



«ÉCOUTER EN PROFONDEUR, C'EST REJOINDRE L'AUTRE OÙ IL EST»

LUC WILHELM

**Dans les bureaux lausannois**  
Un des deux postes d'écoute de la Main tendue vaudoise. Rien d'extraordinaire. C'est la formation du répondant qui est décisive pour permettre à l'appelant de se raconter.

# LA MAIN TENDUE *ou l'aventure de l'écoute*

Le 14 mars, ou 14.3, c'est, pour la troisième année, la **Journée de l'écoute**, c'est-à-dire du 143, le numéro de la Main tendue. Comment sont formés ces bénévoles qui répondent à plus de 200 000 appels chaque année?

TEXTE PHILIPPE CLOT  
PHOTOS  
NIELS ACKERMANN/LUNDI13

**U**n jour, un jeune homme qui venait de passer sa maturité a appelé le 143. Le nouveau bachelier n'avait personne à qui annoncer la bonne nouvelle. Cette anecdote d'une grande tristesse rappelle que le 143 n'est pas réservé, comme on le croit encore souvent, à la prévention du sui-

cide, même si ce fut la première vocation de ce service à sa création dans les années 50. Ces situations extrêmes ne représentent heureusement que 1,5% des appels annuels (222 263 en 2017) en Suisse. La Main tendue offre en fait une écoute empathique et experte non seulement aux personnes désespérées, mais aussi à celles et ceux ressentant le besoin de partager une difficulté du quotidien, un découragement, de la solitude, une impasse professionnelle, une injustice,



En 1953, un pasteur anglais fonde à Londres le premier téléphone d'urgence pour personnes en crise. Le premier poste suisse ouvre en 1957 à Zurich.

une colère ou même une joie altérée, faute de pouvoir les partager. Si les réseaux dits «sociaux» et le crépitement des SMS n'ont pas coupé ce bon vieux cordon connu par 88% des citoyens, c'est qu'il est irremplaçable: à la Main tendue, on ne vous conseille pas, on ne vous plaint pas, on ne vous reconforte pas, on ne vous coache pas, on ne vous juge pas. A la Main tendue, on vous écoute. Mais on vous écoute vraiment, avec la tête, avec le cœur, avec le ventre, même. Au 143, le bénévole rejoint l'ap- ●●●



**56 répondants** Dans les locaux de la Main tendue du secteur Vaud, chaque bénévole dispose de son tiroir personnel, étiqueté avec son prénom. Pour assurer une permanence 365 jours par an, 24 h sur 24, dans un bassin de population de 800 000 habitants, il faut bien cette petite armée de volontaires. Dans la salle de briefing, une bibliothèque permet aux répondants d'approfondir des thèmes, souvent inspirés par des appels reçus.



●●● pelant pour construire avec lui quelques dizaines de minutes d'échange en profondeur. Cette aventure dépasse l'analyse froide du mental et les débordements émotionnels du cœur. Il s'agit idéalement de laisser émerger un espace où l'autre peut être accueilli afin de lui permettre de mieux se raconter. Répondre au 143, cela s'apprend.

Pour tenter de comprendre comment la Main tendue forme ses bénévoles, nous sommes allés sur place, dans les locaux du «poste Vaud», comme on dit dans le langage de l'institution, une des douze sections nationales. L'adresse doit rester secrète pour éviter que des usagers ne soient tentés de transgresser les règles intangibles du 143: l'anonymat de l'appelant et celui du répondant. Le numéro de la personne qui compose le 143 ne s'affiche d'ailleurs jamais sur les combinés de la Main tendue. Cette discrétion réciproque rappelle que le 143 n'est pas une permanence médicale, ni un service social. C'est un espace d'écoute, à distance certes, mais une paisible et bienveillante oasis de rencontre quand même, à l'écart de l'assourdissant bruit de fond de la modernité. «Ecouter, c'est exigeant. C'est comprendre, c'est-à-dire prendre en moi», explique Luc Wilhelm, formateur à la Main tendue vaudoise, trente ans d'expérience dans le social et dans la formation à l'écoute, notamment à la Main tendue, un regard et une manière de s'exprimer qui trahissent immédiatement un niveau de compétence et d'expérience supérieur, un alliage de maîtrise, de bienveillance et d'humilité.

Le deal entre le journaliste et Luc Wilhelm était le suivant: le second allait mettre le premier en situation de formation de répondant pour comprendre comment cette écoute empathique est exercée. Le premier exercice consiste à jouer le rôle d'un appelant. Nous

voici donc en situation de Main tendue, si ce n'est que nous sommes face à face. Tout en évoquant une difficulté dans sa propre vie, il s'agit aussi d'être attentif à la manière d'écouter du formateur. Le duo analyse ensuite ce qu'il s'est passé lors de cet échange, les points saillants, les articulations.

Autre exercice: la double écoute. Une bénévole du 143 endosse au téléphone, depuis une autre pièce, le rôle d'une appelante. En tant que témoin extérieur cette fois, nous pouvons alors nous concentrer sur la manière avec laquelle Luc Wilhelm accueille la personne, écoute sa tristesse et ses colères... Le formateur laisse des secondes de silence, comme pour mieux installer un rythme. Pour relancer l'échange, il reprend volontiers les termes clés utilisés par son interlocutrice, ceux qui font appel aux émotions. Il tente d'élargir l'horizon des possibles, d'ouvrir une ou deux fenêtres à cette personne en souffrance. Il gère enfin avec douceur le moment de se quitter. Maîtrise et sincérité. Disponibilité et sobriété. Il ne s'agissait pourtant que d'un exercice.

### Neuf mois de formation

La vraie formation, répartie sur neuf mois, est à l'évidence bien plus exigeante que nos deux demi-journées de démonstration. Les candidats doivent d'abord passer une sélection préliminaire, qui comprend une visite de deux responsables de la Main tendue au domicile même du postu-



**Double écoute**  
Le journaliste de «L'illustré» (à g.) en situation de formation: écouter comment le formateur Luc Wilhelm écoute un appel assuré par une collaboratrice depuis une autre pièce.



**Best-seller**  
«Ecouter c'est l'aventure». Ce petit manuel de l'écoute édité en 1996 par la Main tendue vaudoise et illustré par Zep s'est vendu à plus de 28 000 exemplaires!

lant. Si la candidature est recevable, la formation proprement dite peut commencer. Elle comprend notamment des week-ends de formation en groupe et au vert, avec hébergement en dortoir, plutôt qu'en chambre d'hôtel avec spa! Une fois formés, les novices ne sont pas laissés seuls face au téléphone. Des répondants expérimentés les supervisent plusieurs mois. La Main tendue n'est pas une gentille confrérie de belles âmes. Ses responsabilités demandent bien plus qu'une philanthropie improvisation.

La formation est d'ailleurs continue, à la Main tendue. Les bénévoles se réunissent notamment en «groupes de partage» tous les quinze jours. Au total, un répondant doit ainsi donner vingt-cinq heures de son temps chaque mois à l'institution, dont une permanence nocturne de huit heures.

Ces exigences n'entament pourtant pas la motivation des bénévoles: «Nos répondants restent actifs en moyenne sept à huit ans, ce qui est très élevé. Dans le bénévolat en général, l'engagement moyen se limite à un ou deux ans», explique Catherine Bezençon. Cette fidélité, la directrice de la Main tendue vaudoise l'explique notamment par la dynamique de groupe: «Nous formons une vraie équipe.»

Le 143 a néanmoins besoin d'assurer la relève et souhaiterait aussi intégrer plus d'oreilles masculines. Pour tenter l'aventure de l'écoute dans votre région, il suffit de taper [www.143.ch](http://www.143.ch). ■

## «L'ÉCOUTE DE L'AUTRE PASSE PAR L'ÉCOUTE DE SOI»

LUC WILHELM