

# Observatoire S.O.S Amitié des Souffrances Psychiques 2013 (chiffres 2012) Les grandes tendances

## 1. Evolution du nombre d'appels

En 2012, le nombre d'appels à S.O.S Amitié en France a légèrement diminué par rapport à 2011. (696 000 au lieu de 707 000 soit - 1.5%)

Cependant il est intéressant de noter que, le nombre d'écouterants actifs étant resté globalement stable (1485 en 2012 versus 1450 en 2011), **le temps d'écoute moyen par appel a augmenté** (13mn 36 en 2012 contre 12mn 56 en 2011 soit **+5%**)

**Les appelants demandent à être écoutés plus longtemps.** La durée d'un appel à S.O.S Amitié n'est pas limitée dans le temps. Elle est fonction de la gravité de l'appel et l'écouterant adapte son temps d'écoute au besoin de ceux qui appellent. Cette augmentation globale du temps moyen, qui limite par définition le temps resté libre pour de nouveaux appels, signifie très probablement un alourdissement sensible du mal-être des appelants.

## 2. Profil des appelants

- Alors qu'en 2011, les hommes étaient plus nombreux à appeler que les femmes, (50.3% versus 49.7%), les femmes sont redevenues plus nombreuses en 2012 (51% versus 49%).
- Comme en 2011, 40% des appels émanent de nouveaux appelants alors que 60% concernent des appelants qui contactent plus ou moins régulièrement l'association.
- Par rapport à 2011, les appelants ont rajeuni. Ont augmenté : les appels des - de 25 ans (+1.8%) et ceux des 25/45 ans (+1.1%), alors qu'ont diminué ceux des 45/65 et ceux des plus de 65 ans (-1.1% chacun).
- Différence de raisons d'appels entre homme et femmes : les hommes appellent plus que les femmes pour des raisons de : sexualité +9%, solitude +3%, addictions +2%, alors que les femmes appellent plus que les hommes pour des raisons de : famille, sentiments +6%, relations humaines +3%, problèmes matériels (travail, finances logement) +2%.

## 3. Appels évoquant le suicide

Après une diminution sensible entre 2007 et 2009, le pourcentage des appels évoquant le suicide reste constant depuis 4 ans (2% des appels), soit **10 670 appels en 2012**. Ce pourcentage confirme que S.O.S Amitié joue essentiellement un rôle de prévention du suicide **en amont des pensées suicidaires**.

**Dans leurs appels, ceux qui éprouvent des tentations suicidaires évoquent les raisons suivantes** par ordre d'importance : souffrance psychique 38%, solitude 13%, problèmes de famille, sentiments 11%, rupture-deuil 9%, souffrance psychique 8%, problème matériels 6%, violence 5%.

## 4. Comparaison entre appels par Téléphone, par Messagerie et par Chat

Les appels par téléphone sont de loin les plus nombreux en proportion de nos appels (689 000 sur 696 000). Néanmoins, les appels sous forme de Messagerie (4 442) ou par dialogue-chat (3 108) sont en constante croissance.

### Différence entre les appelants au Téléphone ou par Messagerie et Chat :

- Par genre : Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à utiliser la Messagerie (3 femmes sur 4 internautes) et le Chat (presque 2/3 de femmes pour 1/3 d'hommes).
- Par âge : Sans surprise, les appelants chat sont très jeunes (90.6% des chateurs ont moins de 45 ans, dont 43.5% moins de 25 ans). Les adeptes de la messagerie suivent de très près avec 84% de moins de 45 ans, dont 34.7% de moins de 25 ans. 44.8% de ceux qui appellent au téléphone ont moins de 45 ans, dont 3.4% seulement ont moins de 25 ans.
- Comparaison des raisons d'appel :
  - ✓ **Il est d'abord important de noter que les tentations suicidaires sont largement plus évoquées par les internautes utilisant la Messagerie (26%)** que par ceux utilisant le Chat (14%) et les appelants au Téléphone (2%).
  - ✓ **La souffrance psychique est la première raison d'appel pour les 3 médias.** Elle est cependant beaucoup plus forte pour la messagerie où elle est présente dans 72% des appels alors qu'elle ne représente que 37% pour le Chat et 33% pour le Téléphone.
  - ✓ **La solitude est la 2<sup>ème</sup> raison d'appel pour les 3 médias** mais là encore, elle est exprimée plus souvent en messagerie : 34%, contre 28% pour le Téléphone et 18% seulement pour le Chat

Sans doute, le chat témoigne-t-il, comme avec le téléphone, d'un acte volontaire d'échange avec les autres, au moyen de procédés plus dans "l'air du temps". D'ailleurs les appelants ayant recours au chat sont en proportion les plus jeunes de nos appelants. La messagerie, jouerait plus un rôle de "bouteille à la mer". Je crie avant tout ma souffrance, seul devant ma page, sans attendre de réponse immédiate, puisqu'elle peut avoir un délai de plusieurs heures.

**Il faut de plus signaler que, pendant les horaires d'ouverture du Chat S.O.S Amitié (19h-23h) seulement 7% des appels en 2012 ont été pris (3 692) sur les 50 551 adressés.** Une fois de plus, ces chiffres témoignent de notre cruel manque d'écouter, tout particulièrement pour répondre aux Internaute.

(Comme pour les écoutants au téléphone, les écoutants internautes bénéficient d'une solide formation spécifique).

## Tendances sur les six premiers mois 2013

Nombre d'appels : Le nombre total d'appels pris en charge est en légère baisse. Cependant, les appels par messagerie augmentent de 1.7% **et ceux par chat de 20%** (1 743 cette année pour 1 454 l'année précédente)\*

La durée moyenne d'un appel continue à augmenter : **13mn 56**.

Le nombre d'appels féminins continue à progresser par rapport aux masculins (52.8% contre 50.7%).

Les 3 thèmes évoqués qui augmentent le plus dans cette même période sont, par ordre d'importance : solitude (+2%), souffrance physique (+0.9%), souffrance psychique (+0.4%).

*On peut rappeler à ce propos le partenariat noué entre Google France et S.O.S Amitié en début d'année 2013. Google propose un lien vers S.O.S Amitié dès qu'un(e) internaute effectue sur [google.fr](http://google.fr) une recherche par mots-clés pouvant faire état d'un mal-être. « En finir avec la vie », « suicide », « fatigué de vivre », ... plus de 600 recherches clés ont été volontairement intégrées par Google afin de permettre à l'internaute de repérer avec rapidité les coordonnées de S.O.S Amitié.*