

## Les troubles de l'adolescence au bout du fil



© Listercz / Fotolia

Entre 14 et 18 ans, les jeunes brisent le cocon. Même bien intentionnés, les conseils des proches sont souvent rejetés. La permanence téléphonique du 147 offre une écoute professionnelle aux adolescent·e·s en difficultés.

---

Par René Longet, responsable bureau romand Pro Juventute

L'adolescence : ce moment dans la vie où le besoin de prendre ses distances avec ses référents fait irruption, souvent de manière chaotique et contradictoire, où ce qui est connu, protecteur et rassurant va être questionné, voire rejeté pour pouvoir, à travers la recherche de son identité, cheminer vers l'âge adulte. Ce n'est plus le moment d'être raisonnable, sage. Non, il faut briser le cocon, renverser les conventions, faire bande à part, boudier... Et les conseils de son environnement proche sont d'autant plus rejetés qu'ils sont bien intentionnés.

Dans la vie d'un adulte, les soucis les plus divers peuvent apparaître, jusqu'à faire douter au plus profond de soi. Que dire alors des troubles d'un âge où l'expérience de la vie ne peut aucunement faire écran aux difficultés rencontrées. Dans ce contexte, pouvoir se confier à des tiers peut être vital. Pouvoir échanger sans être jugé, pour remettre de l'ordre dans son ressenti, retrouver une capacité d'action, rebondir... Avec une aide compétente, disponible, extérieure et dès lors crédible aux yeux de l'adolescent·e.

C'est dans ce but que sont apparues voici une trentaine d'années, dans un certain nombre de pays, les lignes téléphoniques de conseils et aide pour les jeunes. En Suisse, une des premières structures de ré pondance téléphonique a été celle de l'association « Help-o-Phone » et, dans les années 1990, diverses entités privées et publiques (surtout cantonales) ont installé des services semblables. Ces lignes sont d'autant plus pertinentes qu'on peut les atteindre facilement. Force est de constater qu'un numéro à 9 chiffres n'est pas idéal, par exemple en situation de crise... C'est bien la raison d'être des numéros dits d'urgence, prévus par une ordonnance fédérale, les 112, 117, 118, 143, 144 et 147. C'est ce dernier numéro qui a été attribué en 1998 à l'association Help-o-phone par le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication. Mis en service le 25 mars 1999, il a été exploité au début de concert avec Pro Juventute qui l'a repris entièrement dès 2002.

Autre exigence : pouvoir atteindre ce numéro d'urgence à tout moment, car, bien entendu les difficultés de la vie ne s'inscrivent pas dans les horaires de bureau. Depuis le début, le 147 [1] répond 24 h sur 24 dans les trois langues officielles du pays et s'adresse à tout jeune de moins de 18 ans vivant ou de passage en Suisse.

## L'éthique et le cadre de références

Etre atteignable facilement est une chose, gagner la confiance de son public en est une autre. Et il ne s'agit pas là que des jeunes ; les parents, les services éducatifs, sociaux, de police et autres doivent aussi pouvoir se reposer sur la pertinence des réponses données. Le 147 se réfère à l'éthique de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant entrée en vigueur pour la Suisse le 26 mars 1997. Son article 12 stipule le droit à être écouté [2] et l'article 19 celui à la protection [3].

La confiance s'acquiert, se mérite dit-on. Au fil des années, le cadre de références s'est de mieux en mieux affirmé. Il se base sur cinq axes : la confidentialité, le signalement dans les cas d'urgence, l'écoute active, le renvoi (orientation), l'anonymat de la personne répondante.

La confidentialité n'est pas un exutoire pour se « lâcher » et dire n'importe quoi. Elle est là pour créer le contexte permettant d'aborder des questions que l'appelant-e n'oserait certainement pas exposer à visage découvert. Certes, comme sur toutes les lignes de ce type, il y a une part de provocation, de mauvaises plaisanteries qui occupent un temps précieux et trop important. Mais quand la conversation s'engage, la garantie de pouvoir tout dire, d'être pris au sérieux en toute circonstance est décisive.

Confidentialité ne veut pas dire passivité, ce serait mal comprendre la mission et minimiser la souffrance de l'appelant-e ; dans des cas où l'intégrité physique ou psychique est en jeu, les répondant-e-s alertent immédiatement les services d'urgence compétents. D'ailleurs, les numéros masqués, non identifiables, ne sont pas traités. L'approche employée associe empathie et objectivation. Ecoute active, respect du ressenti et de la personne qui appelle, accepté-e dans ce qu'il ou elle est - mais pas pour autant dans tout ce qu'il ou elle fait.

Le renvoi vers d'autres services fait partie intégrante d'un concept d'accueil de première ligne. L'équipe des « Conseils + aide 147 » dispose de la liste de tous les services publics ou privés pertinents pour répondre aux situations qui se présentent et a pour mission de conseiller à l'appelant-e les contacts qui lui seront les plus utiles et les plus accessibles. Ces listes, constamment mises à jour et qui relèvent plus de 1'500 institutions pour tout le pays, sont aussi consultables, triés par enjeux, sur le site internet. Cette mise en réseau fait d'un tel service un outil important pour tous les partenaires référencés.

Enfin la nature de la prise en charge est tout le contraire d'une relation destinée à se pérenniser, encore moins est-ce une approche thérapeutique. La personne qui répond est elle-même anonyme et l'appelant-e ne saurait requérir l'aide d'une personne particulière.

## Garantir la qualité de la ré pondance

La prestation en langue allemande est assurée dans les locaux de Pro Juventute à Berne (près de 10 équivalents plein temps) ; pour le français et l'italien, c'est un réseau de répondant-e-s coordonné depuis Giubiasco [4] (TI) et Lausanne qui est en charge des trois modalités : permanence téléphonique, SMS et site internet.

Pour la gestion du service « Conseils + aide 147 » en langue française, Pro Juventute a mandaté l'association TELME sise à Lausanne [5]. Issue de SOS-Enfants mis sur pied en 1982 par Terre des Hommes, cette association à but non lucratif fondée en 2004 a pour but d'offrir un soutien psychologique aux jeunes et aux parents, notamment à travers

des consultations ; le mandat de Pro Juventute mobilise environ deux tiers des ressources de l'association.

Pour assurer la permanence téléphonique, TELME fait appel à son équipe de base (4 psychologues qui traitent les appels du matin) ainsi qu'à une trentaine de professionnels formés dans le domaine de la psychologie ou de l'éducation. L'équipe de base recrute, forme, organise et supervise le groupe des répondant·e·s qui prennent la ligne depuis leur domicile. Les compétences en matière de suivi familial et la mission sont garantes d'une approche systémique.

### Un financement tripartite

Les coûts d'exploitation annuels de « Conseils + Aide 147 » sont d'environ 2.5 millions de CHF. Ils sont assumés à quelque 60% (valeur 2013 : 58%) par les pouvoirs publics, soit [6]

- pour la Confédération, à travers un contrat de prestation avec l'OFAS à hauteur de 600'000.- ;
- par les cantons, qui, aux termes d'une décision de la Conférence des directeurs des affaires sociales (CDAS), se répartissent un montant cible de 800'000.- au prorata de leur population ;
- par les communes, dont un certain nombre de villes, en fonction de leurs décisions propres, pour un montant cumulé de plus de 100'000.-.

La Confédération demande d'ailleurs à Pro Juventute de veiller à ce que les cantons et les communes s'engagent au moins à la hauteur actuelle. Cependant, le solde du financement, soit un peu plus d'un million de CHF par an (1'014'340.- pour 2013), est à la charge de Pro Juventute qui est tributaire de dons individuels, de fondations et d'entreprises.

### Un révélateur des évolutions sociétales

Le plus grand nombre d'appels proviennent de la tranche d'âge 13-17 ans avec un pic pour les 14 ans ; les filles sont plus nombreuses que les garçons (56% des appels en moyenne nationale). En 2012, la durée moyenne d'une conversation téléphonique a été de 2'46" et le temps moyen d'attente de 58". La même année, 6'709 SMS ont été traités. Quant au site internet, il a compté 54'870 visiteurs ayant obtenu des informations, soit plus de 150 visites par jour. En tout, ce sont plus de 165'000 enfants et jeunes qui ont été touchés en 2012, soit 450 chaque jour, sans grandes fluctuations saisonnières.

Une permanence téléphonique à spectre aussi vaste est un extraordinaire sondage grandeur nature sur ce qui préoccupe les jeunes [7]. En effet, les répondant·e·s tiennent un relevé détaillé des contenus évoqués. Si les grands enjeux de l'adolescence liés à l'amour, au sexe et à relation à la famille sont prédominants, ainsi que les problèmes personnels, des analyses plus fines permettent de mettre en évidence l'évolution de thèmes tels que les tendances suicidaires ou la violence.

La comparaison thématique 2011-2012 a par exemple permis de détecter une augmentation du mobbing (au sens large) de 1,87 à 2,32% des cas, soit une progression de 20% en un an ; pour les pensées suicidaires, on a passé de 1,19% à 1,44% soit une progression d'un sixième [8]. Cela représente plus d'un appel par jour en moyenne nationale.

De tels pourcentages peuvent paraître minimes mais étant donné la gravité de ces situations, une tendance à l'augmentation est toujours un signal d'alarme. La réflexion et l'analyse menées sur ces relevés débouchent dans certains cas sur la décision de renforcer la prévention. Ainsi, quand Pro Juventute lance des campagnes de

prévention comme celle sur le Cybermobbing [9]. (2012) ou celle sur le Sexting [10] (2013), c'est en quelque sorte le 147 qui les alimente et les motive.

[1] Voir le [site internet du 147](#). Depuis 2007, le service répond aussi aux sms des adolescent-e-s. Le délai de réponse maximum est de 3 jours ouvrables.

[2] « Les Etats parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité. »

[3] « Les Etats parties prennent toutes les mesures législatives, administratives, sociales et éducatives appropriées pour protéger l'enfant contre toute forme de violence, d'atteinte ou de brutalités physiques ou mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle, pendant qu'il est sous la garde de ses parents ou de l'un d'eux, de son ou ses représentants légaux ou de toute autre personne à qui il est confié. »

[4] La structure tessinoise est proche du bénévolat et compte un coordinateur et 25 répondant-e-s à domicile.

[5] Association TELME, Riant-Mont 1, 1003 Lausanne, [site internet](#).

[6] Coûts d'exploitation budgetés en 2013 : 2'433'880.- Reçu des cantons en 2013 : 707'695.- (à noter qu'entre 2013 et 2014, quatre cantons romands ont formalisé par des mandats de prestation leur engagement pour Conseils + Aide 147. Reçu en 2013 des communes : 111'845.-

[7] Appels parvenus aux répondant-e-s en 2012 :

- Service en langue allemande : 71'767 (69%)
- Service en langue française : 23'961 (23%)
- Service en langue italienne : 8'369 (8%)
- **Total des appels : 104'087**

[8] Rappelons que la Suisse figure, avec la Belgique, la France et l'Autriche, parmi les pays d'Europe occidentale à fort taux de suicides et que les jeunes sont plus particulièrement touchés : « En Suisse, il représente la première cause de mortalité chez les jeunes de 20 à 24 ans, avant les accidents de la route. Chez les 15 à 20 ans, on recense autant de décès par suicide que par accidents de la route. » (voir sur le site des HUG [en ligne](#)).

[9] Voir [en ligne](#)

[10] Voir [en ligne](#)