

le départ. J'ajoute même que ce principe doit être accepté d'entrée de jeu. La formation proposée à l'écouter-rédacteur doit lui permettre de prendre la mesure de cette distance importante que crée le téléphone ou Internet et de l'anonymat qui en est la règle. Toute notre formation consiste à s'approprier l'outil Fil Santé Jeunes, à avoir une bonne posture et savoir rester dans une écoute bienveillante. Dans certains cas minoritaires, la distance et l'anonymat de Fil Santé Jeunes peuvent

autoriser le jeune à sortir du cadre et être irrespectueux, voire violent dans ses propos, insultant pour l'écouter. Il peut s'amuser aussi à monter des scénarii pour essayer de coincer l'adulte. Cela arrive. Nous développons avec les écoutants une certaine perspicacité et nous prenons suffisamment de distance professionnelle pour nous adapter aux comportements de ces jeunes. La question de la distance est essentielle : s'il est en confiance, le jeune nous livre son intimité, ce qui abolit

d'une certaine façon une distance entre lui et l'écouter. Mais la distance physique est là. Les jeunes nous tiennent des propos qu'ils ne livreront pas à un adulte, surtout pas aux parents, ni à leurs pairs et encore moins à un psychiatre. La téléphonie réduit les distances, pourrait-on dire. Elle permet d'exprimer des choses plus facilement que dans le face-à-face.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**  
journaliste.

Entretien avec Isabelle Chaumeil-Gueguen, présidente de l'association Suicide Écoute.

## « Nous sommes attachés à l'anonymat car il libère la parole »

**À Suicide Écoute, l'anonymat est une règle d'or. Les personnes qui appellent se confient justement parce qu'il y a anonymat. Elles ont besoin de parler, de se confier, faute de ne pouvoir toujours le faire avec les professionnels qui les suivent. Et cet anonymat ne peut être rompu que si la personne qui appelle se trouve placée dans une situation de danger pour elle-même.**

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

L'anonymat permet aux personnes qui composent le numéro de notre association de pouvoir parler en toute liberté. Le téléphone est un outil qui permet justement l'anonymat. Durant l'échange téléphonique entre l'appelant et l'écouter, doit s'instaurer une liberté totale. C'est cette liberté qui permet à l'appelant de s'exprimer sur les sujets qui le font souffrir au moment où il appelle. Il n'y a pas d'enjeu pénalisant dans la mesure où il sait que – sauf s'il est en danger – nous n'avons aucune intention ni aucun moyen d'intervenir dans l'immédiateté. Les appelants sont libres. À nous de les écouter.

**S. H. : Quel est le profil des personnes qui vous appellent ?**

Depuis quelques années, nous avons vu la population de nos appelants se modifier. Nous avons de plus en plus de personnes qui souffrent de pathologies psychiatriques avérées. Soit elles le déclarent dès le début de

l'appel, soit nous nous en rendons compte rapidement dans les propos qui nous sont rapportés, ou que l'écouter ressent une importante difficulté chez l'appelant. De nombreux appelants sont suivis par un ou plusieurs professionnels, mais disent qu'il est parfois difficile de parler d'éléments particulièrement intimes ou douloureux lors de ces entretiens.

**S. H. : Y a-t-il un débat autour de la question de l'anonymat dans les services d'écoute téléphonique comme le vôtre ?**

Tout dépend du but recherché par l'association d'écoute à distance. Notre cas est un peu particulier : les personnes qui nous appellent sont pour la plupart suivies par un psychiatre ou un psychologue. L'attitude qu'ils ont face à ce suivi est souvent un facteur déclenchant de leur appel auprès de notre service. Ces personnes bénéficient d'un soutien médical ou paramédical, mais elles viennent chercher autre chose chez nous. Une écoute, bien évidemment. Une écoute anonyme pour pouvoir se confier, à toute heure du jour ou de la nuit. La première question qui nous est posée très régulièrement concerne justement l'anonymat : « Est-ce bien anonyme ? » nous demandent-ils. Comme une sorte de revendication qui doit être acceptée. Très souvent, une fois levée cette ambiguïté, ces personnes évoquent des éléments extrêmement intimes et douloureux pour elles. Et quand nous les interrogeons en leur disant : « vous venez de nous dire que vous voyez régulièrement un psychiatre ou un psycholo-

gue, avez-vous déjà évoqué cette situation avec lui ? », les réponses fusent. « Vous n'y pensez pas... » L'anonymat va, par exemple, permettre à un appelant de nous expliquer qu'il n'est pas toujours facile d'évoquer ses idées suicidaires de crainte d'être hospitalisé ou paradoxalement d'effrayer son médecin. Pour ce qui nous concerne, nous sommes donc fondamentalement attachés à ce principe de l'anonymat car il libère la parole.

**S. H. : Comment présentez-vous le principe de l'anonymat dans le cadre de la formation de vos écoutants ?**

Nous avons une formation assez longue permettant aux écoutants de trouver la bonne posture, la bonne réactivité selon le profil des personnes qui composent notre numéro. L'anonymat, vous l'avez compris, est une chose importante pour nous. Mais ce n'est pas qu'un principe formel dont la manifestation serait de ne pas demander de nom. L'anonymat est une condition d'écoute qui doit ouvrir l'espace de confiance permettant la parole. La formation des écoutants est complexe et exigeante, elle met en jeu de multiples situations, apporte diverses connaissances et postures d'écoute. Les écoutants tiennent à l'anonymat. Il les protège également. Mais nous pouvons lever cet anonymat, avec l'accord de l'appelant, si nous jugeons que le passage à l'acte suicidaire est imminent ou que le processus suicidaire est déjà engagé. Ceci relève bien entendu de notre éthique.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**  
journaliste.