

Entretien avec Philippe Jeammet¹, pédopsychiatre, président du Conseil d'administration de l'association l'École des parents et des éducateurs d'Île-de-France qui gère le service Fil Santé Jeunes.

« L'aide à distance correspond à un besoin de santé publique »

Pour Philippe Jeammet, pédopsychiatre, les services d'écoute téléphonique apportent une réponse particulièrement adaptée aux jeunes et sont complémentaires des services de prise en charge en « face-à-face ». Afin d'aider les écoutants qui se retrouvent parfois confrontés à des situations extrêmement difficiles, il souligne l'importance de la formation à l'écoute et la nécessité d'un travail collectif.

La Santé de l'homme : Qu'apporte le service d'aide à distance Fil Santé Jeunes (FSJ) aux jeunes ?

Depuis sa création, il y a maintenant plus de dix ans, ce service a rencontré un très grand succès avec de nombreux appels traités. C'est d'ailleurs ce qui m'a surpris, car, à l'époque, je ne pensais pas qu'il connaîtrait une telle réussite. Nous sentions, certes, que ce dispositif correspondait à un besoin d'échanges mais nous vivions aussi avec les quelques préjugés que ma génération pouvait avoir. Je pense notamment à une double idée qui était assez répandue. Première idée : l'entretien direct avec une personne est l'unique et indispensable moyen de communication. Le face-à-face était la méthode permettant une bonne compréhension du sujet, donc une orientation adaptée. Seconde idée : l'anonymat du téléphone est une fuite, une sorte d'évitement. La réalité nous a, très vite, démontré l'inverse. Aujourd'hui, les réticences que nous pouvions avoir en ce temps sont tombées. Le téléphone est un mode de communication que les jeunes et les moins jeunes ont largement adopté. Il présente des avantages qui sont adossés à ceux des moyens de communication actuels : la facilité, le contact immédiat, le choix, etc. Il va permettre au jeune adolescent d'avoir, dans un anonymat préservé, le sentiment de maîtriser les choses. C'est lui qui décide d'appeler. S'il le désire, il peut interrompre à tout moment. Il peut dire ce qu'il veut. Il ne se sent pas sous l'emprise du

regard de l'adulte. Ce sont des atouts en termes de prévention.

S. H. : Quelle est la place du FSJ par rapport aux dispositifs présents dédiés à la santé des jeunes ?

L'aide à distance correspond à un besoin de santé publique. Prenez le nombre d'appels très particuliers que nous recevons en fin de soirée. Il y a là un moment de solitude que nous connaissons bien d'ailleurs. La téléphonie permet d'avoir un contact à sa disposition à tout moment, et notamment à des heures indues. C'est un atout considérable. On ne trouvera pas de services présents, sauf les urgences – qui sont évidemment d'une autre nature –, permettant de répondre à ce même besoin.

Mais, dans notre domaine, posons-nous deux questions : « *Qu'est-ce que la santé publique ?* » C'est prévenir des difficultés, voire des troubles imputables à des conduites pathologiques. « *Qu'est-ce qui les déclenche ?* » C'est toujours la peur, le sentiment de menace qui met la santé en péril. Avec ce service, nous apportons une réponse immédiate, à portée de main, pour un certain nombre de jeunes, avec le pouvoir de les rassurer.

S. H. : L'immédiateté est-elle un plus en matière de santé publique ?

Oui. Cette immédiateté, inhérente au service à distance, préserve l'anonymat et est toujours à disposition

d'une personne qui en aura besoin. Si quelqu'un se sent seul et se trouve dans une situation où l'idée de fuite, voire de suicide, prend de l'importance, il existe une porte possible à ouvrir. Dans le domaine des troubles de comportement et des maladies dites psychiatriques, il est nécessaire de tout faire pour sortir le sujet du sentiment d'impasse dans lequel il se trouve. Le rôle de l'écoutant sera de faire baisser la pression liée à cette forme d'angoisse, car le risque réel est qu'il y ait un geste destructeur. Celui-ci est malheureusement toujours possible et il est à la disposition de l'être humain. On peut toujours se faire du mal et ce n'est jamais, à mon avis, par choix, par plaisir. Cela répond à une tension et nous devons trouver une issue.

S. H. : La téléphonie serait donc cette issue ?

Il y a là, dans ce dispositif, cette possibilité. La personne prend le téléphone et appelle. Quelqu'un est là et répond ; il la sort de la solitude et doit l'aider, l'orienter. Le dispositif est en place pour gagner du temps et permettre à la personne en difficulté de se reprendre et d'avoir, de nouveau, confiance. À l'usage, je me rends compte que, dans notre société, ce rôle de « soupape de sécurité » est extrêmement important. Nous sommes de plus en plus dans la recherche de la réponse urgente. Il faut tout de suite la solution...

S. H. : Selon vous, ce service d'aide à distance a-t-il des limites ?

J'ai vraiment été très heureusement surpris de l'utilisation et de la fréquence du recours à notre service d'aide à distance. Je pense réellement qu'il a peu d'inconvénients et beaucoup d'avantages potentiels. Mais, comme tout système, il a des limites. Il peut, par exemple, être utilisé d'une façon très provocante : toutefois, l'expérience nous a démontré qu'un certain nombre d'appelants qui ont commencé par la provocation ont fini par appeler pour exprimer leur mal-être. Un usager peut donc jouer seul ou en groupe avec le numéro et dire des bêtises à l'écouter. Là-aussi, il s'agit d'une forme de soupape car, finalement, ce n'est pas grave. C'est, dans tous les cas, moins grave que d'aller faire des sottises dans la rue ou d'avoir un comportement dangereux. Une autre limite se trouve dans le fait que ce dispositif ne doit pas prendre la place d'un suivi plus personnalisé. L'écouter doit préparer cette orientation qui, dans de nombreux cas, sera nécessaire.

Mais, outre ces limites, je souhaiterais pointer un risque qui est celui de défaillance de l'écouter. Nous devons veiller à ce que l'écouter ne soit jamais seul (*NDLR : qu'il soit soutenu par d'autres écoutants face à des cas particulièrement délicats*). Il ne doit pas être dans une solitude avec parfois la tentation d'instaurer une forme de complicité avec l'appelant. L'écouter est une personne humaine avec ses attentes et ses propres difficultés. Il peut, à l'écoute d'une personne fragile, induire des choix qui seraient malvenus. N'oublions pas que les écoutants peuvent parfois vivre des situations extrêmement stressantes. C'est le cas lorsqu'ils ont en ligne des appelants présentant un risque suicidaire. Ils ont alors la possibilité de lever l'anonymat (*NDLR : c'est-à-dire, en parallèle, d'appeler les secours*) quand il y a présomption d'une menace suicidaire, par exemple.

S. H. : Comment répondre à ce risque de défaillance ?

En grande partie, la réponse à ce risque dépend de nous et de la manière dont nous allons encadrer l'activité téléphonique. Ce qui me semble



important, c'est la qualité de la formation que nous devons apporter aux écoutants. Je pense que quelqu'un qui reçoit les appels doit aussi connaître la manière dont est conduit le service en face-à-face. Les pratiques ne sont pas opposables, elles sont complémentaires. Elles existent pour le même objectif : l'écouter et la bonne orientation. Pour bien aider une personne appelant et qui, je le rappelle, est en état de demande, notre écoutant doit pouvoir préparer le terrain, en expliquant le pourquoi d'un choix possible. Il ne peut pas se permettre de dire simplement : « *Vous devriez contacter cette structure...* ». L'aide est aussi un accompagnement.

S. H. : Comment ces professionnels doivent-ils travailler ensemble ?

C'est justement ce que la formation doit apporter. Un « faire ensemble » avec une culture commune. L'écouter doit avoir à sa disposition toutes les indications des ressources possibles (*NDLR : maisons des adolescents, points accueil écoute jeunes, missions locales, etc.*). Il doit rechercher la précision dans les informations qu'il va apporter. Ainsi, par exemple, à l'occasion de colloques ou de forums, des échanges doivent être

organisés sur le travail spécifique de celui ou celle dont la fonction est d'écouter. La fonction d'écouter est souvent méconnue. C'est important, et notamment pour les personnes qui travaillent en face-à-face, de comprendre leur utilité et de mieux appréhender la démarche.

S. H. : Quelles recommandations formuleriez-vous pour améliorer le partenariat entre les dispositifs d'aide à distance et les dispositifs présents ?

Il y a certainement des choses à améliorer. Il serait sans doute positif de réfléchir à une mise en commun des acquis des deux dispositifs pour en accroître la qualité. Mon souhait est que ces professionnels puissent se retrouver le plus possible en équipe, partager leurs expériences et surtout qu'ils ne soient pas seuls.

Propos recueillis par **Denis Dangaix** journaliste.

1. Également professeur émérite en psychiatrie des enfants et des adolescents à l'université René-Descartes à Paris, il a dirigé le service de psychiatrie de l'adolescent et du jeune adulte à l'Institut Montsouris (Paris).