

Observatoire S.O.S Amitié des souffrances psychiques 2017 (données 2016)

Fédération SOS Amitié : 0140091522 - , www.sos-amitie.com

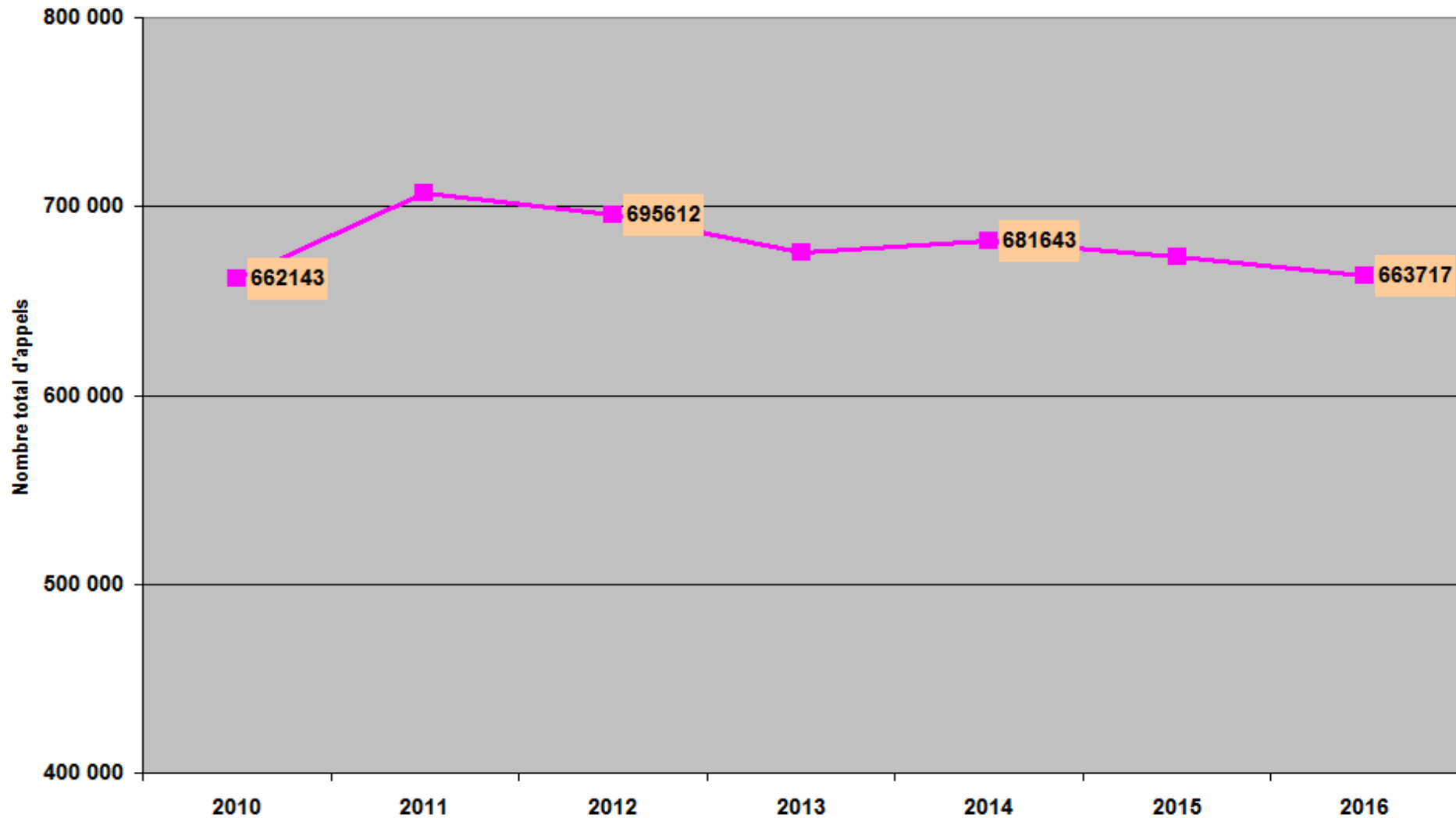
S.O.S Amitié Paris Île-de-France - 01 41 41 96 87 - contact@sosamitieparisidf.fr, www.sosamitieidf.asso.fr

Contact presse pour S.O.S Amitié : Marie de Roubaix. Tél. : +33 (0)6 76 49 21 46, mariederoubaix1@gmail.com

Numéro d 'appel national : 09 72 39 40 50

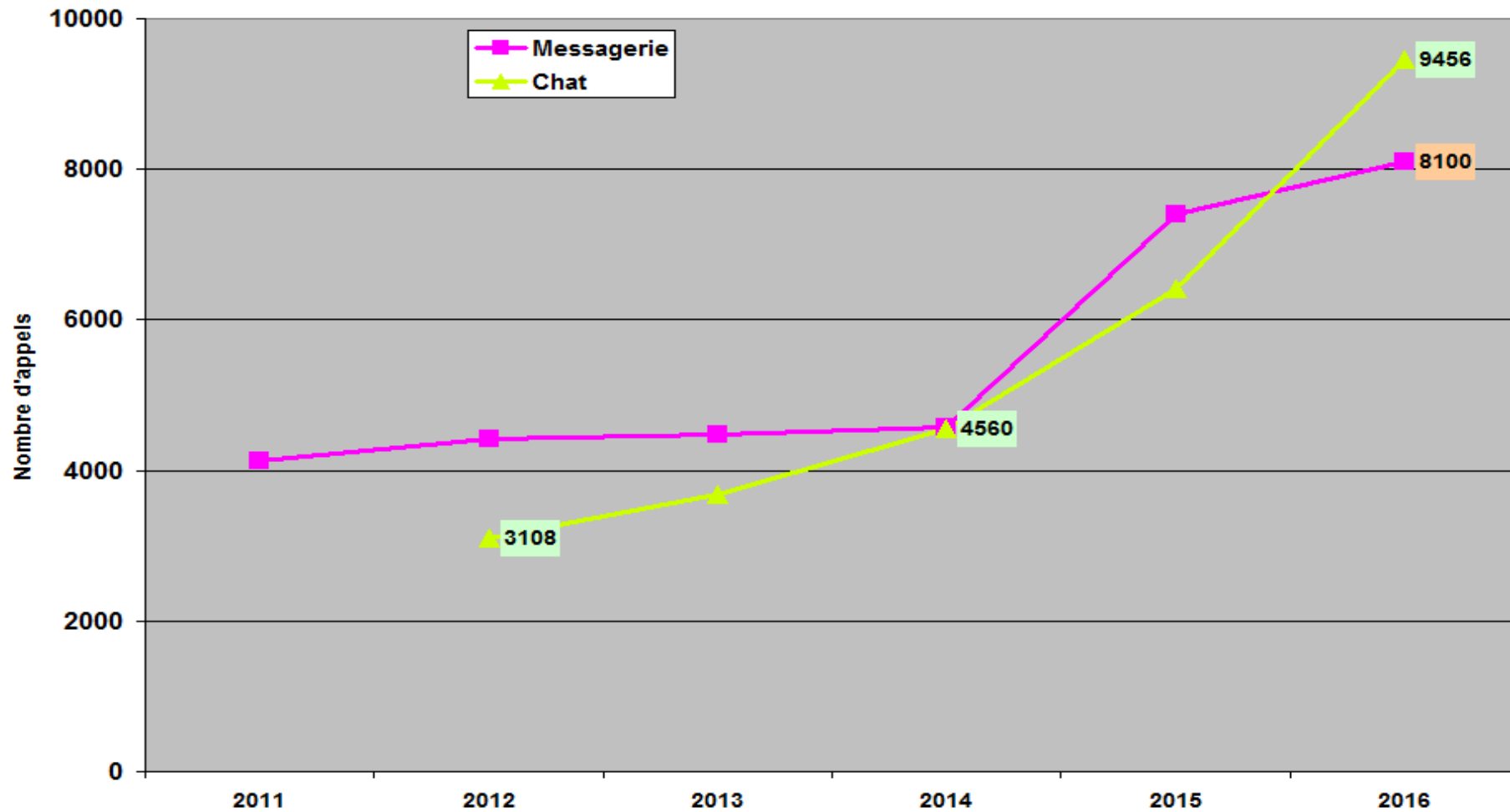
- **L'évolution des appels et des appelants : *saturation des lignes et nouveaux publics***
- **Les situations évoquées par les appelants : *solitude et souffrance psychique, premiers motifs d'appel***
- **Les appels évoquant le suicide : *de plus en plus de jeunes aux idées suicidaires***
- **Du côté des bénévoles : *un manque crucial d'écoutants, surtout la nuit : 500 écoutants à recruter...***

Évolution du nombre total d'appels (téléphone + internet)



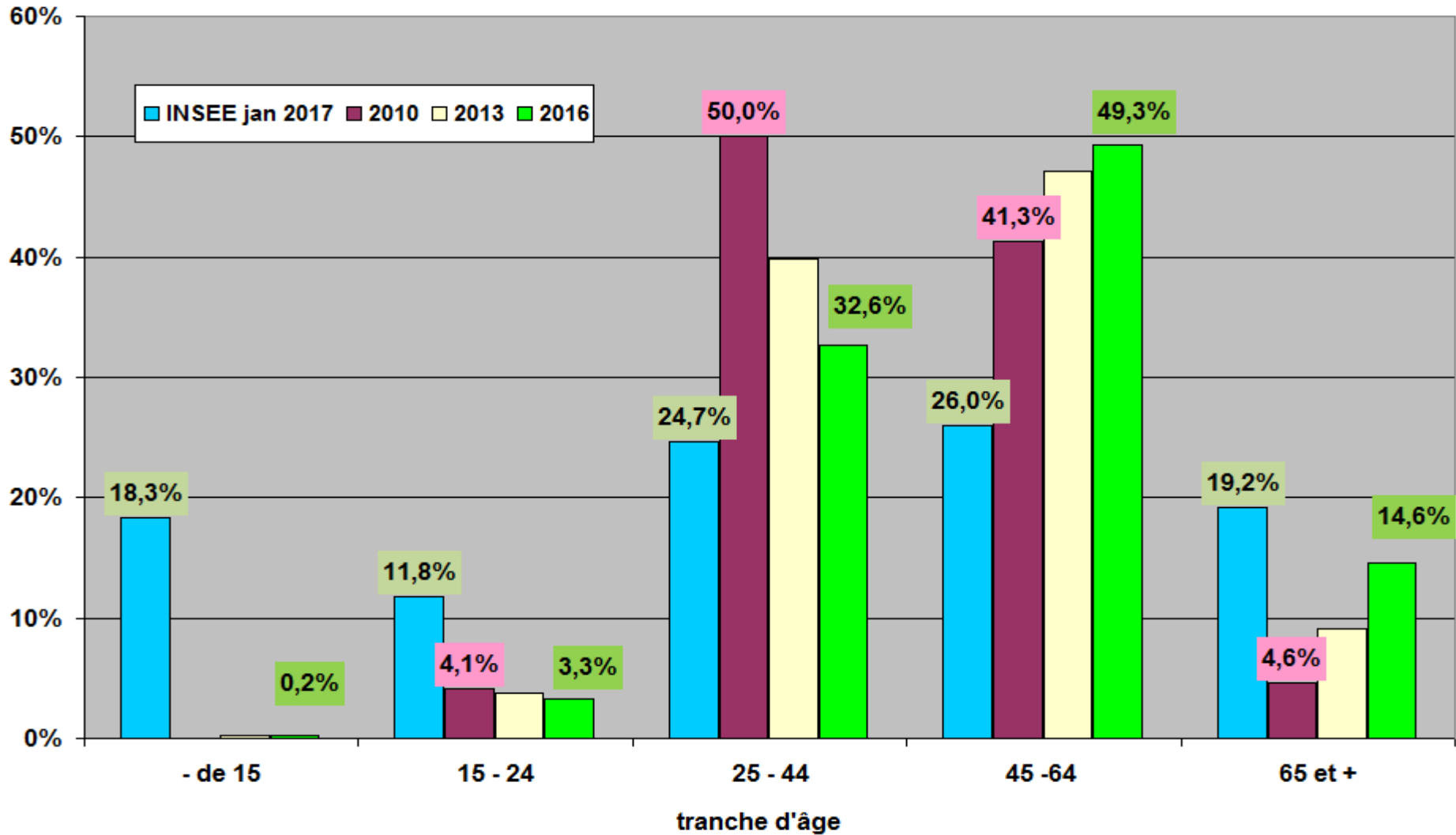
Saturation des lignes et manque d'écouteurs ont entraîné une baisse des appels répondus.

Appels Internet

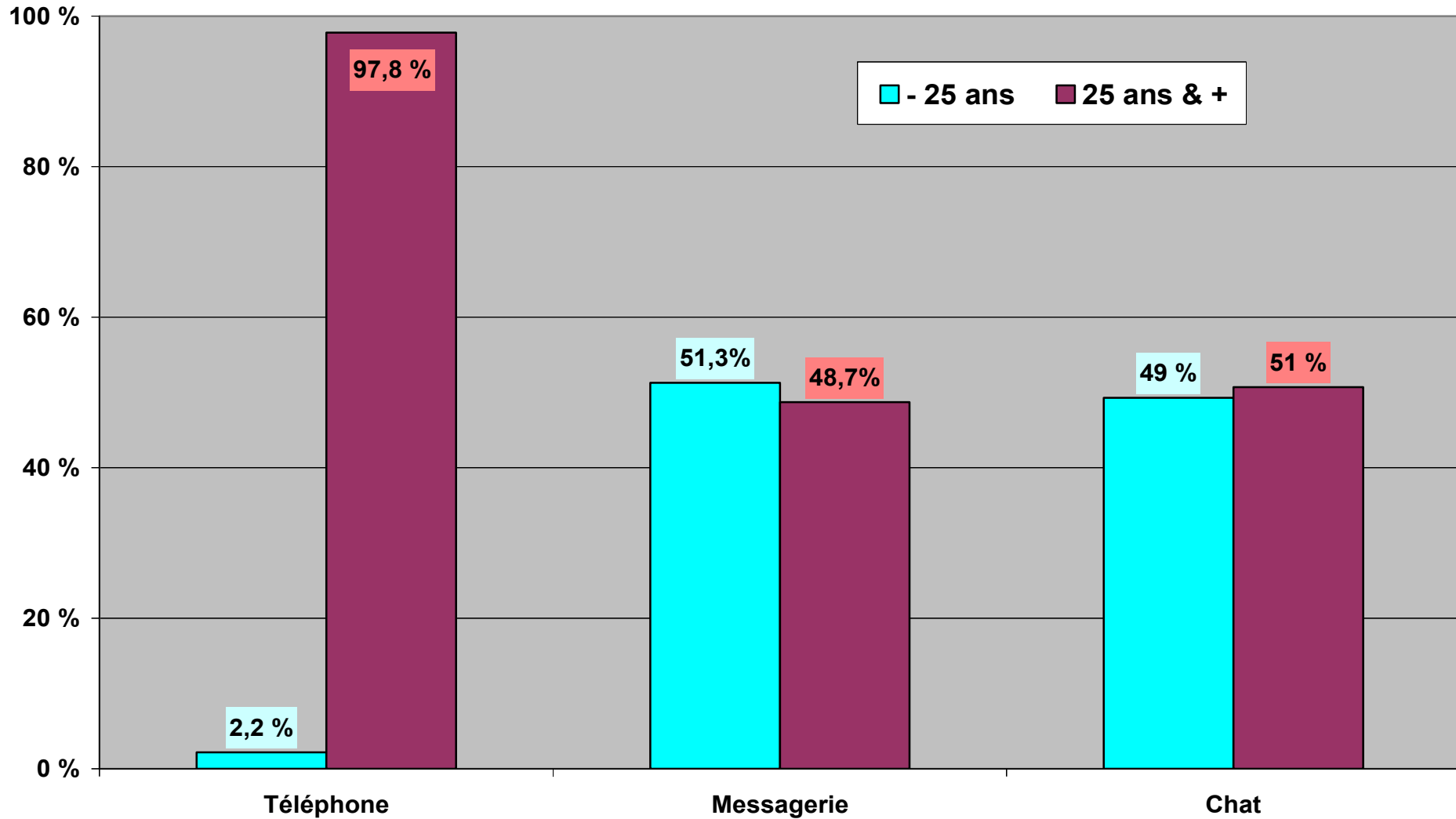


**Avec l'ouverture de nouveaux créneaux horaires et la formation de 190 internautes S.O.S Amitié s'efforce de répondre à une demande qui explose.
En 2 ans +100% d'appels par chat / +78% par messagerie**

Évolution de la pyramide des âges des appelants (tous appels confondus)



% d'appels par media en fonction de l'âge



Si le contact téléphonique reste largement privilégié par les appelants de plus de 25 ans, la messagerie et le chat sont désormais choisis à part quasi égale par les deux tranches d'âge.

04/05/2017

L'écoute Internet

De nouveaux publics, un même besoin d'écoute.

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

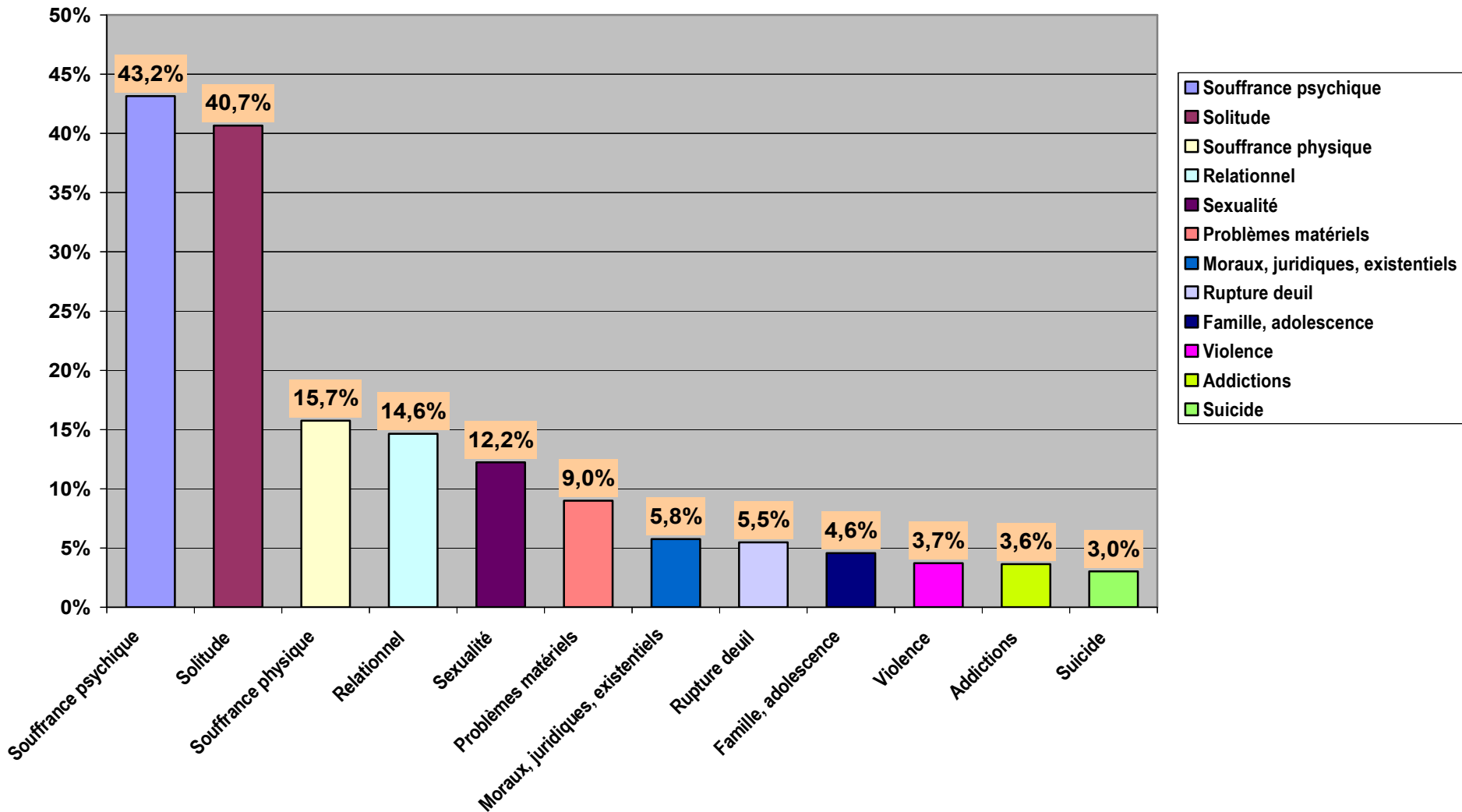
Sentiment de solitude, d'incompréhension, perte de l'estime de soi, anxiété, angoisse, désespoir, dépression, maladies psychiques... chaque appel reçu par S.O.S Amitié témoigne d'une difficulté, d'une souffrance, qu'elles soient passagères ou destructrices.

Les bénévoles de S.O.S Amitié prêtent une oreille attentive à ces propos qui resteront anonymes et confidentiels, et ne disposent parfois que de quelques minutes pour alléger pour un temps la souffrance d'appelants qui restent maîtres de la durée, du contenu et de la tonalité de leur appel.

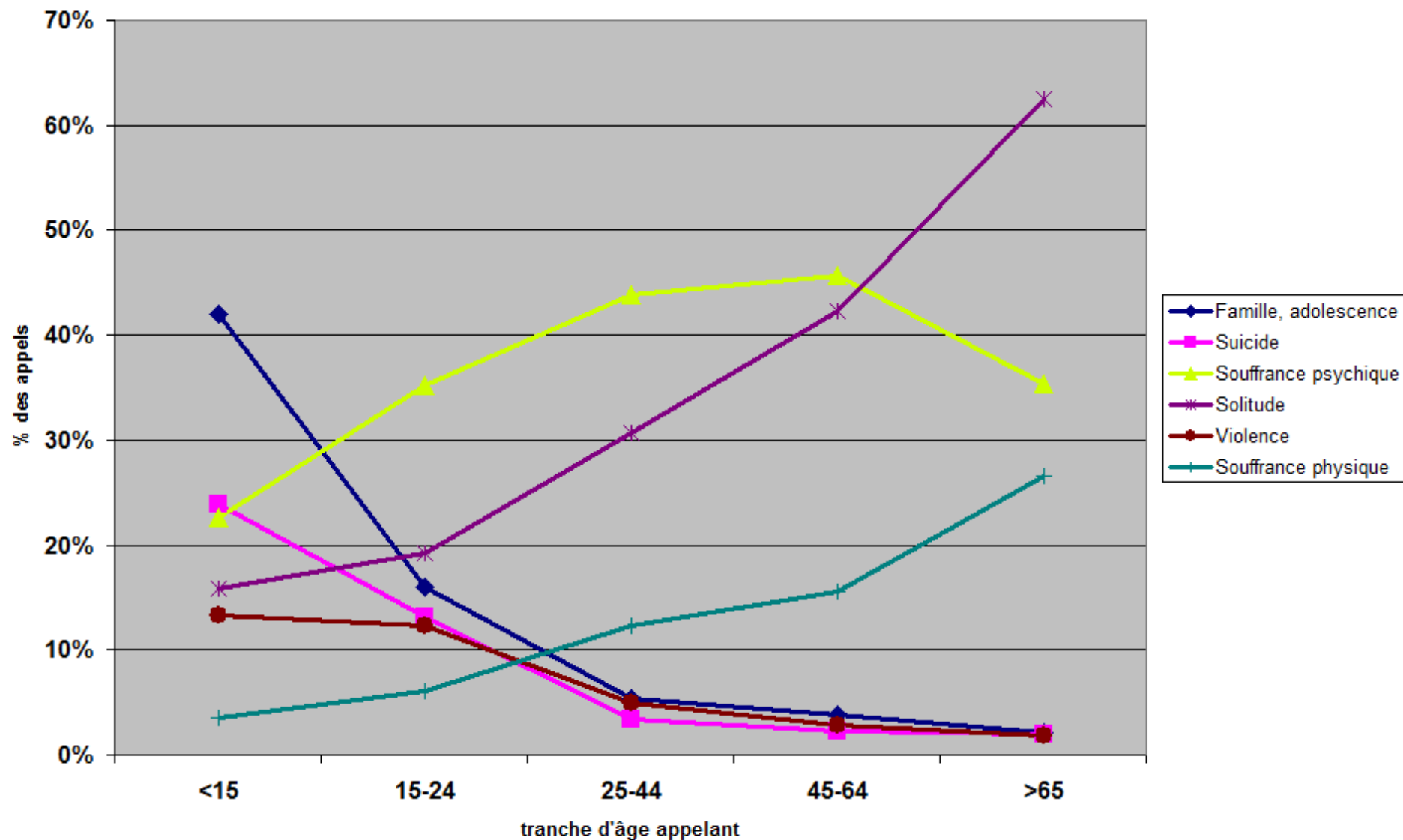
Les situations évoquées par les appelants en relation avec la souffrance qu'ils expriment sont souvent du même type, mais d'un appelant à l'autre, du jour à la nuit, elles se diversifient ou se dramatisent.

Ce sont cependant, comme les années précédentes, les souffrances psychiques et la solitude qui sont majoritairement évoquées comme toutes premières causes de mal être.

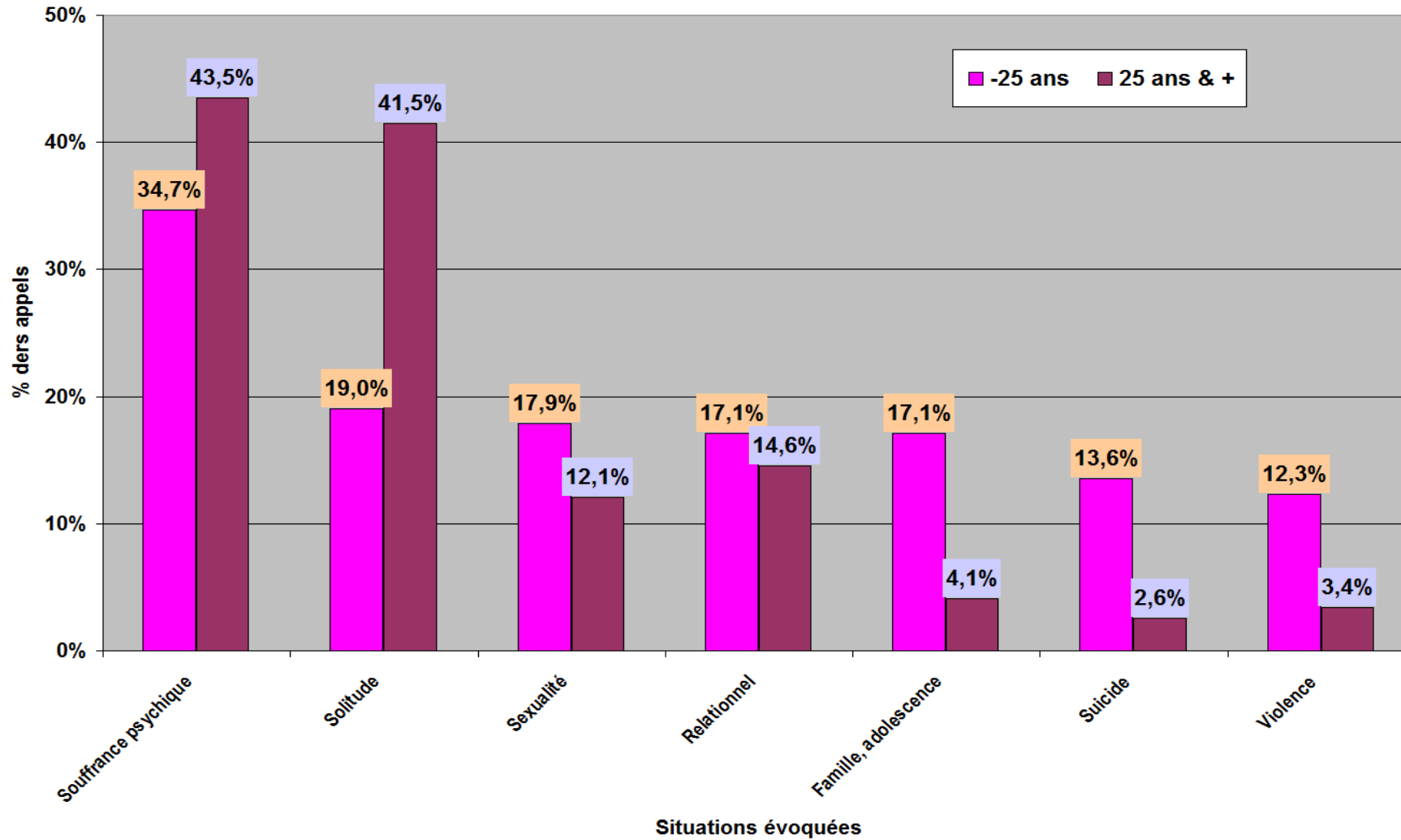
Situations évoquées en 2016 (527000 appels traités)



La souffrance psychique et la solitude restent les causes majeures d'appel et de loin (près d'un appel sur 2 pour ces 2 causes de souffrance).

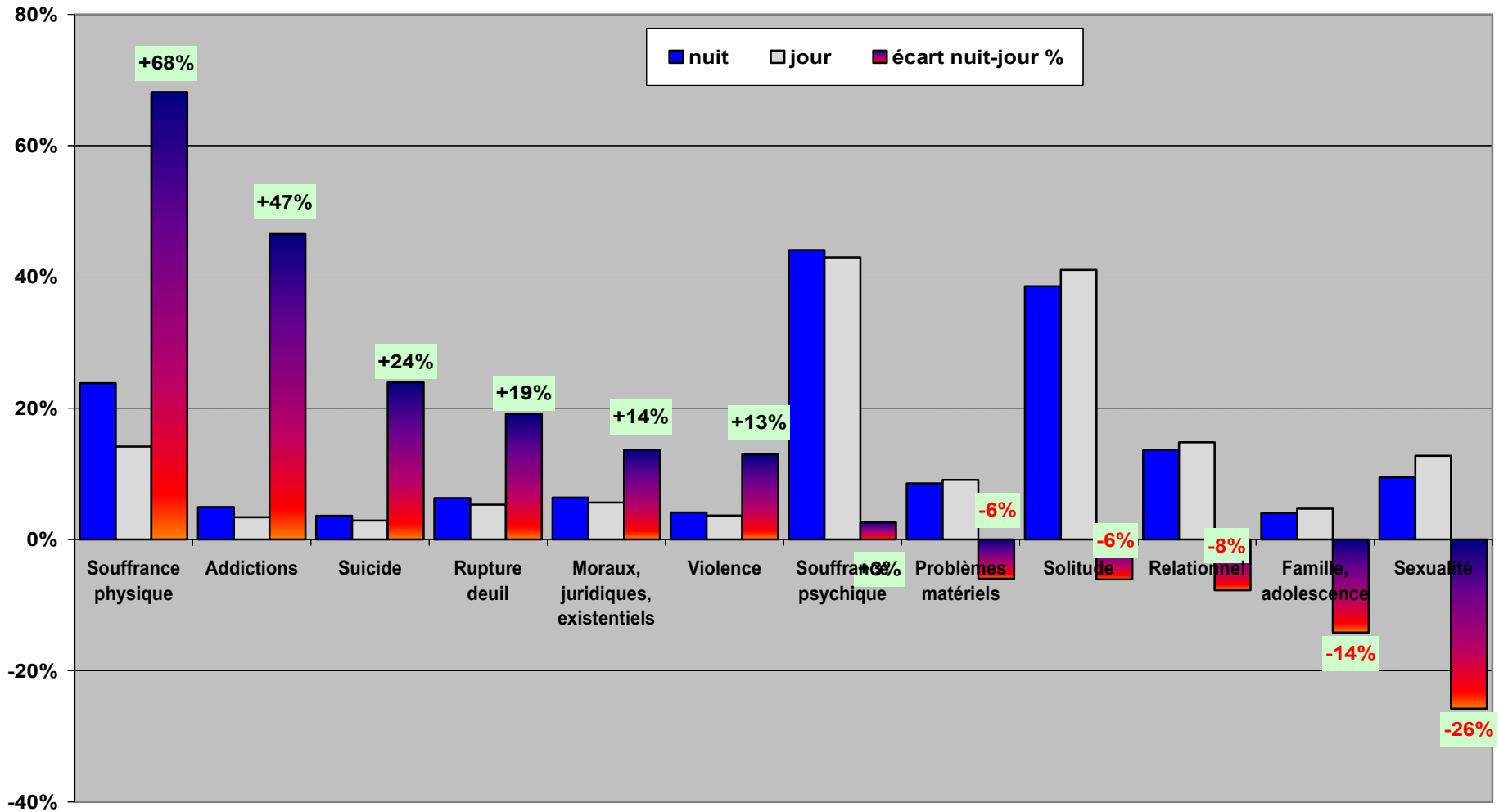


Situations évoquées par les + et les – de 25 ans



Les problèmes relationnels prédominent chez les moins de 25 ans ainsi que les pensées suicidaires

Situations évoquées appels de jour/appels de nuit



C'est souvent la nuit, entre 23h et 7h du matin (86 000 appels soit 16% du total), que la douleur physique et morale, le sentiment d'être étranger au monde et les angoisses existentielles, s'intensifient jusqu'à devenir insupportables

Appels évoquant le suicide : Sortir du silence

Longtemps l'évocation du suicide est restée taboue.

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.

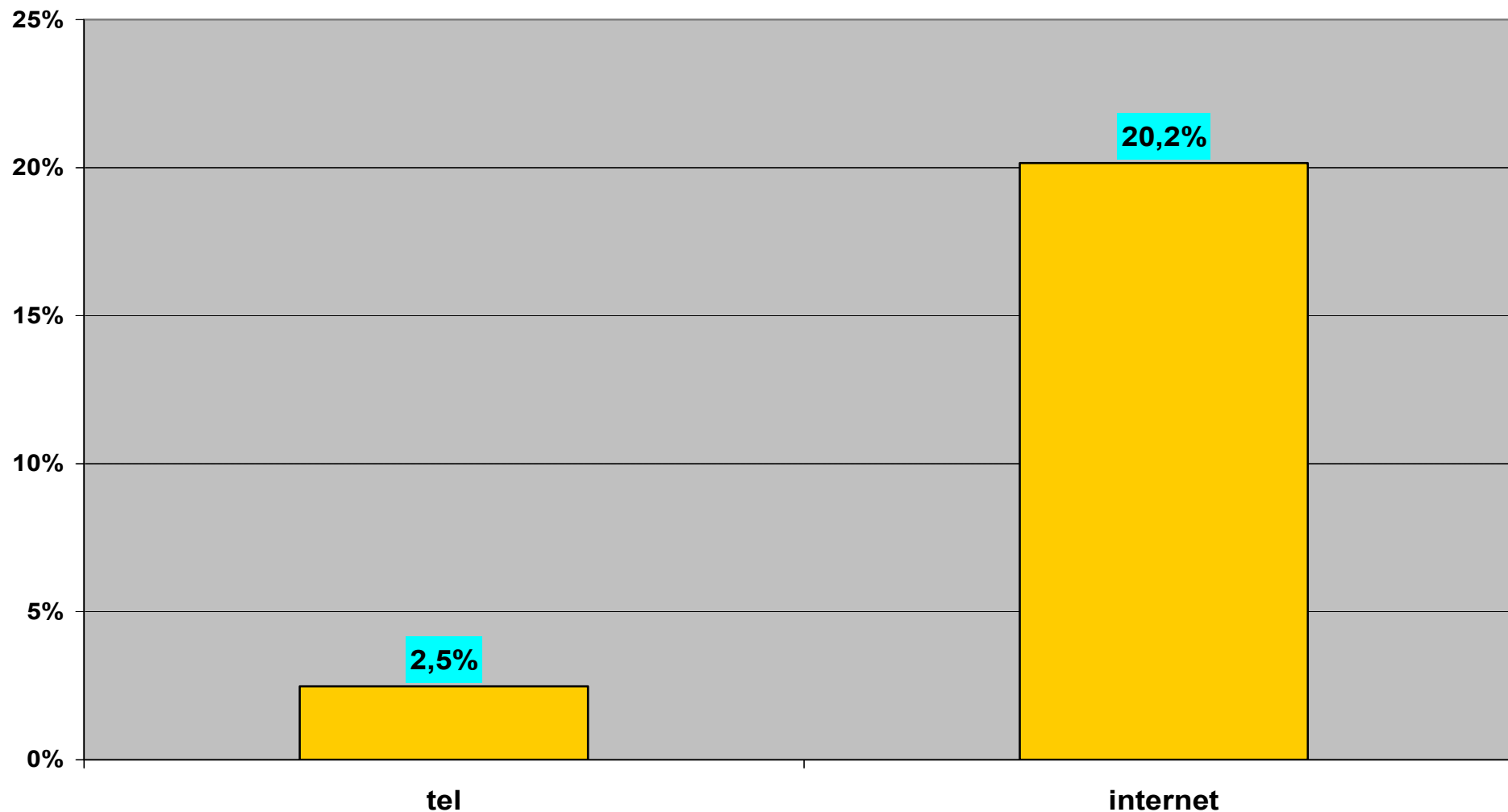
C'est dans cet objectif que l'association a établi des partenariats avec Facebook et Google afin d'inciter les internautes tentés par le suicide à appeler

S.O.S Amitié pour sortir de leur isolement et envisager d'autres issues à leurs souffrances

Depuis 4 ans l'association constate que le nombre d'appels reçus évoquant le suicide augmente, alors que le nombre de décès par suicide recensés par l'Inserm diminue.

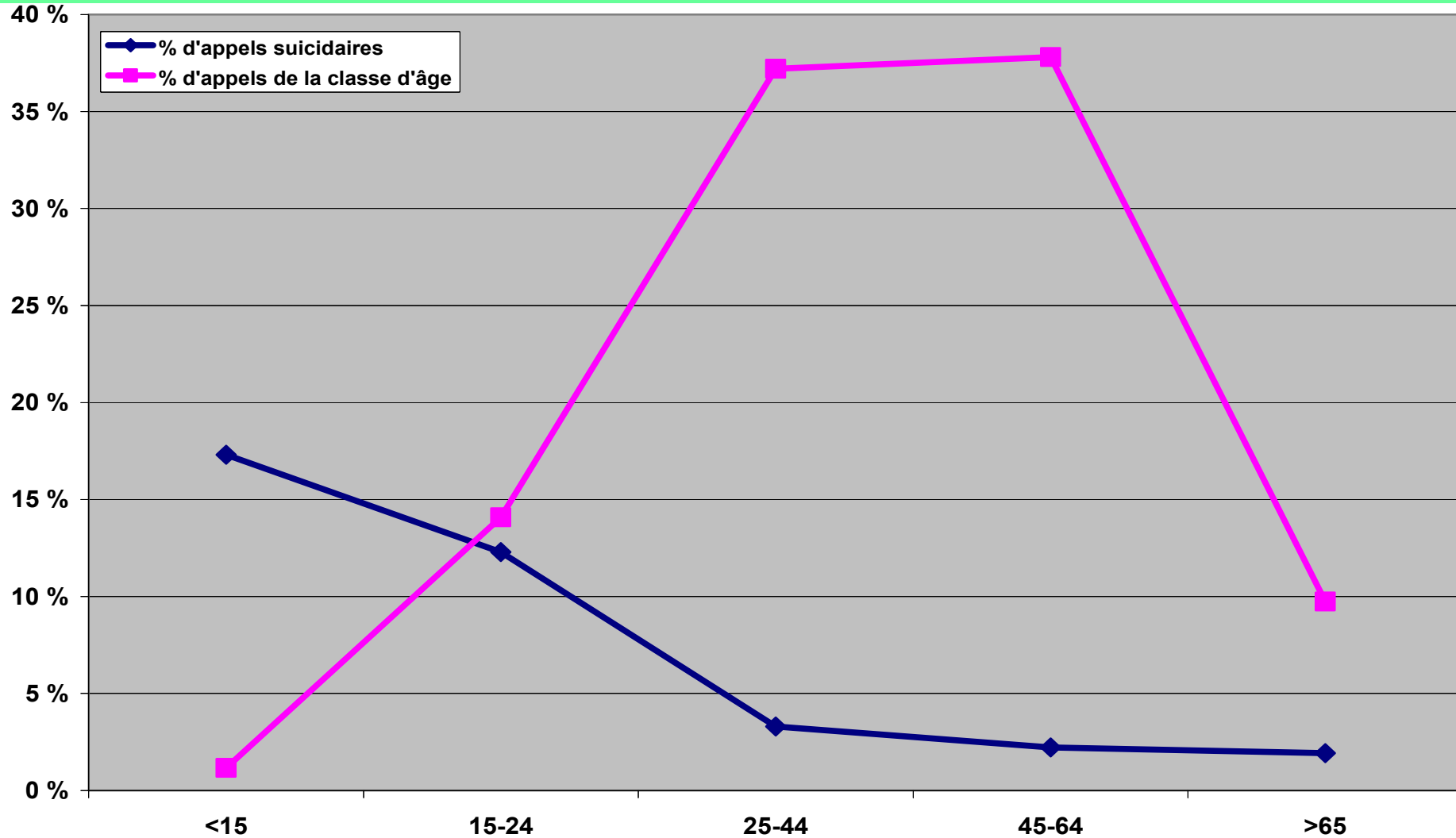
Est-ce, au moins pour une part, le résultat de cette collaboration avec les réseaux sociaux qui permet à plus de personnes, et en particulier aux jeunes, de parler de leur désir de mort ?

% des appels par téléphone et par Internet évoquant le suicide



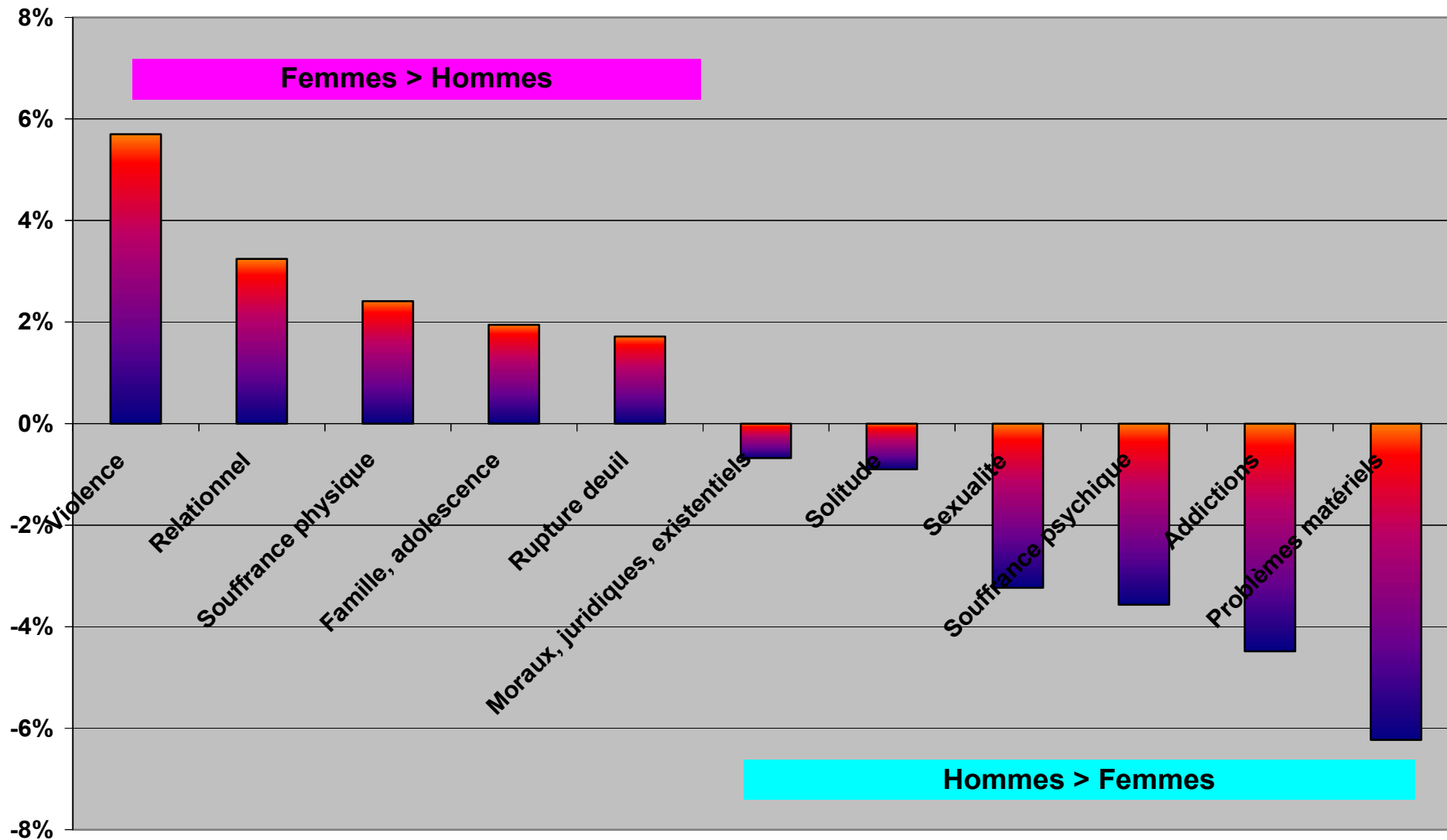
Un témoignage de l'importance, particulièrement pour des adolescents et de jeunes adultes hyper connectés mais seuls face à leur détresse, de pouvoir confier dans l'urgence leurs pulsions suicidaires

Nombre d'appels évoquant le suicide selon les tranches d'âge



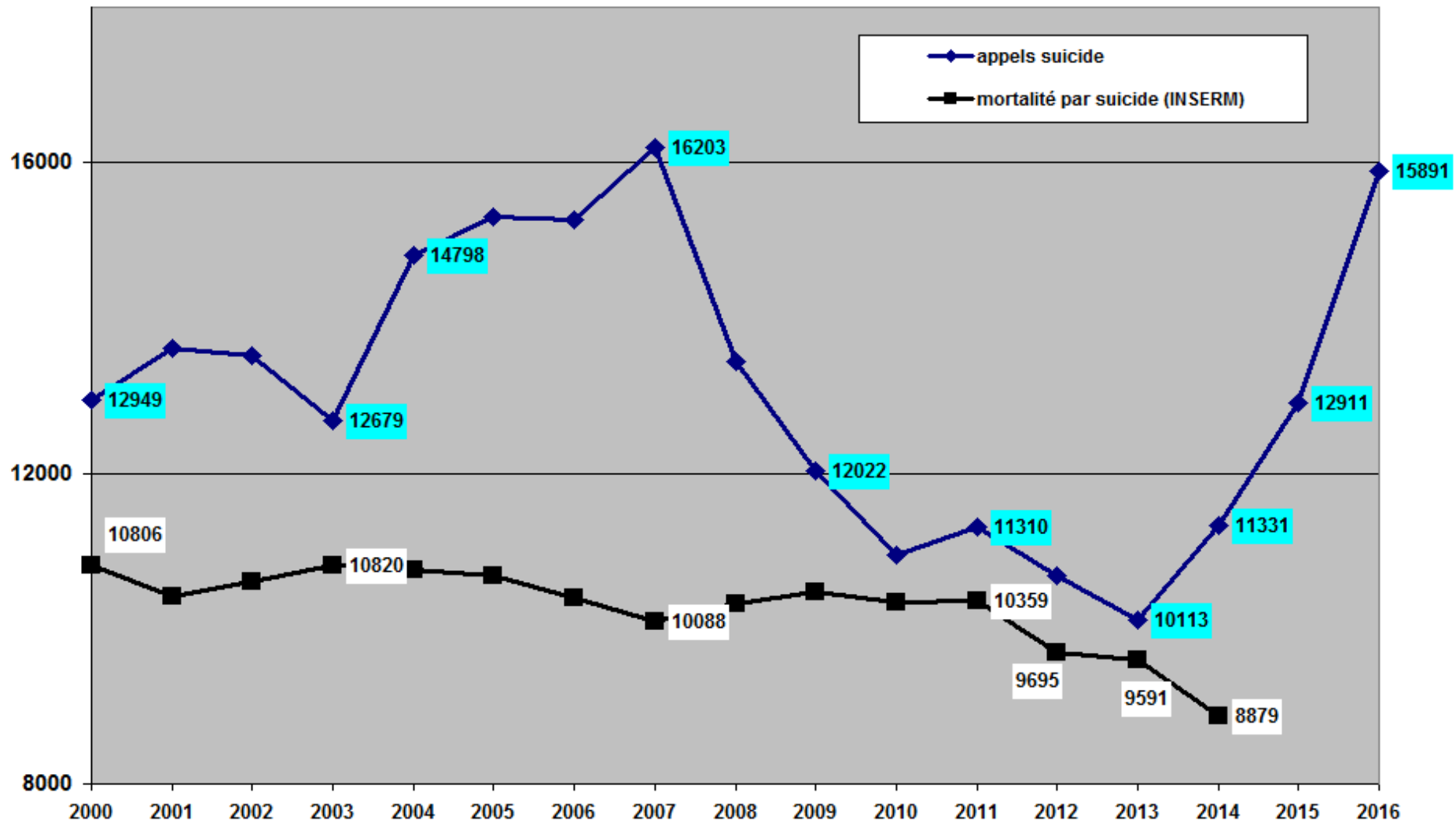
**Même si les jeunes sont moins nombreux à appeler,
ils évoquent beaucoup plus souvent le suicide**

Situations évoquées en lien avec des idées suicidaires (comparaison hommes / femmes en % des appels)



Appels évoquant le suicide

Évolution du nombre d'appels et du nombre de décès par suicide



Les écoutants de S.O.S Amitié sont loin d'être assez nombreux.

Face à une demande d'écoute en croissance continue et à l'explosion du media internet, ils ne peuvent répondre – au mieux – qu'à 45% des appels adressés aux 52 postes d'écoute de l'association.

S.O.S Amitié manque particulièrement d'écoutes entre 18h et 2h du matin.

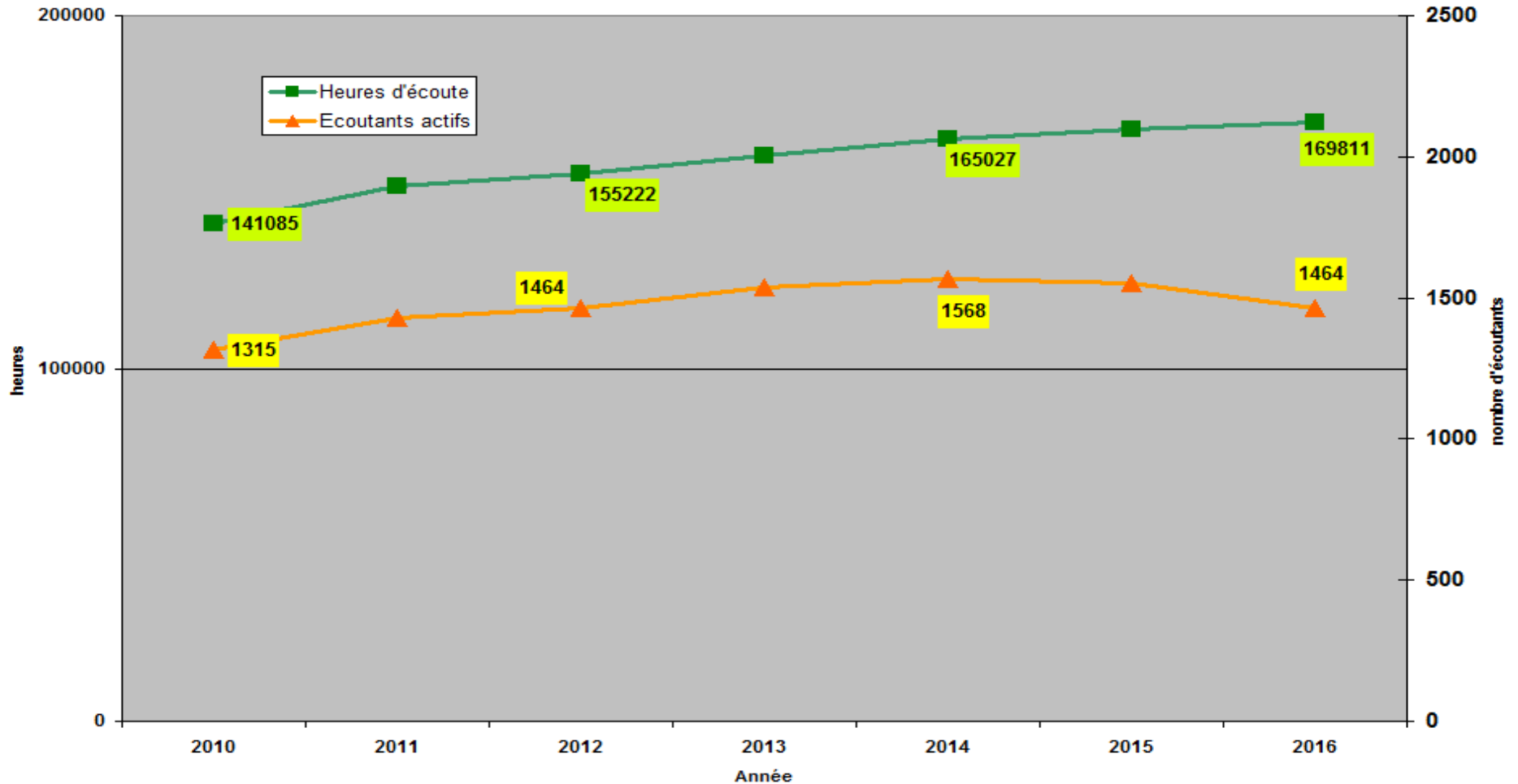
Ce sont pourtant les heures où les appels sont les plus nombreux, où ils sont les plus longs et où le nombre d'appels non aboutis est le plus important.

SOS Amitié est un acteur important au cours de la nuit, car c'est le seul service entièrement bénévole à fonctionner 24h sur 24, 365 jours par an.

C'est aussi la nuit que les émotions s'accroissent, que le sentiment de solitude et les souffrances de toute nature entraînent excès, idées noires et pulsions suicidaires.

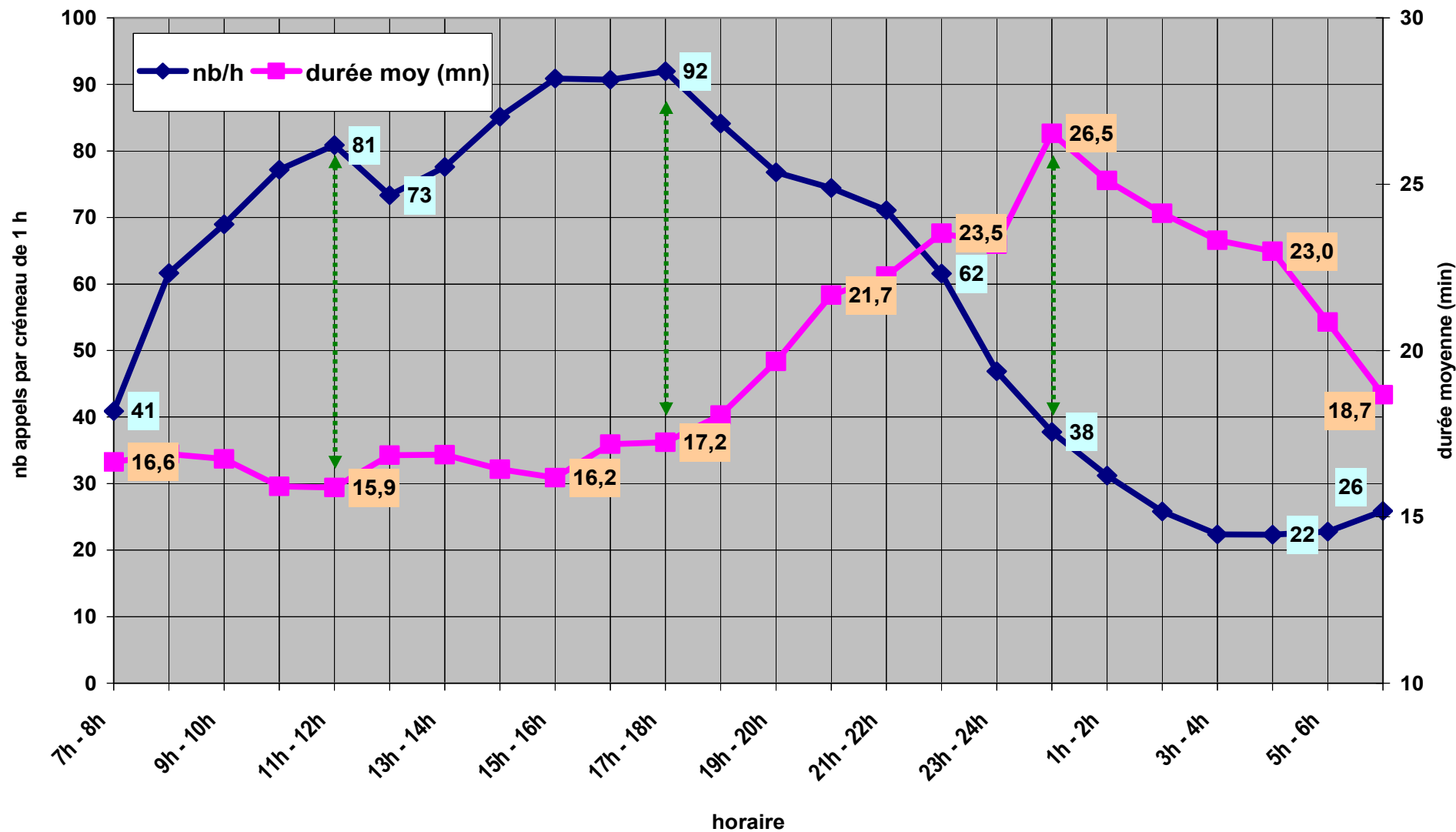
Avoir alors quelqu'un à qui parler, un bon interlocuteur au bon moment, peut éviter bien des drames...

Un manque crucial d'écoutes



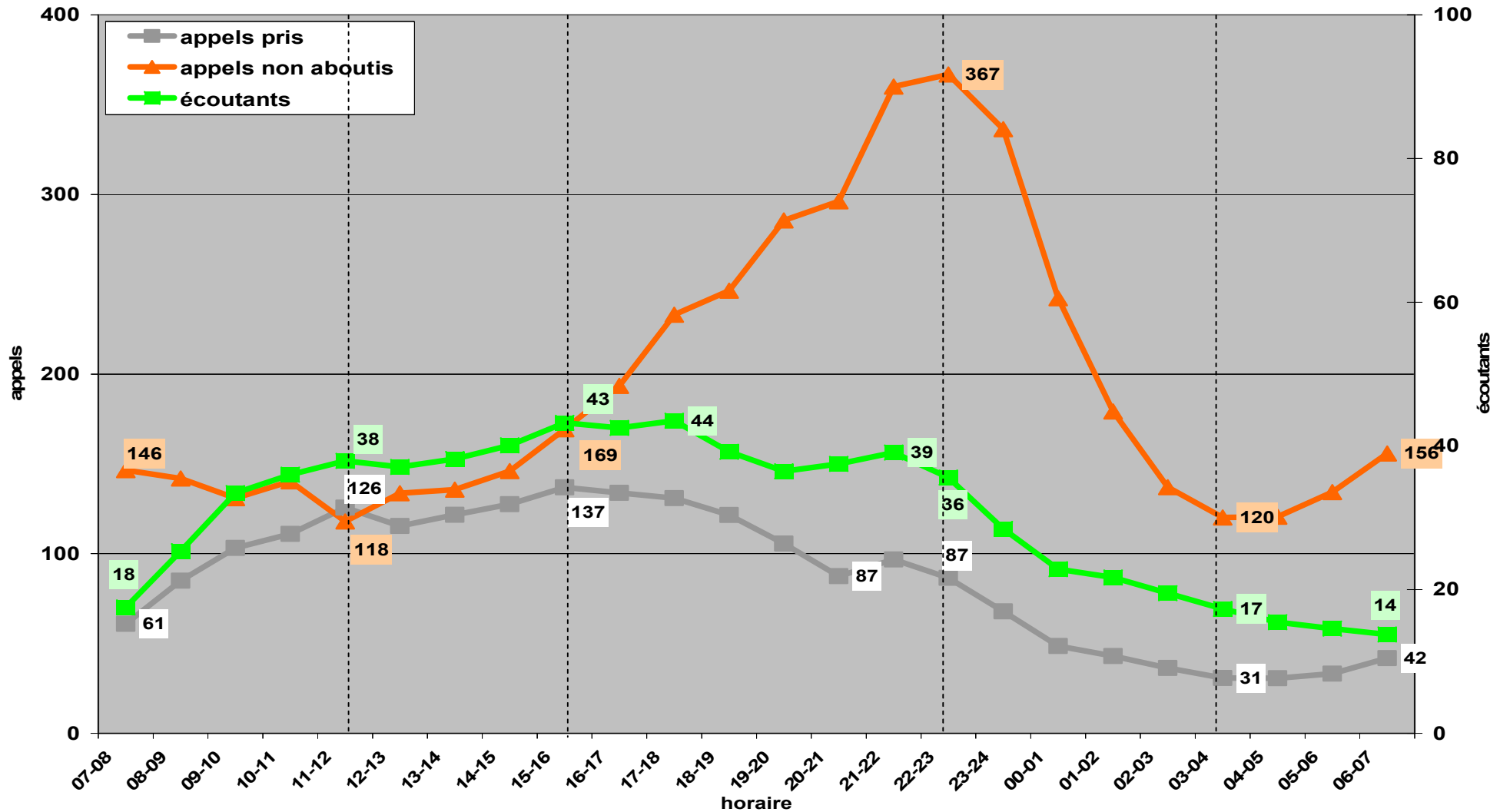
Bien que le nombre d'appels pris soit en légère diminution, à cause d'un manque crucial d'écoutes, le nombre d'heures d'écoute est toujours en augmentation : les écoutants s'efforcent de répondre au mieux à une demande qui ne diminue pas...

Nombre et durée des appels répondus heure par heure (en moyenne et sur 24h)



La durée moyenne des appels est de 17mn le jour (07h-23h) et 23mn la nuit (23h-07h)
L'écoute se prolonge autant que nécessaire avec les appelants en grande détresse.

Un manque crucial d'écoutants (surtout la nuit)



Nombre d'écoutants, d'appels pris et d'appels non aboutis sur 24h : une réponse moyenne à 1 appel sur 3 le jour et 1 sur 5 la nuit (chiffres relevés entre le 8/02 et le 8/03 2017)

Un manque crucial d'écoutes ... surtout la nuit

Pour permettre à de nouveaux publics de prendre contact, pour réduire les temps d'attente, fluidifier le flux des appels, S.O.S Amitié a développé des moyens techniques : internet, numéro d'appel national, plateforme téléphonique...

Mais rien ne peut se substituer à une écoute bienveillante et sans jugement qui laisse la parole à la personne qui appelle, la reconnaît dans ses difficultés et sa souffrance, et l'aide à restaurer son lien avec ses frères humains.

En 2016 S.O.S Amitié comptait 1 464 écoutants bénévoles

Il lui faut aujourd'hui en recruter 500 pour faire face à des besoins que sa pratique – unique – de l'écoute 24h/24 lui permet d'identifier clairement.

Des besoins qui ne font et ne feront que croître, en lien direct avec l'impact négatif de certaines des évolutions de notre société.

Cet enjeu majeur est au cœur des objectifs 2017 de notre association.