Le 143 : de la chaleur humaine au bout du fil

Autor(en): **Bernier, Martine**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Générations**

Band (Jahr): **- (2019)**

Heft 108

PDF erstellt am: **30.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-906003

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Le 143 : de la chaleur humaine

Un simple numéro de téléphone et une écoute anonyme, bienveillante : telle est la vocation jamais, tout en restant un lieu discret où chacun peut confier sa souffrance.

Dès sa création, en 1957, la Main Tendue a eu un seul et unique crédo : offrir une écoute téléphonique et une aide anonyme à la population en souffrance. Plus de soixante ans plus tard, le service est largement reconnu, fait partie du réseau national psychosocial et dispose de douze postes régionaux, dont quatre en Suisse romande. L'idée de départ était de venir en aide aux femmes et aux hommes envisageant de mettre fin à leur vie. Au fil du temps, ce sont toutes les facettes de la détresse humaine qui se dévoilent auprès du 143, où chacun sait qu'il trouvera toujours une écoute bienveillante, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit.

> *« Il existe toute une frange de notre société que les gens ne voient plus »*
>
> CATHERINE BEZENÇON, DIRECTRICE MAIN TENDUE VD

Le nombre d'appels est constamment en augmentation avec, aujourd'hui, environ 200 000 appels au niveau de la Suisse dont 33 000 au canton de Vaud. Un chiffre également lié à la croissance de la population, selon Catherine Bezençon, directrice de la Main Tendue Vaud. « Je suis en poste depuis quatorze ans. Lorsque j'ai commencé, nous étions à 22 000 appels sur notre secteur. La population s'est étoffée au cours des dix dernières années. Et pourtant, sachant que nous répondons en français, nous ne recevons que des appels provenant des personnes francophones. Celles qui parlent une langue étrangère s'adressent plutôt aux numéros qui leur sont consacrés. Les gens nous appellent parce qu'ils ont des difficultés au quotidien, qu'ils n'arrivent plus à parler à leur entourage de ce qui les préoccupe. D'autres ne veulent pas se confier à leurs proches pour ne pas les charger émotionnellement. La maladie, le deuil, les problèmes de couples, de famille, les soucis de voisinage, la situation professionnelle… c'est vraiment la vie qui s'invite à la Main Tendue. »

UN MONDE DE GRANDE SOLITUDE…

Si les sujets abordés sont toujours les mêmes depuis des décennies, les répondants constatent que les personnes qui les sollicitent sont plus que jamais dans le stress. Mais la démarche de décrocher un téléphone pour appeler un ou une inconnue est aussi le signe d'un grand isolement. « Nos bénévoles me disent souvent qu'ils sont surpris de voir à quel point certains de leurs interlocuteurs peuvent vivre dans une solitude sidérale, confirme Catherine Bezençon. Certains n'arrivent pas à aller vers les autres, d'autres sont repoussés, parce qu'ils souffrent, par exemple, de maladies psychiques qui sont un frein pour beaucoup d'entre nous. »

Cette solitude peut toucher tout le monde, puisque des personnes de tous les âges sollicitent la Main Tendue, à l'exception des enfants et des adolescents qui bénéficient d'un numéro spécial (147). Si les femmes sont celles qui s'adressent le plus souvent au 143, le nombre d'entretiens avec des hommes a augmenté de 13 % en 2017 pour atteindre 53 400 appels sur le plan suisse à la même période. Selon les estimations, environ la moitié des appelants est âgée de 41 à 65 ans. Et certains rappellent plusieurs fois, lorsque le besoin se fait sentir, précise la directrice : « Il peut arriver aussi qu'une personne qui a apprécié un contact souhaite reparler au même répondant. Mais nous ne communiquons jamais l'horaire du collègue et nous faisons comprendre que, en téléphonant, elle a recours à la Main Tendue et non pas à quelqu'un en particulier. L'anonymat est respecté de part et d'autre. »

« NOUS RECHERCHONS TOUJOURS DES BÉNÉVOLES »

Essentiellement financée par des dons, la Main Tendue fonctionne donc grâce aux bénévoles. L'organisation est constamment à la recherche de nouvelles recrues, mais la sélection est pointue et se déroule en trois phases. Les personnes ciblées pour cette tâche de répondants sont généralement en fin de parcours professionnel ou retraitées. Leur sensibilité et leur vécu leur permettent d'entrer en communication avec les autres, de se remettre en question et de continuer à apprendre. Une première sélection a lieu, suivie de trois week-ends de formation et d'une formation continue de huit mois à raison de quelques jours par mois. Une fois engagés, les bénévoles acceptent d'assumer environ 35 heures

Alain Wicht / La Liberté, Blujak et DR

au bout du fil

de la Main Tendue depuis plus de soixante ans. Et ce précieux service est plus sollicité que

par mois, dont un service de nuit. Et tous disposent de l'accompagnement de professionnels. Même si l'engagement demandé est important, il ne semble pas décourager les bénévoles qui restent en moyenne huit ans à leur poste. Une fidélité que Catherine Bezençon explique notamment par l'enrichissement perpétuel apporté par cette activité d'équipe : « C'est un engagement qui donne du sens. La Main Tendue est une microsociété qui partage des valeurs identiques et travaille à toujours améliorer les choses. Ce que nous entendons est difficile. Il existe toute une frange de notre société que les gens ne voient plus, et c'est très dommage. Si je pouvais changer quelque chose ? Je rêverais d'un peu plus de respect et d'attention des uns envers les autres … » MARTINE BERNIER

EN IMMERSION AU CŒUR DU 143

Durant plusieurs mois, la journaliste Francesca Sacco a passé de longues heures au contact des répondants de la Main Tendue. En posant exactement les mêmes questions à une quinzaine d'entre eux, elle a recueilli leurs témoignages dans un livre paru en décembre 2018 : *La magie de l'écoute*. Un ouvrage bienfaisant placé sous le sceau de l'empathie et de la confiance réciproque qui a permis aux bénévoles de parler avec franchise de leur expérience au sein du 143.

La magie de l'écoute, *Francesca Sacco, Georg Editeur*