

# «LA MAIN TENDUE, BONJOUR»

**SOUTIEN** Peu de répit pendant les Fêtes pour les bénévoles du numéro d'urgence 143. «Le Matin» a passé l'après-midi de Noël à la centrale vaudoise.

«Ils ne connaissent pas mon nom, je ne connais pas les leurs.» Hier après-midi, c'est Jean-Daniel, 66 ans, qui décrochait le combiné au standard de La Main Tendue, à Lausanne. «L'anonymat est complet, notre poste n'affiche même pas le numéro des appelants», ajoute le bénévole, qui assure des permanences au numéro d'aide par téléphone 143 depuis une dizaine d'années. Dans son «autre» vie, Jean-Daniel exerce une profession libérale.

Confidentialité oblige, nous n'assistons donc pas aux entretiens. C'est au coin cuisine de la centrale, et entre deux sonneries, que Jean-Daniel nous rejoint pour évoquer avec grande discrétion les entretiens. Sur la table, une couronne de l'Avent, des étoiles à la cannelle et un gâteau entamé, restes d'une fête de Noël. «L'ambiance est très conviviale et les liens entre bénévoles assez forts», sourit le répondant. Entre 14 h et 17 h, la sonnerie retentira une douzaine de fois.

14 h 20. Une femme qui doit subir une opération chirurgicale livre sa colère. «À chaque fois que je vais à l'hôpital, j'ai affaire à un médecin différent. Je ne comprends rien et personne ne m'écoute.» Cette voix n'est pas inconnue de Jean-Daniel. La majorité des ap-

pelants sont en effet des «réguliers». «Cette dame avait surtout besoin d'être entendue. À la fin du coup de fil, j'ai senti que sa voix s'était apaisée.» Quelques instants plus tard, nouvelle sonnerie. Un homme angoissé qui se dit harcelé. Il entend des voix à travers les murs de son appartement. «Mon rôle n'est pas de faire un diagnostic ou de convaincre la personne que ses perceptions ne correspondent pas à la réalité, explique Jean-Daniel. D'autant que ce monsieur m'a dit être déjà suivi par un psychiatre.»

### Écouter les yeux fermés

Le bénévole ferme parfois les yeux durant les entretiens afin de se concentrer pleinement sur les propos de son interlocuteur. «Et même après des années, je reste touché par la souffrance que j'entends. Cette empathie me paraît d'ailleurs nécessaire pour permettre une véritable écoute.» À deux reprises, Jean-Daniel doit interrompre sa discussion avec l'homme qui se sent harcelé: la seconde ligne sonne. La première fois, c'est un appelant régulier, une personne qui souffre de graves troubles psychiques. La seconde, un homme qui souhaitait évoquer des problèmes familiaux.

Jean-Daniel évalue rapidement ces deux appels comme non urgents, et demande aux personnes de rappeler plus tard afin de terminer son appel en cours. «On n'a pas le choix, mais la plupart du temps, les gens comprennent très bien.»

À 15 h 38, nouvelle sonnerie. Cette fois-ci, Jean-Daniel revient assez vite. «C'était un silencieux. Ça arrive. Peut-être quelqu'un qui a entendu ma voix et préférerait parler avec quelqu'un d'autre. Ou encore quelqu'un qui a quelque chose de

trop dur à partager et a du mal à parler.» Dans ces cas-là, les bénévoles tentent quand même de communiquer. «On peut dire à la personne qu'on l'écoute, qu'on sait qu'elle est là car on entend sa respiration et que c'est OK de rester dans le silence si c'est ce qu'elle souhaite pour l'instant.»

Plus tard, c'est une dame qui appelle. Elle a perdu mari, enfants et maison à cause de l'alcool. Elle hésite à se lancer dans une nouvelle cure. Au coup de fil suivant, une femme raconte sa rupture, et dit avoir besoin de se confier pour «éviter faire une bêtise». Les appels du-

rent entre 15 et 20 minutes. Jean-Daniel enchaîne, sans stress apparent.

### «Mon sas, c'est l'ascenseur»

Un peu avant 17 h, il raccroche le combiné pour la dernière fois. Fatigué, mais rien de plus à signaler. «C'est intense au niveau de la concentration. Mais sinon, il n'y a pas eu de difficulté particulière aujourd'hui, je me sens bien.» Ce n'est pas toujours le cas. Jean-Daniel se souvient d'une nuit particulièrement difficile. «Une personne voulait en finir et me demandait de l'accompagner pendant son suicide. Impossible d'appeler les secours puisqu'on n'a ni son nom ni sa localisation. Et le risque en

la contrariant, c'est que la personne raccroche: si le lien est coupé, on ne peut plus rien faire.» Dans ce

cas précis, l'appelante avait fini par se raviser après une heure de discussion.

Un des défis majeurs pour les répondants est de ne pas se laisser envahir par des entretiens parfois ébranlants. Pour Jean-Daniel, c'est l'ascenseur qui joue le rôle de sas. «Quand j'arrive, j'y dépose ma journée avant de commencer mon service. Et quand je pars, c'est pareil. J'y laisse ce que j'ai entendu.» Mais parfois, certaines conversations se poursuivent jusque chez soi. «Et là, il faut pouvoir être écouté si on n'a pas eu le temps de débriefer avec le bénévole du service suivant. Il m'est d'ailleurs arrivé une fois d'appeler La Main Tendue après mon service parce que j'avais besoin de me confier!»

● TEXTE ALEXANDRA BRUTSCH alexandra.brutsch@lematin.ch

● PHOTOS CHRISTIAN BONZON LIRE L'ÉDITO EN PAGE 4

«J'essaie d'écouter sans coller d'étiquette aux gens»

Jean-Daniel, répondant bénévole à La Main Tendue vaudoise

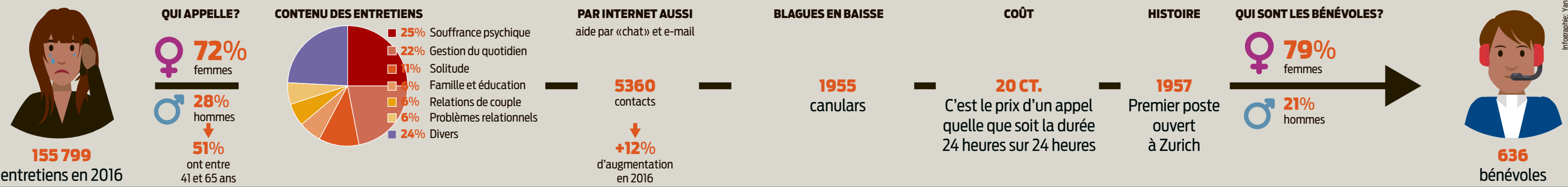


Jean-Daniel est un des 60 bénévoles de La Main Tendue vaudoise. Il effectue 4 à 5 services de 3 heures et une nuit de 8 heures par mois.



**BÉNÉVOLES BIENVENUS**  
La Main Tendue est toujours à la recherche de bénévoles de tous âges, particulièrement masculins. Toutes les infos sur [www.143.ch](http://www.143.ch)

## LA MAIN TENDUE SUISSE (TÉL. 143)



Infographie: Yannick Michel