

• La Revue Numéro 189 •

• Avril 2025 •



Page 11 • Dossier :
Écouter l'écrit

• **Verbatim** •
Page 5

• **Portrait** •
Page 6
Catherine Blaya

• **L'entretien** •
Page 8
Agatos, l'AI
à votre écoute

• **Un regard
une oeuvre** •
Page 24

Sommaire

Page 3

Édito

Ghislaine DESSEIGNE

Page 4

Les rédacteurs de ce numéro

Page 5

Verbatim/Courrier des lecteurs

Page 6

Catherine Blaya, une carrière consacrée au cyber-harcèlement

Catherine BLAYA et Elisabeth HOFFMANN

Page 8

Agatos : l'IA à votre écoute?

Carlo ROCCELLA

Page 10

Écouter autrement :
Le « gueuloir » de Gustave Flaubert

Claudine CHEVALLIER

Page 11

Le dossier : Écouter l'écrit

Evelyne SGOÏFO • La mise en place du chat et de la messagerie

Patricia LIVOIR • Se former au chat

Mahalia DE SMEDT • Réflexions d'un psychologue sur la particularité de l'écoute par courriel

Nic DIAMENT • Obstacles et bénéfices du chat

Jacques TRAUTMANN • L'usage de la messagerie

Elisabeth HOFFMANN • Écouter au chat, messagerie au rabais

Rawyia ABDOULKARIM et Marianne GRIMAUD • De la maternelle au chat...

Page 23

Halte poétique

Louise LABBÉ

Page 24

Un regard, une oeuvre

Jean CRAMPILH-BROUCARET

Page 26

Écouter selon S.O.S Amitié

Martine QUENTRIC • L'éthique de l'écoute

Jean-François SAINT-BASTIEN • L'écoute active

Page 28

Culture

Nic DIAMENT

Page 30

Agenda

Carlo ROCCELLA

Page 31

Les associations locales de S.O.S Amitié en France

Édito

L'écoute par écrit est une richesse

Rédiger un éditto pour un numéro dont le dossier est « l'écoute par l'écrit » me paraît bien paradoxal.... Qui va écouter et répondre à ces mots à l'heure où les lettres sont devenues de plus en plus rares, au point que la distribution du courrier ne représente plus qu'1/3 de l'activité des facteurs ? L'interaction humaine par l'écrit mériterait un travail d'historien ne serait-ce que sur la période de la fin du XIX^{ème} siècle jusqu'à nos jours. Quelle évolution !

À l'invention de la carte postale, les mots étaient limités et dans l'esprit et dans le nombre (pas plus de 5 !) ; les lettres échangées tous les jours par les combattants de la Première Guerre mondiale avec leurs familles étaient censurées, écrites en long et en large sur des bouts de papier pour en économiser l'importance ; les marraines de guerre (toujours la guerre !) reconfortaient les soldats d'Indochine par le sourire de leurs mots, promesse d'une vie plus douce ; chaque mois de janvier de mon enfance des dizaines de cartes de bonne année étaient soigneusement écrites à des gens que je connaissais à peine. Puis un jour on a découvert le minitel, pas toujours très rose, qui permettait un échange en temps réel par écrit. Aujourd'hui et c'est notre quotidien, l'informatique nous donne le moyen d'écrire et de lire les mêmes mots en instantané à plusieurs personnes.... Et demain ? Demain l'IA devancera peut-être nos pensées et nous écrira en un clic ce que nous n'avons pas encore eu le temps de traduire en mots, simplement en lui donnant 1 mot !

L'écoute par l'écrit à S.O.S Amitié est comme l'écoute au téléphone : un peu décalée, voire désuète pour certains par rapport au rythme effréné de la vie. Et pourtant ! Chaque année depuis la mise en service dans les années 2000, le nombre d'appels ne cesse d'augmenter et les milliers de jeunes qui nous contactent savent bien ce qu'ils viennent y chercher ; une relation humaine, personnalisée, attentive à leurs émois et questionnements multiples. L'écoute par l'écrit est une richesse qu'il nous faut entretenir car les mots écrits sont parfois plus subtils et précis que les mots parlés, ils peuvent être lus et relus et nourrir en silence les chemins de vie.

Ghislaine DESSEIGNE
Présidente de l'Association
S.O.S Amitié France

Revue éditée par S.O.S Amitié
France. Association reconnue
d'utilité publique.

Directrice de la publication
Ghislaine DESSEIGNE
83, boulevard Arago, 75014 Paris

Comité de rédaction
Claudine CHEVALLIER, Mahalia
DE SMEDT, Nic DIAMENT, Marianne
GRIMAUD, Elisabeth HOFFMANN,

Michel LAURENS, Patricia LIVOIR,
Martine QUENTRIC, Carlo ROCCELLA,
Jean-François SAINT-BASTIEN,
Catherine SIMON

Coordination/Réalisation
Gylyène DUBOIS

Conception/Design
Julie GONNORD

Couverture
Pixabay

Crédits photos
Mahalia DE SMEDT, Guy SPICA,
Pixabay.com

Impression
ILLICO by l'Artésienne - 03 21 72 78 90
Z.I. de l'Alouette - Rue François Jacob
62800 Liévin - ISSN : 0766-4133

Abonnement pour 3 à 4 numéros par an

SOS
Amitié

La Revue

• 18€50 •
Abonnement normal

• 23€ •
Abonnement pour l'étranger

• À partir de 40€ •
Abonnement de soutien

Je m'abonne Je me réabonne

M./Mme

Adresse

Adresse mail

Je joins un chèque de €
à l'ordre de S.O.S Amitié France

À adresser à : S.O.S Amitié France
83, boulevard Arago - 75014 Paris

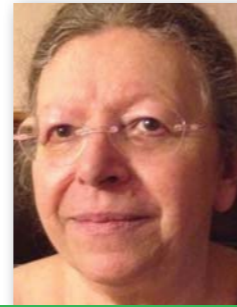
Ont participé à ce numéro

Le comité de rédaction et...



Rawyia
ABDOULKARIM

Je m'appelle Rawiya, écoutante au poste de Marseille, psychanalyste, auteure et globetrotteuse. J'aime cuisiner, danser, écouter des podcasts, me perdre dans les musées, me laisser porter par un bon roman ou entraîner dans un bon film ou une bonne série.



Evelyne
SGOÏFO

Ancienne consultante en informatisation de la gestion des entreprises. Écoutante à S.O.S Amitié depuis 1992.



Catherine
BLAYA

Catherine Blaya est sociologue de l'éducation, chercheuse et enseignante universitaire, actuellement à Nice, œuvrant auprès de nombreux comités, dont européens et des groupes de réflexion du cadre scolaire.



Jacques
TRAUTMANN

Ancien formateur à l'insertion professionnelle. Administrateur au poste de Strasbourg et au CAF. Écoutant par messagerie et tchat depuis 10 ans.



Guy
SPICA

Écoutant à Montpellier, Guy a réalisé un documentaire, disponible en DVD, sur les bienfaits de l'écoute active (la Revue en a parlé). Guy aime voyager et chanter avec son ukulélé. De son voyage en Asie du sud-est avec sa compagne, il nous a partagé quelques photos.

Membres de S.O.S Amitié, vous pouvez envoyer vos photos, libres de droit et cédées à la rédaction de S.O.S Amitié à redaction.sosa@gmail.com.

Prochain dossier : Lien social et santé mentale

Verbatim

Verbatim / Courrier des lecteurs

Vos courriers sont à adresser à redaction.sosa@gmail.com

La carafe d'eau et le store ou les détours de l'expression de la souffrance

L'écoutant (É) : Bonjour Monsieur

L'appelant (A) : Bonjour. Je suis un homme passé la cinquantaine et j'habite dans le Nord de la France.... (silence)... Et je me demande si j'ai une tête de con !

É : Silence

A : Parce qu'enfin à force de me prendre pour un con, les autres doivent estimer que j'ai une tête de con..... Non ??? Qu'en pensez-vous ???

É : Silence

A : ...Je suis allé dernièrement déjeuner dans un restaurant de ma région. J'ai passé commande et pour la boisson j'ai demandé une carafe d'eau. La serveuse m'a alors expliqué que leur eau avait un petit arrière-goût pas très agréable...Elle espérait que j'allais lui commander une boisson payante, que nenni, j'ai persisté dans ma demande de carafe d'eau ! ...

Je suis copropriétaire dans un petit immeuble géré par un syndic bénévole également copropriétaire. Cela fait maintenant des mois que cette personne m'embête. Elle estime que le store installé sur mon balcon empiète trop sur l'espace public. Inutile de vous dire que je ne suis pas du même avis ! Nous sommes donc en conflit...

É : Ces contraintes, ces tracasseries vous font donc penser que vous êtes con ?

A : Silence de sa part ... Puis il éclate en sanglots

A : La contrainte m'est devenue insupportable et me ramène à mon passé ! Quand ma mère

tuberculeuse n'a plus pu s'occuper de moi et que ma grande sœur a pris le relais... J'ai très mal vécu la contrainte dirigiste et moralisante de ma grande sœur. Tous mes écarts d'enfant étaient systématiquement renvoyés à la maladie de ma mère comme une forme d'indifférence de ma part à son état ! J'étais également sous la contrainte physique de mon grand frère qui a abusé sexuellement de moi à plusieurs reprises !

Nous sommes restés ensemble un très long moment... En rattachant, j'ai eu cette réflexion : le point de départ de notre discussion était une carafe d'eau et un store...

Depuis, je me suis programmé une alerte « carafe d'eau et store » sur mon portable qui s'affiche avant chacune de mes écoutes au poste... Afin de ne jamais oublier que la souffrance prend parfois de drôles de détours avant de percer et de déchirer les âmes !

Fabien, écoutant à Strasbourg



Crédit photo : Guy SPICA

Catherine Blaya, une carrière consacrée au cyber-harcèlement

Catherine BLAYA et Elisabeth HOFFMANN

Catherine Blaya est une sociologue de l'éducation, chercheuse et enseignante universitaire, actuellement à Nice, œuvrant auprès de nombreux comités, dont européens et des groupes de réflexion du cadre scolaire. Autrice de plusieurs opus, dont le « Cyberharcèlement chez les jeunes »¹ elle est membre du comité directeur de l'« International Observatory for School Climate and Violence Prevention » (IOSCVP: observatoire international du climat scolaire et de la prévention de la violence). Nous l'avons rencontrée lors d'une formation continue à Toulon en novembre 2024, et récemment pour des conseils pratiques aux écoutants.

Catherine Blaya s'intéresse dès les années 1990 à l'expérience de l'enseignement des langues en Angleterre à des groupes d'élèves disparates (avec des besoins spécifiques, troubles cognitifs) et délinquants dans un lycée agricole. À son retour en France, elle est frappée par la violence des relations à l'école et poursuit son DEA en sociologie, suivi d'un PhD (doctorat) à Portsmouth : une étude comparative entre la France et l'Angleterre sur le climat scolaire et les violences. S'en suivront plusieurs corps de recherches et publications, globalement centrées sur la jeunesse en difficulté : décrochage scolaire et sa prévention, une importante enquête sur la délinquance, le harcèlement, le cyber-harcèlement et la haine sur internet.

Certaines histoires la marqueront, comme celle d'une lycéenne pensionnaire en butte au rejet virulent de sa compagne de chambre, qui l'empêche de travailler, mais aussi de l'encadrement de l'internat, indifférent. Malgré un changement de lycée, elle devra terminer sa scolarité à domicile. Ailleurs, un jeune campagnard de 13 ans, scolarisé avec des enfants de notables locaux, se trouve en butte à leurs railleries sur son accent, et est objet de brutalités. On reproche ensuite à sa mère qu'il ne fasse pas d'efforts et qu'il devrait se montrer plus sociable. Une autre jeune fille, victime de camarades depuis quelque temps, rentre chez elle brutalement et refuse de retourner au collège.

De quoi parlons-nous ?

Le harcèlement suppose une intention de nuire, durable, un rapport de force et de domination répété

Il se manifeste par des intimidations, des menaces, des moqueries, des humiliations, des chantages, des agressions physiques ou verbales, du "racket", un rejet social et la mise à l'écart du groupe qui peuvent être assortis de jeux morbides, de haine en ligne... Cela peut aller jusqu'au cyber-harcèlement sexuel, ou du cyber sexisme : un élève sur cinq aurait subi une forme de violence, les filles plus que les garçons.

Les victimes de harcèlement sont des jeunes non-hétérosexuels, dont on suppose qu'ils sont LGBTQ+, les personnes en surpoids, les élèves isolés, ceux avec une apparence physique différente, les élèves avec des besoins d'apprentissage spéciaux ou en situations de handicap, les minorités ethniques (étude Gower, Rider, McMorris et Eisenberg).

Une ado sur 5 aurait reçu des insultes sur son poids (1 garçon/8), et une ado sur 8 serait l'objet de rumeurs sur son comportement amoureux (1 garçon/15).

Quels effets sur la santé mentale des jeunes ?

Ceux-ci sont connus et font l'objet de nombreuses plaintes de nos jeunes appelants : stress et anxiété; peur, colère; détresse émotionnelle, dépression, baisse

de l'estime de soi, troubles de l'attention et de la concentration; évitement voire phobie scolaire; difficultés d'adaptation dans la future vie professionnelle ou d'adulte en raison du traumatisme subi, jusqu'à des idées suicidaires.

Relatant de nombreux entretiens menés auprès de jeunes abusés et abuseurs, la chercheuse insiste sur le lien réel (mais non systématique) entre les deux situations. La prévention en milieu scolaire, la formation des adultes y intervenant, l'attention à donner aux uns et aux autres s'imposent, tout comme le constat que les besoins sont loin d'être couverts malgré des initiatives comme PHARE (programme de prévention et d'action contre le (cyber) harcèlement dans les écoles élémentaires, les collèges et les lycées), auquel elle a contribué, ainsi que les lignes d'écoute spécialisées, telles que le 3018² (contre le cyber-harcèlement) et le 3020 (luttant initialement contre tous types de violence à l'école).

Pour simplifier, il n'y a plus qu'un numéro unique, qui est le 3018.

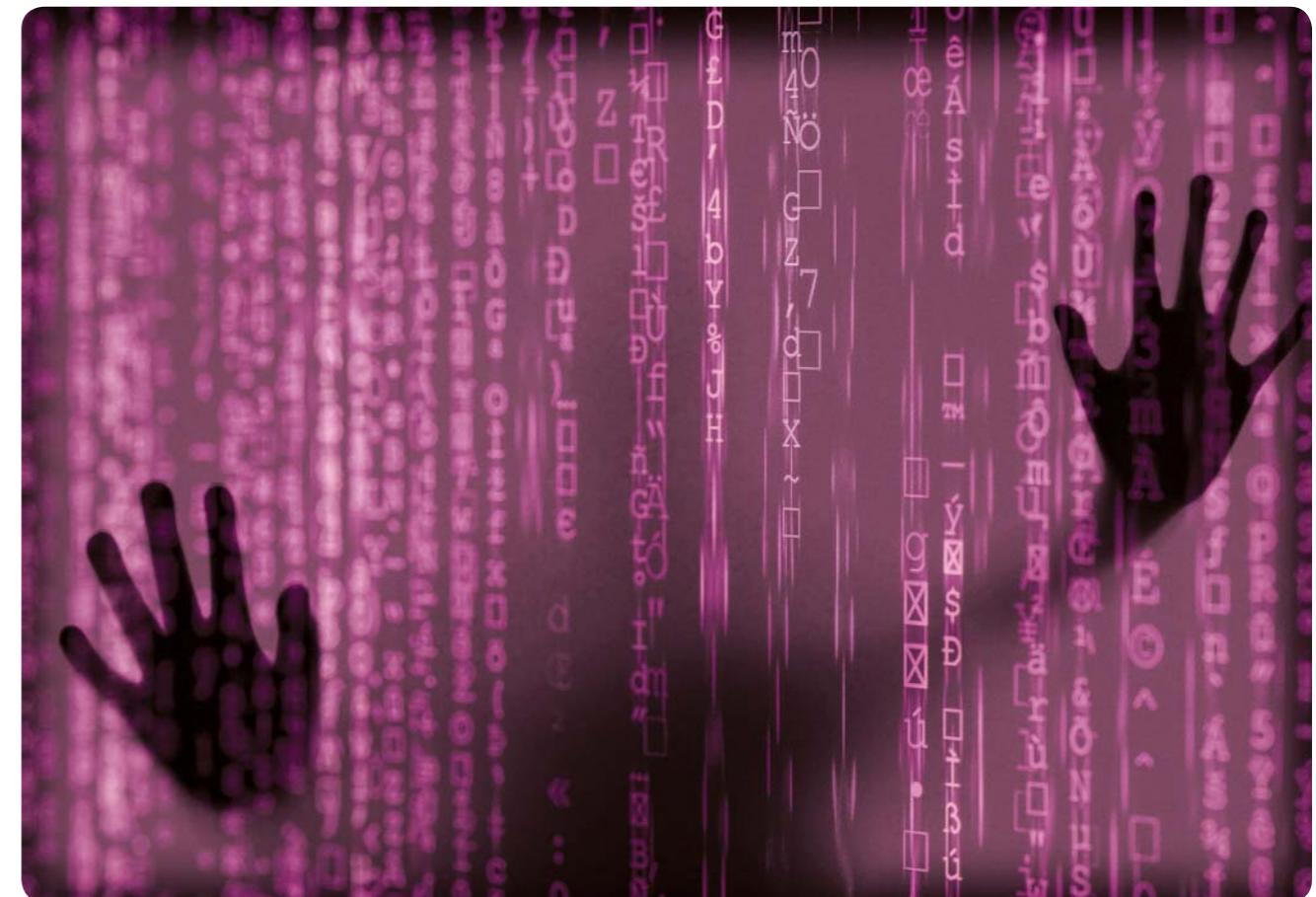
Alors, en tant qu'écouter, que dire au téléphone ou au chat quand nous entendons des jeunes, de plus en plus jeunes, se plaindre de ces mauvais traitements et de leurs effets sur leur santé mentale ? Certains, à toute extrémité, ne voient d'autre issue que le suicide pour s'en sortir.

Sans surprise, c'est l'écoute attentive, empathique qui peut aider encore et toujours.

Permettant de déconstruire les propos toxiques, la honte ressentie par la victime, qui souvent ne se confie pas aux adultes par peur de les inquiéter, ou qu'ils ne la gèrent pas, ou mal, empirant la situation.

Il s'agit alors de rassurer la jeune personne, que la situation n'est absolument pas de leur fait, et que c'est l'agresseur qui en est responsable. On peut tenter de mettre au jour d'autres adultes bienveillants, comme des grands-parents par exemple, créer des moments de complicité, voire de légèreté, afin de renforcer l'estime de soi, si souvent ébranlée chez ces jeunes en construction. •

¹ Blaya, Catherine. Le cyber harcèlement chez les jeunes, (2023), Guide pratique pour parents démunis, Mardaga éditeur.
² N° national 3018, de e-Enfance, téléphone et tchat via Messenger, tous les jours de 9 à 23 heures.



Agatos : l'IA à votre écoute ?

Carlo Roccella

Créé en 2023 par Alexis Portelli avec un groupe de très jeunes collaborateurs, AGATOS¹ est une intelligence artificielle spécialisée dans la santé mentale. Quel que soit notre avis sur les chatbots de soutien psychologique, nous allons y être de plus en plus confrontés. Alors, donnons la parole à leurs créateurs.

Carlo Roccella : Où en est Agatos aujourd'hui ?

Alexis Portelli : Nous allons bientôt sortir une version avec de nouvelles fonctionnalités surtout destinées aux entreprises et intégrer des podcasts, toujours dans le but de démocratiser la santé mentale. Nous sommes supervisés par des psychologues et un philosophe : un "comité d'alignement" qui veille à ce que l'IA soit fidèle aux objectifs humains du projet.

C.R. : Concrètement ?

A.P. : Le chat ne convient pas à tout le monde. On introduira les assistants vocaux, mais nous visons aussi la mise en relation des utilisateurs avec les professionnels de santé mentale. Nous nous sommes d'abord basés sur les données publiques comme Doctolib. Pour l'instant l'IA se limite à indiquer les numéros d'urgence les plus adaptés aux situations évoquées. Agatos laisse d'abord les personnes s'exprimer, préciser leur mal être, pour permettre à l'IA d'être plus pertinente.

C.R. : Vous mettez l'accent sur le partenariat avec les entreprises. En quoi consiste-t-il ?

A.P. : Nous mettons en place un système pour recueillir les messages de difficulté des employés, faire un audit du bien-être dans l'entreprise et identifier les problèmes. Cela aide les entreprises à gérer des situations de conflit. Les salariés peuvent y trouver des réponses pratiques à leurs problèmes (santé, retraite etc...) On réfléchit à mettre ces options en premium, pour construire le modèle économique d'Agatos, via la rémunération des podcasts proposés.

C.R. : Vous êtes conscient des dérives possibles de cette démarche qui vise les relations salarié/entreprise ?

A.P. : Oui. Il est préférable que l'employé se sente bien, tant pour lui que pour la santé de l'entreprise. **Un employé déprimé est malheureux et peu productif.** Si pour aller mieux il doit quitter l'entreprise et trouver un autre job, l'IA peut l'aider à prendre la bonne décision. **Le chat peut aussi aider les entreprises à identifier leurs erreurs dans la gestion des ressources humaines.**

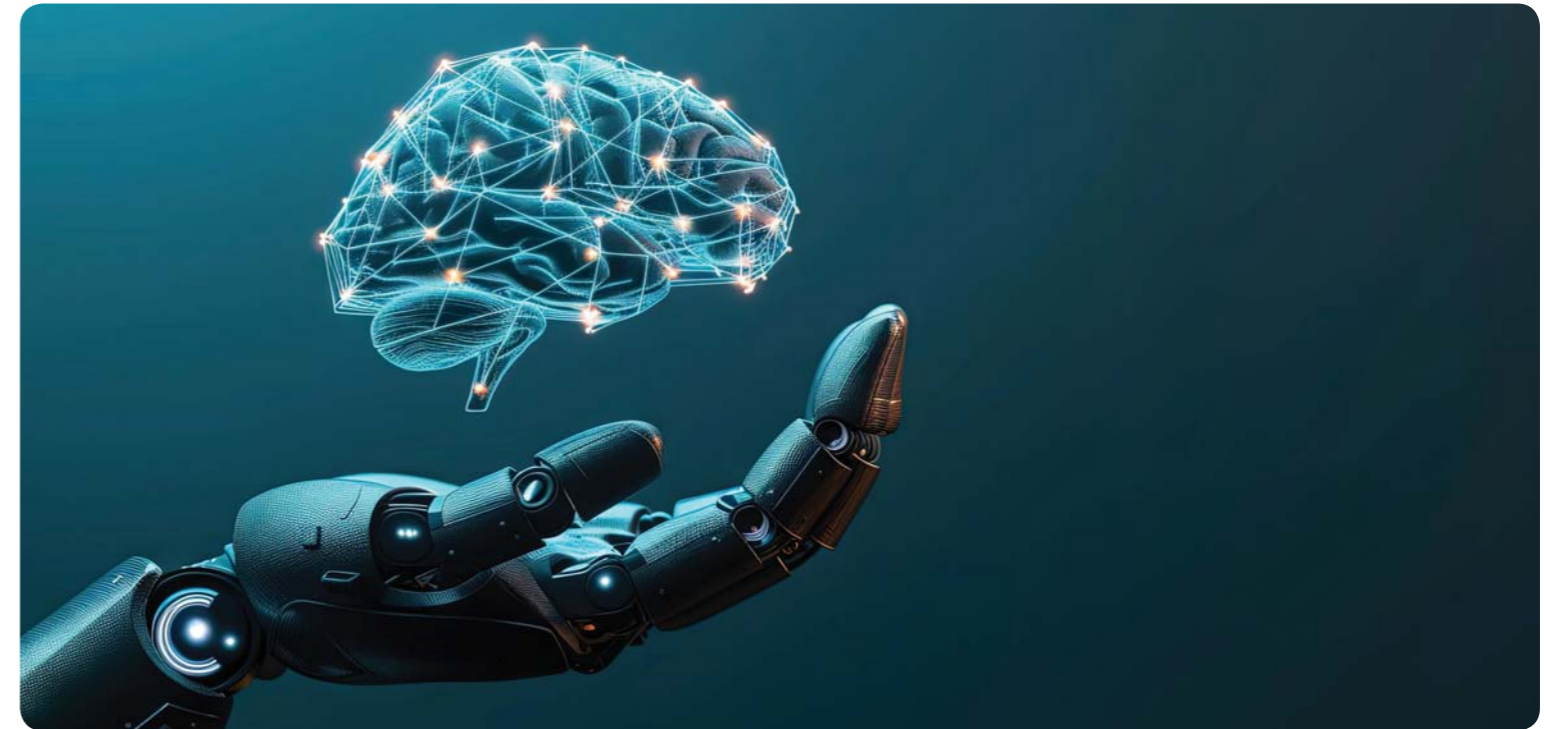
C.R. : Comment avez-vous entraîné l'IA à "écouter" cette parole très particulière qui vient des personnes avec un trouble psychique ?

A.P. : Nous avons d'abord créé, à l'aide de l'IA, une base de données sur la santé mentale, que nous avons fait valider par deux psychologues. Ensuite nous avons entraîné nous-mêmes l'IA en la mettant face à toutes sortes de situations. Une professeur de philosophie nous a fait un retour pointant les réponses très "premier degré" de la machine. Nous travaillons à adapter les réponses à une compréhension plus fine de la parole des personnes, par l'analyse des données anonymes que nous recueillons, dans le respect de la confidentialité. Par ailleurs, des entreprises de l'IA sont très intéressées par le contenu des échanges, mais c'est encore trop tôt pour ça : cela demande une vraie réflexion.

C.R. : Quelles sont les dérives possibles qu'il faut redouter ?

A.P. : Toute technologie comporte des dérives ; ça a été le cas d'internet. L'IA ne fait pas exception, mais en matière de santé mentale elles sont contrôlables. Il faut d'abord éduquer les usagers à leur utilisation.

C.R. : Comment voyez-vous l'articulation entre les chatbot psy, les structures d'écoute



classiques comme S.O.S Amitié et les professionnels de la santé mentale ?

A.P. : Il y a une continuité entre ces approches : aucune d'entre elles ne répond à tous les besoins.

C.R. : Pensez-vous que cette continuité puisse se transformer en collaboration ? Par exemple imaginer une supervision humaine aux échanges avec l'IA pour intervenir dans des cas trop problématiques ou extrêmes ?

A.P. : Une supervision de l'IA sur l'IA serait peut-être plus pertinente, car elle possède plus de données. Mais on peut aussi imaginer de mettre l'IA au service des écoutants humains pour les aider à affronter des situations extrêmes, comme celles des suicidants, quand, une fois l'anonymat levé, des décisions rapides et efficaces s'imposent. Prochainement des podcasts d'aide et d'orientation seront proposés sur Agatos par l'IA, quand elle en détectera le besoin dans la parole des usagers. Elle pourra aussi indiquer des structures d'urgence psychiatrique à proximité, en vérifier la disponibilité. J'aimerais rencontrer la direction de S.O.S Amitié pour voir quels ponts pourraient être jetés entre nos pratiques.

C.R. : Comment vous positionnez-vous par rapport aux autres chatbots ?

A.P. : Nous mettons une attention particulière à l'ergonomie de notre interface pour qu'elle soit pratique, accueillante et agréable. Pour cela nous faisons en ce moment appel à un designer. Cette exigence de qualité et d'esthétique est à plus forte raison présente dans les podcasts qui seront associés au chat.

C.R. : À titre personnel, comme jeune *startup*, pensez-vous rester dans le domaine de la santé mentale ou envisagez-vous de nouvelles aventures ?

A.P. : Le domaine de la santé mentale m'a tellement passionné que pour l'instant je n'envisage pas de changer de secteur. J'ai commencé un micro-master en neurosciences chez Harvard Online. Je me rends compte de tout ce que je dois encore apprendre et qui n'est pas enseigné à la Esdes Business School dont je suis élève. **Agatos est destiné tant à la personne qui veut se lancer dans les affaires qu'à celle qui souffre de dépression, à accompagner la personne qui est sujette à de petites phobies qu'au détenu qui doit se reconstruire en prison. C'est un projet sociétal passionnant.** ●

¹ <https://agatos.co/> existe en deux versions : Chat et Memoria (qui se souvient de vos échanges)

Le « gueuloir » de Gustave Flaubert

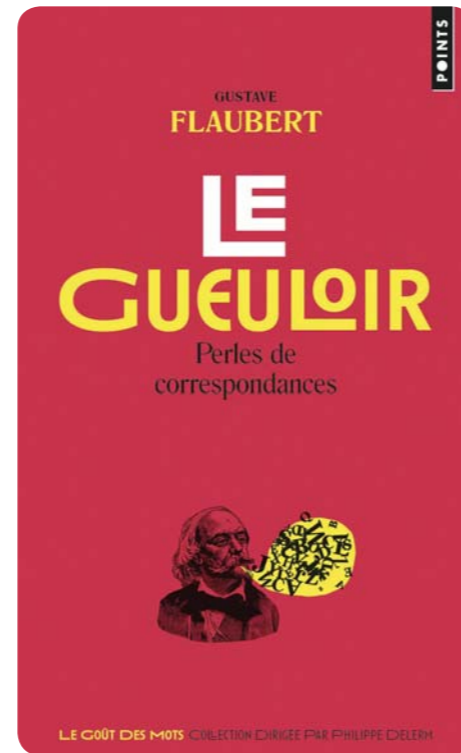
Claudine CHEVALLIER

Dans Histoire du silence, Alain Corbin précise que « la parole... est trop souvent l'art d'étouffer et de suspendre la pensée qui ne travaille que dans le silence ».¹

L'intimité silencieuse de la chambre-cellule, loin de l'agitation mondaine, est un des truismes de la création intellectuelle et artistique. Mais soutenir que le silence serait l'unique principe nécessaire à la réalisation d'une œuvre ou à son polissage occulterait bien des aspects de l'acte créateur. La référence à Gustave Flaubert et à son célèbre « gueuloir » nous interroge sur le subtil métissage entre le silence et le dire. Cependant pour cet écrivain, il ne s'agit pas de lire à haute voix un texte achevé mais bien de gueuler à pleins poumons le brouillon, parfois à ses amis ou sa servante, le plus souvent dans la solitude. Maintes fois décrit et expliqué dans sa correspondance, ce procédé original s'effectuait dans son bureau ou au fond du jardin, pratique dont il sortait épuisé. Au-delà de l'engagement physique, un tel exercice relève d'une véritable prouesse intellectuelle de détripement. En effet c'est, dans un incessant va-et-vient, une scission de soi en trois modes d'être : un écrivain, un locuteur-hurlleur, un écoutant critique.

Lire son propre texte soit mentalement soit à voix haute mais sans excès ne lui suffisait donc pas, contrairement à ce qu'auteurs et autrices expérimentent encore actuellement ? Qu'est-ce que cette puissante oralisation a pu apporter à son œuvre que le silence du bureau n'offrait pas ?

• *Pour Flaubert, seule l'amplification exagérée de cette empreinte sonore pouvait accentuer les défauts passés sous silence.* •



Loin de revenir en écho, les phrases violemment déclamées, agrandissant l'original, arrachaient le texte à son mutisme. Ainsi la voix tonitruante surlignait un terme inapproprié, mal placé, une image convenue, un cliché, une incohérence ou une ponctuation fautive entravant le rythme. Par ce procédé singulier, Flaubert, perfectionniste, ciselaient son texte. Grâce à l'oreille « frappée », il peaufinait son style jusqu'à trouver le juste mot, la juste euphonie. Pour sortir l'œuvre de la gestation en sourdine, ne lui fallait-il pas la faire advenir par les cris inhérents à l'accouchement, autre truisme de l'acte créateur ?

Dans la préface aux poèmes de son vieil ami Louis Bouilhet, Flaubert a parfaitement résumé les effets de son « gueuloir » : **«... les phrases mal écrites ne résistent pas à cette épreuve ; elles oppressent la poitrine, gênent les battements du cœur...»².**

Étrange cette analogie entre le corps de l'écrivain et le corps de l'écrit. Ce dernier, mal formé, malmènerait en retour le corps de l'auteur. Tout en conférant à son œuvre une exacte tonalité, s'époumoner a-t-il paradoxalement permis à Flaubert de mieux respirer ? Ou peut-être que, pour lui, écrire relève d'un épuisant et fascinant corps-à-corps avec les mots criés afin de mieux les appréhender en les écoutant, non pas bruire ou murmurer, mais résonner à tue-tête... •

¹ Alain CORBIN, Histoire du silence. De la Renaissance à nos jours, p. 84, Ed. Albin Michel, 2016

² Gustave FLAUBERT, préface des Dernières Chansons de Louis Bouilhet, IV, Paris Michel Lévy 1872, in Gallica BnF

DOSSIER

Clavarder à S.O.S Amitié

C'est au début des années 2000 que commence la réflexion sur les modalités de réponse aux demandes exprimées par mail qui parviennent à l'association S.O.S amitié. Puis, ce sera en 2006 que le chat devient un moyen d'expression des appelants. La souffrance, qu'elle s'exprime au téléphone ou par l'écrit, est accueillie à S.O.S Amitié en respectant les principes de l'écoute centrée sur la personne. La posture de l'écouter par internet diffère sur les marges de l'écoute par téléphone. Notamment, sur les modalités temporelles des réponses. Par ailleurs, les écoutants notent que les utilisateurs du chat sont beaucoup plus jeunes que les appelants par le téléphone.

Le chat et la messagerie sont les moyens pour communiquer par internet avec un écoutant de S.O.S Amitié. Toutefois, les réponses aux messages n'ont pas les mêmes caractéristiques. Autant le chat appelle des réponses quasi instantanées, tout en étant réfléchies, autant les règles de la réponse par courriel requiert patience et pondération. Ces deux modes de réponse demandent chacun une formation spécifique, formations qui s'adressent à des écoutants déjà familiarisés avec l'écoute par téléphone.

Comme œuvre à voir, le comité de rédaction a choisi le plancher gravé de Jean Crampilh-Broucuret (1939-1972), surnommé « Janot » ou « Jeannot », découvert en 1994 dans la ferme familiale. Guy Roux, neuropsychiatre palois en fait un sujet d'étude. 68 lignes difficiles à décoder où l'auteur évoque notamment la religion et ses abus néfastes et la souffrance d'une vie. Ce plancher de 13 m² est visible au Musée d'Art et d'Histoire de l'Hôpital Sainte-Anne (MAHSA), 1 rue Cabanis à Paris, jusqu'au 25 avril 2025.

Les termes clavarder et cyberbavarder ont été proposés par l'Office québécois de la langue française en octobre 1997 pour désigner le concept de la conversation informatique ou "chat", soit la discussion se déroulant sur un site Internet de messagerie ou un forum. Clavarder est un mot-valise formé à partir des mots clavier et bavarde. Nous avons choisi de garder le terme chat, malgré l'homonymie avec l'animal de compagnie.

Guyène DUBOIS

Origine et évolution de l'écoute par écrit

Evelyne SGOÏFO

Au début des années 2000, des mails sont arrivés dans les boîtes administratives des postes et de la Fédération, auxquels il était difficile de répondre par de l'écoute, l'adresse de l'expéditeur du message étant visible. A donc germé l'idée de monter un serveur pour « anonymiser » les messages et les mettre à disposition d'écoutes disposés à tenter d'y répondre. La Fédération de l'époque a organisé une expérimentation sur 3 ans, avec 7 équipes de quelques écoutes, qui prenaient en charge à jours fixes l'ensemble des messages.

• **Un comité d'évaluation est constitué dans le but de statuer sur la possibilité d'une écoute par écrit, tandis que ces écoutes apprennent comment répondre ... en répondant.** •

À l'issue de cette période expérimentale, en 2005 est créée l'association S.O.S Amitié Internet, avec les structures habituelles d'un poste et une quarantaine d'écoutes issus d'une dizaine de postes. En 2005, nos collègues de Télé Accueil (Bruxelles) ont monté un chat, qui ouvrait 2 soirs par semaine, de 19h à 23h. Rapidement la limite a été perçue : ça ne fonctionne pas sans une présence quotidienne. L'équipe de Bruxelles s'est rapprochée de S.O.S Amitié Internet, et a proposé un partenariat, dans l'idée d'ouvrir tous les jours. Ce qui a été fait début 2006. L'équipe belge s'est éteinte en 2023 par l'arrivée d'écoutes Télé Accueil de Namur. La convention signée à l'origine entre 2 postes est en cours d'étude pour lier la fédération S.O.S Amitié France et la fédération Télé Accueil Belgique. Faute d'autonomie financière, S.O.S Amitié Internet est dissoute en 2014. L'activité se poursuit, avec une répartition des responsabilités : les postes sont en charge des écoutes et

le CoPI, le comité de pilotage numérique, devenu un groupe de travail intégré dans la CFON, la Commission fédérale des outils numériques, gère ce qui est commun, notamment les outils.

Les évolutions techniques

Messagerie

Le premier serveur de messagerie était un petit système qui remplaçait l'en-tête du mail reçu par un numéro, éliminant toute trace d'identification, puis le mettait à disposition des écoutes. Chaque jour, un poste prenait en charge l'ensemble des messages en attente et s'organisait pour y répondre, sous 48 heures maximum, le jour de la semaine qui lui était attribué. Lors de l'envoi de la réponse, le serveur reconstituait l'en-tête nécessaire pour la faire partir vers l'appelant. Il était déjà possible d'avoir des échanges suivis, comportant plusieurs allers-retours. Assez rapidement, un petit système a permis d'interroger le serveur, pour connaître le nombre de messages en attente et estimer le temps prévisible pour répondre. Ensuite un serveur a été développé, avec un système de gestion de la messagerie sur le même principe que celui qui a cours actuellement. Ce système a été remplacé par un outil développé par Santéos, puis un autre développé par Sirom. L'outil va être réécrit pour s'intégrer dans Triton.

Chat

Dès 2006, le chat a été pratiqué sur l'outil de Télé Accueil, avec une identification spécifique. Le portail Santéos mis en service en 2013, comportait un chat et une messagerie. Pendant deux ans, le chat a continué de fonctionner sans changement sur le serveur de Télé Accueil. Jusqu'à une panne en janvier 2015, le chat a été rapatrié sur le portail Santéos en une journée. Ce portail a été abandonné en 2022, et remplacé pour le chat par Live Helper Chat. Dans TRITON, l'outil reste similaire.

Le planning

Lors du lancement de l'association en 2005, la gestion est devenue individuelle, avec un planning utilisant Google agenda, comme nombre de postes pour le téléphone à l'époque. Puis ont été utilisés les plannings inclus dans le portail sos-amitie.org. Lors du passage sur le portail Santéos, en 2013, il a fallu remettre en place un outil de planning, car il n'en comportait pas. Il a pris la forme d'un tableau développé dans Google docs avec une authentification des connexions via une adresse gmail. En 2018, la planification a été intégrée dans Statappel suite à un développement spécifique qui a concerné tous les médias. Outil qui va être réécrit dans Triton.

Les statistiques

La saisie des statistiques a d'abord été faite dans des tableaux Excel, par poste, compilés au niveau global. Puis dans Statappel à partir de 2010, avec des postes dédiés. Après la dissolution du poste, les statistiques ont été intégrées dans l'activité des postes, et le resteront dans un nouvel outil. Les plus anciens ont connu 5 outils d'écoute par messagerie, 6 outils de planification, 3 outils d'écoute par chat, et 4 systèmes de saisie des appels en 2 décennies.

Évolution de l'équipe

En 2006, l'équipe était constituée d'une quarantaine de personnes. En 2014-2015,

le poste internet comptait une soixantaine d'écoutes. Environ 250 écoutes internet sont inscrits à l'heure actuelle, tous les postes ont des internautes, à très peu d'exceptions près. Le nombre de nouveaux internautes est quasi équivalent au nombre de départs (35 par an).

L'activité

L'activité attendue est 2 plages par mois par internaute. La messagerie reste le seul média où tous les appels reçoivent une réponse avec 2 plages par jour. En 2006, le planning du chat comportait une plage par jour, puis 2 en 2015. La généralisation de l'écoute par internet en 2016 a permis l'ouverture de nouvelles plages. Actuellement, la réalisation est entre 8 et 9 plages par jour.

Depuis plusieurs années, le chat est ouvert de 13h à 3h, avec un chevauchement des plages qui permet la présence d'au moins 2 écoutes à tout moment, sauf à l'ouverture et la fermeture. Certaines plages sont ouvertes à plus d'un écoute de façon à mieux s'adapter à la demande qui se situe préférentiellement le soir, de 21h à 1h. À fin 2024, le taux de réponse est quasi équivalent à tous les horaires (19%), du même ordre de grandeur que pour le téléphone. •



La Journée régionale de formation au chat et à la messagerie en 2024 à Strasbourg

Patricia LIVOIR

Le chat et la messagerie sont des formes d'écoute qui sollicitent des postures d'écoute similaires à celle de l'écoute par téléphone. À celles-ci s'ajoutent des particularités liées à la mise en écrit des émotions et des informations. Cette rencontre est menée par Philippe Fuzier – Formateur en ACP (Approche Centrée sur la Personne) et pour les écoutants-tes ainsi qu'Yves Mauchard, délégué régional qui a participé activement aux échanges.

Cette session visait à approfondir la pratique de l'écoute via des outils numériques, notamment le chat et la messagerie, en s'appuyant sur les retours d'expérience des participants.

Philippe Fuzier a rappelé les principes de l'ACP. Les échanges se sont orientés sur :

- Les spécificités du chat et de la messagerie dans la relation d'aide
- Les défis rencontrés pour maintenir une écoute de qualité
- Les pratiques efficaces

P.F. a aussi rappelé l'importance d'une posture d'écoute basée sur l'empathie, la congruence et le respect inconditionnel, tout en soulignant les défis spécifiques liés aux interactions en ligne qui sont l'absence de communication non-verbale, la gestion de la temporalité dans les réponses, la difficulté à détecter des signaux émotionnels subtils et la difficulté à détecter les manipulateurs adultes se faisant passer pour des jeunes ou des personnes âgées.

Témoignage des participants expérimentés

Les points clés partagés sont les suivants :

- **le rôle du cadre numérique** : les participants ont insisté sur la nécessité de clarifier les règles d'échange pour éviter les malentendus (temps de réponse, limites du support, cadre formel et informel, anonymat).

- **Les bienfaits observés** : une plus grande accessibilité pour les jeunes ou pour ceux qui hésitent à demander de l'aide en face à face.

- **Les problèmes rencontrés** : l'écoute est moins intuitive sans la voix, les indices émotionnels sont différents d'une conversation orale, chaque mot est pesé dans la réponse, parfois, sont constatées des difficultés d'expression dans la grande détresse, ce qui demande une attention soutenue de l'écoutant.

- **Les défis récurrents** : gérer les émotions fortes d'un interlocuteur uniquement par écrit et savoir poser des limites en cas de surcharge émotionnelle.

- **Les bonnes pratiques** : plusieurs participants ont partagé leurs astuces, comme l'utilisation de reformulations régulières pour maintenir la connexion et des temps de pause intentionnels pour éviter les réponses trop rapides ou impulsives.

La suite de la formation sera réalisée à distance, sous la direction de Yves (président du poste de Nancy) et Jacques (président du poste de Strasbourg). Cette formation s'organise à partir de partages d'écran, de sessions interactives, de retours sur la pratique pour une progression commune. Au-delà d'une maîtrise technique, cette démarche incarne une volonté collective d'évolution et d'adaptation tout en préservant les valeurs fondamentales de l'ACP. ●

Éléments de réflexion sur la particularité de l'écoute par courriel

Mahalia DE SMEDT - Psychologue clinicienne

Derrière l'acte d'écouter, il y a la tentative d'entendre ce qui se dit à un degré profond. Cela passe par une attention au rythme et au ton de la voix, au souffle, au choix des mots et des expressions. Mais qu'en est-il, quand tout ceci s'efface derrière le seul clavier ?

Être écoutant SOSA, c'est savoir que celui ou celle qui anime la voix qui nous parvient restera anonyme. **C'est s'engager par le cœur, en investissant nos oreilles.** Se passer de celles-ci revient à changer encore un peu plus la donne... pour quel résultat ? Qu'est-ce qui se joue d'un canal de communication à l'autre ?

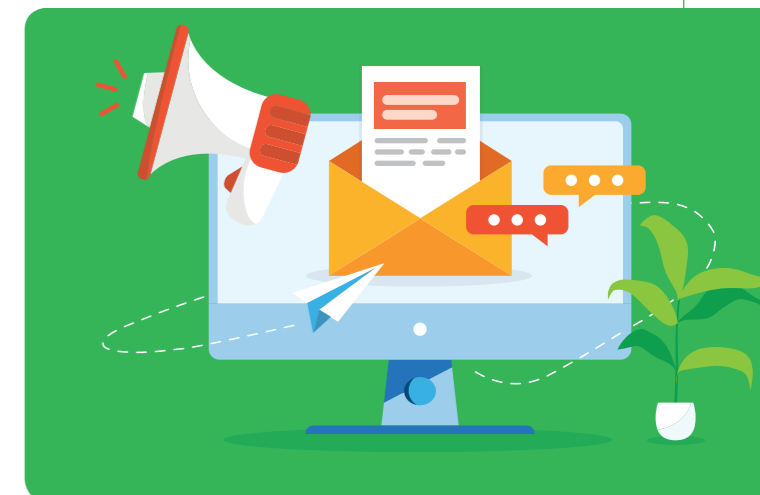
Un des premiers aspects à être impacté est celui de la temporalité. **Cela ne demande pas le même temps de se dire par courriel, par chat – qui constitue en soi un troisième type d'échanges – ou de vive voix.** Par email, la réponse de l'écoutant nous parvient différée. Le degré d'urgence, la capacité à gérer l'attente ou la frustration ne sont dès lors pas les mêmes. L'écrit, de par ce qu'il occulte, comporte son lot de malentendus... sans compter que ce qui « s'écrie » reste sous une forme souvent plus construite et avec la possibilité d'y revenir.

Entre ensuite en ligne de compte la langue : celle qui se dit et celle qui se lit diffèrent. Il y a les mots propres à l'une et les expressions propres à l'autre. **Il y a l'usage fait par chacun d'entre nous de ces langages dans nos vies quotidiennes et l'histoire intime que nous entretenons avec eux.** Cette dernière dimension se révélera déterminante dans le choix du type de communication.

L'effort à fournir crée un distinguo à son tour : ce n'est pas la même chose de décrocher un téléphone – aussi courageux cet acte soit-il – et de s'asseoir derrière un clavier. Cela implique un accès à la technologie et une façon de se poser distincts – même à distance ou invisible, le corps reste l'élément central de la communication – par rapport à son interlocuteur.

Ces spécificités se révéleront tour à tour intimidantes ou confortables : éviter le recours à la voix, prendre le temps de choisir ses mots et de contrôler ce qui est transmis... mais aussi avoir la possibilité de nommer ce qui nous transperce, au moment précis où nos parts d'ombres sont réactivées. **La honte, le remords, l'impuissance ou la culpabilité peuvent être moins lourdes à porter en activant plusieurs garde-fous...** S'abandonner face à un écran, en recourant à un interlocuteur fantasmé et qui ne nous interrompra pas, se révélera pour certains un outil d'auto-guérison puissant. Pour d'autres, le support de l'écoute directe restera essentiel.

Dans les deux cas, se savoir accueilli et accompagné dans sa difficulté reste l'élément clef. La conscience que quelqu'un, quelque part, nous lit ou nous écoute, légitime en soi l'action « d'exprimer » ce qui en nous est trop imprimé. Cette conscience d'une présence, à elle seule, crée la liberté qui annonce la guérison du cœur. ●



L'écoute par écrit : le pourquoi et le comment

Nic DIAMENT

Pourquoi certains appelants préfèrent-ils l'écrit ? En messagerie, il s'agit d'un désir ou d'un besoin de mise à distance grâce au délai de réponse. Quant au chat qui offre une immédiateté comparable à l'oral, il est choisi pour sa discrétion (surtout par les ados). Et pour la facilité à y énoncer des choses dont ils se sentent incapables de parler de vive-voix. Du côté des écoutants, qu'ont-ils à gagner à ce mode d'écoute ? À quelles difficultés sont-ils confrontés ? Quelles gratifications peuvent-ils en attendre ?

Des appelants plus jeunes

Près de la moitié des appelants du chat a moins de 25 ans. Face à des ados de 13 ou 14 ans, les écoutants internautes sont communément confrontés à la tentation du conseil ou du maternage. Devant la difficulté de s'abstenir de réponses factuelles ou de recherches de solutions, comment rester sur l'étroit chemin de l'accompagnement ? Juste aider l'appelant, souvent en très forte demande de conseils, à poursuivre et approfondir sa propre réflexion ? À signaler à la marge : le chat attire un public plus lointain, hors de France, d'où la vigilance nécessaire aux questions de différences de langue ou culture.

Des cas plus dramatiques

Au chat, comme en messagerie, peu ou pas de « demandes de conversation ». Les cas évoqués sont souvent difficiles, éprouvants, chargés d'anxiété : incestes, viols, harcèlement, scarifications, violences familiales, isolement social drastique, pathologies lourdes ; et surtout et toujours les idées noires. Il n'est pas rare qu'on termine une plage de chat en ayant coché pour chaque appel le code 611 (suicidaire). *Celles et ceux, parmi les écoutants, qui se lassent de la relation minutieuse d'un quotidien banal, y trouveront leur miel avec l'impression d'être à la juste place face à l'urgence, face à l'essentiel. D'autres redouteront la gravité des situations évoquées et l'accablant qu'elles peuvent générer.*

Des appels plus longs et plus lents

« L'appropriation » mutuel de l'appelant et de l'écoutant prend plus de temps au chat. Il faut souvent vingt minutes, si ce n'est plus, avant que l'appelant se sente suffisamment en confiance pour aborder la raison de son appel. Le rythme des échanges est plus nonchalant et peut solliciter fortement la patience de l'écoutant habitué au ping-pong des échanges oraux. Le chatteur attend beaucoup face à un écran vide pendant que sporadiquement s'allume la mention « l'appelant écrit ». Ces attentes suscitent l'ennui chez les uns... et une sensation de confort chez les autres ! Aux premiers de trouver des parades efficaces, sans perdre de leur concentration.

Élaborer sa pensée

Exprimer sa pensée par écrit et par oral : ce n'est pas pareil. Quand on écrit, on réfléchit en amont à ce qu'on va dire et à comment on va le dire. Car les malentendus surgissent encore plus facilement si on n'est pas précis ou si on n'emploie pas les termes adéquats. C'est évident en messagerie, avec le bémol d'une succession aléatoire et parfois troublante de répondants à un même message, mais aussi au chat. L'historique des échanges est constamment disponible durant l'appel, on peut relire ce qu'on écrit, ce qu'on vient d'écrire, ou ce qu'on a écrit il y a trente minutes. *Une manne pour l'écoutant qui a plus de temps pour réfléchir et élaborer une réponse la plus pertinente possible.*



Et pour l'appelant qui peut ainsi visualiser son cheminement.

Un anonymat renforcé

Privés de la voix, si éloquente jusque dans ses soupirs et ses silences, *les internautes n'ont pas de perception sensorielle de l'appelant*, pas d'indices « émotionnels ». C'est une non-identification réciproque : celle de l'écoutant qui ne sait pas déterminer parfois le genre ou l'âge approximatif de l'appelant (qu'on codera « non déterminé »), et celle de l'appelant qui demande « Êtes-vous un robot ? » face à une reformulation trop mécanique de ses propos. Cela fait parfois le lit du soupçon de manipulation (des histoires trop dramatiques, trop invraisemblables, plus ou moins répétitives), car désolée, mesdames, mais il y a aussi... des phonophiles¹ sur le chat. Souvent plus compliqués à repérer.

Des techniques d'écoute à adapter

Les deux piliers de l'écoutant de S.O.S Amitié, *le silence et la reformulation, sont plus délicats à mettre en œuvre*. Le silence de l'écoutant peut agacer ou décontenancer l'appelant impatient : comment émettre à l'écrit un « hmm » chaleureux, bienveillant et encourageant ? Celui de l'appelant est difficile à interpréter. Il n'écrit pas ... réfléchit-il avant d'écrire ? Est-il allé prendre un café ? Baguenauder sur un autre site ? Ou est-il parti sans prendre la peine de clore l'appel ?

Quant à la reformulation... tous les chatteurs.ses sont unanimes : au chat ils ou elles posent plus de questions qu'à l'écoute parlée. Même si ces questions sont souvent de la reformulation déguisée, elles sont parfois le seul moyen de cerner la problématique de l'appelant, de faire avancer l'échange, de ne pas s'enliser dans une boucle. Bien sûr les règles sont les mêmes : pas oublier de se focaliser sur la personne et non sur l'histoire ; poser des questions ouvertes (comment ? pourquoi ? quand ? qu'avez-vous pensé ? qu'avez-vous vécu dans ces circonstances ?).

Et sinon, plus encore qu'avec la parole, l'écoutant chatteur se voit confronté à un langage, (vocabulaire, syntaxe et orthographe), des abréviations et des sigles inconnus. Jusqu'où s'ajuster ? Peut-on répondre dans un français académique à des messages nécessitant une lecture à voix haute pour être intelligibles ? Doit-on ou non tutoyer un appelant de douze ans ? Que faire des invitations à consulter le blog de l'appelant, ses posts sur les réseaux ou à ouvrir des liens ? (La réponse est de refuser, bien sûr)

Même si elles se déclinent en modes distincts, l'écoute orale et écrite reposent sur les mêmes principes, elles sont complémentaires, s'enrichissent mutuellement... et enrichissent l'écoute de celui qui les pratique en parallèle. ●

¹ Ceux qui aiment les voix féminines pour assouvir leur désir.

L'appel à recevoir une réponse

Jacques TRAUTMANN

Dans quelle intention cherche-t-on à correspondre avec S.O.S Amitié par sa messagerie ? Est-elle semblable à celle des appelants au téléphone ou par le chat ?

Le trait qui spécifie l'écoute via la messagerie est le délai auquel il leur faut consentir pour avoir une réponse. C'est nous qui l'imposons en annonçant un retour sous 48h – en fait dans les 24 heures, en général. Ils ne peuvent donc espérer nous lire dans les heures qui suivent leur envoi, comme c'est habituel dans les échanges de mails avec des connaissances.

Pas d'urgence à répondre ?

N'y a-t-il pas là une rupture avec le principe de nos prises d'appels au téléphone 24h/24, celui d'être là pour répondre sur le champ, « en temps réel », quand une personne

éprouve le besoin d'une présence anonyme et compréhensive ? Il est vrai qu'il lui faut souvent s'y prendre à plusieurs fois pour que quelqu'un décroche. Mais il reste tout de même que les demandes d'appels au téléphone ou au chat se placent sous le signe de l'urgence.

Pour les messages qui nous sont adressés, on peut penser qu'il n'en est pas ainsi. On peut s'imaginer la personne, réfléchissant et construisant son message avant de nous l'adresser, en sachant qu'il lui faut être précise dans sa rédaction pour recevoir ensuite une réponse appropriée. Mais en réalité, l'écriture des messages est très souvent bien plus spontanée et peu préparée.

Parfois nous arrivent des messages très laconiques : « le chômage tue », « bonjour, je pense qu'à mourir », « je suis triste en permanence ». *Même quand ils prennent quelques lignes, les messages demeurent elliptiques*, et il n'est pas aisé de trouver les mots qui inciteront la ou le correspondant à développer davantage ce qu'il aurait besoin d'exprimer. *Les quelques mots ainsi lancés traduisent bien plutôt une urgence à sortir du silence*. S'attend-il à ne pas recevoir une réponse rapidement ? Quand enfin elle lui arrive, et qu'il renvoie un nouveau message, il ne saura souvent que répéter le premier.

Être un interlocuteur pluriel

Le plus souvent pourtant ce que nous lisons est l'expression plus ou moins développée d'une souffrance morale qui tente de se comprendre sans y parvenir : « j'ai l'impression de tout foirer ; que dois-je faire pour m'en sortir ? », « j'aimerais qu'on me dise ce qui ne va pas chez moi »... Des récits sont esquissés tout en demeurant fragmentaires. L'appel à l'aide est manifeste mais imprécis, retenu par la crainte que ce témoin

anonyme réagisse de façon blessante : « ma petite anxiété me dit que ça pourrait se retourner contre moi un jour ».

Comme au chat, l'entrée en communication est souvent hésitante, car il n'est pas fréquent que la personne qui nous écrit nous accorde d'emblée sa confiance. Or la correspondance par la messagerie différée se distingue fondamentalement ici du chat et du téléphone : cette phase d'appropriation de l'appelant doit se faire à plusieurs, qui se passent le relais, avec l'obligation collective de s'exprimer sur le même registre de sollicitude patiente et d'encouragement. C'est la condition nécessaire pour que l'appelant s'autorise à s'exprimer, c'est le défi majeur à relever dans ce mode singulier d'écoute.

Cette fois, l'échange entre l'appelant et l'écouter n'est pas circonscrit au présent de la communication, comme au téléphone et au chat. Il peut arriver que de premiers messages trouvent du premier coup une réponse satisfaisante pour l'appelant, mais c'est rare. Le plus courant est qu'il faut du temps et les contributions de plusieurs répondants pour que l'appelant parvienne à trouver un soulagement dans cet exercice d'écriture qui met des mots sur ce qui l'éprouve.

Il peut alors arriver que les échanges se poursuivent pendant des semaines, sinon des mois, et deviennent une sorte de journal intime dont nous sommes les témoins, autant que possible encourageants. Car chaque envoi qui nous est adressé porte une attente de soutien.

Une progression par reformulations

Cependant, une fois qu'on a insisté sur ce qui spécifie l'écoute par messagerie différée, la question essentielle est alors : en quoi ce mode de communication s'inscrit-il bien dans la manière d'écouter, propre à S.O.S Amitié ?

Un cheminement s'opère à travers la succession des messages échangés entre une personne anonyme, mais identifiée sous un pseudonyme qu'elle s'est choisi, et des répondants qui se relaient. Il requiert que nous parvenions à reformuler ce que nous retenons de ce qui nous est donné à lire, et à inciter notre interlocutrice, notre

interlocuteur à poursuivre son effort de mise en mots de ce qui lui arrive par un nouveau message. Cette reformulation, centrale dans toutes nos écoutes, est ici la clé du maintien de la communication avec l'appelant.

De même l'expérience de la vanité des conseils que nous pourrions être tentés d'apporter s'y vérifie, car le plus souvent cela met un terme à la communication. Certes les appelants peuvent paraître solliciter nos conseils, mais n'est-ce pas une façon courante d'engager la communication ? Et face à l'exposé de situations qui nous touchent, la tentation peut être forte pour nous de manifester notre compréhension en voulant proposer des solutions. Or là comme pour les autres types d'appels, on clôt ainsi l'expression de la parole de l'appelant. Sans doute y a-t-il un moment où cela peut se justifier, et où l'on va orienter l'appelant vers des organismes et des personnes en mesure d'assurer une prise en charge professionnelle. On sait alors qu'on va vraisemblablement mettre un terme à l'échange.

Que nous apprend au fond la pratique de cette correspondance par messagerie ? Cette mise en suspens des réponses met particulièrement en évidence que l'appel, par écrit mais aussi au téléphone, traduit une attente de réponse. Non pas une réponse qui prétendrait apporter une solution mais une réponse qui soit une reconnaissance que la souffrance qui tente de s'exprimer est véridique. ●



Crédit photo : Mahalia DE SMEDT

Pour envoyer un message, remplissez le formulaire ci-dessous :

Pseudo *

Quatrangles

Email *

qtragl@yahoo.fr qtragl@yahoo.fr

Votre adresse email sera cryptée, garantissant ainsi votre anonymat

Message *

A B I U S E E E G

Bonjour. Désolé du dérangement, vous devez avoir des urgences plus graves mais je pense vraiment en finir et je veux quitter cette vie.

Aidez-moi je vous en prie ☺

Créer une discussion

L'écran d'un premier appel sur la messagerie

L'écoute en "chat", messagerie : une écoute au rabais ?

Chantal MONNET, Odile JOURDAN, Elisabeth HOFFMANN

L'écouter et l'appeler, via le téléphone s'offrent mutuellement leurs voix, pour s'écouter, s'entendre, se comprendre. À l'écrit, comment s'écouter, s'entendre, se comprendre. Les mots à l'écrit sont cash, sans détour, sans fioritures. Les néophytes craignent que, sans entendre la voix, il soit ardu de percevoir l'état émotionnel de l'appelant et compliqué d'en être proche. Après un premier essai au "chat", les réactions varient. Certains appelants apprécieront écouter une population plus jeune, en grande détresse, évoquant les idées suicidaires de façon appuyée, le harcèlement, les violences sexuelles, la solitude... De nombreux messages y commencent par « au secours », « à l'aide », « je vais faire une bêtise, sauvez moi ».

Devenir ou pas "chatter" ou "internaute"

Se lancer, après une bonne année d'écoute au téléphone, dans ce qui semble initialement mystérieux, réservé aux personnes bien équipées ou encore douées pour l'informatique... Celles et ceux qui aiment l'écrit tenteront d'y traduire les compétences développées au téléphone. Un temps d'adaptation est nécessaire, encadré par des collègues familiers du média, et d'enrichissantes doubles écoutes d'abord au "chat" parfois suivies de la messagerie.

Certains écoutants auront le sentiment de ne pas être à l'écoute de la même façon qu'au téléphone. La voix leur manque, ainsi que la possibilité de répondre par des « hums » ou des silences. La lenteur des échanges leur pèse... **Les enthousiastes sont touchés par la jeunesse des appelants** (ados ou jeunes adultes). Ainsi sur trois heures de "chat" la plus jeune a 15 ans, la plus âgée 34 ans. Intérêt aussi pour les thèmes abordés : études, harcèlement, violences, idées noires, anorexie, scarifications. Certains jeunes sont incapables d'appeler pour demander de l'aide explicitement, oralement. Internet reste le mode de communication habituel de cette génération.

Le "chat"

Le chat est un moyen de communication encore plus anonyme que le téléphone car personne ne sait si l'autre est un homme ou une femme, sa classe d'âge, sa région ou son accent. Tout peut y être écrit, tous les mots que les appelants n'osent prononcer, tout ce qu'ils ne peuvent dire à haute voix car un compagnon, des parents sont juste à côté, pourraient entendre. Le "chat" est une bouée pour ceux qui ne peuvent appeler par téléphone. Et comment ne pas être touché quand ils nous écrivent qu'ils sont jeunes, voire très jeunes et qu'ils sont blottis au fond de leur lit avec leur smartphone d'une main et leur doudou de l'autre pour nous décrire leur détresse.

Les échanges écrits peuvent être aussi rapides que la parole en cas d'angoisse, de frustration, de désespoir, ou aussi lents qu'à l'oral quand les appelants cherchent leurs mots ou doivent apaiser des émotions trop violentes. L'écouter au "chat" doit s'adapter au rythme d'échange tout comme au téléphone. L'écouter de l'écrit doit encore plus soigneusement choisir ses mots qui vont rester sous les yeux de l'appelant et soit l'apaiser, soit accentuer sa douleur.

Ici, la pression de l'immédiateté renforce l'urgence des cris du cœur, des « au secours! ». De plus en plus jeunes, ils écrivent avec intensité, dramatisent peut-être. Ils expriment de fortes réactions et tourments, dont certains sont l'écho démultiplié des outrances de réseaux sociaux, des représentations conflictuelles ou haineuses brutalement renvoyées, alors que tout bouge dans la construction de leur identité et de leur image publique.

Ils sont parfois catégoriques, ignorent comment nommer ou tenir en bride les déflagrations qui les traversent, complexes à appréhender pour l'adulte au bout du clavier. Les idées suicidaires sont énoncées en noir, sans nuances de gris. **La colère, béante, la détestation de soi, l'attrait du vide sont violents pour l'écouter qui risque d'épouser une attitude protectrice**, voire parentale envers ces appelants qui pourraient être nos "petits". La tentation est de leur donner des conseils, aussi rapidement qu'ils déversent leur désespoir.

Au "chat" il y a très peu de demandes de conversation (code 421) et moins de cas psychiatriques. Le rythme y est soutenu et les appels âpres, motivants. En synthèse, l'écouter "chat" ressent les mêmes émotions qu'un écoutant téléphone et définitivement : **non, le chat n'est pas une écoute au rabais.**

La Messagerie

Malgré ses airs trompeurs de "courrier du cœur", les choses sont plus calmes grâce au délai à répondre (24-48h). Il y a les nouveaux venus qui lâchent une phrase choc en amorce. La tension est palpable. **Les appels au secours y sont rares mais, quand exprimés parfois en une seule ligne, également poignants.** Pourquoi et comment répondre à celui qui dit qu'il ne sera plus là le lendemain.

Nous avons une vue sur les échanges passés (s'il y en a) où nous pouvons dérouler les messages émis, les réponses d'autres bénévoles. Des éléments surgissent ou se figent : ancienneté d'un propos et du soutien, clarification des histoires de vie, tics de vocabulaire ou forme de syntaxe. La messagerie est également utilisée par les plus jeunes.

En conclusion

Cette écoute se révèle aussi exigeante que formatrice. Elle suppose de beaucoup réfléchir et peser ses mots qui, une fois écrits, ne peuvent être effacés, alors qu'on peut se corriger à l'oral. Les conversations à l'écrit durent plus longtemps. Cela interroge autrement la manière de répondre, ferme certains canaux et en ouvre d'autres. Elle nourrit les autres écoutes. Reste qu'une écoute de quatre heures au "chat" ou à la messagerie, c'est épuisant, et si riche. ●



Crédit photo : Mahalia DE SMEDT

Raconter pour savoir écouter

Marianne GRIMAUD et Rawyia ABDOULKARIM

Les deux auteures de cet article défendent l'idée que la compréhension d'un récit écrit – telle que les écoutants par chat de S.O.S. Amitié la vivent – s'acquiert dès la petite enfance.

Dans le cadre de S.O.S. Amitié, l'écoutant.e au chat et au mail lit le texte afin de trouver la « porte d'entrée » à la discussion, cerner la problématique afin de pouvoir y répondre. Il cherche parfois à estimer le sexe et l'âge, à s'imprégner du contexte de l'appelant-écrivain qui nous plonge dans l'histoire dont on devient l'acteur.

Écouter un écrit c'est « participer à l'écriture de l'Autre ». Et cette faculté de rentrer dans le récit de vie qui s'écrit sous les yeux de l'écoutant s'est acquise dès la petite enfance, lors de l'apprentissage de la structure du récit.

• *Le meilleur moyen pour apprendre à comprendre les histoires, c'est d'apprendre à les raconter.* •

À la fin des trois premières années vécues à l'école maternelle, on apprend aux enfants à comprendre des textes sans aucune autre aide que le langage entendu. Ils sont préparés aux premières utilisations maîtrisées de la langue de l'écrit, qui est très différente de l'oral de communication. C'est en écoutant des histoires racontées que l'enfant parvient à raconter ses expériences, ses situations vécues. Les récits entendus lui permettent d'abord de structurer son propre récit de vie, puis d'être en mesure de comprendre le récit d'un autre. Cette fonction intellectuelle acquise, l'enjeu est ensuite de les habituer à la réception du langage écrit afin d'en comprendre le contenu et sa structure.

Raconter des histoires, lire des histoires aux enfants, leur faire écrire des histoires à leur tour sont certes des plaisirs littéraires. Ils participent aussi à la compréhension du récit de l'autre, cet autre différent qui entre en relation avec soi. •



Crédit photo : Guy SPICA

Je vis je meurs

**Je vis, je meurs : je me brule et me noye.
J'ai chaut estreme en endurant froidure :
La vie m'est et trop molle et trop dure.
J'ay grans ennuis entremeslez de joye :**

**Tout à coup je ris et je larmoye,
Et en plaisir maint grief tourment j'endure :
Mon bien s'en va, et à jamais il dure :
Tout en un coup je seiche et je verdoye.**

**Ainsi Amour inconstamment me meine :
Et quand je pense avoir plus de douleur,
Sans y penser je me treuve hors de peine.**

**Puis quand je croy ma joye estre certaine,
Et estre au haut de mon désiré heur,
Il me remet en mon premier malheur.**



Louise LABBÉ, Sonnet VIII, Œuvres complètes, p. 125 Garnier Flammarion, 2004

Poétesse de la Renaissance française (1516 ? - 1566)

Le plancher de Jeannot



Qu'il est difficile de proposer
une chose au jugement d'un autre,
sans corrompre son jugement
par la manière de la lui proposer !
Si on dit " Je le trouve beau,
je le trouve obscur"
ou autre chose semblable,
on entraîne l'imagination
à ce jugement ou on l'irrite
au contraire.
Il vaut mieux ne rien dire ;
et alors il juge selon ce qu'il est,
c'est-à-dire selon ce qu'il est alors
et selon ce que les autres circonstances
dont on n'est pas l'auteur y auront mis"

Blaise PASCAL, (1623-1662), Introduction aux Pensées (1670)

Crédit photo : Claudine CHEVALLIER

Le Plancher de Jeannot est un grand morceau de parquet gravé de texte, réalisé en 1971-1972 dans sa ferme familiale du Béarn par Jean Crampilh-Broucayet, dit Jeannot (1939-1972), atteint de troubles psychiatriques et qui se suicida peu après. Découvert fortuitement en 1993, il est aujourd'hui exposé au musée d'Art et d'Histoire de l'hôpital Sainte-Anne à Paris.

L'éthique dans l'écoute

Martine QUENTRIC

Lors de la rencontre annuelle du 21 septembre 2024, les écoutants nantais, répartis en plusieurs groupes, ont réfléchi à ce que devrait être l'éthique dans l'écoute. Cet article résume le résultat de ces échanges.

Des groupes sont passés par le dessin d'un végétal : fleur avec sa tige, arbre avec des racines et un tronc portant les éléments essentiels, puis des branches qui disent ce qui découle de cet enracinement. À la base, **l'humilité serait le terreau de notre éthique**, ainsi que nos valeurs par delà les « grands mots ».

La charte revient toujours, toutefois on constate qu'elle ne prévoit pas tout, ni non plus la formation. Mais elles sont le cadre qui nous soutient, avec le collectif et les groupes de partage.

Des mots s'imposent : déontologie, valeurs (incarnées en articulation entre valeurs personnelles et valeurs de l'association), morale et respect.

Toutefois, une réflexion est nécessaire : s'agit-il d'éthique ou... de morale, de posture, de dogme, de contrôle ?

Les règles de l'écoute selon C. Rogers sont naturellement évoquées : bienveillance, accueil inconditionnel, empathie, respect, non-directivité, neutralité, absence de jugement, reformulation pour s'assurer d'avoir entendu, pour clarifier, et pour permettre à l'appelant d'entendre à son tour ce qu'il a dit...

L'anonymat revient aussi avec la confidentialité.

Et toujours ce qui fait la richesse de notre humanité : l'authenticité, l'ouverture, la solidarité (fraternité/sororité), la présence à l'autre, l'écoute avec le cœur des paroles et des silences, la capacité à garder le silence, le respect de l'altérité, le sens de l'égalité, le savoir être plutôt que faire. On dit que la douleur, l'anxiété voire la dépression peuvent être soulagés par des « câlins ». Ces moments de vie qu'offrent les écoutants apportent-ils, eux aussi, une douceur, une chaleur, un soulagement ?

Dans tout cela, comment écouter les déviances, les problèmes et les questions des mineurs, les discriminations, les personnes fragilisées ou en danger, toute la complexité humaine ?

• **Ce qui nous soutient est la congruence : le respect de nos limites, la liberté, l'engagement et l'implication, l'éthique personnelle.** •

Souvent, en partage, reviennent : la question du droit à déroger, le doute et l'incertitude, la crainte de laisser un appelant en difficulté ; mais aussi comment vérifier qu'un écoutant ne commet pas d'erreurs ?

L'éthique et la charte ne sont pas figées, on peut les faire évoluer. •



Crédit photo : Guy SPICA

L'écoute selon S.O.S Amitié : retour aux fondamentaux

Jean-François SAINT-BASTIEN

L'écoute active telle que l'a formulée Carl Rogers est le premier outil chez S.O.S. Amitié. Cette technique de communication comme les besoins et les attentes des appelants ont sensiblement évolué. Remettons-nous en mémoire les fondamentaux de l'écoute selon S.O.S Amitié.

À l'origine, S.O.S. Amitié avait pour objectif la prévention du suicide par l'écoute au téléphone. Au fil du temps, si cet objectif reste majeur, le champ des appels s'est étendu à toute personne en crise ou non qui souffre de solitude, de maladie physique ou mentale et qui souhaite en parler de manière anonyme et confidentielle pour desserrer l'étau qui l'étreint. Aujourd'hui, nous constatons un besoin croissant d'écoute dans une société en crise. Plus que jamais, l'action de **S.O.S. Amitié s'inscrit dans une démarche de solidarité, de lien social** de plus en plus distendu dans la société.

L'écoute active est une écoute intégralement centrée sur l'appelant

où l'échange se fait sans jugement, avec bienveillance et dans le respect inconditionnel de l'appelant et du sujet qu'il nous présente. Il y a une douce dualité dans cette approche qui consiste à une neutralité bienveillante, l'écoutant n'émet aucun jugement sur les propos de l'appelant et s'efforce de rester neutre tout en faisant montre d'une compréhension chaleureuse et sincère. **Cela nécessite de l'empathie** (notre capacité à nous mettre à la place de notre interlocuteur pour comprendre ce qu'il

ressent), miroir des émotions qu'il ressent et qu'il exprime, qui a pour but de lui faire ressentir que nous comprenons profondément ce qu'il éprouve.

Parfois, c'est de la patience qu'il faut avoir pour laisser le temps à l'appelant de « s'installer » dans l'échange et d'exprimer le vrai objet de son appel (qui n'est pas toujours celui qu'il aborde au début de l'entretien). Écouter avec empathie chez S.O.S. Amitié, c'est avoir à l'esprit que c'est toujours l'appelant qui conduit l'entretien, pas l'écoutant. La formation initiale nous a appris à écouter, même si, parfois, la gestion du silence reste complexe. Et pourtant, **que de choses peuvent être exprimées dans un grand silence qu'il faut apprendre à entendre, explorer, comprendre même.** Ce silence actif est utile pour permettre à l'appelant de prendre le temps de réfléchir à ce qui se dit, à ce qu'il dit.

C'est aussi **savoir utiliser la reformulation ou le questionnement** pour permettre à l'appelant de prendre conscience ou de clarifier ce qu'il dit, ce qu'il pense et lui permettre d'avancer dans sa problématique. Notre écoute reste un échange non interventionniste en offrant une présence humaine inconditionnelle. •



Crédit photo : Mahalia DE SMEDT

Culture

Nic DIAMENT

Des idées de lectures ?

Sigrid Nunez Quel est donc ton tourment ?
trad. de l'anglais (États-Unis) par Mathilde Bach, 2025 (Livre de poche)



Édité en poche à l'occasion de la sortie en salles de La chambre d'à côté de Pedro Almodóvar qui s'en est inspiré, il s'agit du cinquième livre traduit en français de cette écrivaine couronnée de nombreux prix internationaux (dont le National Book Award pour L'ami en 2018). Sigrid Nunez écrit ici au Je, comme si la narratrice et elles ne faisaient qu'une, une écrivaine quinquante, voire sexagénaire, d'une plume faussement nonchalante

qui divague de ci de là sans jamais perdre le fil.

Le titre est tiré d'une œuvre de la philosophe Simone Weil,

qui écrivait dans Attente de Dieu (1950) « La plénitude de l'amour du prochain, c'est simplement d'être capable de lui demander « Quel est ton tourment ? » »

Ça commence assez diesel. La narratrice raconte sa vie quotidienne sur un ton détaché et mélancolique : sa voisine âgée et de plus en plus dépendante, son ex qui fait des conférences sur la fin inéluctable de la planète, ses amours de jeunesse, sa logeuse actuelle... Elle rend visite à une amie de jeunesse, hospitalisée pour un cancer, très seule malgré l'existence d'une fille avec laquelle les rapports sont carbonisés depuis toujours. C'est pour cela qu'elle accepte, quand son amie décide d'en finir sans attendre la déchéance finale, d'être à ses côtés jusqu'au bout...

Résumé ainsi, on s'attend à un livre difficile et rebutant alors qu'il règne dans le roman une grande douceur et une sérénité paradoxale. L'écriture, élégante et déliée, incite

à ne pas se presser, à réfléchir et à prendre des notes. Une pépite pour gens non pressés. Et qui peut se lire après ou sans avoir vu le film, au choix.

Amor Towles Un gentleman à Moscou, trad. de Nathalie Cunnington, Le livre de poche
Le roman relate sur un mode mi-drolatique mi-spéculatif le très long séjour du comte Alexandre Ilitch Rostov (le patronyme vous dit-il quelque chose ?) assigné en 1922 par un tribunal bolchevique à une résidence à vie au Metropol, hôtel de luxe moscovite. Aucun souci d'argent, le comte Rostov en est suffisamment pourvu. Il est également doté d'un heureux caractère, d'un optimisme inoxydable et d'un charme puissant. Ainsi que d'une éducation raffinée qui fait de lui un champion inégalé en matière de patience et de courtoisie, de l'art d'établir des plans de table parfaits et de déminer les conversations potentiellement explosives. Un livre qui se savoure page après page, au fur et à mesure des péripéties nombreuses et de l'irruption des personnages hauts en couleur : des petites filles esseulées mais délurées, une actrice aussi ravissante que capricieuse, un espion américain... On rit, souvent, car il est irrésistiblement drôle, on admire l'inventivité et la pêche de l'auteur (un financier qui s'est mis à l'écriture sur le tard). Sur la couverture, la critique de Nathalie Crom (Télérama) annonce, à juste titre, « Un subtil mélange de fantaisie et d'insondable gravité ». Le livre en poche fait 667 pages mais il n'y a JAMAIS de baisse de rythme, ce qui en fait un redoutable pourvoyeur de nuits écourtées.



Des suggestions de films ?



Black dog Guan Hu, Chine, 2024, 1h46
Après un séjour en prison, Lang revient dans sa ville natale, aux portes du désert de Gobi, envahie de chiens errants, à la veille des Jeux olympiques de 2008. Il se fait engager dans une des patrouilles destinées à se débarrasser

des chiens qu'on pense atteints par la rage... Récompensé par le Prix Un Certain Regard à Cannes (2024) le film met en scène deux créatures solitaires et meurtries avec une sobriété qui n'empêche pas l'émotion. Il donne de la société chinoise une représentation glaçante. Des cadrages impeccables, un décor très âpre, de désert et de ruines, des plans inoubliables.

Vermiglio ou la mariée des montagnes

de Maura Delpero, Italie, 2024, 1 H. 59

Hiver 1944, un village montagnard du Trentin. Arrivent deux jeunes déserteurs, un enfant du pays et le camarade qui l'a sauvé, Pietro le sicilien. Une idylle naît entre Pietro et Lucia, la fille de l'instituteur local. Ils se marient, attendent un enfant, mais la guerre se termine...

Couronné du Grand Prix du Jury à la Mostra de Venise, présenté par l'Italie aux Oscars, voici un film épuré, porté par un scénario soigné, des paysages somptueux, des acteurs (comédiens et non professionnels) engagés et une très belle photographie. On ne peut s'empêcher de penser à L'arbre aux sabots d'Ermanno Olmi (Palme d'or en 1978).



Un spectacle à ne pas rater ?

InConstance : spectacle de théâtre en tournée en France en 2025
Comédienne, autrice, interprète, Constance met en scène, pour son cinquième spectacle, deux années de dépression profonde qu'elle a vécues récemment : le burn out, le déni, la solitude, la peur, l'angoisse, le désespoir, le suicide, le diagnostic de bi-polarité, et peu à peu, la lente remontée, la guérison, la résilience.

Construit à partir des notes prises tout au long de sa maladie, elle nous offre un « seule-en-scène » époustoufflant, paradoxalement drôle, parfois même franchement hilarant, toujours juste et émouvant. Et qui dresse un tableau sidérant (et familier pour les écoutants de S.O.S Amitié) de la psychiatrie et de ses conditions d'exercice. Elle déclare C'est une nécessité de parler des maladies mentales et de se soigner.

Ce n'est pas honteux. Ça vaut le coup d'affronter ses démons. J'aime dire que c'est le spectacle de ma vie. ●



NB : Vous avez adoré un livre, un film, une série, un podcast ? Envoyez votre critique à redaction.sosa@gmail.com

Carlo **ROCCELLA**

Le Festival de la Correspondance à Grignan (en Drôme provençale) du 30 juin au 5 juillet 2025



29^{ème} édition sur le thème « En quête de sens et de sacré ».

Depuis 1996 Grignan consacre une semaine à l'art épistolaire sous toutes ses formes : lectures, conférences, ateliers d'écriture, expositions... Une aventure culturelle née de l'engagement d'un village et qui met

en perspective la communication écrite : un questionnement indispensable sur le patrimoine et l'avenir de cet acte majeur de lien entre les humains. Et en plus, Grignan, c'est très beau... Le programme de la prochaine édition sur <https://www.grignan-festivalcorrespondance.com/>

Découvrir l'A.P.A. (Association Pour l'Autobiographie)



Créée en 1992, l'association collecte, conserve et valorise les textes autobiographiques inédits. Elle est reconnue aujourd'hui d'intérêt général. S'enrichissant du dépôt volontaire de récits autobiographiques, carnets et correspondances, elle a constitué des archives précieuses et uniques qu'elle met à la disposition de documentaristes, chercheurs, artistes... Basée sur un bénévolat exigeant, vous pourrez découvrir l'APA, lors des Assises de

la Biographie, les **21 et 22 mars 2025**, au FIAP, 30 rue Cabanis Paris 14^{ème}. Un très beau podcast nous fait découvrir cette association et son humanisme : émission Interception du 15 décembre 2024 sur France Inter, téléchargeable sur le site de Radio France.

Les prochaines Journées de l'Autobiographie auront lieu à Ambérieu-en-Bugey du 9 au 11 mai 2025.

SOS Amitié

• www.sos-amitie.com • Numéro d'appel 09 72 39 40 50 •

ALBI

05 63 54 20 20
BP 70 070
81027 Albi Cedex 9

ANGERS

02 41 86 98 98
BP 72204
49022 Angers Cedex 2

ANNECY

04 50 27 70 70
78 allée Primavera
Centre UBIDOCA 19994
PRINGY 74 370 Annecy

ARRAS

03 21 71 01 71
BP 50511
62008 Arras Cedex

AVIGNON

04 90 89 18 18
BP 128
84007 Avignon Cedex 1

BESANÇON

03 81 52 17 17
2 rue Megevand BP 41572
25009 Besançon Cedex

BORDEAUX

05 56 44 22 22
BP 40036
33007 Bordeaux Cedex

BREST

02 98 46 46 46
BP 11218
29212 Brest Cedex 1

CAEN

02 31 44 89 89
Maison des associations
"Le 1901"
8 rue Germaine Tillion
14000 Caen

CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

03 24 59 24 24
BP 444
08098 Charleville-Mézières
Cedex

CLERMONT-FERRAND

04 73 37 37 37
Centre Jean Richepin,
17 rue Jean Richepin
63000 Clermont-Ferrand

DIJON

03 80 67 15 15
Maison des Associations BV8
2 rue des Corroyeurs
21000 Dijon

GRENOBLE

04 76 87 22 22
BP 351
38014 Grenoble Cedex

LA ROCHELLE

05 46 45 23 23
BP 40153
17005 La Rochelle Cedex 1

LE HAVRE

02 35 21 55 11
BP 1128
76063 Le Havre Cedex

LE MANS

02 43 84 84 84
BP 28013
72008 Le Mans Cedex 1

LILLE

03 20 55 77 77
BP 10 332
59015 Lille

LIMOGES

05 55 79 25 25

LYON CALUIRE

04 78 29 88 88

VILLEURBANNE

04 78 85 33 33
BP 11075
69612 Villeurbanne Cedex

MARSEILLE

04 91 76 10 10
BP 194
13268 Marseille Cedex 8

METZ

03 87 63 63 63
BP 20352
57007 Metz Cedex 1

MONTPELLIER

04 67 63 00 63
BP 6040
34030 Montpellier Cedex 1

MULHOUSE

03 89 33 44 00
BP 32116
68060 Mulhouse Cedex

NANCY

03 83 35 35 35
BP 212
54004 Nancy Cedex

NANTES

02 40 04 04 04
BP 82228
44022 Nantes Cedex 1

NICE

04 93 26 26 26
Maison des associations
3 bis rue Guigonis
06300 Nice

NORD FRANCHE-COMTÉ

03 81 98 35 35
Maison des associations
1 rue du Château
25200 Montbéliard

ORLÉANS

02 38 62 22 22
BP 5251
45052 Orléans Cedex 1

PARIS ET ILE-DE-FRANCE

01 42 96 26 26
Secrétariat 7 rue Heyrault
92100 Boulogne-Billancourt

PAU

05 59 02 02 52
BP 555
64012 Pau Cedex

PAYS D'AIX

04 42 38 20 20
BP 30 961
13 604 Aix-en-Provence Cedex 1

PERPIGNAN

04 68 66 82 82
Mairie de quartier Est
1 rue des calanques
66000 Perpignan

POITIERS

05 49 45 71 71
BP 90021
86001 Poitiers Cedex

REIMS

03 26 05 12 12
Maison de la vie associative
Boite 214/56
122 bis rue du Barbâtre
51100 Reims

RENNES

02 99 59 71 71
BP 70837
35008 Rennes Cedex

ROANNE

04 77 68 55 55
19 rue Benoît Malon
42300 Roanne

ROUEN

02 35 03 20 20
BP 1104
76174 Rouen Cedex 1

ST ETIENNE

04 77 74 52 52
Maison des Associations,
Casier 101
4 rue André Malraux
42000 St Étienne

STRASBOURG

03 88 22 33 33
BP 125
67028 Strasbourg Cedex 1

TOULON ET VAR

04 94 62 62 62
2222F chemin de Marenc
et des Costes
83740 La Cadière d'Azur

TOULOUSE

05 61 80 80 80
Communauté Municipale
de Santé
2 rue Malbec
31000 Toulouse

TOURS

02 47 54 54 54
BP 11604
37016 Tours Cedex 1

TROYES

03 25 73 62 00
BP 186
10006 Troyes Cedex

English speaking

S.O.S HELP

01 46 21 46 46
Maison des associations du 7ème
4 rue Amélie
75007 Paris

SIÈGE FÉDÉRAL

01 40 09 15 22
83 boulevard Arago
75014 Paris

S.O.S Amitié France est une Association loi de 1901
Reconnue d'Utilité Publique par décret du 15 février 1967.

**Écrire, c'est aussi ne pas parler.
C'est se taire. C'est hurler sans bruit.**

Marguerite DURAS (1914-1996)

Écrire (1993)

