



*fils*santéjeunes

Présentation du dispositif
et synthèse de l'activité **2010**



Pouvoir en parler

Anonyme et gratuit
tous les jours de 8 heures à minuit

3224

(ou depuis portable : 01 44 93 30 74, coût d'une communication ordinaire)

www.filsantejeunes.com

DATES CLÉS

- **1995** : création de la ligne **Fil Santé Jeunes** par le ministère du Travail et des Affaires sociales
Le dispositif est confié à l'École des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France (EPE-IDF), association loi 1901 reconnue d'utilité publique, apolitique et a-confessionnelle, présidée par le Professeur Philippe Jeammet
- **2001** : lancement du site Internet **www.filsantejeunes.com**
- **Depuis 2002** : exercice sous l'égide de l'INPES (Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé) et de la DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale)
- **2008** : **nouveau numéro de téléphone, le 32 24**, conformément au Plan *Santé des jeunes* du ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports
- **2009** : **nouvelle version du site Internet www.filsantejeunes.com** avec plus d'interactivité, un accès facilité à l'ensemble de la documentation, des rubriques informatives et ludiques (quiz, enquêtes, témoignages...)
- **2010** : inscription de Fil Santé Jeunes dans la réorganisation des **dispositifs de prévention et d'aide à distance en matière de santé (PADS)** pilotée par l'INPES et ayant pour objectif de renforcer la qualité de service aux usagers en terme d'accessibilité, de proximité et de niveau de réponse

Une double mission

- **écoute, information et orientation des jeunes** dans les domaines de la santé physique, psychologique et sociale.
- « **observatoire national** » des difficultés des jeunes en matière de santé

Au téléphone et sur Internet, les écoutants-rédacteurs sont des professionnels salariés de l'association EPE-IDF : psychologues, médecins, conseillers conjugaux et familiaux, juristes.

Les adolescents et les jeunes adultes contactent Fil Santé Jeunes pour parler de leur santé. Sous ce terme, s'entendent corps, sexualité, intimité et plus globalement tout ce qui touche à la relation à soi et aux autres. La ligne s'affiche comme généraliste, aucun symptôme n'est mis en avant.

Sur www.filsantejeunes.com, les jeunes internautes trouvent des informations sur toutes les questions de santé liées à l'adolescence et au passage à l'âge adulte. Ils expriment leurs préoccupations et se soutiennent mutuellement par le biais de forums de discussion thématiques. Ils interpellent les professionnels de santé par mail et reçoivent des réponses individualisées.

En 2010, Fil Santé Jeunes, c'est chaque jour :

- **1 157** sollicitations téléphoniques et plus de **600** appels traités ;
- **1 747** visites et **16 207** pages consultées sur le site Internet.

Le cadre

Fil Santé Jeunes est un dispositif de **prévention et d'aide à distance en matière de santé qui s'adresse spécifiquement aux adolescents et aux jeunes adultes**. L'anonymat des appelants ainsi que l'absence de diagnostic ou de prescription au téléphone ou sur Internet sont garantis. **L'écoute est à la fois une mission et un outil**. Il s'agit d'entendre les demandes ou les inquiétudes des jeunes, en les aidant à trouver, en eux et autour d'eux les ressources nécessaires. Le fait qu'un jeune appelle est en soi une démarche importante qui représente souvent une étape dans sa quête d'indépendance, celle-ci pouvant tout à la fois être synonyme de peurs et de désirs. L'entretien au téléphone peut contribuer à la résolution d'une difficulté ou à un mieux être, c'est aussi et surtout **une passerelle vers les professionnels et les structures de proximité**.

La mission d'observatoire

A l'écoute des jeunes qui appellent de toute la France, Fil Santé Jeunes est un témoin des difficultés qu'ils rencontrent dans leur quotidien en matière de santé : transformations liées à la puberté mais également conduites à risques, difficultés d'accès aux soins, questions juridiques et sociales... Chaque appel fait l'objet d'une saisie de données liées à l'âge, au sexe, au statut, au département, au motif de l'appel et à l'orientation proposée. A partir des constats effectués au téléphone et sur Internet, Fil Santé Jeunes initie des enquêtes et propose un colloque annuel sur des sujets émergents.

En 2010, une réflexion a été menée sur l'importance des relations entre pairs à l'adolescence, notamment l'intérêt et les

Colloque Fil Santé Jeunes De l'écoute à l'orientation

organisé par l'EPE-IDF

lundi 17 octobre 2011 à Paris

limites du soutien qu'ils peuvent s'appor-
ter mutuellement face à leurs questions
ou difficultés. Une étude des interactions
entre les jeunes sur les forums de discus-
sions ainsi qu'une enquête auprès d'eux
sur le site Internet Fil Santé Jeunes ont été
réalisées. Ceci a conduit à l'organisation du
colloque annuel de Fil Santé Jeunes sur le
thème *Quand l'adolescent cherche ses pairs*.

Le réseau de partenaires

Pour assurer ses missions, Fil Santé Jeunes s'appuie sur l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels en lien avec la jeunesse. Dans la mesure où ce dispositif a vocation à soutenir les démarches des jeunes vers les adultes ou les structures susceptibles de les accompagner dans le temps, Fil Santé Jeunes va à la rencontre des professionnels sur le terrain pour approfondir sa connaissance des dispositifs destinés aux jeunes (fonctionnement, accessibilité et contraintes spécifiques).

Au téléphone, les professionnels de santé évaluent les demandes des jeunes, les informent et les orientent. Cette orientation tient compte de la situation psychologique et géographique de l'appelant et donne lieu à la délivrance d'une adresse. **La base de données nationale de Fil Santé Jeunes recense plus de 20 000 structures** destinées aux adolescents et aux jeunes adultes dans les domaines de l'accueil,

l'écoute, la santé physique et mentale, l'information, l'orientation, l'insertion, l'hébergement. Cette base de données est mise à jour et enrichie quotidiennement à partir de plusieurs sources d'information : plaquettes, annuaires, sites Internet et fichiers fournis par les partenaires.

Afin d'inscrire dans la durée un travail d'échange et de partage d'informations, de nouvelles conventions de partenariat sont élaborées chaque année. Depuis quatre ans, **Fil Santé Jeunes développe notamment des échanges avec les Maisons Départementales des Adolescents**. La liste des structures partenaires est consultable sur le site Internet www.filsantejeunes.com.

Par ailleurs, Fil Santé Jeunes est régulièrement sollicité par des associations et institutions pour intervenir lors de manifestations (table ronde, stand) ou apporter son expertise au sein de groupes de travail.

Au téléphone

Qui sont les appelants ?

Depuis la création de la ligne, les jeunes représentent près de 90 % des appelants.

Les appelants ont toujours été très majoritairement des filles mais depuis cinq ans, la proportion de garçons augmente progressivement. En 2010, ceux-ci représentent 38,6 % des appelants.

54,5 % des appelants sont des mineurs. Environ 70 % des appelants sont scolarisés : 34,8 % sont collégiens ; 22,6 % sont

Afin que l'ensemble des adolescents et jeunes adultes ait accès à ce dispositif, les professionnels mettent à leur disposition les supports de communication Fil Santé Jeunes (affiches et cartes). En outre, www.filsantejeunes.com est référencé comme site ressource sur les sites Internet conçus à destination des jeunes.

lycéens ; 13,4 % sont étudiants. 18,3 % des appelants sont salariés.

La répartition géographique des appelants est relativement stable d'une année sur l'autre. En 2010, 14,8 % des appels proviennent de la région Ile-de-France et 85,2 % des autres régions. Plus de 70 % des appelants déclarent appeler Fil Santé Jeunes pour la première fois. Un certain nombre de jeunes font à nouveau appel au dispositif pour une demande différente.

Comme chaque année, le bouche à oreille demeure le premier mode de connaissance de la ligne (46,2 % des appelants). Depuis 2007, Internet est devenu le deuxième mode de connaissance (22,3 % des appelants).

Les professionnels font également appel à Fil Santé Jeunes pour évoquer des situations d'adolescents qui les préoccupent.

Ces échanges peuvent leur permettre de prendre de la distance par rapport à une situation, de bénéficier d'un regard extérieur mais aussi de trouver des lieux adaptés aux besoins des jeunes qu'ils accompagnent.

Quelles sont leurs préoccupations ?

Fil Santé Jeunes recueille des paroles sur des sujets intimes, secrets ou tabous, parfois difficiles à aborder d'emblée face à face.

→ **sexualité et contraception : 44,7 % des appels**

Les jeunes appellent nombreux pour parler de sexualité. Les plus jeunes expriment leurs appréhensions à la veille du premier baiser comme à la veille du premier rapport sexuel. Plus âgés, ils posent des questions sur le préservatif, les différents modes de contraception. Les jeunes filles évoquent la peur d'être enceinte, demandent des informations sur la contraception d'urgence ou sur les différentes méthodes d'interruption de grossesse.

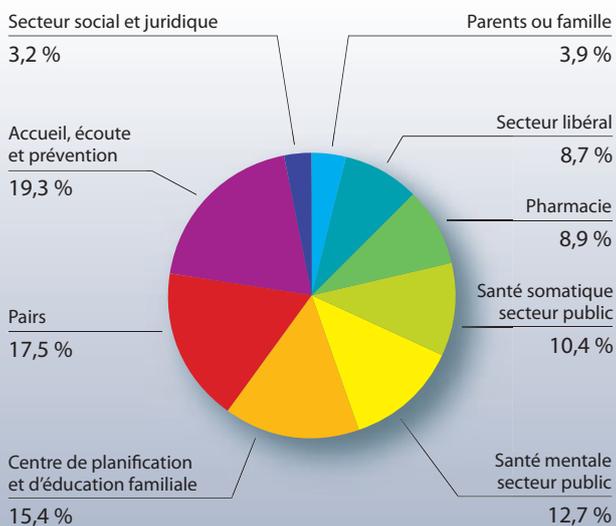
→ **difficultés psychologiques : 19,4 % des appels**

Les troubles du comportement sont décrits dans ces appels. Les jeunes font parfois état de situations ou de symptômes révélant un profond mal-être. Anxiété, angoisse, perte d'estime de soi, addictions, fugue, dépression, s'expriment alors comme des appels au secours. Les idéations suicidaires peuvent émerger de façon brutale ou progressive au cours de l'entretien et traduisent la volonté de mettre fin à une souffrance insupportable.

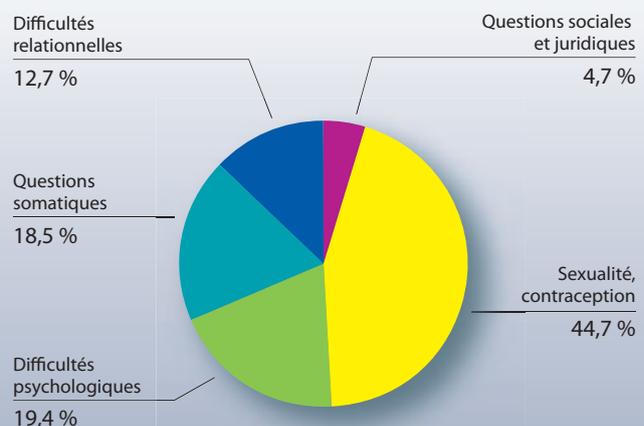
→ **questions somatiques : 18,5 % des appels**

Les jeunes appellent pour parler des transformations de leur corps à la puberté, de sa normalité. Ils questionnent sur une maladie qui les concerne eux ou un proche. Ils s'inter-

Orientations données



Thèmes traités



Désirant renforcer son action auprès des jeunes touchés par une situation de handicap, Fil Santé Jeunes a ouvert en 2010 un nouveau forum de discussion intitulé **Vivre avec un handicap**.

Il s'agit de permettre aux jeunes, valides et/ou en situation de handicap, d'échanger sur leurs ressentis et expériences. En contactant l'EPE-IDF, les professionnels peuvent recevoir gratuitement des flyers « handicap » à diffuser auprès des jeunes.

rogent suite à une information donnée à la radio, à la télé ou lue sur Internet. Ils ont vu un médecin ou ont eu des résultats d'analyse mais ne sont pas sûrs d'avoir compris.

→ **difficultés relationnelles :**
12,7 % des appels

Ces appels portent sur tout ce qui se passe pour le jeune dans sa relation à l'autre : amitié, amour, famille, école. Ils évoquent leur manque de confiance, la confusion de leurs sentiments, les situations de conflit, de rupture ou de deuil. Au moment où leur regard sur eux-mêmes et sur les autres évolue, ce temps d'écoute leur permet d'exprimer leurs doutes et de prendre la distance dont ils ont besoin face à une situation qui les préoccupe.

→ **questions sociales et juridiques :**
4,7 % des appels

Il s'agit majoritairement d'appels de jeunes adultes (18/25 ans) ayant besoin d'informations et cherchant à savoir où s'adresser. Souvent isolés et confrontés à des difficultés juridiques ou d'accès aux soins, ils connaissent peu ou mal leurs droits ainsi que les structures pouvant les aider sur le terrain.

Sur Internet

Depuis 2001, le service d'écoute téléphonique est complété par un site Internet **www.filsantejeunes.com** qui reprend le visuel de l'ensemble des supports de communication Fil Santé Jeunes. Depuis 2009, il propose davantage d'interactivité avec de nouvelles rubriques : foire aux questions, témoignages, enquêtes, quiz.

La documentation

Chaque semaine, de nouveaux articles sont rédigés et mis en ligne par les écoutants-rédacteurs sous forme d'actualités, de brèves ou de dossiers. Les différentes thématiques abordées sont situées dans leur contexte historique, sociologique et scientifique en axant sur la dimension psychologique propre à l'adolescence. En 2010, des dossiers ont été réalisés sur le thème du handicap, du surpoids, de l'accès aux soins et des discriminations. Un tableau relatif aux différentes drogues, leurs effets et conséquences a été publié pour compléter la rubrique « drogue ». Il s'agit autant d'apporter aux jeunes des informations relatives à la santé que de leur proposer des pistes de réflexion sur la relation à soi et aux autres.

Les forums thématiques

En 2010, l'espace Forum a fait l'objet d'une refonte. L'objectif était de le rendre plus attractif et davantage accessible aux jeunes internautes. Six forums thématiques (amour et sexualité ; santé ; contraception ; drogues ; vivre avec la maladie et vivre avec un handicap) offrent aux jeunes un espace d'échanges et de soutien entre pairs. Chaque année, plusieurs milliers de contributions sont publiées. Une charte est à la disposition des internautes, accessible de la page

d'accueil des forums. Elle énonce les règles applicables au fonctionnement de ces forums. Les jeunes internautes apprennent par conséquent que ce qu'ils écrivent sera lu et validé par l'équipe de Fil Santé Jeunes avant d'être mis en ligne.

Depuis 2007, deux fois par semaine, Fil Santé Jeunes va à la rencontre des jeunes sur le site **www.habbo.fr**, communauté virtuelle conçue pour les adolescents. Au sein d'un « Infobus », deux professionnels de Fil Santé Jeunes animent un *chat* avec les adolescents sur un thème qui leur est proposé à l'avance. Au cours de ces sessions, des messages de prévention et d'éducation pour la santé leur sont délivrés.

La boîte à questions

Les jeunes ont la possibilité de poser leurs questions de façon anonyme et confidentielle par mail. Ces mails sont lus par les écoutants-rédacteurs qui apportent une réponse individualisée. En 2010, près de 2000 mails ont été traités. Plus de 25 % de ces mails portent sur l'amour et la sexualité. Pour certains, l'écriture peut également faciliter l'expression du mal-être (environ 25 % des mails). En effet, elle crée une distance supplémentaire à celle de la voix au téléphone et peut permettre aux jeunes d'aborder des sujets plus intimes. La réponse donnée invitera souvent le jeune à appeler pour en parler.

Retrouvez l'ensemble des activités de l'association EPE-IDF sur le site Internet : www.epe-idf.com

Pour recevoir et diffuser les supports de communication Fil Santé Jeunes, contactez le service téléphonique de l'EPE-IDF au 01 44 93 44 64 / telephonie@epe-idf.com ou renvoyer ce coupon à :

École des Parents et des Éducateurs d'Ile-de-France
Service téléphonie - 5 impasse Bon Secours - 75011 Paris



Nom	_____
Institution	_____
Adresse	_____
Code Postal	_____
Ville	_____
Nombre de cartes	_____
Nombre d'affiches	_____
Nombre de flyers « handicap »	_____