

On peut ne rien avoir à demander

... avoir juste envie de parler.

Solitud'écoute 
→ Pour les plus de 50 ans
N° Vert 0 800 47 47 88
Tous les après-midi, 7 j/7 appel gratuit depuis un fixe



Solitud'écoute



Action nationale inscrite dans le projet associatif des petits frères des Pauvres.



1er octobre 2007 : Lancement de la ligne d'écoute à l'occasion de la journée internationale des Personnes Agées.

Objectif

Lutter contre la solitude et l'isolement des personnes de plus de 50 ans.

C'est un lien vers l'extérieur pour celles et ceux qui ne peuvent plus se déplacer, qui n'ont personne à qui parler.

L'association peut être présente là où elle ne l'est pas physiquement.

Public visé

Toutes les personnes de plus de cinquante ans isolées qui ont besoin de parler de leur vie de tous les jours, de leur isolement, de leurs souffrances physiques et/ou morales...

Le fonctionnement du 0 800 47 47 88



Un numéro vert, gratuit, anonyme et confidentiel



Une permanence d'écoute tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés, de 15h à 18h



Une plateforme d'écoute nationale répartie sur trois lieux d'écoute : Lyon, Nantes, Paris

Un référentiel, écrit en 2009, pose les bases de l'action à travers ses valeurs, ses règles de fonctionnement mais également ses limites.

L'écoute pratiquée

Offrir un soutien moral, une présence réconfortante, en étant à l'écoute de toutes les paroles des appelants (des petits riens comme des grandes souffrances) : une écoute généraliste

Sans juger, ni donner de conseils

Réorienter l'appelant, si nécessaire, vers une autre structure

Ecoute centrée sur l'autre, dans un esprit fraternel

Lien possible avec les antennes petits frères,

Les écoutants bénévoles

45 bénévoles écoutants actuellement



Une action collective avant tout :

- Réunions d'équipes mensuelles pour le fonctionnement,
- Tutorat mis en place pour une découverte du « terrain », dans l'échange avec un écoutant expérimenté.

Les écoutants bénévoles



Nécessite de grandes qualités humaines et une solide formation permanente :

- Formations théoriques par un psychologue avec mises en situation.
- Groupes de paroles obligatoires et réguliers, animés par un psychologue, essentiels pour garantir une bonne qualité d'écoute
- Partage des informations au sein de l'équipe : confidentialité au sein du groupe d'écoutes

Le soutien salarié

Cette équipe est soutenue par une équipe salariée :
un coordinateur local pour chaque plateforme et
une coordinatrice nationale de l'action.

Une grande importance est accordée à la vie
d'équipe à la fois dans chacune des plateformes
mais aussi sur un plan national.

Solitud'écoute... en quelques chiffres



Un nombre d'appels écouté qui a triplé :

En 2007 : 4900

En 2009 : 16300



45 appels écoutés par jour



Plus de 130 permanences d'écoute réalisées chaque mois en moyenne



Un recrutement de bénévoles en progression constante : 25 % d'augmentation en 2 ans

Types d'appels écoutés



- 96% des appels proviennent de personnes de + de 50 ans,
- Moins de 2 % des appels donnent lieu à une réorientation
- 64 % des appelants sont des femmes,



Augmentation des appels provenant de personnes souffrant de troubles psychiques, psychiatriques,



Augmentation des appels exprimant une souffrance aigüe (état de crise, suicidaire, ...)

Exemples de Séquences d'écoute



Première situation : celle de Simone



Une autre séquence : le cas de Serge

1^{ère} séquence d'écoute



Simone ne peut plus sortir de chez elle depuis 3 ans ; ses contacts sont limités à ceux avec son aide-soignante, son aide-ménagère et, plus rarement son médecin traitant.

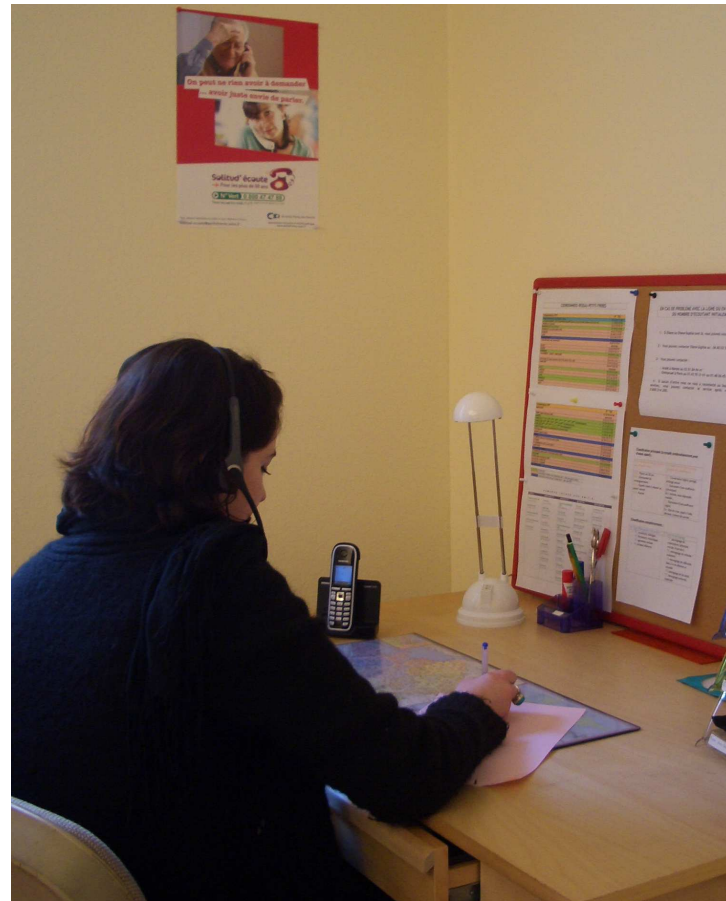
Les journées sont longues et Simone s'ennuie, mais elle a un repère : elle sait qu'elle peut appeler Solitud'écoute l'après-midi entre 15h et 18h. Le simple fait de le savoir la rassure. Quand les journées sont trop difficiles elle appelle ; elle n'a pas toujours quelque chose à dire, elle a parfois juste envie d'entendre une voix chaleureuse et échanger quelques mots.

2ème séquence d'écoute



Serge est octogénaire ; c'est un homme cultivé qui a eu une vie d'artiste. Il a vu ses amis mourir les uns après les autres et aujourd'hui il est seul. Il appelle Solitud'écoute de temps en temps pour partager ses lectures, échanger, parler de ses souvenirs aussi. Il ne se plaint jamais mais il ne cache rien de sa situation : il vit dans un 15m2 à Paris, dans un , immeuble complètement insalubre. Il dit que tant qu'il aura l'usage de parole il restera en vie...

Témoignage d'un bénévole écoutant



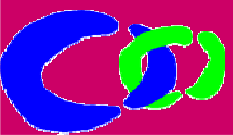
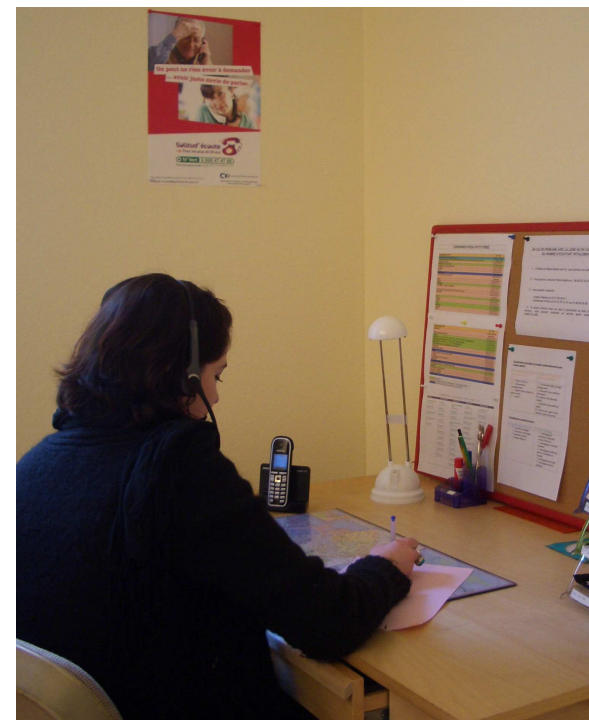
Témoignages d'un bénévole écoutant

« ...Les personnes qui nous appellent ... éprouvent souvent un grand désarroi. Elles rencontrent des problèmes de santé, elles se retrouvent seules, ... ce sont en général des appels au secours moral. Nous essayons alors, ... de comprendre ce qui est douloureux pour elles et nous en parlons, très simplement.

Nous partageons un moment de leur vie... nous faisons tout pour qu'à la fin de la discussion la personne au bout de la ligne se sente rassurée, rassérénée et pourquoi pas réjouie... mais nous ne faisons que de l'écoute, nous ne donnons pas de solutions.

Face à cette solitude, à ce profond ennui – parfois à l'envie “d'en finir” avec la vie – nous opposons un dialogue, un partage : de la vraie solidarité.

*J'ai alors le sentiment d'avoir rendu service,
ce qui est énorme pour moi »*





N°Vert 0 800 47 47 88
Tous les après-midi, 7 j/7 appel gratuit depuis un fixe

Contact :

Audrey GAILLARD

**Les petits frères des Pauvres
14 rue César Franck - BP 31617
44016 NANTES CEDEX 1**

Tel : 02 40 68 96 96

solitud-ecoute@petitsfreres.asso.fr

