

Var Matin - 27/04/2020

## **Le Secours catholique lutte d'un fil contre les détreesses**

**Les bénévoles de l'association d'entraide caritative ont mis en place, juste avant le confinement, un service d'écoute et d'assistance par téléphone. Une dizaine de personnes y tendent l'oreille**

« Nous avons commencé à travailler sur le projet avant le confinement. » Jean-Marc Duban, Michèle Triay, Saïda Saharawi et les autres, soit une dizaine de membres du Secours catholique, ne se doutaient pas alors que leur idée de mettre en place une cellule d'écoute téléphonique prendrait autant de sens depuis ces dernières semaines.

Du lundi au samedi, à tour de rôle, une personne se tient prête à recevoir les appels. L'idée de départ est simple : « Rester actif et aidant », briser la solitude et apporter des solutions pratiques aux problématiques sociales ou techniques.

Les premières écoutes ont été faites le 26 mars, selon un protocole défini : « On se tient notamment à une durée de vingt minutes et chaque appel est ensuite discuté, le soir venu, avec les autres écoutants », expliquent les bénévoles. Ceci afin de conserver un suivi, mais aussi d'envisager des actions de soutien supplémentaires.

### **Des seniors, mais pas seulement**

« On reçoit des appels de personnes qui, parce qu'elles sont âgées ou vivent seules, ne peuvent pas subvenir à certains besoins, comme changer une bouteille de gaz, régler un problème informatique ou faire quelques courses, par exemple. Ce sont des gestes simples, qui peuvent être réalisés par nos bénévoles. » Des membres de l'association sont alors mandatés pour effectuer les actions requises.

Au rang des écoutés, beaucoup d'ânés, vivant souvent seuls, mais aussi des parents isolés. « On a également pu venir en aide à un jeune homme qui, mal logé, ne pouvait plus s'occuper de son gros chien... »

### **« Ne pas juger »**

Venir en aide à quelqu'un suppose une capacité particulière, notamment quand il n'est pas possible d'être au contact physique, beaucoup plus simple. « Savoir écouter, c'est surtout être à même de laisser la personne parler sans jamais la juger. Il faut aussi savoir laisser planer les silences... »

Si la majorité des écoutants du Secours catholique sont des femmes, quelques hommes font partie du lot. « L'écoute fonctionne parfois mieux avec l'un ou l'autre », rappelle Jean-Marc. « Nous accumulons rapidement une expérience et forgeons des relations personnelles, qu'il convient de mettre en commun. Chacun a la possibilité d'être reconnu comme un maillon de la chaîne de solidarité, et ainsi trouver et conserver sa place dans le dispositif. » Pour établir un lien et le consolider, certains écoutés sont rappelés à intervalle régulier. « On découvre parfois des situations très difficiles. Vingt minutes, c'est à la fois long et court. Si le problème est complexe, il suppose un suivi et un accompagnement », assure Saïda.

## **En lien avec les mairies et les CCAS**

En mettant en place son réseau d'écoute, le Secours catholique n'entend pas se substituer aux organismes d'aide sociale existants. « Nous sommes en lien avec les centres communaux d'action sociale (CCAS), les mairies, etc., qui guident vers nous les personnes en besoin de contact et d'écoute, mais qui sont également présents pour prendre en charge les dossiers quand ils supposent l'intervention de leurs compétences », notamment en ce qui concerne les aides financières. Ainsi, chaque samedi, les écoutants se retrouvent ensemble virtuellement sur WhatsApp pour faire un point plus global.

### **« Une solidarité est en train de se créer »**

Effet inattendu – et bienvenu – constaté depuis la mise en place de la cellule d'écoute, « de nombreuses personnes veulent s'impliquer dans les dispositifs d'aide à son prochain. Une solidarité nouvelle est en train de se créer pour répondre aux urgences liées aux temps difficiles que nous vivons », assure Jean-Marc. Espérons que la liberté de mouvement retrouvée n'éteindra pas ces nouvelles bonnes volontés.

GUILLAUME JAMET

### **Comment écouter ? =====**

- L'écoute demande de la disponibilité et de faire le tri dans ses pensées, encore plus dans le climat anxieux qui règne.
- Penser à sourire. Le sourire s'entend au téléphone !
- Si vous ne connaissez pas la personne, vérifier qu'elle a bien compris qui vous êtes et pourquoi vous l'appellez : «Je suis Michelle, bénévole aux Secours catholique et je viens prendre de vos nouvelles... »
- Préférer les questions ouvertes plutôt que fermées : «Comment s'est passée votre journée » plutôt que « Votre journée était-elle bonne ? »
- Se concentrer sur les paroles de l'autre. Évitez de penser à ce que vous pouvez lui répondre. Laissez le temps. Vous n'êtes plus dans l'écoute à partir du moment où vous recherchez une solution.
- N'offrir des conseils que si on vous le demande. Le plus souvent, tout ce qu'il faut à la personne, c'est une écoute attentive et compatissante.
- Tout comme les mots, le silence a sa place dans une communication. Il peut dire beaucoup de choses.
- Garder en tête que vous n'avez pas d'objectifs de résultat. L'idée n'est pas de faire parler la personne à tout prix, ni de la faire sourire ou de lui trouver impérativement une solution à son problème, mais de lui offrir un espace pour s'exprimer et se sentir écoutée.
- Penser à demander si la personne ne manque de rien. Pendant cette période particulière d'épidémie, vérifier que les besoins vitaux soient comblés : nourriture, médicaments, etc.
- Le debriefing organisé permettra de partager ce qui a été entendu et de porter à plusieurs les suites à donner.