

14 MARS 2004

Ressources

## L'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE UN ESPACE POUR LA PAROLE

*Votre public est parfois confronté à des difficultés, des interrogations concernant sa santé, sa consommation de produits psychoactifs ou dopants. Il n'ose pas vous en parler directement. Les structures d'écoute téléphonique anonymes et gratuites peuvent être un relais intéressant dans le processus d'accompagnement de ces personnes. Afin de mieux les connaître Fil Santé jeune, Inter Service Parent, le 113 et Ecoute dopage se présentent.*

### À L'ÉCOUTE DES PARENTS ET DES ADOLESCENTS

Association 1901, l'Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France existe depuis 1929. Elle a pour mission l'accueil, l'écoute, l'aide aux familles dans toutes les étapes de la vie. Spécialisée dans l'analyse des problématiques familiales, elle est reconnue pour ses services d'aide téléphonique.

**Les parents sur Inter Service :**  
01 44 93 44 93

Aujourd'hui plus qu'hier les parents s'inquiètent pour leurs adolescents. Ils anticipent même les soucis de la fameuse crise adolescente. Cette période de la vie bouleverse l'enfant dans son corps et dans sa tête ce qui n'est pas sans conséquence sur la vie fami-

liale. Toutes les relations se modifient plus ou moins brutalement, y compris celles à l'intérieur du couple tant conjugal que parental. Les parents s'avèrent bien souvent plus blessés qu'il n'y paraît par la prise de distance de leur enfant. Ce, d'autant plus qu'ils refusent de se souvenir de leur propre adolescence et/ou qu'ils acceptent mal cet autre moment qui les concerne, actuellement intitulé : « *crise du milieu de la vie* ». L'arrivée de l'adolescence dans la famille réaménage les pensées et les ressentis de chacun.

**Inter Service Parents** a été fondé en 1971. C'est la deuxième ligne d'aide par téléphone mise en place en France. Au téléphone, l'anonymat est posé et à respecter des deux côtés, appelant et écoutant. L'orientation est un objectif prioritaire. L'équipe se compose de 22 écoutants : psychologues, conseillères conjugales et familiales, juristes. Le plateau est constitué de 4 secteurs : Psychologie/éducation, Scolarité, Droit Familial, Social.

Environ 18 000 appels sont traités chaque année. Les appelants téléphonent majoritairement à propos d'un adolescent, garçon, d'environ 14 ans. Ce qui les inquiète est presque toujours en lien avec la scolarité qu'il s'agisse de mauvais résultats ou d'un comportement qualifié de dérangeant ou perturbateur. Une de leurs grandes difficultés est de trouver, ou plutôt d'accepter de trouver, un tiers qui interférera sur leur relation avec cet adolescent. Les mères téléphonent plus que les pères. Toutefois les pères se manifestent plus pour leur fils que leur fille surtout quand la situation se détériore.



**Les adolescents sur Fil Santé Jeunes**  
Fil Santé Jeunes est un service anonyme et gratuit ouvert de 8 heures à minuit tous les jours de l'année où répondent 40 psycholo-

gues, médecins, conseillères conjugales et familiales. Il a été créé en 1995 en réponse à la consultation nationale des jeunes lancée par le gouvernement. Les résultats du questionnaire ont mis en évidence une demande d'aide individualisée et démedicalisée distincte de la famille, de l'école et des centres de loisirs qui a débouché sur la mise en place d'un numéro vert spécialisé. Le succès auprès du public ciblé a été immédiat. Depuis son ouverture Fil Santé Jeunes est sollicité, en moyenne, plus d'un million de fois par an.

### Etre écouté sans être vu

Fil Santé Jeunes a reçu une double mission : apporter écoute, soutien, conseil, information aux jeunes en matière de santé dans l'acceptation la plus large du terme, et être un observatoire de leurs difficultés dans ce domaine. Ainsi, les demandes, les soucis d'une population de mineurs ou de jeunes adultes sont-ils entendus au-delà de l'entretien, même si leur anonymat demeure strictement préservé.

Le téléphone, littéralement la voix à distance, est un canal privilégié pour les adolescents. L'absence du regard, la mise hors circuit du corps permettent une ouverture à la parole.

Les appelants sont des jeunes dans 95 % des cas : 48 % ont entre 14 et 17 ans. L'âge moyen est 16 ans et demi. Plus de 77 % sont des filles dont les deux tiers sont mineures. Cette proportion est de 64 % pour les garçons.

Sommaire

A l'écoute des parents et des adolescents	1-2
Allo le 113	2-3
Ecoute Dopage	3
Agenda	4

Les garçons qui se confient sur cette ligne relatent des difficultés plus graves ; le téléphone est souvent pour eux un appel au secours qu'ils n'osent formuler ailleurs. Il est sans doute moins humiliant pour eux d'avouer leur impuissance à se sortir d'un mauvais pas, d'une situation douloureuse par ce biais.

### La libre parole

Les adolescents dévoilent bien sûr au téléphone ce dont ils parlent le moins aux adultes et en particulier à leurs parents. Leurs questions peuvent être abruptes, insolentes mais ils se livrent avec authenticité.

38,5 % des entretiens concernent la sexualité. Ils évoquent : la puberté, la contraception et ses avatars, le Sida et les maladies sexuellement transmissibles. S'ajoutent : des plaintes somatiques diffuses, des demandes d'informations sur l'acné, les vaccins, les médicaments. C'est dire si le corps est une préoccupation majeure à cet âge. Ils l'observent et/ou le nient, se l'approprient jour après jour. Le malaise que provoque chez certains ces transformations dépasse un simple questionnement physique pour devenir un mal-être plus ou moins envahissant. Si l'appel se présente souvent sous la forme d'une question technique « comment on fait ? », c'est souvent de « comment ça fait » dont il s'agit. C'est bien des nouvelles sensations et émotions qu'ils éprouvent dont les jeunes veulent parler. Le réveil de la sexualité bouleverse le rapport à son propre corps, les relations aux autres et transforme les perceptions que le jeune a de lui-même et de son environnement. La prise d'une contraception va quelquefois signer la « coupure » du lien avec la mère. La sexualité possible, l'accès à la procréation, à l'enfantement s'inscrivent dans un lien aux parents.

La question la plus fréquente s'énonce en ces termes : « Je suis enceinte, comment le dire à mes parents ? ». Bien souvent la jeune fille n'est pas enceinte mais joue « à se faire peur ». D'ailleurs lorsqu'une jeune fille est enceinte, cette question bien que présente est rarement au premier plan. L'intonation renseigne sur la charge affective que sous-tend ce type d'appel et oriente aussi l'intervention de l'appelant.

Avant un premier rapport sexuel ou la première prise d'une contraception, adolescents et adolescentes se demandent ce qu'en pensent leurs parents. Les plus jeunes craignent que « ça » se voie sur leur visage ; comme lorsque, quand ils étaient petits, ils imaginaient que « papa et maman » lisaient dans leur tête. Comment destituer la place accordée aux parents est un souci quotidien. L'adolescent serait prêt à une relation amoureuse avec rapport sexuel dès lors que cette question serait moins envahissante.

### Exprimer un mal-être

26 % des appels de **Fil Santé Jeunes** décrivent des difficultés relationnelles avec les parents, les amis, les enseignants ou les employeurs. Ils craignent de peiner leurs parents, d'accroître leurs soucis mais n'ont pas envie de répondre à leurs attentes. Les parents leur « prennent la tête ». Pourtant, ils en conviennent, en cas de difficulté grave, c'est bien eux le meilleur des recours. Ils livrent au téléphone leurs appréhensions, leurs peines, à propos de la relation amoureuse. C'est la période de découverte de l'altérité. L'amour de l'autre n'est pas toujours assuré d'un retour. Un refus devient vite un rejet.

13 % des appelants avouent leur déprime, leurs idées noires, voire leurs idées suicidaires. Préoccupés par leur santé physique ou par un souci, plus ou moins qualifiable de mal-être, les adolescents cherchent un interlocuteur sûr, légitimé, qui ne s'alarme pas trop vite, qui écoute sans pour autant être trop intéressé ou voyeur. Ils se confient à ces adultes proches et distants, accueillants, compréhensifs moins impliqués que leurs parents.

18,7 % des appels ont un contenu somatique et 3,6 % expriment des difficultés sociales.

Le téléphone et l'anonymat donnent une liberté de représentation qui produit les qualités de l'échange relationnel. Il est un mode de communication économique en temps et en énergie. Ceci s'avère caractéristique tant des échanges avec les adultes sur **Inter Service Parents** que de ceux avec les jeunes sur **Fil Santé Jeunes**. Par téléphone, les informations s'approprient rapidement et on ose poser tout type de question. Après avoir été écouté, l'appelant appréhende autrement sa situation. En réfléchissant avec l'écouter, il trouve sa solution ou un début de solution. Parfois, en parler, suffit à dénouer une situation problématique. Du côté des adolescents, la discussion avec le professionnel amène à recourir à l'expérience d'un adulte professionnel ou référent.

Brigitte CADÉAC D'ARBAUD,

Conseillère conjugale et familiale  
Responsable Plateau Parent, **Inter Service Parents**,  
**Fil Santé Jeunes**, **Jeunes Violences Ecoute** à l'École  
des Parents et des Educateurs Ile-de-France



### ALLO LE 113

Drogues Alcool Tabac Info Service est le service national d'accueil téléphonique en matière de drogues et de toxicomanies. Accessible 24 h/24, anonyme et gratuit, le service est ouvert à tous – grand public, usagers, proches, professionnels –.

### Ecouter et informer sur les drogues

Le rôle de **DATIS** est de proposer une écoute et un moment de dialogue qui permettront de poursuivre une démarche, trouver un interlocuteur, exprimer une demande d'aide. Il donne des informations précises, fondées sur des connaissances scientifiquement validées par des experts et mises à jour régulièrement. Il peut aider à mieux comprendre et identifier les risques rencontrés pour adopter des attitudes appropriées. Enfin, il recense les adresses des structures spécialisées du dispositif sanitaire et social en toxicomanie, alcoolologie et tabacologie pour orienter les appelants.

L'activité téléphonique est répartie sur 6 pôles : Lille, Lyon, Marseille, Paris, Strasbourg, Toulouse. Elle est exercée par une équipe de 125 écouterants. Tous formés à l'écoute, ils disposent de solides connaissances sur les substances psychoactives, leurs effets, leurs dangers, les textes législatifs et réglementaires, et les dispositifs d'aide et de soin... En 2002, ils ont traité plus de 3 500 demandes d'aide réparties en demandes d'information (36 %), demandes de soutien (23 %) ou de conseils (22 %). Les demandes d'orientation représentent 19 % des appels.

### Un numéro connu des usagers'

En 2002, plus de la moitié des appelants sont des usagers (52 %). L'entourage représente 35 % des appels. Viennent ensuite le grand public (10 %) puis les professionnels (3 %) dont les pourcentages sont constants depuis plusieurs années.

Concernant l'âge des appelants, les jeunes sont toujours fortement représentés : 46 % des appelants ont moins de 25 ans ; les 15/19 ans étant majoritaires (23 %). Cette forte proportion de jeunes a été renforcée en 2002 par la campagne radio lancée par la MILDT<sup>2</sup> et dont l'objectif était d'interpeller les jeunes sur leur consommation. Face à cette masse d'appels de jeunes, on remarque cependant une augmentation régulière des 40/59 ans : 9 % en 2000, ils sont aujourd'hui 21 %.

Enfin, sur l'ensemble des appels, 55 % sont des appels de femmes. Cette tendance s'inverse pour les usagers majoritairement représentés par les hommes (62 %).

Le premier produit cité est depuis plusieurs années le cannabis (28 % des appels). On remarque parallèlement une forte augmentation des appels concernant l'alcool (23,5 %) et le tabac (17,9 %). Sont ensuite mentionnés les médicaments (6,5 %) et l'héroïne (5,8 %). Depuis l'ouverture du service, l'alcool et le tabac ont toujours été abordés pendant les appels. Mais leur affichage dans le nom du service, renforcé par les campagnes de communication, les ont fait passer dans le



classement de tête des produits les plus cités : au 2<sup>e</sup> rang pour l'alcool et 3<sup>e</sup> rang pour le tabac.

## Aider à demander de l'aide

L'aide apportée au téléphone s'inscrit toujours dans une démarche globale de prévention qui se réalise avec la mise en œuvre des missions d'information, de soutien et d'orientation au téléphone. Ces axes d'échange – parler du produit, proposer un interlocuteur proche, soutenir l'expression de la problématique de consommation – aident les appelants à mesurer et comprendre les risques liés à l'usage qu'ils décrivent – le leur ou celui d'un proche – et d'en évaluer les conséquences. C'est pourquoi, au téléphone, le rôle des chargés d'accueil ne consiste pas seulement à rappeler les risques, les dangers et les lois ; ils sont avant tout attentifs aux difficultés, aux attentes, aux craintes qui sont exprimées. Face aux problèmes posés ou révélés par l'usage de drogues, ils ne disposent pas de solutions toutes faites ; leur rôle est de chercher avec l'appelant comment il pourra poursuivre sa démarche de prévention et de réduction des risques.

Durant l'entretien, les chargés d'accueil téléphoniques sont fréquemment confrontés à des demandes de conseil face aux difficultés et inquiétudes posées par sa consommation ou celle d'un tiers : *Que dois-je faire ? Que dois-je lui dire pour qu'elle arrête ? Comment lui en parler ? Etc.* Il s'agit alors d'aider chacun à s'exprimer et à trouver les mots pour demander de l'aide : trouver une information, une orientation, une conduite à tenir face aux difficultés rencontrées.

Marie-Françoise SOMBART,  
Chargée de communication DATIS/113



Créée en novembre 1998, l'association **Ecoute Dopage** est un espace d'écoute téléphonique unique en Europe, destiné à tous ceux qui se sentent concernés de près ou de loin par le dopage. Financée par le Ministère des Sports, elle bénéficie aussi du soutien du Conseil de Prévention et de Lutte contre le Dopage (CPLD). Au-delà d'une information sur le dopage, les produits, la législation, **Ecoute Dopage** a principalement une mission de prévention et d'orientation. Il s'agit d'aider les appelants à analyser les situations qu'ils rencontrent, les informer et les orienter en fonction de leurs besoins.

Ce numéro vert anonyme et gratuit fonctionne du lundi au vendredi de 10 heures à 20 heures toute l'année pour la France métropolitaine et les DOM TOM.

## Une équipe pluridisciplinaire

Huit écoutants, spécialisés en psychologie sportive, assurent l'accueil et la prise en charge des appelants. Un médecin du sport prend plus spécifiquement en charge les demandes à caractère médical. Un vétérinaire et un pharmacien, spécialistes des produits dopants, fournissent à l'équipe des précisions sur les contenus pharmaceutiques des produits, leur nocivité et les interactions médicamenteuses. Un coordinateur assure le soutien technique des écoutants et fait le lien entre ce service et le Ministère des Sports. Les psychologues se réunissent chaque semaine pour analyser les appels. Ils identifient les problématiques qui se répètent ou émergent ainsi que les modalités de réponses ou d'orientation proposées. Ces rencontres offrent l'opportunité d'une mise en perspective théorique et de partage des informations.

## Faciliter l'émergence d'une demande

Si 45 % des appels durent moins de 5 minutes, 30 % sont supérieurs à 10 minutes. Ce constat souligne que la mission principale des écoutants ne se limite pas à donner des informations rapides sur les produits. Ils doivent également aider l'appelant à s'interroger sur sa conduite et son désir de consommation de produits. Dans cette perspective, l'écoutant ne se contente pas d'analyser la demande première (la plupart du temps une simple information sur un produit) mais il doit faciliter l'émergence d'une demande latente : ce qui le préoccupe personnellement et qu'il n'ose pas énoncer. Ce travail permet à l'appelant de se réapproprier véritablement le sens de son appel, de commencer l'analyse de la situation à laquelle il est confronté et d'accepter de poursuivre la réflexion avec d'autres interlocuteurs : orientation vers les Antennes Médicales de Prévention et de Lutte contre le Dopage de chaque région, psychologues, médecins, structures spécialisées dans le traitement de la toxicomanie.

## Un numéro connu des sportifs

Les proches de sportifs (parents, conjoints, amis) sont de plus en plus nombreux à utiliser ce numéro vert (15 %) mais ce sont les pratiquants eux-mêmes qui continuent de constituer la part la plus importante des appelants (45 %). Quant aux entraîneurs et aux dirigeants de clubs, ils restent sous-représentés.

75 % des appelants sont des hommes adultes. Ce numéro vert est aussi un lieu d'ex-

pression des adolescents sportifs (25 % des appels). Leurs interrogations sont le plus souvent liées aux pressions exercées à leur rencontre pour qu'ils prennent des produits énergétiques ou dopants lors de compétitions importantes pour le club.

Certaines disciplines sportives comme la musculation (23 % des appels), le cyclisme (14 %), l'athlétisme (11 %) ou encore le football (10 %) sont plus souvent mentionnées. Mais les demandes formulées restent variées. Les besoins d'informations sont fréquents et sont notamment relatifs aux produits<sup>3</sup> à la législation et aux modalités de contrôle. Il peut s'agir également de demandes d'aide à la décision (prise d'un produit, arrêt d'une consommation, opportunité d'une prise en charge médico-psychologique...) ou de soutien (situation de crises, fortes préoccupations, malaise diffus...). Pour certains appelants, l'anonymat et la confidentialité rendent plus aisée l'expression personnelle. Ce qui leur permet de faire part de leur opinion et leur donne la possibilité de témoigner.

## Un « observatoire » des conduites dopantes

L'ouverture d'un numéro vert animé par des psychologues tenus au secret professionnel a permis l'expression de tous ceux qui sont ou ont été confrontés à cette pratique (sportifs adultes ou adolescents, entraîneurs, familles, médecins, para-médicaux...). **Ecoute Dopage** a ainsi largement contribué à souligner l'ampleur du phénomène du dopage. Aujourd'hui, il est devenu le principal « observatoire » des conduites dopantes liées à la pratique des activités physiques et sportives (70 000 appels depuis sa création, 1000 appels mensuels). Il adresse chaque semestre un état des lieux au Ministère des Sports et au CPLD qui les diffusent aux institutions partenaires (Ministère de l'Éducation Nationale, MILDT, Ministère de la Santé...) et aux acteurs de terrain.

Pr J. BILARD,  
Président de l'association Ecoute Dopage  
et D. MARTINEZ,  
Coordonnateur du service

<sup>1</sup> Consommateurs de produits psychoactifs.

<sup>2</sup> Mission Interministérielle de Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie.

<sup>3</sup> Les produits les plus cités sont le cannabis (20 %), les compléments alimentaires (17 %), les anabolisants (14 %), les stimulants (13 %) la créatine (12 %).

Les supports de communication (cartes format téléphonique, affiches, brochures) de ces structures sont disponibles aux CIRDD93.

En automne une rencontre organisée par le CIRDD93 prolongera la réflexion sur le thème de l'écoute.

## FORMATIONS

- **3<sup>es</sup> Rencontres de l'Institut Renaudot**  
Inscriptions/Renseignements :  
Institut Renaudot - 75011 PARIS  
Tél./Fax : 01 48 06 67 32  
E-mail : [renaudot@free.fr](mailto:renaudot@free.fr)  
Site internet : <http://renaudot.free.fr>  
– **Place et relations des acteurs en santé communautaire : un nouveau partage des pouvoirs.** Les 11 et 12 juin 2004.
- **Formation de l'ANIT**  
Lieu : Centre Marmottan - 75017 PARIS  
Renseignements/inscriptions :  
Secrétariat de l'ANIT  
Tél. : 04 78 50 78 50 - Fax : 04 78 50 78 76  
Email : [secretariat@anit.asso.fr](mailto:secretariat@anit.asso.fr)  
– **Psychostimulants, hallucinogènes et drogues de synthèse. Nouveaux usages, nouvelles pratiques ?**  
Les 10 et 11 mai 2004.
- **Addictions Toxicologie-Alcoologie : quelle rencontre ?**  
Les 27 et 28 septembre 2004.
- **Cannabis : les approches thérapeutiques actuelles.**  
Les 18 et 19 octobre.
- **Séminaire de la Société Française d'Alcoologie**  
Inscriptions/Renseignements :  
Princeps/SFA  
93213 ISSY-LES-MOULINEAUX  
Tél. : 06 12 19 72 15 ou 01 46 38 24 14  
Fax : 01 40 95 72 15  
– **Atelier d'écriture et de senteur dans une structure de soin en alcoologie.**  
Les 16 et 17 septembre 2004.
- **De la souffrance des patients alcooliques au mode de prise en charges.**  
Les 4 et 5 novembre 2004.

## NUMÉROS D'ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

<b>ALLO GRANDS PARENTS</b> du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30	<b>01 44 93 44 90</b>
<b>CROIX-ROUGE ÉCOUTE*</b> soutien psychologique, du lundi au vendredi de 10 heures à 22 heures samedi et dimanche de 12 heures à 18 heures	<b>0800 85 88 58</b>
<b>ÉCOUTE CANCER</b> du lundi au vendredi 8 heures à 18 heures	<b>0810 810 821</b>
<b>ÉCOUTE FAMILLE</b> (personnes confrontées aux troubles psychiques d'un proche)	<b>01 42 63 03 03</b>
<b>HÉPATITES INFO SERVICE*</b> 7 jours sur 7 de 9 heures à 23 heures	<b>0800 845 800</b>
<b>JEUNES VIOLENCE ÉCOUTE*</b> tous les jours de 8 heures à 23 heures	<b>0800 202 223</b>
<b>NARCOTIQUES ANONYMES</b> de 18 heures à 20 heures, 7 jours sur 7	<b>01 43 72 12 72</b>
<b>SIDA INFO SERVICE*</b> 24 heures sur 24	<b>0800 840 800</b>
<b>SUICIDE ÉCOUTE</b> 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	<b>01 45 39 40 00</b>
<b>TABAC INFO SERVICE</b> du lundi au samedi de 8 heures à 20 heures	<b>0803 309 310</b>
<b>VIOLENCES CONJUGALES - FEMMES INFOS SERVICE</b> du lundi au samedi de 7 h 30 à 23 h 30	<b>01 40 33 80 60</b>

\* gratuit.

**Veillez m'abonner un an (quatre numéros) 3 euros ou 75 cents le numéro.**  
Ci-joint mon règlement par chèque à l'ordre de l'agent comptable du CIRDD93

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Date et signature :

Publication du CIRDD  
de Seine-Saint-Denis  
Groupement d'Intérêt Public  
Représentant légal :  
Pierre LAPORTE  
Commission paritaire : 0504K81624  
ISSN : 1631-2929  
Tirage : 6 500 exemplaires  
Dépôt légal : MARS 2004  
Directrice de la publication :  
Florence MONCOURTOIS  
Secrétaire de rédaction :  
Sylvie GERARD  
41, rue Delizy - Immeuble Les Diamants  
Bât. B - 93500 PANTIN - Tél. 01 49 15 99 70  
e-mail : [centre.ressources@cirdd93.fr](mailto:centre.ressources@cirdd93.fr)  
Impression : RAPID OFFSET  
21, rue Eugène Varlin - 93000 BOBIGNY  
Tél. 01 48 02 29 99



**l'Assurance Maladie**  
sécurité sociale  
caisse primaire de la Seine-Saint-Denis



**Département de la  
Seine-Saint-Denis**  
CONSEIL GÉNÉRAL



Liberté • Égalité • Fraternité  
**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
PREFECTURE DE LA SEINE-SAINT-DENIS