



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## **Être répondant bénévole à La Main Tendue**

Issus de tous les milieux sociaux, culturels et professionnels, ils font un jour la démarche de déposer leur candidature pour devenir répondants bénévoles à La Main Tendue. Ce bénévolat s'inscrit sur leur chemin de vie comme une magnifique possibilité de se rendre utile en accomplissant une tâche qui a du sens. Au niveau national, ce sont 629 bénévoles, dont 520 femmes et 109 hommes qui se sont un jour engagés pour être "quelqu'un à qui parler" 24 heures sur 24, tous les jours de l'an au Tél 143, numéro unique pour toute la Suisse et pour assurer la réponse par e-mail ou tchat sur [www.143.ch](http://www.143.ch)

Pierre angulaire d'une multitude d'associations de toute sorte, l'apport du bénévolat demeure la condition sine qua none pour assurer quantités de prestations tant au niveau local qu'au niveau national.

D'autre part, l'association de La Main Tendue peut compter sur les compétences de 49 collaborateurs salariés en charge de la formation, de l'encadrement et de l'administration, ce qui correspond à 26 postes à temps plein.

### *Sélection et formation des répondants*

Soigneusement sélectionnés, les candidats sont choisis au travers de plusieurs entretiens par les postes d'écoute dans lesquels ils vont travailler. Ils s'engagent à être actifs pour une durée minimale de 2 ans, dès la fin de leur formation initiale; dans les faits, on constate que l'engagement moyen d'un bénévole dure 5 ans, ce qui constitue un engagement de longue durée dans le monde du bénévolat.

Chaque année, nombreux sont les stagiaires qui participent à la formation de base pour devenir répondants actifs dans l'un des douze postes d'écoute répartis sur le territoire suisse, la relève devant être assurée pour garantir la pérennité du service et pour faire face à la croissance de l'offre et des demandes. Cette formation initiale dure environ 9 mois et débute généralement par des week-ends résidentiels.

Depuis quelques années, on assiste à un léger changement du profil du répondant. En effet, la majorité d'entre eux sont actifs professionnellement et/ou dans d'autres associations et



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

juxtaposent toutes ces activités à leur vie de famille. Parfois moins flexibles dans leurs disponibilités, leur apport n'en est que plus intéressant et enrichissant pour l'équipe.

Les stagiaires et les répondants sont formés par des intervenants professionnels, internes ou externes, aux frais des diverses associations régionales de La Main Tendue et, cela, pendant toute la durée de leur activité. La formation vise à approfondir la capacité d'écoute et à enrichir les compétences personnelles de savoir-être et de savoir-faire. Une information est également dispensée sur les partenaires sociaux actifs dans le territoire du poste d'écoute, permettant ainsi d'orienter les appelants vers les diverses institutions spécialisées par la problématique de l'appelant. Au terme de la formation de base, le stagiaire devient répondant et doit poursuivre sa formation avec de la supervision, à raison d'une à deux fois par mois, à laquelle s'ajoutent des formations thématiques, des séminaires ou des congrès.

Certains répondants bénévoles ont également suivi une formation spécifique pour assurer une réponse aux demandes de soutien par e-mail ou par tchat individuel sur le site [www.143.ch](http://www.143.ch)

### *Être répondant à La Main Tendue*

Pour rencontrer l'autre, il faut préalablement aller à la rencontre de soi, vérifier les motivations qui poussent à s'engager, le temps disponible dans son emploi du temps, être équilibré, être capable de se former et de se remettre en question et, bien évidemment, aimer le contact et être à l'écoute des gens. Le bénévolat à La Main Tendue est très exigeant à maints égards: des qualités personnelles, une disponibilité de plus de 20 heures par mois, suivre assidûment la formation de base puis la formation continue en sont quelques prérequis.

Assurer la réponse à La Main Tendue implique de respecter la charte internationale des centres d'écoute par téléphone (IFOTES) et, notamment, l'anonymat des appelants, le non jugement, le respect de la personne et de ses valeurs, aucun prosélytisme politique ou religieux. Sans le formidable engagement des répondants bénévoles, La Main Tendue aurait-elle vu le jour? Et, si oui, existerait-elle encore?

Catherine Bezençon, La Main Tendue, Vaud