

«Sorgentelefon»: une ligne d'écoute pour les familles paysannes en difficulté

Pression économique, difficultés financières, crise de couple: autant de problèmes qui peuvent secouer une famille paysanne. Pour les aider, une «Main tendue agricole» est à leur disposition.

«Le Sorgentelefon, c'est un peu comme le numéro 144 pour l'ambulance: seules les personnes qui en ont besoin l'utilisent, mais les autres sont rassurées de savoir qu'il existe et qu'elles peuvent y recourir au cas où...» Ueli Tobler, président et membre fondateur du «Sorgentelefon», travaille depuis 28 ans comme pasteur à Müntschemier dans le Seeland (BE).

Régulièrement en contact avec les familles paysannes de la paroisse, il a une connaissance approfondie des problèmes auxquels la plupart est confrontée: «La spécificité de l'agriculture, c'est que tout est imbriqué, exploitation, couple, famille. C'est comme un jeu de dominos, si une pièce tombe, elle entraîne d'autres. Un employé de banque qui divorce peut normalement continuer de travailler sans trop de remise en question professionnelle, mais pour un paysan ou une paysanne, la situation est différente, beaucoup plus complexe.» La crise des années nonante, la pression économique toujours plus forte sur le secteur primaire et cette particularité agricole d'entremêler professionnel et privé ont engendré des situations de détresse et de désarroi de plus en plus nombreuses dans le monde rural. Confrontés à des cas souvent douloureux et préoccupés par le sort de leurs pairs, des agriculteurs, des paysannes, des représentants des églises catholique et protestante ainsi que des conseillers et conseillères en vulgarisation du LBL (Landwirtschaftliche Beratungszentrale Lindau) ont eu l'idée de créer une ligne d'écoute dévolue aux problèmes des paysans et des paysannes ou de leur entourage, comme il en existait déjà en Allemagne et en Autriche. Cette sorte de «Main tendue agricole» a démarré en Suisse allemande en janvier 1997, grâce notamment à un coup de pouce financier: le Sorgentelefon a reçu un prix d'estime lors d'un concours national visant à distinguer des projets sociaux dans le cadre de l'année de la pauvreté en 1996.

RÉSEAU DE VOLONTAIRES

En quelques mois, le groupe de travail qui planchait sur le Sorgentelefon a trouvé des volontaires, via le LBL et les églises, pour assurer une permanence téléphonique chaque lundi ma-

tin. Profil exigé: être paysan ou paysanne ou alors vivant à la campagne en lien très étroit avec l'agriculture, être une personne de terrain (pas de technocrate), savoir écouter, être patient et modeste, prêt à s'engager dans l'anonymat. Ce dernier point est crucial, tant pour le volontaire que pour le bénéficiaire du Sorgentelefon qui lui aussi reste anonyme.

Au départ, le Sorgentelefon fonctionnait avec huit volontaires; aujourd'hui, il en compte une douzaine. Car depuis mars 2003, la ligne d'écoute est ouverte le jeudi soir de 18 h à 22 h en plus de l'horaire habituel le lundi matin de 8 h 15 à 12 h. Pour devenir volontaire, chaque candidat suit une formation de base, puis doit être accepté par le comité et les autres volontaires. La formation continue est aussi très importante: cinq jours par année y sont consacrés avec des intervenants extérieurs, psychologues, sociologues ainsi que des spécialistes de l'écoute téléphonique.

Au fil des années, l'équipe s'est renouvelée, bien que certains volontaires restent longtemps: «Tous disent que c'est une expérience très enrichissante pour leur vie personnelle», relève Ueli Tobler. Le comité essaie d'avoir des volontaires répartis dans les régions, d'âges variés et des deux sexes. «Nous avons plus de femmes, car elles sont davantage intéressées aux questions sociales, mais nous avons toujours réussi à avoir quelques messieurs.» Les membres du comité, quant à eux, n'assurent pas de permanence téléphonique.

Le Sorgentelefon est un service suisse alémanique puisque tout se passe dans cette langue. Mais une ligne d'écoute pour les familles paysannes est en train de se mettre en place en Suisse romande (lire encadré).

UN NUMÉRO DE SECOURS

Concrètement, comment cela fonctionne-t-il? Il suffit de composer le numéro 041 820 02 15; l'appel arrive au centre catholique de Morschach (SZ), où il est dévié sur le natel du volontaire de service. L'appel est facturé au client de son domicile à Morschach, tandis que la distance jusqu'au téléphone portable du volontaire est prise en charge par l'association du Sorgentelefon. Un seul volontaire assure la permanence, ce qui fait que la



ligne peut être occupée pendant un certain laps de temps.

Un tournus annuel est établi en fonction de la disponibilité de chaque volontaire qui doit s'engager à être atteignable pour les quatre heures d'affilée lundi ou jeudi. Même si l'appel se fait sur le portable, le volontaire doit se trouver dans un lieu propice, car il doit pouvoir se concentrer et prendre des notes relatives à la conversation, mais aussi tenir des statistiques (les noms personnels ou géographiques ne sont jamais relevés).

Le Sorgentelefon a été le plus sollicité en 1997 et 2000 avec respectivement 145 et 160 appels. L'année 2003 présente le score le plus bas en sept ans d'activités avec environ 80 appels. Ueli Tobler a peut-être une explication: «Cette année là, le problème numéro un a été la sécheresse. C'était reconnu par toute la société, les agriculteurs pouvaient en parler et exprimer leurs soucis en public. Pas besoin de recourir au Sorgentelefon. La sécheresse est devenue une sorte d'exutoire». Toutefois, le président reconnaît que si le nombre d'appels au 041 820 02 15 continue de baisser, il faudra analyser la situation. Mais pour lui, il faut aussi regarder au-delà des chiffres bruts. «En 2003, la durée

moyenne d'un appel était de 22 minutes, donc ce sont quand même une trentaine d'heures d'écoute et de discussion qui ont permis de soulager et peut-être d'aider une personne en difficulté. Ce n'est pas négligeable!»

LES FEMMES SURTOUT

Les deux tiers des appels proviennent de femmes. Les hommes parlent plutôt de leurs problèmes avec les autorités et les organisations, en évitant très souvent de mentionner les problèmes personnels. Les femmes, au contraire, évoquent surtout des difficultés personnelles ou relationnelles avec leur conjoint, une surcharge physique et psychique ainsi que les soucis financiers. Les problèmes de santé, de conflit de générations et de parenté font aussi partie des sujets récurrents abordés par les paysannes. C'est dans la tranche d'âge 36 à 45 ans qu'elles sont les plus nombreuses à faire appel au Sorgentelefon. Du côté masculin, ce sont surtout les 46-55 ans et les 66-75 ans qui téléphonent.

Le travail des volontaires est d'écouter, conseiller et orienter si nécessaire vers d'autres services, soit sociaux, soit liés à la vulgarisation. Confrontés parfois à des S.O.S désespérés, voire même à des

idées suicidaires, ils se doivent de réagir avec sensibilité et intelligence. La tâche est lourde, les responsabilités humaines quelquefois énormes. «Nos volontaires apprennent à gérer ce type de situation, mais cela reste très pesant, souligne Ueli Tobler. Pour vider ce qu'ils emmagasinent, ils parlent beaucoup entre eux, se téléphonent, etc. Lors des cours de formation, ils ont aussi des possibilités de débriefing.»

En général, les agriculteurs et les paysannes recourent au Sorgentelefon quand la situation est déjà critique. «Nous préférierions que les gens appellent avant d'être submergés par leurs problèmes.» Ueli Tobler regrette également que les agriculteurs ne parlent pas davantage de leurs peurs: «On les sent très inquiets pour l'avenir et ce sont des craintes légitimes au vu des négociations à l'OMC et des restrictions budgétaires envisagées par la Confédération. Beaucoup de familles paysannes se demandent si elles pourront continuer d'exister. Certes, les agriculteurs savent que le Sorgentelefon ne peut pas influencer les politiques nationales et internationales, cependant il est important qu'ils osent exprimer leurs angoisses plutôt que les enfouir et les accumuler.»

KARINE ETTER

Internet et autres projets d'avenir

Depuis février 2003, le Sorgentelefon dispose d'un site Internet à l'adresse www.bauernfamilie.ch. Ce site est le résultat d'un projet mené en collaboration avec les Sorgentelefone allemand et autrichien. La page d'accueil est donc commune aux trois pays. «C'est important de dépasser les frontières, d'élargir l'horizon, de ne pas voir le voisin seulement comme un concurrent qui cherche à écouler son lait chez nous, relève Ueli Tobler. Car les problèmes des paysans suisses, autrichiens et allemands sont identiques, il y a donc un esprit de solidarité paysanne transfrontalière à promouvoir.» La collaboration avec l'Autriche et l'Allemagne va se poursuivre dans le cadre d'une semaine de formation commune en juin 2005.

Le site Internet est un moyen de faire connaître le Sorgentelefon à davantage de gens. C'est aussi un outil pour faire de la prévention, informer, proposer des ouvrages, traiter des thèmes, donner des conseils et essayer de toucher les jeunes.

Pour le président Ueli Tobler, l'avenir du Sorgentelefon helvétique passe par une meilleure définition de sa stratégie notamment vis-à-vis des vulgarisations agricoles cantonales. «Le Sorgentelefon est complémentaire au travail de la vulgarisation et non pas concurrentiel. Nos volontaires font surtout un travail d'écoute, puis d'orientation vers les services concernés. En encourageant les gens à aller voir des spécialistes, le Sorgentelefon a sans doute davantage contribué à augmenter le travail de la vulgarisation plutôt qu'à le diminuer.»

Afin d'éviter des collisions ou des doublons, le Sorgentelefon et le service de vulgarisation agricole organisent chaque année une journée d'échanges entre les différents organismes impliqués, à savoir le LBL, le groupe de travail «agriculture» de l'église réformée, les associations de paysannes et de paysans catholiques suisses.

Un autre défi est de faire connaître le 041 820 02 15 au plus grand nombre

de paysannes et paysans afin que cela devienne un numéro de référence pour tous. Le comité a ainsi fait imprimer des petites cartes avec de courts slogans percutants, plutôt émotionnels, du style «Maintenant ça suffit!», «Personne ne m'écoute!» ou encore «On ne sort pas de la crise!», suivi des horaires du Sorgentelefon et du numéro d'appel. Pour financer ce matériel et d'autres actions de promotion, le comité a augmenté le budget 2004 pour la communication.

Les ressources financières proviennent principalement des églises catholique et protestante, d'organisations agricoles, de contributions fédérales - pour des projets ponctuels comme le site Internet - et de quelques dons privés. Le budget annuel d'exploitation tourne autour des 35 000 francs. Le travail des volontaires est bénévole. D'ailleurs, le Sorgentelefon a gagné un prix dans le cadre de l'année du bénévolat en 2001. Une reconnaissance bienvenue et légitime!

K. E.

Aussi en Romandie

Début 2005, une ligne d'écoute téléphonique romande pour les familles paysannes et leurs proches devrait être opérationnelle. Le projet est déjà bien avancé. Il ne reste qu'à lui donner une structure associative (statut juridique), à peaufiner le budget (environ 35000 francs) et à trouver le financement pour que l'affaire soit lancée. Anne Boutenel et Sylvie Aubert, conseillères au SRVA, chapeautent cette entreprise, qui est un prolongement au classeur «Paysanne en toute conscience» et à tout le travail de fond mené par le groupe de paysannes responsable de cette publication. «Quand le classeur est sorti, nous nous sommes demandés comment gérer les questions des paysannes», explique Anne Boutenel. Après diverses réflexions est née l'idée de créer une ligne téléphonique pour les paysannes, sur le modèle du Sorgentelefon, mais sans l'implication des églises. Parallèlement, un autre projet de ligne téléphonique, géré par AGORA, était en suspens. Finalement, les

deux projets ont été fondus en un seul et la responsabilité de sa concrétisation laissée au groupe «Paysanne en toute conscience». Le public cible s'est alors élargi à la famille paysanne et ses proches.

Une dizaine d'intervenantes, des paysannes et des femmes rurales, ont déjà été formées à l'écoute par un amateur de la Main tendue. Toutes ces volontaires sont aujourd'hui prêtes à tenir la permanence téléphonique. Celle-ci sera ouverte un jour par semaine de 8 h à 14 h et assuré par une seule personne à la fois. Le Centre de Crêt-Bérard, à Puidoux, servira de relais téléphonique. Depuis cette centrale, les appels seront déviés sur le portable de la volontaire de service. Le fonctionnement technique est donc le même que le Sorgentelefon. Selon Anne Boutenel, la création de cette ligne d'écoute romande répond à un véritable besoin car les situations de crise dans les familles paysannes tendent malheureusement à croître.

K. E.