

Services d'écoute téléphonique santé : cas concrets d'appels

Nous avons demandé à trois services d'écoute téléphonique – Fil Santé Jeunes, Addictions Drogues Alcool Info Service et Hépatites Info Service – de nous communiquer des cas concrets d'appels. Envie de se confier, de lever une inquiétude, de demander conseils et informations... sont quelques-unes des raisons qui poussent les appelants à décrocher leur téléphone.

À Fil Santé Jeunes, les adolescents et les jeunes adultes qui téléphonent sont très souvent en demande d'information urgente, ou ont des questionnements qui traduisent une détresse.

Chez les plus jeunes, prises de risque, ruptures et inquiétudes existentielles nourrissent un grand nombre d'appels : « Mon copain a cassé et je suis super triste. J'ai 13 ans et lui aussi. Cela fait plus de deux semaines qu'on était ensemble, je suis trop malheureuse. » Certains évoquent l'inaccessible, l'interdit : « J'ai fait un rêve hier soir : mon grand frère rentrait à la maison avec une prostituée et il faisait ce qu'on fait avec une prostituée... c'est un peu violent d'en parler, mais j'ai envie d'essayer comme dans le rêve. Peut-être que je suis trop petit ! » (environ 12-13 ans). D'autres appellent pour des renseignements ou pour trouver des réponses à leurs questions : « Je voudrais savoir à quoi ça sert le 32 24 (NDLR : numéro d'appel de Fil Santé Jeunes), j'ai 13 ans, on m'a dit qu'on peut appeler quand ça ne va pas. C'est vrai ? Cool ! » « Madame, s'il vous plaît, comment on fait les enfants ? » (12 ans). « J'ai pas de poils alors que j'ai 15 ans. » « J'ai 14 ans, j'ai eu hier ma première fois. J'ai très mal aujourd'hui, est-ce que c'est normal ? »

Dans la tranche des 14-16 ans, c'est très souvent « la première fois » qui est évoquée, avec aussi des interrogations sur la liberté, le refus de la contrainte : « À quel âge peut-on faire l'amour ? Mon copain il veut qu'on le fasse mais moi j'ai peur. J'ai 15 ans et lui 17. J'ai peur qu'il me largue si je ne le fais pas. » « Est-ce que c'est obligé de faire une fellation quand on fait l'amour ? » (fille de 15 ans).

« J'ai couché avec mon copain et j'ai peur d'être enceinte »

De très nombreux appels traduisent un besoin impérieux de se réassurer, avec, au centre des préoccupations, les rapports non protégés et la contraception : « J'ai couché avec mon copain et j'ai peur d'être enceinte. C'était il y a quatorze jours. J'ai 15 ans et lui aussi. On n'avait pas de capote, c'était notre première fois. » « J'aimerais savoir si la première fois qu'on fait l'amour on doit prendre la pilule » (fille de 16 ans). « J'ai eu des rapports sans protection deux jours de suite. Hier, j'ai pris la Norlevo. Est-ce qu'aujourd'hui je peux la prendre encore ? » « Est-ce que je peux arrêter ma pilule trois jours avant la fin de ma plaquette pour décaler mes règles ? » « Je prends la pilule à trois couleurs. J'ai perdu un comprimé de la première couleur et j'ai entamé quand même la deuxième couleur. Que dois-je faire à la fin de la deuxième couleur ? »

Beaucoup de questions portent plus globalement sur la vie sociale et affective ; elles émanent de jeunes totalement désorientés, en recherche d'avis d'adultes neutres. « J'ai 18 ans, un copain, mais j'ai embrassé un autre garçon, Je ne sais pas quoi faire, d'autant plus que je vis chez mon copain. » « Mon copain m'a trompée mais je ne veux pas le perdre. » « J'ai 18 ans, je voudrais des conseils. Je suis sorti avec une fille pendant presque un an. On s'est disputé, on a rompu. Depuis deux mois, je suis avec une autre fille et on a... j'ai des problèmes, je suis inquiet, j'ai des érections très rapidement. Avec ma copine précédente, je n'avais pas de soucis. »

« Nos parents se séparent, ils nous l'ont dit à table tout à l'heure »

Parfois, les jeunes appellent pour faire part de leur mal-être suite à des ruptures parentales : « Moi et ma sœur, on vient d'apprendre que nos parents divorcent. On a 12 ans. Ça fait bizarre. Ils nous l'ont dit à table tout à l'heure... » Il y a également beaucoup d'interrogations par rapport à la norme : « J'ai eu une relation sexuelle avec un garçon, est-ce que ça veut dire que je suis homo ? » (garçon de 17 ans).

L'objet de l'appel peut aussi être lié à des inquiétudes suite à la propagation de rumeurs, à la méconnaissance : « J'ai peur que pour ma première fois le préservatif se déchire. Notre prof de SVT a dit qu'un préservatif devient fragile s'il reste trop longtemps dans la poche, est-ce que c'est vrai ? » Et sur un tout autre registre : « J'ai 14 ans et hier j'ai fumé quinze cigarettes. C'est grave ? »

Parfois, de véritables SOS

Chez les jeunes adultes qui appellent, le motif est là aussi souvent un sentiment de solitude parce que tout ne se passe pas dans les normes : « C'est compliqué. J'ai une relation avec mon copain depuis huit mois ; il a 23 ans et moi aussi. Mais nous n'avons toujours pas eu de rapport, il fait tout pour qu'on n'en ait pas. Je me demande s'il est normal. » Un autre appelant : « J'ai déjà appelé, j'ai 23 ans et je suis homo. J'ai une relation épistolaire avec un ex-prof, je viens de lui écrire que je suis très attaché, il m'a répondu de passer tranquillement mes examens et qu'on en reparlerait après. Vous pensez que cela veut dire quoi ? »



Parfois, il s'agit de véritables SOS : *« Je vous appelle pour une copine qui a 19 ans. Elle s'est enfuie de chez elle parce que ses parents voulaient la marier de force. Maintenant, elle vit chez un garçon plus vieux qui la frappe. Je suis inquiète, elle ne répond pas au téléphone et comme elle parle de suicide, j'ai peur. »* Autre appel au secours : *« J'ai une amie qui est interne et qui dit qu'elle va se suicider. Elle a 17 ans. Elle a un ami qui s'est suicidé il y a dix jours ; est-ce que je peux l'aider ? »*

Écoute cannabis : l'angoisse de la dépendance

Le groupement d'intérêt public Addictions Drogues Alcool Info Service (Adalis) gère la ligne « Écoute cannabis ». Des usagers appellent, mais aussi leur entourage.

Les plus jeunes téléphonent pour panser leur solitude, avoir des conseils. Ainsi, un consommateur de 14 ans souhaite arrêter de fumer des cigarettes (un à trois paquets par jour), des joints (trois à quatre par jour) et de boire de l'alcool (de la bière, consommée principalement le week-end). Ses parents sont au courant de ses pratiques et sont déçus. D'ailleurs, cela ne se passe pas très bien à la maison, il y a beaucoup « d'engueulades ». Il s'est aussi rendu compte que ses résultats scolaires avaient baissé. Il ne sait pas comment faire pour arrêter et voudrait des conseils.

Un autre jeune de 18 ans, en cours de sevrage, explique qu'il est un peu perdu. Il a arrêté de fumer du tabac et du cannabis il y a cinq jours, et voudrait

savoir si son mal à la tête en est la conséquence. Il en a marre de fumer. Cela ne lui apporte plus rien de bon. Avant, il occupait ses soirées à fumer avec ses copains, mais depuis qu'il a arrêté, il s'ennuie. Parler lui fait du bien, il dit se sentir mieux, mais ne veut pas d'adresse pour aller plus loin dans la prise en charge. S'il change d'avis, il rappellera... Pour ses maux de tête, il doit aller consulter un médecin. Un autre usager de 18 ans explique qu'il fume tous les jours du cannabis et commence à se poser des questions sur sa consommation. Il se rend compte qu'il consomme n'importe quoi. Il s'ennuie et se sent seul.

« Jamais passé plus de douze heures sans fumer »

L'ennui et le sentiment de solitude prédominent dans de nombreux témoignages. Un étudiant de 20 ans dit n'avoir « jamais passé plus de douze heures sans fumer » depuis cinq ans. Sa consommation, au départ dans un cadre collectif, est progressivement devenue « à moitié solitaire ». Il a besoin d'être rassuré : qu'on lui dise qu'il n'est pas le seul à être en difficulté avec cette consommation, qu'il est possible d'arrêter.

Pour d'autres consommateurs plus âgés, la consommation correspond à une fracture dans leur vie personnelle et professionnelle. Un usager de 24 ans explique que, depuis qu'il s'est séparé de sa femme, il fume du cannabis (deux à trois joints par jour) et boit en rentrant du travail (quatre à six verres de whisky). Il a mal accepté cette séparation d'autant plus qu'ils ont ensemble

un fils de 3 ans. Il souhaite avoir des informations sur chaque produit consommé et sur l'association des deux. Il envisage d'arrêter soit l'un, soit l'autre, plutôt l'alcool d'ailleurs car il est livreur et a peur de se faire retirer le permis.

Un autre usager de 37 ans est très nerveux. Ex-fumeur de tabac, il n'arrive pas à arrêter le cannabis qu'il fume depuis très longtemps (quinze ans). Il décrit une réelle dépendance, mais ne se pensait pas « toxico car il ne se shootait pas ». L'état dans lequel il est quand il ne fume pas lui a fait réaliser l'ampleur de son addiction. Il est marié et père de trois enfants. Sa femme « n'en peut plus » de sa dépendance au cannabis, et lui non plus. Il parle avec un débit très rapide et confie combien il se sent mal.

Parents, fratrie : ils appellent

Et puis, il y a les proches qui appellent : parents, sœurs et frères, etc. Une jeune fille est inquiète pour son frère de 16 ans ; elle pense qu'après avoir essayé le cannabis en soirée, il est passé à un usage plus régulier. Quand elle a essayé de lui en parler, il a nié. Elle explique qu'elle n'y connaît rien, qu'elle a été une adolescente très sage, qu'avec son frère ils ont reçu une éducation assez classique et stricte. Depuis quelques temps, elle le trouve moins respectueux, moins attentionné, plus égoïste, plus détaché. Il est en conflit avec leur mère. Elle ne sait pas comment aborder le sujet, si elle doit en parler à ses parents, si elle doit l'orienter vers une maison des ados.

Une mère téléphone pour son fils de 16 ans, qui fume du cannabis et dont les résultats scolaires sont mauvais. Elle est « déçue » car hier ils ont eu une conversation de bonne qualité au cours de laquelle son fils semblait avoir pris conscience de la régularité de sa consommation, des risques qu'il prenait. Mais ce matin, en fouillant sa chambre, elle a retrouvé du cannabis. Elle se dit qu'il ne peut pas changer ses habitudes du jour au lendemain, mais elle s'inquiète quand même. Elle pense qu'il consomme tous les jours. Le soir après les repas, elle a remarqué qu'il s'enferme systématiquement dans sa chambre. Elle essaye d'organiser « des choses sympas » pour lui ; son père lui propose de faire du sport avec lui,

(avant c'était un enfant sportif, là, il ne fait plus rien). Son fils aîné a consommé du cannabis, mais il en faisait un usage festif, et maintenant il a arrêté sa consommation. Elle trouve que son plus jeune fils est plus excessif que son frère, qu'il ne maîtrise pas sa consommation.

Trouvé un sachet d'herbe dans sa chambre

Une autre mère appelle parce son fils de 20 ans fume du cannabis. Elle a trouvé un sachet d'herbe dans sa chambre il y a deux semaines, et un morceau de cannabis ce matin. Son fils est en terminale professionnelle, elle explique qu'il est dyslexique et que la scolarité « a été difficile ». Son orientation « l'intéresse moyen ». Elle le décrit comme « assez secret et introverti, un peu fuyant sur les discussions, il se fait invisible dans la maison et joue aux jeux vidéo ». La relation père/fils est « difficile, il n'y a jamais eu beaucoup de dialogue entre les deux ». Elle explique que la relation avec elle « est plus chaleureuse ». Toutefois, son fils n'arrive pas à parler, « mais ça a toujours été comme ça ».

Hépatites Info Service : « quel intérêt de me faire suivre si je dois mourir ? »

On retrouve les mêmes motifs d'appel – inquiétude, manque d'informations – chez ceux qui téléphonent à Hépatites Info Service. Ils sont demandeurs d'informations médicales très pointues. Nombreux sont ceux qui n'y comprennent rien, certains ignorent même s'ils ont ou non une hépatite. « Je ne vois pas à qui je pourrais en parler », explique une appelante, plongée dans la détresse.

« Je n'ai que 20 ans et cela me tombe dessus, cela n'est pas juste », se confie une jeune femme atteinte d'hépatite B. « Comment évolue le VHB lorsqu'on est porteur chronique ? J'avais pris rendez-vous dans un service hospitalier, mais je l'ai annulé tellement j'ai peur que l'on m'annonce une mauvaise nouvelle, que l'on me dise que j'ai une cirrhose... Comment se passe une transplantation ? Je viens d'un pays où il y a beaucoup de gens concernés. Ma sœur qui a 28 ans a aussi l'hépatite. Il n'y a qu'elle qui le sait, je ne veux pas en parler, j'ai peur d'être rejetée. Les médecins ne sont pas psychologues, je veux voir



un psy dans le service, j'en ai vraiment besoin. Mais je sais pas si je vais prendre un rendez-vous rapidement. Quel est l'intérêt de me faire suivre si je dois mourir ? Là je n'avais pas trop le moral, c'est bien de pouvoir vous appeler tard le soir comme cela car, franchement, je ne vois pas à qui je pourrais en parler » (lire aussi l'article de Dolorès Pourette sur cette thématique p. 47).

Anxieuse, elle attend les résultats

Une autre femme, âgée de 25 ans et atteinte d'hépatite B, explique avoir fait le test en 2010, « mais le médecin m'avait dit que tout allait bien, alors je ne me suis pas inquiétée. Or, la semaine dernière, j'ai dû faire un test pour raisons professionnelles, j'ai donc amené mes résultats au médecin qui m'a dit qu'ils n'étaient pas négatifs » Elle a donc refait un bilan, et attend, anxieuse, les résultats. Elle ne comprend pas. « Vous pouvez m'expliquer ? En plus j'avais fait ce test avec mon ami pour arrêter les préservatifs, donc depuis on ne se protège plus. Il est vacciné, mais est-ce que sa vaccination le protège toujours ? »

Mêmes questionnements pour ceux qui appellent et sont atteints d'hépatite C. Une femme de 31 ans explique sa situation : elle est sous traitement depuis plusieurs mois, et, depuis un mois, elle a une toux qui ne cesse pas. Son médecin traitant l'a mise sous antibiotiques deux fois de suite, puis elle a refusé les antibiotiques. Elle a des douleurs au niveau dentaire et demande si c'est en lien avec le traitement ou l'hépatite C. Elle est suivie par un centre

méthadone où ils effectuent de nombreux tests. « L'hépatologue a trouvé pertinent de me mettre sous traitement sur six mois car ma contamination est récente. D'ailleurs, au bout de quelques semaines, on ne retrouvait plus le virus. Je n'ai pas d'effets secondaires au niveau psychologique mais j'ai cette toux et ces douleurs dentaires. »

« Merci d'avoir pris du temps avec moi »

Une femme de 44 ans qui a une hépatite C ressent la nécessité absolue d'en parler, d'être écoutée. Elle « s'en veut » d'avoir été toxicomane. C'est comme cela qu'elle a été contaminée. Elle n'ose pas toujours poser des questions au médecin. Elle se sent isolée. Elle élève seule son fils (le père ne fait que payer la pension alimentaire). Elle est encore sous substitution, un dosage très faible et « fume un à deux joints par soir ». Elle aimerait arrêter complètement. Elle devait commencer le nouveau traitement, mais son médecin a changé, et elle préfère attendre la rentrée. Son nouveau médecin est une femme et elle trouve son comportement plus ouvert (avec son ancien médecin cela ne se passait « pas trop bien »). « Vous aussi, je vous trouve très franc et direct, c'est bien. Moi en tout cas cela me met à l'aise. Je sais que la trithérapie que le médecin me propose est lourde, j'ai besoin de me préparer avant de commencer ce traitement. Je peux donc vous rappeler ? Quel est votre rôle à vous Hépatites Info Service ? Merci d'avoir pris du temps avec moi. »

Yves Géry