nombre de suicides dans le monde agricole.

Formation initiale

L'association travaille à renforcer sa formation initiale. Ce travail de fond correspond au chantier lancé en 2014, qui devrait se poursuivre en 2015, visant à améliorer la qualité de l'écoute.

Aix en Provence

Le 20 octobre 2014