

« La téléphonie réduit les distances, l'anonymat permet la liberté d'échange »

À quoi sert l'anonymat, que permet-il lors d'un échange téléphonique entre un appelant et un service d'écoute à distance ? Nous avons posé cette question aux services d'aide à distance Fil Santé Jeunes et à Suicide Écoute (lire les deux interviews ci-après).

Entretien avec Mirentxu Bacquerie, directrice générale de l'association l'École des parents et des éducateurs d'Île-de-France qui gère le service d'écoute et d'aide à distance Fil Santé Jeunes.

Comme le souligne Mirentxu Bacquerie, « pour Fil Santé Jeunes, la téléphonie réduit les distances, permet aux jeunes de s'exprimer parfois plus librement que face à un professionnel de santé ». Cette liberté d'échange est possible grâce à l'anonymat, lequel ne peut être rompu que si le jeune qui appelle est en danger.

La Santé de l'homme : L'anonymat est le principe fondateur de la téléphonie santé. À quoi sert-il ?

Notre dispositif Fil Santé Jeunes s'adresse spécifiquement aux adolescents et jeunes adultes de 12 à 25 ans. L'anonymat des appelants est garanti tant au téléphone que sur Internet. Il permet aux jeunes d'oser des questions qu'ils ne livreraient pas, en tout cas en première intention, s'ils se trouvaient dans un dispositif présentiel (en face-à-face). Le dialogue ainsi instauré avec Fil Santé Jeunes peut être le point de départ pour accepter ensuite un accompagnement en face-à-face et poser ces questions directement à un professionnel. Si les jeunes viennent sur notre ligne téléphonique ou sur Internet, c'est justement parce que l'anonymat est préservé.

S. H. : Cet anonymat est-il toujours d'actualité ?

Pour nous, oui. Les jeunes qui cherchent à nous joindre se posent beaucoup de questions sur leur corps. Ils nous font part de leurs doutes, de leurs questionne-



ments. Presque 50 % des appels concernent des sujets qui touchent à la sexualité et la contraception. Et, parce qu'ils sont protégés par l'anonymat de la ligne, ils peuvent aller au-delà de ce qu'ils pourraient confier à un adulte en vis-à-vis. Au téléphone, vous ne connaissez pas votre interlocuteur. Vous en avez une représentation qui est purement subjective dans la mesure où il n'y a pas de photo, pas de présentation.

S. H. : La notion d'anonymat peut-elle évoluer vers un engagement de confidentialité ?

Que veut dire la confidentialité au téléphone ? La confidentialité est plus adaptée au dispositif présentiel qu'à celui de l'aide à distance. En ce qui nous concerne, nous sortons de l'anonymat si

cela est impérieux (NDLR : si la personne en ligne est en situation de porter atteinte à sa vie) : nous avons à faire à des jeunes qui parfois sont en très grande difficulté. Ceux-ci appellent pour dire qu'ils sont dans le passage à l'acte suicidaire. Si nous estimons que leur vie est en danger, nous faisons tout pour sortir de l'anonymat et avertir les secours afin qu'ils interviennent.

S. H. : La question de l'anonymat est-elle abordée lors de la formation des écoutants ?

Quand nous recrutons des écoutants-rédacteurs (NDLR : les écoutants de Fil Santé Jeunes ont une double fonction : répondre au téléphone, modérer le forum et rédiger des réponses par courriel), ce principe est posé dès