



## Jeunes, parents, professionnels, un point d'écoute pour tous : l'expérience viennoise

Les lieux d'écoute sont des ressources de santé importantes du territoire. Chrystelle Gauthier, chargée d'accueil et d'écoute au « Relais Oxyjeunes » à Vienne informe, oriente et prend du temps avec les jeunes et leurs familles. Écoute et dialogue, sans compassion mais dans la compréhension, sont à la base de la relation avec les usagers. Le point écoute est aussi un tremplin vers d'autres ressources, il se situe en appui des professionnels du développement social pour faire réseau.

Créé en 1995, le Relais Oxyjeunes est un point d'accueil et d'écoute pour des jeunes (12-25 ans) et/ou des parents. Il est implanté à Vienne et placé sous la responsabilité du chef de projet prévention sécurité de la communauté d'agglomération du Pays Viennois<sup>1</sup>. Il a une mission de prévention et répond à la demande d'information et d'écoute sur tous les problèmes liés aux comportements des jeunes et au besoin d'une prise en compte des conduites à risques<sup>2</sup> chez les adolescents.

### ACCUEILLIR, ÉCOUTER, ORIENTER

Lieu ouvert et gratuit, le Relais propose des entretiens confidentiels aux jeunes pour parler librement de leurs interrogations, angoisses, doutes. Également aux parents, pour tenter de comprendre et exprimer leurs inquiétudes. Enfin aux professionnels pour réfléchir ensemble.

L'accueil est une fonction essentielle du Relais. Dans un premier temps, l'enjeu est d'entrer en relation avec la personne, de la recevoir telle qu'elle est. Il s'agit d'apporter une aide ponctuelle, qui aide à l'élaboration d'une parole et d'une pensée. Le Relais est donc une structure préventive à l'articulation du sanitaire et du social et non un lieu de soin. Chaque cadre ayant des compétences et des limites, il est parfois nécessaire de « passer le relais », d'où l'importance du travail

en réseau, en partenariat. Beaucoup de jeunes adultes (21/26 ans) sont reçus. La plupart se trouvent en situation instable (des études longues ou un emploi précaire). Certains présentent une difficulté à devenir autonome et à construire une identité. Pour cela, il faut être en mesure d'obtenir un statut social et, sur le plan psychique, en avoir fini avec tous les bouleversements de l'adolescence. Une majorité de filles fréquente le Relais. Il semblerait qu'elles abordent plus facilement en parole la souffrance psychique, alors que les garçons l'agissent et se posent moins de questions. La fréquentation par les 12/15 ans augmente, ce qui peut s'expliquer par le travail actif de partenariat entre le Relais et les établissements scolaires. Très peu d'entre eux arrivent en entretien avec une demande explicite d'aide ou d'écoute. La plupart sont adressés au point écoute par des professionnels ou par des parents inquiets. Ces jeunes manifestent des troubles du comportement (agressivité, instabilité...). Le plus souvent, ils perturbent les classes (agitateurs, meneurs) ou s'isolent.

### RESTAURER LE DIALOGUE

Pour certains (12-18 ans), la première rencontre a lieu par l'intermédiaire des parents. C'est un moment important, même si le jeune peut se montrer fermé et sur la défensive. Les parents expliquent leur point de vue, leurs inquiétudes, leurs angoisses. Bien souvent, il s'agit de restaurer un dialogue. À l'adolescence, le conflit des générations est souvent évoqué et l'autorité des parents mise à mal. Dans un second temps, les entretiens sont individuels. Les parents (en particulier des mères seules) qui se rendent au point écoute, semblent démunis dans leur relation avec leur enfant. Ils demandent conseil. Ils ont perdu leur points de repère et font appel à un savoir technique : « Qu'est-ce que je

dois faire ? ». C'est souvent le ou les parents qui ont besoin d'être écoutés, entendus, rassurés. Pour eux, le premier entretien est souvent un temps de décharge donnant lieu à un important travail de dédramatisation qui peut aussi se faire au sein de groupes de parole parents. Quel que soit le motif de l'entretien, les usagers se sentent dans une impasse. Ce qui prédomine chez eux est un sentiment de mal-être. Les personnes rencontrées sont souvent désorientées, anxieuses de l'avenir, insécurisées par l'absence de valeur, de points de repère. L'écoute se veut transversale tant les problèmes soulevés sont nombreux et diversifiés<sup>3</sup>. Il s'agit de reformuler ce que la situation signifie pour la personne, en s'attachant plus à la personne elle-même qu'à son problème. L'atténuation du sentiment de solitude libère en quelque sorte la personne et son pouvoir de réflexion sur la situation...

Au-delà de l'accueil et de l'écoute, le Relais participe à des « projets santé », met en place des actions inter partenariales de prévention des conduites à risques, et des actions d'appui aux professionnels dans le cadre de la politique de la ville (soutenir, renforcer, dynamiser le réseau de professionnels). ■

Chrystelle GAUTHIER

1. Financeurs : 75 % la CA du Pays Viennois, 15 % le CG de l'Isère, et 10 % la Ddass Isère. Projet initié dans le cadre de la politique de la ville.

2. On appelle conduite à risque l'exposition du jeune à une probabilité non négligeable de se blesser ou de mourir, ou de mettre sa santé en péril.

3. En 2004 : 30 % des difficultés relationnelles jeunes / parents ; 23 % des conduites addictives ; 18,5 % des troubles du comportement ; 12,5 % des difficultés scolaires ; 8 % des idées suicidaires.