

## « La distance et l'anonymat de Fil Santé Jeunes : un cadre propice pour parler de son intimité »

### Entretien avec

#### **Mirentxu Bacquerie,**

directrice générale de l'école des parents et des éducateurs (EPE) d'Île-de-France, directrice des services d'aide à distance (Fil Santé Jeunes).

### **La Santé en action : Quelles sont les principales missions du dispositif d'aide à distance que vous dirigez ?**

Mirentxu Bacquerie : Fil Santé Jeunes<sup>1</sup>, qui a été mis en place en 1995, bénéficie ainsi de plus de 20 ans d'expérience dans ses actions auprès des jeunes de 12 à 25 ans. À savoir : écouter, informer, et aussi orienter. Nous n'avons pas vocation à suivre ces jeunes ; l'orientation est donc une mission aussi fondamentale que l'écoute pour que les personnes qui joignent le Fil sachent comment rencontrer ensuite un professionnel de santé en face à face, s'ils en ont besoin. Nous ne nous substituons pas à ces spécialistes, nous orientons les jeunes vers eux, au plus près de leur lieu d'habitation, en fonction des moyens des territoires.

### **S. A. : Qui sont les écoutants de Fil Santé Jeunes ?**

M. B. : C'est une équipe de 30 personnes, représentant 15 équivalents temps plein (ETP), aux compétences professionnelles complémentaires. Si la plupart sont psychologues, il y a aussi deux médecins, une conseillère conjugale et familiale, un spécialiste des sciences de l'éducation. Ils répondent aux appels des jeunes au téléphone ou sur le site Internet, de 9 heures à 23 heures, tous les jours de l'année,

y compris pendant les fêtes. Nous les formons à l'écoute à distance ; ils bénéficient d'un coaching important, avec un système de double écoute, pour être opérationnels. En 2017, l'équipe a conduit 23 000 entretiens, que ce soit au téléphone (17 000) ou sur le chat<sup>2</sup> (6 000).

### **S. A. : Quel déclencheur motive les jeunes à appeler le service ?**

M. B. : Il est difficile de connaître l'origine de cette sollicitation. Ce sont des questions qu'ils se posent, un sujet qui les préoccupe ou un besoin de parler de leur santé qui les amènent à se renseigner. Ils cherchent souvent des informations sur Internet, ce qui provoque plus d'interrogations, voire d'inquiétude que ça n'apporte de réponses. Alors, ils joignent le Fil, qui leur paraît être un service sérieux, pour vérifier si les informations qu'ils ont lues sont justes et/ou pour se rassurer. Le principal thème abordé porte sur la sexualité, les transformations du corps à l'adolescence, la contraception, qui constituent la moitié des appels et des chats. Viennent ensuite les difficultés psychologiques, du mal-être à la crise suicidaire, qui représentent un quart des sollicitations. Il est nécessaire, dans certains cas extrêmes, de lever l'anonymat avec l'accord de la personne pour la secourir. Ainsi, en 2017, 19 sorties d'anonymats ont été effectuées, conduisant à une intervention extérieure dans le cadre d'une aide à personne en péril ; parmi elles, 17 concernaient des jeunes en crise suicidaire et deux, des violences intra-familiales et des agressions sexuelles sur mineur. Enfin, 11 % des demandes ont trait aux relations personnelles, y compris familiales.

**« EN 2017, 19 SORTIES D'ANONYMATS ONT ÉTÉ EFFECTUÉES, CONDUISANT À UNE INTERVENTION EXTÉRIEURE DANS LE CADRE D'UNE AIDE À PERSONNE EN PÉRIL. »**

### **S. A. : Pourquoi ces jeunes vous appellent-ils au lieu d'aller voir un médecin, un éducateur, un infirmier scolaire ?**

M. B. : La distance et l'anonymat offrent un cadre propice pour parler de son intimité, se dévoiler et aborder des questions dont on n'oserait pas parler en face à face ; notamment au médecin de famille, qui connaît l'adolescent depuis tout petit, ainsi que ses parents. Ce n'est pas évident de prendre un rendez-vous avec un professionnel quand on vit encore à la maison. De plus, le Fil Santé Jeunes est pratique et rapide : on peut joindre, sans attendre, un professionnel capable de donner des réponses. Cette disponibilité est un élément important. C'est pourquoi, lorsque nous orientons ces jeunes, nous prenons soin de ne pas les envoyer vers des structures qui ne peuvent les recevoir avant un délai de plusieurs mois. Notre partenariat important avec les Maisons des adolescents répond à cette double nécessité : proposer des lieux-relais où les jeunes peuvent être reçus rapidement et sans passer par les parents.

### **S. A. : Les motifs d'appels ont-ils évolué au cours des années ?**

M. B. : Ce ne sont pas tant les thèmes qui changent, même si nous pouvons observer des tendances, que la façon

## L'ESSENTIEL

➤ Les services téléphonique et Internet de Fil Santé Jeunes répondent aux jeunes de 12 à 25 ans. 30 professionnels, psychologues, médecins, conseillère conjugale et familiale écoutent, informent, orientent.

➤ Principaux motifs d'appel et de sollicitation : la sexualité ; les transformations du corps à l'adolescence ; la contraception ; les difficultés psychologiques, du mal-être à la crise suicidaire. 23 000 entretiens ont été menés en 2017.

➤ Les écoutants soulignent une part croissante de paroles de jeunes filles faisant état de violences sexuelles.



© Attehlings van Cary Cassat - Pixabay

dont les jeunes abordent les sujets. Ils sont aujourd'hui capables de parler de tout. La transformation des outils de communication nous a conduits à nous adapter en proposant, depuis deux ans, un mode d'échange par les discussions en ligne. Sa temporalité est différente de celle du téléphone. Il permet à certains jeunes de parler plus facilement de leurs problèmes ; la possibilité de ne pas avoir à s'exprimer oralement avec un professionnel de santé représente un attrait pour un grand nombre de « chateurs ». Les difficultés psychologiques représentent la moitié des thèmes traités par ce moyen. C'est aussi, pour les jeunes Français n'habitant pas en métropole, un moyen plus aisé de bénéficier du service. Nous avons également mis en place sur notre site Internet un espace Forum, classé par thématiques, que les jeunes utilisent pour se donner des conseils entre pairs. Sur ce forum se tissent des liens qui contribuent à un mieux-être, parce que l'on est soutenu par d'autres ou parce que l'on se sent soi-même utile et impliqué dans le soutien d'une autre personne.

**S. A. : Quelles évolutions avez-vous observées dans les thématiques abordées par les jeunes ?**

**M. B. :** Le phénomène #MeToo<sup>3</sup> a eu un impact, avec une recrudescence de paroles de jeunes filles faisant état de violences sexuelles, particulièrement par le moyen du chat. Elles parlent de

choses qui leur sont arrivées et qu'elles ne parvenaient peut-être pas à nommer jusqu'alors. Après du Fil Santé Jeunes, elles racontent leur vécu, leur honte, leur souffrance et témoignent de leurs difficultés à s'en ouvrir à leur entourage ou à un professionnel de santé. Le fait de pouvoir aborder ce sujet, à l'abri du regard et par écrit, permet une libération de la parole. Elles viennent déposer un fardeau et ne cherchent pas forcément une aide ou une intervention.

Depuis quelque temps, nous constatons aussi que l'angoisse des jeunes face à l'avenir et la peur de l'échec occupent une place plus importante dans leur questionnement. La pression sociale, familiale ou économique engendre une « anxiété de performance » qui pèse sur leur vie quotidienne.

**S. A. : Les jeunes sont-ils en attente de conseils ou cherchent-ils à se confronter à la norme ?**

**M. B. :** Chaque demande est singulière. Mais leur appel n'est pas pour se confronter à la norme ; pour ce faire, ils disposent d'Internet et des forums. Ils souhaitent principalement parler d'eux et, dans cet échange intime, être pris au sérieux et considérés. Tous sont loin d'être désorientés. Quand les questions portent sur la taille du sexe ou de la poitrine, cela témoigne d'un besoin de réassurance, il n'y a rien de dramatique. Néanmoins, même dans les interrogations anodines ou parfois les blagues un peu trash<sup>4</sup> s'expriment

**« LES JEUNES SOUHAITENT PRINCIPALEMENT PARLER D'EUX ET, DANS CET ÉCHANGE INTIME, ÊTRE PRIS AU SÉRIEUX ET CONSIDÉRÉS. »**

des préoccupations. Les écoutants sont dans une posture et une pratique qui permettent de creuser, avec respect et empathie, au-delà de la surface du discours. L'équipe est en mesure de leur proposer des réponses immédiates, sur tel ou tel point précis. Elle est à même de leur apporter des conseils ou une aide concrète en leur donnant des contacts, sans les braquer, parce qu'elle reconnaît en premier lieu leur parole. ■

Propos recueillis par Nathalie Quérue, journaliste.

1. Dispositif national de prévention et d'aide à distance en santé, Fil Santé Jeunes est un service de l'association l'école des parents et des éducateurs (EPE) de l'Île-de-France. Il propose aux parents, aux jeunes et aux professionnels de la famille des services téléphoniques, des consultations, des formations, des groupes de parole, des conférences, etc. Numéro vert Fil Santé Jeunes : 0 800 235 236. Le site [www.filsantejeunes.com](http://www.filsantejeunes.com) est financé par Santé publique France (ex-INPES) et la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

2. Application de messagerie instantanée, qui permet aux internautes de dialoguer en direct.

3. En français : « Tu n'es pas seul », mouvement pour soutenir les victimes et mettre fin aux violences sexuelles.

4. Crues, choquantes.

## Témoignages : jeunes désemparés en recherche d'un soutien psychologique, parfois en état d'urgence



© Afbeelding van Luisella Planeta Leoni - Pixabay

### « **Peur de rater ma vie et décevoir mes parents** »

Estelle<sup>1</sup>, 16 ans, confie sur le forum « Mal-être » souffrir d'un important manque de confiance en elle, qui provoque stress et angoisse, et d'un sentiment de ne pas être à la hauteur quand elle pense à ses performances scolaires.

« Lors de mes révisions, j'arrive à fournir un travail consistant, mais je deviens très vite fatiguée, et j'ai l'impression que le temps et l'énergie que j'y consacre ne sont pas suffisants et mèneront quand même à l'échec. Lorsque je suis longtemps sous pression, je ressens le besoin de pleurer. J'ai honte de ce qui m'arrive. J'ai peur

qu'à cause de mes notes, je ne puisse pas mener une vie correcte plus tard, trouver un bon travail. »

La jeune fille aimerait entreprendre des études de droit afin de devenir diplomate ou journaliste, mais elle a l'impression de ne pas être assez douée pour réussir et craint que cela ruine ses ambitions.

« J'ai peur de ne pas être capable d'entreprendre des études, j'ai peur de totalement rater ma vie, j'ai peur de décevoir mes parents en n'étant pas à la hauteur de l'amour et de l'attention qu'ils me portent. J'ai peur de leur en parler, particulièrement à ma mère qui me dirait sûrement d'arrêter l'école si je ne suis pas motivée (avec

une pointe d'ironie, bien sûr). Récemment, j'ai lu un article sur le burn-out ; les symptômes correspondent à ce que je ressens : incapacité à se concentrer, sentiment d'échec, baisse de confiance en soi, anxiété, inquiétude, insécurité, sentiment d'être incompetent, etc. Il se pourrait que ce soit ce qui m'arrive depuis deux ans. J'aimerais en parler à quelqu'un, mais à qui m'adresser ? »

### « **Des crises de panique, parce que je mets la barre très haut** »

Adélaïde, étudiante de 20 ans, envoie un message dans l'espace « Pose tes questions », car elle est souvent triste et qu'elle est en proie à des crises de panique qui la paralysent totalement.

« Je sais qu'il y a quelque chose qui ne tourne pas rond dans ma tête ; je ne sais pas quoi, mais je commence à ne plus pouvoir le supporter. J'ai l'impression d'être à côté de moi-même parfois, je sais que ça n'a pas de sens, mais rien n'y fait !! »

La jeune femme raconte avoir très peur d'échouer dans tout ce qu'elle entreprend ; elle aimerait juste dormir et ne plus rien faire, « hiberner en somme ». Ce qui n'est pas possible puisqu'elle enchaîne des semaines de 40 heures de cours, des semaines de stage, des semaines d'exams et qu'elle passe ses vacances à réviser.

« Et pourtant, mes études ne sont pas le problème, c'est ma passion ; mais à cause de cela, je pense que je me mets la barre très haut... Le seul remède que j'ai trouvé actuellement, c'est de mettre la musique à fond et de chanter très fort. Je vais aller prochainement au BAPU [Bureau d'aide psychologique universitaire], mais j'avais besoin d'en parler avant de pouvoir y aller... Merci d'avance pour votre réponse. »

### « **Accompagné pour se construire un nouveau projet de vie** »

Thomas, 25 ans, employé dans une bibliothèque municipale, appelle la ligne, car il est très angoissé à cause de son travail. Dans la conversation, il se dévalorise : il n'est pas méritant puisqu'il a obtenu ce poste « par piston » ; il ne se trouve pas

assez diplômé par rapport à d'autres jeunes qu'il juge plus brillants et plus ambitieux ; il souffre de n'avoir pas plus de responsabilités dans ses tâches.

« Je pensais passer un concours pour évoluer au sein de mon travail, mais je ne suis plus sûr de vouloir continuer dans cette voie. Je me sens paumé, nul, j'ai l'impression d'avoir raté ma vie. »

L'écoutante le rassure en lui disant qu'il est normal de se sentir perdu à certains moments de sa vie et de s'interroger sur ce que l'on a envie ou pas de faire par la suite. Elle l'invite à s'exprimer sur ce qu'il a déjà réussi à accomplir pour le revaloriser. Ensemble, ils évoquent des structures qui pourraient aider le jeune homme à y voir plus clair dans son orientation professionnelle et à construire un autre projet de vie.

### Seule, elle n'y arrive pas

Jennifer, 23 ans, a choisi la rubrique « Pose tes questions » pour parler de sa souffrance suite à l'agression sexuelle dont elle a été victime lorsqu'elle était en quatrième. Ses parents ne sont pas au courant, mais ils ont remarqué « son sale état » qui ne lui permettait plus de suivre à l'école. Elle raconte avoir fait des tentatives de suicide. Plus tard, elle a déménagé à des centaines de kilomètres de « là où ça s'est passé ». Elle allait mieux, mais seule, elle n'y arrivait pas. La jeune femme est alors revenue chez ses parents, puis elle a pris un appartement : « Mais, depuis janvier, c'est de pire en pire ; même les activités qui me font plaisir, je n'arrive pas à les faire longtemps. J'ai demandé de l'aide à quelqu'un qui s'inquiétait pour moi et il m'a orienté vers un organisme que je vois depuis peu ; mais en juillet et août, je n'ai pas d'écoute, et c'est très dur pour moi, car j'y pense tous les jours... »

### Sa chambre, le seul lieu où elle se sent en sécurité

Lorraine, 15 ans, raconte sur le forum « l'enfer au quotidien » qu'elle vit depuis qu'elle a été agressée sexuellement dans le métro un mois auparavant.

« Toutes les personnes autour de moi essaient de me soutenir comme elles peuvent, mais je n'arrive pas à accepter leur aide. Ma mère est complètement dépassée, désarmée face à ma souffrance. Elle me dit qu'elle est là, que je peux lui parler quand j'en ai envie, qu'il ne faut pas que cette agression devienne un sujet tabou pour moi, mais quand je vois son regard d'impuissance et de détresse, je m'en veux de lui infliger cela. »



© Daniel Nieto - Poxel

### L'ESSENTIEL

► Ils ont pour point commun la solitude face à leur mal-être et la recherche de professionnels qui puissent les écouter. Certains parlent de leur peur de ne pas être à la hauteur de l'amour et de l'attention que leur portent leurs parents. D'autres, victimes d'agression, lancent un SOS aux services de Fil Santé Jeunes, en attente d'une prise en charge adaptée. Extraits.

L'adolescente est suivie par une infirmière qui vient chez elle trois fois par semaine, car elle ne sort plus guère de sa chambre, seul lieu où elle se sent en sécurité, mais elle ne parvient pas à parler à cette professionnelle de son agression.

« Les images tournent continuellement dans ma tête. Enfin, c'est bien plus que des images, c'est plus réel. Je dois continuellement trouver quelque chose à faire pour occuper mon esprit. La nuit, je ne suis pas non plus tranquille, les cauchemars prennent le relais. J'ai pris cette très mauvaise habitude (et je le sais) de m'empêcher de dormir. Aujourd'hui, je suis vraiment épuisée. J'essaie de garder la tête hors de l'eau, mais il y a comme une force invisible qui vient m'appuyer dessus pour me faire couler. J'ai beau essayer de tenir, je commence à manquer cruellement d'oxygène et je ne vais pas pouvoir continuer à rester en apnée comme ça encore longtemps. » ■

Propos recueillis auprès des services de Fil Santé Jeunes par Nathalie Quéruel, journaliste.

1. Les prénoms ont été changés afin de préserver l'anonymat.