

Bonsoir, nightline, je t'écoute !

Par Theresa Bolte, journaliste indépendante

Par téléphone ou par tchat, les lignes d'écoute permettent aux étudiants en détresse de se confier. Dans plusieurs pays européens, des étudiants bénévoles sont formés pour écouter anonymement. Ce soutien moral ne règle pas tous les problèmes de santé mentale des jeunes, mis à mal pendant la pandémie, mais répond à un besoin.

Les nightline sont nées au Royaume-Uni il y a plus de cinquante ans. Préoccupés par le taux de suicide élevé au sein de l'université de Sussex, le professeur Geoffrey Hosking et le révérend Malcom France avaient constaté le stress et l'anxiété d'étudiants qui ne trouvent pas à qui se confier. Ils ont alors l'idée d'une ligne de soutien téléphonique, le soir, quand les jeunes se retrouvent seuls chez eux. C'est dans un petit gîte en mai 1970 que la première nightline voit le jour - ou plutôt la nuit. Le principe de cette première ligne d'écoute est assez simple : des étudiants formés à l'écoute active écoutent d'autres étudiants en détresse. Ils n'ont pas la prétention de résoudre les problèmes psy des appelants mais plutôt de leur proposer un accompagnement, a minima une écoute attentive. L'initiative est un succès et fait des petits. Aujourd'hui, presque chaque université du pays dispose d'une de ces lignes d'écoute – ce qui n'est pas encore le cas sur le continent européen où l'idée ne fait qu'émerger.

La santé mentale des étudiants en question

Matic Rozman est psychologue et travaille aux côtés du public étudiant. Il exerce au sein du Psychotherapeutische Beratungsstelle, un centre de soutien psychologique destiné aux étudiants à Freiburg-im-Breisgau (Allemagne). Le psychologue souligne que le centre apporte une première prise en charge mais ne remplace pas l'accompagnement psychologique d'une véritable thérapie. De manière générale, le Psychotherapeutische Beratungsstelle est un dispositif simple d'accès car il ne nécessite pas l'ordonnance d'un médecin généraliste pour y aller. Environ 1 200 étudiants -sur 33 000 éligibles au service- consultent le centre chaque année. Avec une hausse de 5 à 10 % des demandes d'entretien depuis quelques années. « Nous ne pouvons pas réellement mesurer à quel point cette hausse est liée à la pandémie », explique-t-il dans un mail. Mais sans même parler de pandémie, le temps des études contient plein de défis pour les jeunes sortant du baccalauréat : déménager dans une nouvelle ville, y trouver des amis, se préparer aux examens, gagner leur vie ou encore préparer une carrière. Beaucoup se sentent seuls avec leurs problèmes.

Et si ça ne va pas du tout ? Clara Nonnemacher, porte-parole d'une association de prévention de suicide à Freiburg appelée U25 reconnaît que les raisons pour lesquelles les jeunes n'osent pas parler de leur santé mentale sont multiples : « Ils ont souvent honte de devoir en parler à leur famille et

dans les cas les plus lourds, ils craignent d'être hospitalisés ». Et même si les jeunes en parlent, la recherche d'une place de thérapie prend souvent plusieurs mois en Allemagne. Ailleurs en Europe, la situation n'est pas plus enviable. En France, des étudiants doivent attendre environ deux mois avant de pouvoir consulter gratuitement un psychologue de leur centre de santé universitaire. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) alerte depuis des années : le suicide reste la deuxième cause de décès chez les jeunes de 15 à 29 ans.

Pour aider les jeunes ayant des troubles mentaux, plusieurs initiatives proposent des programmes d'entraide mutuelle, c'est-à-dire que des jeunes ayant vécu des crises eux-mêmes accompagnent leurs pairs en détresse. « Les jeunes sont sur un pied d'égalité avec leurs homologues et peuvent donc mieux comprendre leurs problèmes. Ils peuvent facilement se mettre à la place de l'autre et ainsi créer une intimité très bénéfique afin de les soutenir » explique Clara Nonnemacher. C'est la même méthode, efficace, que la nightline britannique.

Des étudiants bénévoles anonymes et formés à l'écoute

Parmi les nightlines sur le continent européen, celle de Freiburg en Allemagne est une des plus anciennes. Fondée en 2002, elle fait partie d'une douzaine de lignes d'écoute étudiantes outre-rhin. Juna et Linus sont bénévoles dans cette ligne ouverte de 20h à minuit tous les jours de l'année étudiante. « J'ai appris l'existence de la nightline Freiburg grâce à un autocollant dans les toilettes universitaires », explique Juna. C'était il y a deux ans et demi. Juna a directement rejoint l'équipe de bénévoles. Elle avait envie d'aider et de découvrir des possibilités professionnelles, avoue-t-elle. Cependant, à aucun moment Juna ne parle de ses études ou de son métier de rêve. Et d'ailleurs, elle ne s'appelle pas Juna dans la vraie vie. « Les bénévoles doivent rester anonymes, cela les protège et garantit le fonctionnement de la nightline », souligne Linus.

Grâce à l'anonymat, les bénévoles ne peuvent pas être tracés et être contactés dans leurs vies privées. Il y a trois autres principes clés de la nightline Freiburg : le non-jugement, la confidentialité et la non-directivité, des principes théorisés par le psychologue américain Carl Rogers. Linus raconte : « Ces principes sont les mêmes pour toutes ces organisations en Europe, que ce soit au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Autriche ou en Suisse ». Le jeune homme est devenu bénévole au début de la pandémie, il y a presque trois ans – une exception dans l'équipe. « L'équipe de bénévoles change souvent car les étudiants sont par définition très mobiles », explique Linus.

Les nouveaux bénévoles sont formés avant de répondre aux appels. Un week-end entier y est consacré par semestre. Juna et Linus l'ont fait et se souviennent des exercices. À tour de rôle, ils ont joué le bénévole et le participant dans des situations types pour s'entraîner à l'écoute active. Ils ont appris à surtout ne pas donner de conseils, car l'objectif est de stabiliser émotionnellement l'étudiant afin qu'il puisse résoudre ses problèmes lui-même. « Il n'existe pas d'appel type, nous nous adaptons aux besoins de chacun », décrit Linus. Même si les personnes qui contactent la nightline sont dans des situations très différentes, certains sujets ressortent souvent, comme le sentiment de solitude, les problèmes de relations amicales ou amoureuses, le stress universitaire, etc. « Les meilleurs moments à la nightline, c'est quand nous remarquons que l'appelant va mieux après l'entretien », affirme Juna. Parfois, elle ne se sent pas à l'aise pour parler de certains sujets, qui la touchent plus personnellement. Juna peut alors rediriger l'appel vers un autre bénévole. Les bénévoles travaillent toujours à plusieurs et reçoivent environ deux ou trois appels dans la soirée. Les appels ont légèrement augmenté au cours de la pandémie, mais de là à en tirer des conclusions... « La hausse pourrait être provoquée par une dégradation de la santé mentale des étudiants, mais aussi par une prise de conscience de l'importance de la psyché. » assurent Linus et Juna.

Se confier à l'écrit

Depuis 2014, la nightline Freiburg propose aussi la possibilité de la contacter par mail, les bénévoles répondant dans un délai de 3 à 4 jours. L'idée, c'est d'être là pour ceux qui n'ont pas la possibilité de s'isoler pour un entretien au téléphone ou qui sont plus à l'aise à l'écrit. Cela assure la continuité de la ligne, pendant les vacances universitaires de mi-février à mi-avril et de fin juillet à mi-octobre, mais le service est peu utilisé. « Un tchat qui s'ajouterait à la nightline Freiburg n'est pas prévu. Mais la nightline Zürich en Suisse en dispose, et nous l'indiquons sur notre site web », ajoute Juna.

En France aussi, les étudiants français en détresse peuvent tchater avec un bénévole s'ils se sentent plus à l'aise à l'écrit. Lucas Fugeard est bénévole de l'antenne lyonnaise : « Environ 76,6 % des étudiants qui nous contactent utilisent le dispositif du tchat, tandis que 23,4 % choisissent l'appel. » D'après lui, les étudiants sont plus à l'aise en tchant qu'en téléphonant car ils se sentent plus anonymes et donc mieux protégés. Un tchat type prend environ deux heures pour les bénévoles. Il est parfois compliqué d'identifier les émotions de l'interlocuteur et de comprendre ses problèmes. « Pourtant, il y a aussi des bénévoles qui préfèrent répondre au tchat qu'aux appels », ajoute Lucas Fugeard.

Se protéger soi-même en tant que bénévole

La nightline France, créée en 2016 a grandi pendant la pandémie, avec 200 bénévoles au total. La nightline Lyon en comprend 38. Il est toujours possible de rejoindre une équipe régionale, le seul critère étant d'être étudiant au moins en deuxième année. « Il ne faut pas sous-estimer la quantité de travail et savoir se protéger soi-même », déclare Lucas Fugeard au sujet de la santé mentale des bénévoles. Les bénévoles écoutants ont trois permanences par mois où ils répondent aux appels et messages de leurs pairs en détresse. Après chaque permanence ils ont la possibilité de débriefer en groupe, enfin il y a une réunion destinée aux bénévoles une fois par mois. « Mais après tout, nous restons des étudiants, nous ne sommes pas des professionnels », résume Lucas Fugeard. Et les thèmes abordés par les appelants peuvent varier du dernier film vu au cinéma jusqu'aux pensées suicidaires.

Quand l'écoute active n'est pas la panacée

Comme les nightlines européenne fonctionnent toutes sur la base du bénévolat, il faut parfois rediriger les étudiants en détresse vers d'autres dispositifs d'écoute ou de prise en charge. En Allemagne, Juna et Linus insistent sur le fait qu'ils ne sont pas des professionnels de santé. « Heureusement, je n'ai jamais dû parler à une personne suicidaire. Dans ce cas-là, j'aurais peur de ne pas trouver les bons mots », raconte Linus. Quand les bénévoles ne peuvent plus améliorer la situation d'un étudiant, ce dernier doit trouver de l'aide ailleurs.

En France, la ligne d'écoute cible les étudiants rencontrant des problèmes psychologiques sévères. Sa stratégie s'est élargie avec des campagnes de déstigmatisation et de prévention, dont la prévention de suicide auprès d'un public étudiant. L'objectif est d'intervenir avant qu'il ne soit trop tard. Un programme entier est dédié aux classes préparatoires (CPGE) connues pour leur charge de travail élevée. Avec Dites Je Suis Là, PsyCom et 3114, un site web est dédié à la sensibilisation aux problèmes psychologiques et la prévention. Le choix de couleur du site – beaucoup de rose et de violet sur un fond noir – a un effet apaisant. En quelques clics sur jepeuxenparler.fr, des personnes rencontrant des difficultés psychologiques peuvent rédiger un texto pour demander de l'aide et mettre des mots sur leur souffrance. Le site propose différentes possibilités d'envoi pour contacter des proches. Des personnes qui souhaitent aider un proche en détresse peuvent également

s'informer sur le site, y trouver le profil aidant qui leur correspond ainsi que des ressources utiles. Dans un tchat simulé, elles peuvent même s'entraîner à aider quelqu'un en détresse par message. Au total, jepeuxenparler.fr constitue une initiative intéressante pour éduquer à la fois les personnes en détresse et leur entourage et mise visiblement sur un effet boule de neige. De plus, elle semble enrichir le concept de la nightline d'une dimension virtuelle afin de proposer à la jeune génération une alternative au téléphone.

En parler, c'est (seulement) le premier pas

Appeler au téléphone, ou encore se connecter sur un site, c'est le premier pas, toujours difficile à franchir. Malgré des approches variées, les nightlines ne sont pas toujours adaptées à toutes les détresses, ni à accompagner des étudiants sur le long terme, pour lequel l'anonymat n'est plus adapté. Ces nightlines disposent encore d'un grand potentiel et ne commencent qu'à se développer - l'ouverture de nouvelles lignes d'écoute en 2022 le prouve (Pays de la Loire, en France et antenne anglaise de la nightline à Göttingen, Allemagne). Il reste à voir comment elles évolueront à l'avenir pour répondre à un vrai besoin des étudiants européens.