

ADOLESCENTS. Appels. Le thème le plus souvent retrouvé dans les appels est celui des idées noires (stress, angoisses, idées suicidaires...) à 75,1 %. Suivent la famille à 13,4 %, le corps et la santé à 10,5 %, la sexualité (relation amoureuse, contraception, homosexualité...) à 5,3 %, la scolarité et le travail à 4,4 %, les relations aux autres à 2,4 % et les addictions à 0,3 %.

UNE SERVIETTE DE TABLE DANS LES CANTINES ET LES FAST-FOODS



COMMUNICATION. Serviettes de table. Cette année, Allô Écoute Ado a édité un nouveau support de communication, à savoir une serviette de table qui a été distribuée dans toutes les cantines des établissements scolaires, publics et privés, de Haute-Loire et dans les fast-foods de la région Auvergne. La même démarche va être entreprise dans l'Allier. « Ce support est original, signale Gilles Brun. Les jeunes en parlent entre eux ». Sur la serviette apparaît « Ça va mal... Ose en parler », Allô Écoute Ado en Auvergne. Sans oublier le numéro de téléphone 0.800.506.692, appel gratuit depuis un poste fixe et anonyme, du lundi au samedi, de 17 heures à 20 heures. Et le site : www.alloecouteado.org

Haute-Loire → Actualité

ALLÔ ÉCOUTE ADO ■ Le service est présent depuis douze ans en Haute-Loire et quatre ans dans l'Allier

Ça va mal... Ose en parler au téléphone

Une oreille attentive manque parfois. Allô Écoute Ado répond aux appels en détresse des jeunes, voire des familles inquiètes.

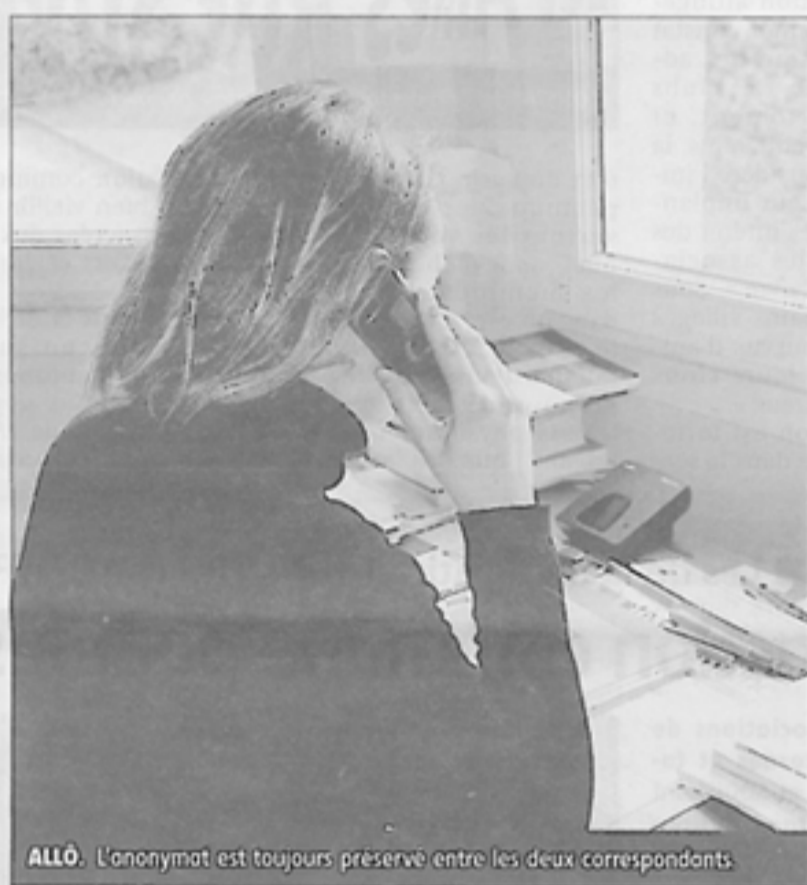
Jean-Luc Chabaud

jean-luc.chabaud@centrefrance.com

Une mauvaise note, la peur de l'avenir ou de l'addiction, des idées noires, un mal être qui commence à s'installer ou qui grossit, des envies suicidaires... Parfois sur le fil de la vie, souvent à la recherche d'une oreille attentive, les adolescents, quand « ça va mal », osent de plus en plus en parler. Et n'hésitent pas à composer le 0.800.506.692, numéro de téléphone gratuit (depuis un poste fixe) d'Allô Écoute Ado.

Anonymat préservé

Au bout du fil, une voix. « Nous observons d'abord un temps d'écoute », explique l'une des deux animatrices du service, qui intervient sous le couvert d'un anonymat respecté entre les deux correspondants tout au long de la conversation. « En même temps que notre interlocuteur nous présente ses problèmes, poursuit-elle, nous cernons la situation. Ensuite, nous l'amenons à réfléchir en prenant du recul, à clarifier ses idées, à poser un autre regard sur sa propre situation. Dans un troisième temps, nous recherchons des solutions dans l'immédiat, sur le moyen et le long terme : elles sont toujours indi-



ALLÔ. L'anonymat est toujours préservé entre les deux correspondants.

vidualisées, adaptées au cas par cas tout en respectant le libre arbitre de chaque personne », car elle doit être prête à engager une démarche auprès de professionnels (médecins, psychologue, infirmière scolaire, assistante sociale) ou vers des structures comme la Mission locale, le planning familial, la maison de l'adolescent, etc. « Pour que la prise en charge fonctionne, il faut que la personne veuille s'y inclure », complète-t-elle.

Allô Écoute Ado n'est pas un

dispositif de soins, ni une fin en soi. « Notre rôle, indique Gilles Brun, délégué départemental de l'Association départementale des Pupilles de l'enseignement public de Haute-Loire, est aussi de permettre aux demandeurs de conseils et à la recherche d'une résolution immédiate du problème, de se rendre compte que l'on ne peut pas gérer les difficultés de manière aussi simple et distancée ».

« L'état de crise suicidaire est extrêmement rare », confie l'animatrice. Les tranches d'âges, relativement vastes,

s'échelonnent de 10-12 ans à 25 ans. Les familles aussi n'hésitent pas à appeler (voir ci-dessous). « Nous avons des jeunes au sortir de l'adolescence qui vont rentrer dans la vie active. Du fait de leur solitude, ils se trouvent mal, ont beaucoup de difficulté à trouver leur place dans la société et pensent la quitter ». Certains « osent dire, j'ai envie de mourir mais ils ne savent pas pourquoi et ont du mal à en parler avec leur entourage ».

Situations uniques

Il arrive parfois, souvent dans des cas de maltraitance, qu'ils souhaitent briser l'anonymat. Là, les cellules de protection de l'enfance sont saisies.

Face à autant de situations uniques, graves quelquefois, les animatrices d'Allô Écoute Ado parviennent à prendre le recul nécessaire. « Nous avons suivi des formations à l'écoute et possédons un gros bagage en matière de gestion des crises suicidaires, en psycho... ».

Le soir, entre 17 heures et 20 heures, du lundi au samedi, elles gèrent plusieurs appels. Ils proviennent de Haute-Loire ou de l'Allier, deux départements sur lesquels intervient le dispositif, qui pourrait s'étendre au Puy-de-Dôme. « Nous avons obtenu l'autorisation de l'ARS (Agence régionale de santé) pour régionaliser Allô Écoute Ado, indique Gilles Brun. C'est une question de financement. Avec le Puy-de-Dôme, nous allons doubler le nombre d'appels potentiels, le temps d'écoute... ».

EN QUELQUES MOTS

Création

Allô Écoute Ado a été créé en 1999 sur la Haute-Loire. Il a été ouvert au département de l'Allier le 1^{er} janvier 2006. Le département de la Haute-Loire, selon des données Inserm (2004-2006) aurait le taux de suicide le plus bas d'Auvergne.

Appels

En 2010, 1.901 appels ont été comptabilisés contre 1.136 en 2009.

Répartition

Les appels se répartissent équitablement sur les différents jours de la semaine. Il est constaté un pic d'appels en milieu de semaine, le jeudi.

Classe d'âge

Les 10-12 ans représentent 12,1 %, les 13-15 ans 20,7 %, les 16-18 ans 22,4 %, les 19-21 ans 17,2 %, les 22-25 ans 1,7 % et les plus de 25 ans 25,9 %.

Sexe des appelants

Adolescentes : 54,3 %, adolescents : 45,7 %. En 2009, elles étaient 78 % contre 22 % pour les garçons. Chez les adultes : femmes 93,3 % et homme 6,7 %.

Objets des appels

Adolescents : écoute 50 %, orientation 20,7 %, information 19 % et conseil 19 %. Adultes : écoute 92,3 %, orientation 69,2 %, information 30,8 % et conseil 23,1 %.

Un site Internet et un forum de parole

En plus des appels téléphoniques, Allô Écoute Ado dispose d'un forum et d'un site Internet www.alloecouteado.org

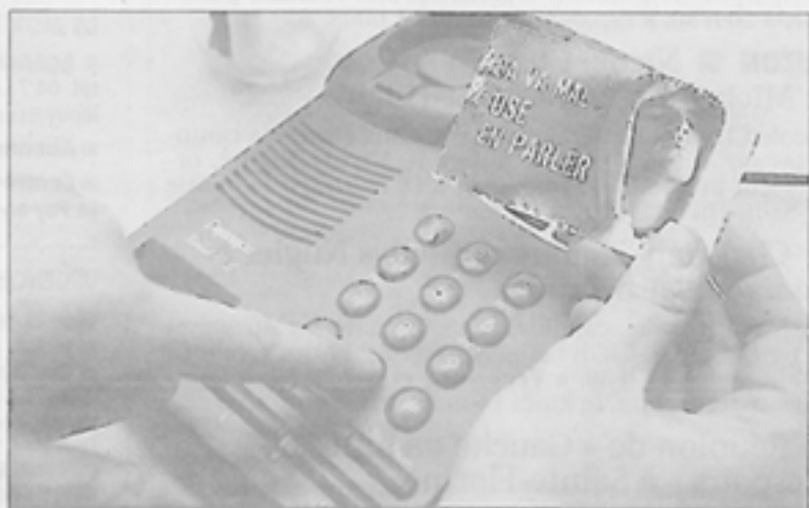
Forum. Les jeunes peuvent intervenir sur un forum sécurisé et contrôlé. D'ailleurs, avant d'intervenir, ils doivent accepter une charte qui leur expose les règles de fonctionnement. Ils savent ainsi que l'anonymat est garanti et qu'avant de mettre en ligne leurs écrits, ceux-ci seront soumis à l'approbation des modérateurs. Ainsi les propos violents, discriminatoires ou incitant à des conditions à risque ou à des actes délictueux n'apparaîtront pas sur le site. Les internautes ont la possibilité de demander la création d'un espace privé ainsi leurs interrogations et les réponses d'Allô Écoute Ado ne sont visibles que par eux.

Site Internet. Sur l'année 2010, le site a été visité 8.181 fois et 6.043 internautes l'ont utilisé. Les pages d'information à visée préventive ont été consultées 18.834 fois. En moyenne, le nombre de pages étudiées par les internautes est de 2,30 et le temps moyen de consultation de 1 minute trente-cinq secondes. Par ailleurs, pas moins de 74 nationalités ont pu être répertoriées. Le site ne touche pas uniquement des pays francophones.

Les familles d'ados de plus en plus nombreuses à appeler

Les familles sont de plus en plus nombreuses à s'adresser à Allô écoute ados. Par rapport à l'an dernier, la progression est de 26 %.

Parmi les appels, des parents inquiets face aux résultats scolaires de leur enfant. Beaucoup éprouvent le besoin de parler, sont à la recherche de solutions. Certains doutent de leur positionnement familial. « Nous ne sommes pas là pour dire aux parents comment élever leur enfant, explique l'animatrice. Il convient de les rassurer, de les valoriser dans le positionnement qu'ils ont adopté ».



ÉCOUTE. La majorité des adultes qui contactent le service sont des parents d'adolescents (mères, tantes, frères et sœurs, grand-mères).