

FIL SANTÉ JEUNES : ÉCOUTER ET ORIENTER POUR ROMPRE L'ISOLEMENT

Elles ont de 14 à 20 ans, elles appellent les médecins et les psychologues du service téléphonique Fil Santé Jeunes en désespoir de cause, la honte chevillée au corps, n'osant pas en parler à leur famille ou à un médecin. Les écoutants de Fil Santé Jeunes tentent d'aider ces jeunes filles à mieux accepter leur corps, les déculpabilisent et les incitent à se faire soigner. Un échange précieux et quelques témoignages édifiants sur la solitude ressentie par ces jeunes anorexiques ou boulimiques.

Magali Jablonski, Psychologue écoutante, Fil Santé Jeunes

Le dispositif téléphonique Fil Santé Jeunes a été créé, en 1995, à l'initiative du ministère de la Santé. Il a été confié à L'École des parents et des éducateurs d'Ile-de-France et fonctionne actuellement sous l'égide de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES) et de la Direction générale de l'action sociale (DGAS). En 2001, un site Internet est venu compléter ce dispositif. Ces deux structures ont pour mission d'écouter, d'informer et d'orienter les jeunes qui se posent des questions dans le domaine de la santé, sur des aspects psychiques, sociaux, juridiques, ou autres, et qui n'osent pas rencontrer des professionnels. L'équipe d'écoutants est constituée de spécialistes : médecins, psychologues, conseillers conjugaux et familiaux, juristes.

Fil Santé Jeunes répond en moyenne à 700 appels par jour. Les appels se répartissent de la façon suivante :

- sexualité et contraception (42,6 %) ;
- problèmes relationnels (19,2 %) ;
- difficultés psychologiques, mal-être, troubles du comportement alimentaire (18,3 %) ;
- questions somatiques (12,8 %) ;
- contenu juridique et social (7,1 %).

Une écoute bienveillante

À Fil Santé Jeunes, en moyenne, sept appels par jour relèvent des troubles des conduites alimentaires. Ce sont presque exclusivement des filles qui abordent la question de l'alimentation et des problèmes qui l'accompagnent. Cette problématique prend place dans la complexité des fonctionnements psychiques et nécessite une écoute spécifique de la part de l'équipe. Les jeunes filles abordent cette question principalement à partir de leur souhait de maigrir, mais pas seulement. Certaines sont déjà dans une démarche de soins mais ne se sentent pas écoutées par les équipes qui les suivent, comme cette jeune fille de 16 ans qui a appelé en pleurs car elle venait de faire une nouvelle crise de boulimie alors même qu'elle était hospitalisée !

Alors qu'elles expriment toutes une immense difficulté à en parler de visu à leur entourage où à leur thérapeute, elles trouvent en Fil Santé Jeunes un dispositif

permettant de dépasser leur honte, leur gêne et la peur d'être jugées. La garantie de l'anonymat contribue à rendre accessible la parole. Par téléphone ou par écrit via le site [http:// www.filsantejeunes.com](http://www.filsantejeunes.com), elles déposent un profond mal-être : " *Depuis un mois ça m'arrive de manger sans pouvoir m'arrêter, après j'ai honte et puis... je me fais vomir... ça ne m'arrivait pas avant ... ça me fait très peur, c'est la première fois que j'en parle à quelqu'un. J'ai décidé d'essayer d'avouer au médecin tout ce que je fais, toutes mes conneries, ma boulimie, mais bien sûr j'ai pas le courage de le dire en face. J'espère qu'il ne dira rien à mes parents. J'aurais trop honte déjà que c'est très dur et une angoisse immense que d'avouer ça au médecin, j'ai tellement honte de moi.* "

Le travail de l'écouter consiste à essayer de sortir ces jeunes filles de leur isolement car elles redoutent en premier lieu d'en informer leur famille. Elles ont l'impression qu'elles vont pouvoir s'en sortir seules, combattre la maladie sans aide extérieure. Pourtant, même si elles le nient, le simple fait de solliciter Fil Santé Jeunes montre qu'elles sont en situation de détresse. Les aider à prendre conscience de cela est l'enjeu majeur de l'appel.

Ce corps qui les fait souffrir

Leur comportement alimentaire excessif peut être aussi associé à un sentiment d'ennui ou une absence de ressenti corporel où les sensations sont annihilées : " Je mange surtout au goûter en rentrant chez moi quand je suis toute seule et que je m'ennuie " ; " *Je mange un peu tout le temps, des biscuits, du chocolat, mais je ne peux pas m'en empêcher, j'ai souvent faim, vous pouvez m'aider ?* " Les replacer dans une dynamique sociale d'échanges et d'ouverture à des activités de loisirs (sport, atelier artistique) fait partie des ressources utilisées dans une démarche de ré-appropriation de leur corps ; ce corps qui les fait tant souffrir et qu'elles font tant souffrir. Elles ont besoin d'être guidées dans le cheminement qui va les mener à réhabiliter cette enveloppe, ce contenant qu'est leur corps. L'ennui peut traduire ici un manque de confiance en soi et une insuffisance de dialogue familial ; manger leur permet de remplir un vide.

" Non, je ne suis pas malade ! "

Un appel peut démarrer sur une simple demande de technique pour mincir : " *Si je ne mange que le soir un yaourt et une pomme, je vais maigrir ? Parce que je fais 49 kilos pour 1,76 mètre et je me trouve grosse.* " Un autre appel peut être lié à une pathologie alimentaire lourde déjà prise en charge : " *Je suis anorexique boulimique vomisseuse depuis neuf ans. Je vomis environ quinze fois par jour et j'aimerais savoir si je vais mourir bientôt en continuant comme ça et en sachant que j'ai un potassium qui est entre 1,5 et 2 depuis environ six ans et que je ne prends aucun médicament pour réguler mon potassium.* " La mise à distance par le recours aux chiffres (nombre de calories, taux de potassium, indice de masse corporelle) et le déni du risque de se sous-nourrir permettent aux appelants de faire écran. Les jeunes filles se cachent derrière l'intellectualisation et le dispositif Fil Santé Jeunes exacerbe ce phénomène par l'anonymat, la non-visibilité physique et la distance. C'est alors le rôle de l'écouter d'accompagner l'appelant vers une reconnaissance de sa souffrance, de son ressenti de détresse et de solitude. L'objectif de l'écoute proposée à Fil Santé Jeunes est de permettre à la jeune fille de

reconnaître qu'elle souffre et que l'isolement ne va pas l'aider. Cette acceptation se fait difficilement car le sentiment de honte est prégnant. Amener la personne qui appelle à reconnaître sa souffrance et son besoin d'être aidée fait partie des objectifs majeurs du professionnel qui participe à l'entretien.

On retrouve ce déni dans la relativisation des propos de cette jeune fille : " *Je ne prends pas de petit déjeuner le matin, ça m'écœure et j'ai pas le temps, les repas de la cantine sont assez mauvais.* " Elle se présente en victime d'une inappétence subie. L'écouter tente alors de l'amener à se détacher du factuel pour l'aider à explorer les raisons de son inappétence. Des questions générales sur sa situation actuelle permettent souvent de mettre en avant d'autres types de conflits, relégués au second plan par la jeune fille. Ainsi des problèmes familiaux sont souvent évoqués, des pressions sociales : " *ça m'énerve, et mes copines ont des corps parfaits et tout, et moi mon ventre est flasque, il est pas ferme, mes copines ne font pas de sport et moi je fais quand même trois heures de sport.* " Leur permettre de se recentrer sur leur désir propre et non sur des diktats extérieurs fait partie du travail d'écoute.

Les effets thérapeutiques

Le dispositif Fil Santé Jeunes ne prétend pas guérir ces jeunes filles. L'ambition serait illusoire et vouée à l'échec car le cadre de travail n'envisage pas de suivi psychothérapeutique. Cependant on peut observer, dans certains cas, les effets thérapeutiques de la rencontre téléphonique. Il arrive que plusieurs appels, plusieurs échanges écrits soient nécessaires pour que les jeunes filles acceptent l'idée d'entreprendre une démarche de soins ou de reprendre celle abandonnée il y a quelque temps. Mais l'indication de soins se fait toujours ailleurs, à l'extérieur, dans un lieu physique avec une rencontre réelle. Des proches peuvent également solliciter Fil Santé Jeunes : " *Voilà, je m'inquiète pour une amie, j'ai remarqué qu'elle mange de moins en moins, elle dit que la nourriture la dégoûte, elle a changé, elle a l'air triste, qu'est-ce que je peux faire pour elle ?* " car la maladie les désarme et les inquiète. Il est nécessaire alors d'insister sur l'importance de passer le relais à des personnes compétentes afin que les proches ne se sentent pas responsables de la situation ou investis d'une mission de soin qui les dépasse.

Enfin, il arrive parfois que sur un ton léger de plaisanterie des jeunes filles téléphonent en disant : " *Bonjour, c'est pour un questionnaire santé, il faut manger de la viande et des œufs quatre fois par semaine, dès qu'on en a envie, quatre fois par mois... ?* " À travers ces " petits jeux " téléphoniques, ces adolescentes demandent à être rassurées sur leur santé, c'est alors la mission de prévention du dispositif qui prend toute sa dimension.

LA SANTÉ DE L'HOMME 394 | MARS-AVRIL 2008 | Pages 39-40

Libre de droits, sous réserve de mentionner la source

©<http://www.inpes.sante.fr/SLH/articles/394/05.htm>