

**Social L'association La Main Tendue recherche des bénévoles pour son antenne vaudoise. Les futurs bénévoles seront formés avant de pouvoir recevoir des téléphones. Julie, qui a rejoint les volontaires il y a six ans, raconte son expérience.**



Valérie Blom

«Grâce à cet engagement, j'ai une ouverture d'esprit à la vie et à la détresse des gens. Je suis plus à l'écoute de mes amis ou de mon conjoint.» Julie\* est bénévole pour La main tendue depuis six ans et pas une seconde elle ne regrette son engagement. «J'ai entendu un jour à la radio que l'association recherchait du personnel et je me suis dit, pourquoi pas moi?»

L'association recherche de nouveaux volontaires, qui peuvent postuler jusqu'au 15 juin.

Mais avant d'être en mesure de prendre les appels du 143, les futurs répondants bénéficient d'une année de formation. Des cours sont donnés pour apprendre à gérer toutes sortes de situations. «De cette manière, nous sentons si nous sommes faits pour la tâche ou non, explique Julie. Il est possible de se préparer. Nous ne sommes pas directement jetés dans l'arène!» Il est difficile de se lancer. «C'est normal d'avoir peur. Nous sommes confrontés à des sujets douloureux, comme des femmes battues, ou des suicides. Mais grâce à notre propre potentiel d'accueil, nous sommes en mesure de les affronter. De plus, nous ne sommes pas là pour résoudre les problèmes, mais pour écouter.»

A 4 ans, elle a le réflexe d'appeler

Le 143 ne possède pas de clientèle type. Même les enfants – qui ont leur propre ligne, le 147 – y font appel. «Ma plus belle histoire s'est justement déroulée avec une petite fille de 4 ans. Elle avait peur car sa mère était partie. Son frère lui avait expliqué que si elle se sentait perdue, elle devait composer ce numéro. Je lui ai raconté une fable de La Fontaine, et tout à coup elle s'est exclamée que sa maman était revenue. Une anecdote à la fois banale et singulière. Pour un bambin, un parent qui disparaît, même pour se rendre à la lessive, provoque vite la panique.»

Et soudain, le silence

Mais tous les appels ne connaissent pas une si jolie conclusion. Pour Julie, les plus difficiles, ce sont les suicides. «Lorsque la personne dit en avoir marre et qu'elle n'en peut plus. Et ensuite, on n'entend plus rien. On ne sait pas, et on ne saura jamais, si la personne a bouclé ou est passée à l'acte. On se sent impuissant. D'autant que l'on dispose de cette capacité à aider, à se relever et à envisager la vie.»

Pour faire face à ce genre de situation, les bénévoles de La main tendue ont des supervisions, où ils peuvent revenir sur leurs téléphones les plus intenses. «Il n'y a pas de coup de fil type. Toutes les émotions peuvent être à l'origine d'un appel. Des pleurs, de la colère,... Souvent, la personne commence d'elle-même à raconter ce qu'il lui arrive. Parfois, on laisse aussi s'imposer le silence, une manière de prendre le temps.»

\*prénom d'emprunt

Date:01.06.2016