

Tél 143 - La Main Tendue

Au bout du fil, une voix, un souffle



Composer le 143, c'est trouver une oreille attentive. Solitude et problèmes relationnels sont souvent à l'origine des appels.

A La Main Tendue, des **bénévoles** répondent aux appels de ceux qui vont mal. Ils suivent une formation d'un an pour accomplir ce travail difficile. A Lausanne, ils sont plus de cinquante à assurer une permanence jour et nuit, dans le plus strict anonymat.



Ecouter, essayer de redonner confiance, orienter. C'est le défi des bénévoles de La Main Tendue.

TEXTE JOËLLE CHALLANDES
PHOTOS CHARLY RAPPO/ARKIVE.CH

Environ 640 millions d'heures de travail bénévole ont été accomplies en Suisse l'an dernier selon l'Office fédéral de la statistique. Pour mettre en valeur ceux qui y participent, l'Union européenne a fait de 2011 l'année du bénévolat. La Main Tendue appartient aux nombreuses associations qui n'existeraient pas sans leurs bénévoles. A Lausanne, des oreilles attentives répondent jour et nuit, du 1^{er} janvier au 31 décembre, à ceux qui vont mal.

Cinquante-trois personnes s'engagent bénévolement à La Main Tendue vaudoise, qui existe depuis 1966. Chacun consacre à cette activité vingt-cinq heures par mois, dont une nuit, pendant deux ans au minimum. Les bénévoles répondent aux appels téléphoniques – 25 650 l'an dernier – et aux e-mails, beaucoup

moins nombreux. Ils ont reçu une formation de 180 heures, réparties sur une année.

Deux fois par mois, ils participent à une séance dite de supervision, en groupe, pour exprimer leur ressenti et repenser aux appels reçus et à la manière dont ils les ont conduits. «Nous leur demandons beaucoup, au nom de ceux qui ont le courage d'appeler le 143. Pour être bénévole à La Main Tendue, il faut avoir du temps, l'envie d'apprendre et de s'occuper des soucis des autres. Il

faut aussi être capable de se remettre en question», détaille Catherine Bezençon, directrice de La Main Tendue vaudoise. Chez chacun, elle observe «une quête de sens».

Dans les locaux de La Main Tendue vaudoise, à Lausanne, Bernard* a terminé son service en ce début d'après-midi. L'adresse de l'antenne est confidentielle, tout comme l'identité des bénévoles. Nous ne sommes pas invités à écouter les bénévoles travailler. «Le respect et la garantie de l'anonymat ►►

Dans le désarroi, oser

«Prenez votre courage à deux mains, appelez ou écrivez: la confidentialité, le non-jugement et l'anonymat sont de mise. Vous verrez vos soucis sous un autre angle, avec quelqu'un que vous ne verrez jamais», encourage la directrice de La Main Tendue vaudoise. Près de 174 000 appels ont été lancés au niveau suisse en 2010 par téléphone, e-mail (et tchat côté allemandique).

lien www.143.ch

Tél 143
La Main Tendue





Derrière un coup de fil, des émotions que les bénévoles doivent gérer.

►► sont fondamentaux chez nous. Du côté des appelants comme des répondants», explique Catherine Bezençon.

Bernard a l'air fatigué. Il se frotte les yeux. «J'ai eu douze ou treize appels en trois heures, c'est beaucoup pour ce moment de la journée.» A 65 ans, malgré une carrière dans la relation d'aide, il affirme apprendre lors de

«On échange de manière profonde et authentique avec les gens qui nous appellent»

chaque nouvelle journée. «C'est une activité de face-à-face qui est très riche. Je souhaitais être répondant à La Main Tendue, notamment parce qu'elle offre un cadre structuré. J'y suis entré le jour de ma retraite!»

La solitude et les problèmes relationnels font l'objet de beaucoup d'appels. La gestion du quotidien aussi. Bernard vient de parler à une dame qui a de très petits moyens financiers et qui ne sait pas comment s'en sortir. Les bénévoles sont confrontés à des récits lourds. Ils sont parfois impuissants. «Nous ne sommes pas des superhéros. Nous de-

vons le tolérer chez nous comme chez les autres», positive Catherine Bezençon.

Bernard passe le témoin à Anne* (60 ans). Les bénévoles se connaissent tous et se tutoient. Ils passent des moments conviviaux ensemble. «Il y a un grand bonheur ambiant ici», se réjouit Anne, pour qui l'esprit de groupe est important. «On le cultive. Des amitiés se sont tissées entre les bénévoles, quels que soient leurs âges et les horizons d'où ils viennent», constate Méлина Blanc (30 ans). Employée comme animatrice, elle s'assure que tout se passe bien entre les bénévoles.

Anne, libraire retraitée, apprécie dans son travail de bénévole de pouvoir échanger «de manière profonde et authentique. On utilise des aspects de soi que je n'avais jusqu'à personnellement pas eu l'occasion d'exploiter.» Une voix, un souffle, un silence. Les bénévoles œuvrent avec les émotions qu'ils perçoivent à l'autre bout du fil.

La sonnerie du téléphone retentit. Anne se lève, prête à entrer dans la vie de quelqu'un pour quelques instants. ■

* Prénoms fictifs

Parcours Des finances à La Main Tendue

Les hasards de la vie. C'est ainsi que Catherine Bezençon (52 ans) évoque de sa voix douce et apaisante son arrivée à La Main Tendue vaudoise. Un temps responsable marketing dans le secteur financier, elle a fait un virage professionnel. Pas si grand

que cela à l'entendre. La Main Tendue vivant uniquement des subventions et des dons, la recherche de fonds fait partie intégrante de son activité. Elle doit trouver près de 600 000 francs chaque année pour assurer le fonctionnement de l'an-

tenne vaudoise et c'est une bataille de tous les jours. Le jeu en vaut la chandelle: «On a tous connu un jour ou l'autre des moments d'angoisse. La Main Tendue est là pour chacun et chacune. Je sais pourquoi je fais ce travail.»



Catherine Bezençon, 52 ans, est directrice de La Main Tendue vaudoise depuis 2004.