

Evaluation de la ligne d'écoute de Nightline France

Synthèse des enseignements p. 2

Annexe méthodologique p. 8

Annexe Récits individuels p. 11

Créée en 2016, l'association Nightline France est engagée pour l'amélioration de la santé mentale des jeunes et des étudiant·es, qui représente une population particulièrement exposée à des facteurs de risque. L'association est aujourd'hui implantée dans plusieurs régions françaises et regroupe près de 400 bénévoles. L'action de l'association se décline en plusieurs axes stratégiques :

- Au niveau individuel, informer et outiller les personnes pour les soutenir et leur permettre d'être plus autonomes face à leurs défis personnels ;
- Au niveau collectif, créer des environnements de soutien, favorisant l'entraide et la solidarité, renforçant les capacités des personnes et leur pouvoir d'agir ;
- Au niveau systémique, œuvrer pour l'amélioration des politiques publiques dans une perspective de promotion de la santé et de prévention des risques, en formulant des recommandations et en s'inscrivant dans un réseau partenarial.

Nightline a souhaité évaluer les effets de sa ligne d'écoute, qui demeure son action phare, en menant une série d'entretiens avec un échantillon de bénéficiaires. Dans le cadre de ce service, des bénévoles de l'association, tou·te·s étudiant·es formé·es, et accompagné·es par des professionnel·les, reçoivent les appels téléphoniques d'étudiant·es ayant besoin d'un soutien ponctuel ou récurrent, et répondent également aux tchats, tous les soirs de 21h à 2h30. Les écoutant·es adoptent une posture d'écoute sous-tendue par quatre principes fondamentaux : la non-directivité des échanges, leur confidentialité, l'anonymat des appelant·es et des écoutant·es, et le non-jugement.

L'évaluation devait permettre à la fois de mieux connaître le profil des appelant·es, de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du service proposé, d'en évaluer les effets et de saisir l'importance que la dimension de pair à pair de la ligne d'écoute a pour les étudiant·es qui la contactent.

Méthodologie

L'évaluation a reposé sur 22 entretiens semi-directifs, réalisés entre avril et décembre 2024 à distance, par téléphone ou en visio par les sociologues du cabinet Asdo études.

La conduite des entretiens s'est inscrite dans une démarche compréhensive, située au plus près du sens vécu par les personnes. L'objectif était de favoriser un dialogue où les appelant·es se sentent pleinement écouté·es et compris·es, et de créer un espace d'expression libre, où ils et elles ont pu partager leurs expériences sans crainte de jugement ou de malentendus.

L'analyse des entretiens a permis de dégager des éléments concernant les parcours biographiques des étudiant·es interrogé·es, sur leurs motivations à contacter Nightline, sur leurs facteurs de satisfaction, ainsi que sur les effets expérimentés du recours à la ligne d'écoute.

Pour une description détaillée de la méthode, se reporter à l'annexe de cette synthèse.

Des appelant·es fortement concerné·es et impacté·es par les questions de santé mentale

Les profils des appelant·es interrogé·es révèlent une population impactée et concernée par les enjeux de santé mentale. La plupart font état de problématiques diverses, oscillant entre des troubles durables (anxiété, dépression) et des difficultés plus ponctuelles exacerbées par des événements contextuels (stress lié aux études, ruptures, conflits familiaux). Toutefois, derrière des motifs apparemment circonstanciels se cachent souvent des situations personnelles complexes issues des parcours de vie.

Le manque d'indépendance financière, rendant parfois complexe une prise en charge psychologique, vient s'ajouter aux difficultés rencontrées par ces jeunes, accentuées par un environnement familial parfois peu sensibilisé aux enjeux de santé mentale. Une partie est placée en situation de non-recours aux soins du fait de ressources financières insuffisantes et/ou d'une non-connaissance des dispositifs permettant de consulter un·e psychologue gratuitement. Pour d'autres, il peut y avoir une tendance à s'auto-censurer pour ne pas représenter une charge trop lourde pour leur famille.

Par ailleurs, si les étudiant·es interrogé·es font appel à Nightline dans l'objectif de créer un espace dans lequel il est possible pour eux·elles de s'exprimer à propos de leurs difficultés, c'est en premier lieu parce qu'il leur est difficile de le faire dans leurs sphères relationnelles.

« J'avais l'impression qu'il y avait une sorte de barrière en plastique, devant moi, quand je parlais avec les gens. Je n'avais pas l'impression de réellement être écoutée ou de vraiment exister pendant la conversation. » Cécilia, 21 ans

Tou·te·s expriment un sentiment d'isolement, qu'iels se sentent incompris·es par leur entourage familial ou amical, ou qu'il leur soit impossible de voir leurs proches du fait d'un éloignement géographique

(déplacements liés aux études) ou de les contacter du fait d'un décalage temporel (lorsque le besoin de parler se fait sentir au milieu de la nuit).

« Surtout, j'en parle pas à mes parents, parce que la dernière fois que j'en ai parlé, je me suis fait engueuler. Ils m'ont dit que j'étais un faible de penser ça. Donc depuis ce moment-là, je leur parle plus beaucoup de grand-chose qui me concerne. » Adrien, 19 ans

« Il était assez tard. Le lendemain, [ma mère] travaillait, moi j'avais cours, donc fallait pas... Je ne pouvais pas l'embêter. » Asma, 18 ans

« Moi dans ma situation particulière quand ça va pas la journée soit je sors soit j'essaye de me changer les idées autrement je sais que ma psychologue si je lui envoie un message les ¾ du temps elle répond, je peux contacter des amis, des proches... [...] Les angoisses sont plus présentes la nuit que la journée » Alexia, 20 ans

Un sentiment d'apaisement permis par le cadre d'écoute de Nightline

La qualité de l'écoute proposée par les bénévoles est un élément central de la satisfaction exprimée par les appelant·es.

« La bénévole que j'avais en face était très très gentille, elle m'a expliqué que si y'avait des choses que je voulais pas dire puisqu'elle m'a posé des questions elle m'a dit si tu veux pas répondre tu dis juste que tu veux pas répondre ou tu réponds pas... Elle a réussi quand même à me mettre assez en confiance. » Lucile, 24 ans

L'approche non-directive, respectueuse et empathique, sans visée prescriptive, correspond aux attentes des utilisateur-trices. Le dispositif Nightline se distingue ainsi des échanges avec des proches ou des professionnel·les, en offrant une neutralité et un anonymat propices à la verbalisation sans contrainte. Ce cadre permet aux jeunes d'évacuer leurs souffrances sans crainte d'être jugé·e·s, tout en bénéficiant d'un soutien adapté à leurs besoins.

« Pendant l'échange... C'est quand même un peu comme... comme si je relâchais mes émotions...

[...] Et je dirais que ça m'a fait du bien. »

Amélie, 21 ans

Le premier effet du contact avec Nightline exprimé par les étudiant·es, qui est aussi le plus déclaré, est un sentiment de « soulagement », de « relâchement », d'« apaisement » éprouvé suite à une accumulation de tensions, pouvant donner lieu à une « crise » nocturne, à laquelle la possibilité de verbaliser offre une résolution.

« La personne a compris que ça m'inquiétait, que j'étais complètement en panique et donc, voilà, qu'elle a essayé d'orienter un peu, pour qu'on puisse discuter de manière posée, qu'on y aille étape par étape et pas y aller d'un coup et puis pour directement... ce que je ressentais c'était vraiment qu'on prenait le temps de discuter et que c'était pas... qu'il fallait que ce soit traité en 5 minutes. » Thomas, 18 ans

Au-delà de cet effet immédiat, le soulagement ressenti peut ouvrir une porte à d'autres effets s'exprimant sur une temporalité plus longue, en permettant une meilleure gestion et une meilleure compréhension de ses émotions, ouvrant la voie à une plus grande autonomie.

Une capacité à mieux comprendre sa situation permise par la posture d'écoute active des bénévoles

L'un des effets marquants des échanges avec Nightline est d'aider les étudiant·es à prendre du recul sur leur situation et à mieux la comprendre. Ce processus est permis par les questions posées par les écoutant·es, qui invitent les appelant·es à plus de distance vis-à-vis de leur problématique, et finalement à une plus grande réflexivité. Il apparaît que le cadre d'expression offert par Nightline et les techniques d'écoute active pratiquées par les écoutant·es produisent une interaction favorisant le retour sur soi et permettant le « pas de côté » nécessaire à la saisie de ses problématiques sous un angle nouveau.

« Il y a quand même pas mal de trucs que je fais et que je ne comprends pas, et là, ça m'a aidé à éclaircir certains plans » Adrien, 19 ans

Pour d'autres appelant·es, cette prise de recul, permise par le fait même d'être invité à réfléchir sur soi par un·e écoutant·e, permet de dissiper la confusion qui accompagne souvent le sentiment de « crises » au pic desquelles iels joignent Nightline.

« Je ne voulais pas rester figé dans cette chose qui faisait que c'était un cercle, dans lequel j'étais enfermé. (...) Je me suis dit, je vais essayer de parler à Nightline. Ils restent neutres, ils posent des questions qui permettent de te comprendre plus. Ça permet aussi de changer les idées, ça permet de penser à autre chose. On gagne un certain détachement par rapport à la situation. » Benoit, 21 ans

Nightline, une expérience préalable au suivi par des professionnel-le-s de santé

Au-delà des effets sur l'état émotionnel des étudiant-es, les échanges avec Nightline produisent des effets qui se prolongent dans les pratiques, en affectant les parcours de soins des appelant-es.

Pour certain-es, l'appel à Nightline constitue une première étape vers un accompagnement professionnel. Les étudiant-es concerné-es peuvent déjà avoir consulté un-e psychologue par le passé, sur une durée plus ou moins longue, de façon plus ou moins volontaire (quand ils surviennent au moment de l'adolescence, certains suivis sont prescrits par un médecin généraliste, par les parents, ou recommandés par un-e enseignant-e), mais ne pas avoir consulté depuis longtemps, en tout cas pas depuis leur entrée dans la « vie d'adulte ».

« Après avoir parlé à quelqu'un [chez Nightline], je me suis dit que c'était peut-être une bonne idée de redemander un rendez-vous... Ça m'a fait réaliser que j'avais encore des choses à régler avec le psy. » Thomas, 18 ans

Certain-es peuvent de surcroît conserver un mauvais souvenir de ces consultations, à plus forte raison quand elles ont été vécues comme subies, ou qu'elles demeurent associées à des périodes douloureuses ou traumatiques, en particulier pour les consultations conseillées pour remédier à des problèmes survenant dans le cadre de l'école.

D'autres étudiant-es peuvent manifester une envie d'entamer un suivi, sans savoir comment s'y prendre, ou sans savoir exactement à quoi s'attendre, retardant l'échéance. L'expérience vécue lors des échanges avec Nightline peut alors aider à franchir le pas.

Nightline, une expérience complémentaire du suivi par des professionnel-le-s de santé

Pour d'autres étudiant-es ayant contacté Nightline, la ligne d'écoute vient constituer un espace alternatif et complémentaire à la consultation des professionnel-les de santé, vécu comme indispensable pour gérer des moments douloureux de façon autonome, en parallèle d'un suivi traditionnel.

Ici, Nightline vient s'articuler à un parcours de soin déjà structuré autour de la consultation régulière d'un-e ou de plusieurs professionnel-les de santé, qu'il s'agisse de psychologues, de psychiatres ou de médecins généralistes. Nightline vient alors, dans un second temps par rapport à l'entrée dans le parcours, fournir un service supplémentaire, incorporé au répertoire de pratique des étudiant-es, et valorisé pour ses qualités complémentaires d'un suivi médical plus classique, formel et institutionnalisé.

« Depuis quelques mois, j'ai un suivi avec trois personnes : mon psychiatre, ma psychologue, et deux médecins généralistes (...). La semaine dernière je me sentais moins bien que d'habitude. Je me disais que ça serait bien de parler avec quelqu'un, sans but médical. (...) [Nightline] maintenant c'est quelque chose qui est dans ma trousse à outils. » Brice, 21 ans

Le fait que Nightline soit situé en dehors de la sphère médicale, tout en s'inscrivant dans le domaine de la santé mentale par l'ouverture d'un espace d'écoute bienveillant et non-jugeant, permet à certain-es étudiant-es d'avoir un échange à la fois « sérieux » et informel, comme une simple « discussion ».

Dans ces cas de figure, Nightline est bien conçu comme un service complémentaire : il n'entre pas en concurrence avec le suivi médical, ne le précède ni le prolonge, mais offre une alternative. Ainsi l'existence même de la possibilité d'avoir recours à Nightline, « en cas de besoin », est vécue comme un élargissement du champ des possibles en matière de soin.

« Rien que de savoir que ça existe c'était un peu mon attente, et ça j'étais contente... [...] Rien que le fait que ça puisse être possible, c'était révolutionnaire. [...] Et quand j'y pense, je me dis que c'est révolutionnaire en fait de savoir que le soir, à n'importe quel moment, tu peux prendre ton téléphone, envoyer un message et t'endormir direct. » Melyssa 24 ans

Les échanges avec Nightline participent à normaliser la verbalisation des maux

Par ailleurs, un effet notable de la fréquentation de la ligne d'écoute de Nightline concerne la légitimité accordée par les étudiant·es à la verbalisation de leurs maux. La plupart des étudiant·es interrogé·es font part de réticences plus ou moins fortes à parler d'eux/elles et de leurs problèmes personnels au sein de leurs cercles familiaux, amicaux, voire auprès de professionnel·les de santé. Cette réticence est partagée indépendamment des ressources relationnelles dont disposent concrètement les appelant·es : même en relation avec des personnes disposées à les écouter, il est souvent difficile pour ces étudiant·es de s'exprimer, en raison de tabous.

En outre, les étudiant·es interrogé·es témoignent pour la plupart avoir été conduit·es, suite à leurs échanges avec Nightline, à considérer davantage la santé mentale comme un sujet d'intérêt commun sur lequel il serait facile de partager, d'échanger et de se confier. Ainsi pour certain·es, Nightline constitue un premier pas dans une démarche plus large d'ouverture à la thématique même de la santé mentale.

Cette « ouverture » s'accompagne également pour certain·es d'une réassurance quant à la reconnaissance de leurs maux, de leurs angoisses. Pouvoir nommer, partager, échanger à propos de sa problématique, en quelque sorte en la normalisant sans la banaliser, leur permet d'adopter à son égard une attitude plus pragmatique en naviguant entre les manières de les « gérer ».

« Je pense que je suis plus ouvert. J'en parle plus facilement. Ça fait partie d'un processus d'ouverture et de discussion sur la santé mentale. (...) Du coup, je suis moins inquiet sur le fait d'avoir des angoisses. Je sais qu'il y a plusieurs manières de les gérer. »

Thibault, 21 ans

Une philosophie de l'échange « pair à pair » qui favorise l'expression et le sentiment d'être entendu·e et compris·e

Le fait que les échanges avec la ligne d'écoute soient fondés sur des relations de pair à pair (d'étudiant·es à étudiant·es), joue également un rôle décisif dans la création d'un climat de confiance, participant aux effets positifs constatés de la ligne d'écoute. La proximité générationnelle et l'homologie des positions facilitent la verbalisation des difficultés, permettant aux appelant·es de se sentir compris·es, sans avoir à se justifier.

La conscience d'échanger avec des personnes du même âge est le premier facteur facilitant évoqué par les étudiant·es. Les appelant·es insistent sur l'importance de dialoguer avec des écoutant·es qui, du fait de se situer au même âge de la vie, ont de fortes chances de partager des expériences similaires, ce qui réduit la distance perçue dans la relation d'aide et favorise un sentiment de compréhension mutuelle. Dans les discours, la notion d'âge se mêle à celle de génération : au-delà du fait de se situer au même âge de la vie – moment d'une trajectoire biographique – les étudiant·es évoquent l'importance de se sentir appartenir à une même cohorte d'individus ayant été socialisé·es dans des conditions et des environnements comparables, en tout cas plus proche que ceux qu'ont pu connaître des personnes aujourd'hui plus âgées.

« C'est un lien culturel important qu'on a entre personnes d'à peu près le même âge. On a grandi dans à peu près les mêmes conditions. Alors que des personnes très âgées ont des points de vue différents sur plein de choses qui tiennent à cœur à la génération actuelle. » Lucile, 24 ans

L'enjeu de l'appartenance à une même génération semble particulièrement se cristalliser autour de la question même de la santé mentale. Certain·es appelant·es considèrent que les étudiant·es de leur génération sont mieux sensibilisé·es aujourd'hui aux questions de santé mentale, ce qui leur confère une aptitude particulière à l'écoute.

D'autres étudiant·es établissent des liens directs entre les conditions sociales et politiques dans lesquelles les individus sont socialisé·es et les enjeux de santé mentale auxquels ils sont confronté·es, rejoignant le sentiment général d'une forme de communauté entre les jeunes, du point de vue de leur façon d'être concerné·e·es et impacté·es par ces enjeux.

Parmi les étudiant·es interrogé·es, ceux·celles témoignant de difficultés personnelles directement liées à leurs études ont indiqué ressentir une forme d'isolement particulier, qui renvoie au sentiment de vivre une situation que ne peuvent pas (ou difficilement) comprendre leurs proches ne partageant pas leur statut d'étudiant·es. De fait, les enjeux de santé mentale des appelant·es de la ligne d'écoute de Nightline sont régulièrement liés à la pression académique vécue par les étudiant·es, et le fait de savoir que l'écoutant·e partage un socle expérientiel comparable est perçu comme un vecteur de réassurance.

Le choix de Nightline motivé par l'accessibilité, l'anonymat et l'inclusivité du service

Parmi les motivations qui ont poussé les étudiant·es à utiliser Nightline la première fois, le facteur le plus récurrent est le fait de pouvoir contacter Nightline par tchat : sur les 22 étudiant·es interrogé·es, 20 ont systématiquement privilégié cette modalité. Il s'agit souvent de l'élément le plus plébiscité en comparaison d'autres dispositifs qui ne proposent qu'une modalité de contact téléphonique. Le tchat représente ainsi une alternative d'expression pour des étudiant·es qui n'ont pas toujours l'habitude d'aborder des problématiques intimes et encore moins de les verbaliser.

L'anonymat et l'absence d'inscription sont également largement cités. Pour beaucoup d'étudiant·es, il est important d'échanger avec une personne qu'ils ne connaissent pas et avec qui ils ne possèdent pas de lien. Pour certain·e·s étudiant·es, le tchat garantit un anonymat indispensable au contact d'une ligne d'écoute.

Par ailleurs, le fait que Nightline soit un dispositif gratuit pour les appelant·es est absolument essentiel. Cela le rend accessible à des populations pour qui il serait absolument inenvisageable d'utiliser un dispositif payant même s'il était peu coûteux.

Une tension dans les attentes des appelant·es entre demande de neutralité et désir de proximité

Une des particularités de la ligne d'écoute de Nightline est d'offrir un cadre d'écoute caractérisé par la neutralité des écoutant·es et la non-directivité des échanges. Pour la très grande majorité des appelant·es, ce cadre permet la production d'une parole qui n'aurait pas été possible dans d'autres cercles, familiaux, amicaux, voire dans le cadre de la fréquentation de professionnel·les de santé, du point de vue de certain·es étudiant·es témoignant de mauvaises expériences en la matière. La posture de neutralité des écoutant·es, dédié·es à accompagner la verbalisation des appelant·es, contribue à installer un climat de bienveillance et de non-jugement ressenti et apprécié comme tel.

Un point de tension apparaît cependant dans les discours d'une partie des étudiant·es interrogé·es, qui ont pu exprimer un sentiment de frustration face à ce qui a pu être perçu dans certains cas minoritaires comme un excès d'impersonnalité des échanges, parfois vécu comme une trop grande distance. Sans que cette tension ne constitue un facteur majeur d'insatisfaction, elle semble néanmoins désigner un axe de réflexion à explorer par Nightline pour élargir davantage son champ des possibles en matière de posture d'écoute et d'accueil de la parole.

Un soutien innovant, complémentaire aux dispositifs de suivi traditionnels

L'évaluation de la ligne d'écoute de Nightline France met en lumière des résultats significatifs quant aux effets du dispositif qui participe au mieux-être des étudiant-es qui y ont recours. La ligne d'écoute répond à une attente partagée par les appelant-es : celle de pouvoir verbaliser ses maux dans un espace neutre, accessible et bienveillant où la parole des jeunes peut être accueillie, valorisée et entendue.

Parmi les principaux facteurs expliquant le recours à Nightline, quatre dimensions ressortent clairement : l'accessibilité, la gratuité, l'anonymat et le format tchat. Ce dernier constitue un élément clé pour un public qui valorise la flexibilité et la possibilité de s'exprimer sans contrainte, dans un espace sûr où le non-jugement est garanti. La dimension de pair à pair joue également un rôle décisif dans la création d'un climat de confiance.

Un enseignement central de l'évaluation concerne la multiplicité des effets de la ligne d'écoute Nightline. Ces derniers se déclinent en premier lieu selon la temporalité : certains sont vécus dans l'immédiat et s'inscrivent plutôt dans le court terme, apportant une amélioration immédiate du bien-être, tandis que d'autres se déploient dans une temporalité plus longue et affectent plus durablement le rapport des appelant-es à la santé mentale. Ensuite, ces effets se déclinent selon leur domaine d'efficacité : certains se repèrent dans le domaine de l'état émotionnel, d'autres dans celui des comportements et des pratiques de soin, d'autres enfin dans le domaine des représentations vis-à-vis de sa propre santé, et de la thématique de la santé mentale en général.

Finalement, l'évaluation révèle une complexité des enjeux de santé mentale chez les étudiant-es, et pointe une dynamique par laquelle les modalités d'écoute par les pairs peuvent se construire en complémentarité des dispositifs de suivi traditionnels, invitant à poursuivre les recherches sur le renouvellement des stratégies de soutien en santé mentale.



57 rue Eugène Carrière
75018 Paris
T 01 53 06 87 90
contact@asdo-etudes.fr
www.asdo-etudes.fr

Février 2025

Annexe méthodologique

Méthodologie

L'évaluation a reposé sur 22 entretiens semi-directifs, réalisés entre avril et décembre 2024 à distance, par téléphone ou en visio. Ces entretiens ont été enregistrés, avec le consentement des participant·es, recueilli par un formulaire spécifique suite à la prise de rendez-vous. Lors de l'analyse, nous avons mobilisé conjointement ces trois sources (enregistrement, notes exhaustives d'entretien et fiche synthétique) pour conduire une analyse thématique, puis typologique des entretiens. La conduite des entretiens s'est inscrite dans une démarche compréhensive, située au plus près du sens vécu par les personnes, sans imposer a priori une grille de questionnement trop rigide, en se montrant disponible à la singularité des discours et des expériences. Lors des entretiens, nous avons adopté une posture d'écoute active, permettant à la fois de suivre la logique propre du discours des personnes et des motifs qu'elles ont invoqués pour rendre compte de leurs actes et de leurs représentations, et de contrôler l'effet « d'imposition » que peut produire le fait de poser aux personnes des questions qui ne se posent pas forcément à elles.

L'objectif était de favoriser un dialogue où les appelant·es se sont senti·es pleinement écouté·es et compris·es, où leurs besoins spécifiques et leurs perspectives étaient au cœur de l'évaluation. Cette approche visait à créer un espace d'expression libre, où les appelant·es ont pu partager leurs expériences sans crainte de jugement ou de malentendus. Pour cela, nous avons utilisé des techniques d'entretien semi-directif, combinant des questions ouvertes pour encourager l'expression personnelle, et des questions plus ciblées pour approfondir certains aspects spécifiques de l'expérience des appelant·es.

Les étudiant·es volontaires ont été recrutés via un formulaire d'inscription en ligne, diffusé via deux canaux : sur les réseaux en ligne de Nightline, et par une fenêtre de dialogue à l'issue des échanges par tchat avec Nightline. Le formulaire d'inscription, ainsi que l'ensemble de la procédure de recrutement des participant·es à l'étude, ont été gérés par Asdo études. Les volontaires étaient systématiquement invité·e·s à laisser leur coordonnées et à confirmer leur consentement à participer à l'étude. Chaque entretien a été précédé d'une première prise de contact par sms puis par téléphone, pour présenter le principe de l'évaluation, le déroulé des entretiens, et fixer un rendez-vous avec les étudiant·es. Ce premier échange a permis de s'assurer de vive voix du consentement des personnes à participer à l'étude, et également de filtrer les potentiels « faux·sses » appelant·es ou canulars, en nous assurant de l'authenticité de la motivation de la personne – le cas ne s'étant pas présenté lors du déroulement de l'évaluation.

Il faut signaler ici un biais potentiel induit par le mode de recrutement des participant·es à l'étude, en particulier concernant celles et ceux ayant été recruté·es via le formulaire diffusé via les réseaux de Nightline. On peut raisonnablement supposer que les personnes n'ayant fait appel à Nightline qu'une fois et n'ayant pas été satisfaites avaient peu de chances de figurer parmi les abonnés de ces réseaux, et donc de figurer parmi les participant·es recruté·es via ce canal. Ce biais est sans doute moins présent concernant les participant·es recruté·es via le formulaire proposé en fin d'échange par tchat. Ces éléments sont à prendre en compte pour mettre les résultats en perspective.

Par ailleurs, une personne au sein de l'échantillon était bénévole au moment de l'entretien mené dans le cadre de l'évaluation, après avoir été en position d'appelante : son expérience positive l'avait motivée à initier le processus, la sélection et la formation, pour pouvoir passer « de l'autre côté ». Son expérience n'a pas été mobilisée dans le cadre du rapport évaluatif.

Il faut également signaler que les résultats de l'évaluation n'ont pas vocation à donner une image statistiquement représentative de la population totale des appelant-es de Nightline, en raison d'une part de la petite taille de l'échantillon, et d'autre part des potentiels biais rappelés plus haut. L'analyse approfondie des entretiens permet en revanche une compréhension de l'expérience des appelant-es au contact de la ligne d'écoute de Nightline, en réinscrivant cette expérience dans les trajectoires de vie singulière des personnes. En d'autres termes, si les résultats ne sauraient être généralisés pour donner une mesure quantitative des effets constatés, ils apportent un éclairage qualitatif précieux sur la façon dont s'articulent les enjeux individuels des personnes et le soutien apporté par Nightline.

Les prénoms des étudiant-es interrogé-es ont été remplacés par des pseudonymes, afin de préserver leur anonymat.

Echantillon

Caractéristiques des appelant-es interrogé-es

| Alias | Genre | Âge | Tel/Tchat | Nombre contacts |
|-----------|-------|-----|-----------|-----------------|
| Cécilia | F | 21 | Tchat | 5 |
| Asma | F | 18 | Tchat | 1 |
| Amélie | F | 21 | Tchat | 1 |
| Diego | H | 27 | Tel | 2 |
| Adrien | H | 19 | Tchat | 1 |
| Charlotte | F | 20 | Tchat | 1 |
| Lucile | F | 24 | Tchat | 1 |
| Charlène | F | 20 | Tchat | 4 |
| Melyssa | F | 24 | Tchat | 3 |
| Aurore | F | 18 | Tel | 1 |
| Mathilde | NB | 23 | Tchat | 5 |
| Alexia | F | 20 | Tchat | 2 |
| Liz | F | 22 | Tchat | 2 |
| Benoît | H | 21 | Tchat | 4 |
| Brice | H | 21 | Tchat | 2 |
| Layla | F | 23 | Tchat | 10 |
| Isaac | H | 22 | Tchat | 1 |
| Thomas | H | 18 | Tchat | 1 |
| Youness | H | 20 | Tchat | 1 |
| Cécile | F | 19 | Tchat | 3 |
| Daphnée | F | 19 | Tchat | 1 |
| Thibault | H | 21 | Tchat | 1 |

Les étudiant·es qui ont répondu à l'enquête présentent des caractéristiques sociodémographiques relativement diverses, tant du point de vue de l'âge, du genre que des études suivies. L'âge moyen de notre population est d'environ 21,1 ans, soit un peu plus jeune que la moyenne nationale qui était de 22,6 ans en 2020 pour l'ensemble des étudiant·es à l'Université (OVE, 2020). Comme la population étudiante nationale, une petite majorité de répondant·es sont des femmes : 13 contre 8 hommes et 1 non-binaire. Une majorité habitent chez leurs parents (12) ; parmi ceux·celles qui ont décohabité, sept dépendent totalement ou partiellement du soutien financier de leur famille ; seulement trois subviennent à leurs besoins de façon totalement indépendante (deux étudient en alternance et une cumule deux travaux en parallèle de ses études).

Les étudiant·es qui ont contacté Nightline ont connu le service de différentes manières : 6 l'ont découvert lors d'une recherche ciblée sur internet, 5 grâce à une communication de leur université (brochure, mail, stand, événement...), 4 grâce à la recommandation d'un·e ami·e, 3 sur les réseaux sociaux, et 1 sur recommandation de sa psychologue. Nous ne possédons pas l'information pour 3 étudiant·es. Sur les 22 étudiant·es que nous avons interrogé·es, 9 avaient déjà fait usage d'autres dispositifs : SOS Amitié, le 3114, Fil Santé Jeunes, Comment on s'aime, et potentiellement d'autres dont iels ne se rappelaient plus le nom. Il existe parmi ces étudiant·es différentes modalités d'usage des lignes d'écoute et donc différentes façons de situer Nightline parmi les autres dispositifs qu'iels connaissent/utilisent.

Le fait que Nightline ne soit pas un dispositif spécialisé, mais au contraire une ligne d'écoute à destination de tous·tes les étudiant·es, contribue à rendre le service inclusif. D'autres lignes d'écoute sont associés à des problématiques spécifiques : solitude, suicide, addictions... dans lesquelles certain·es appelant·es ne se retrouvaient pas. Nightline n'est pas perçue comme excluante : aucun·e étudiant·e ne s'est posé·e la question de savoir si la problématique qu'iel rencontrait relevait du champ d'action de la ligne. Au contraire, le dispositif est perçu comme particulièrement inclusif : d'aucuns évoquent par exemple le fait que les « sujets LGBT » soient plus faciles à aborder avec Nightline qu'avec d'autres dispositifs. L'anonymat et l'absence d'inscription sont également largement cités.

Par ailleurs, les appelant·es interrogé·es ont en commun d'être à la fois fortement concerné·es et impacté·es par les enjeux de santé mentale. Les étudiant·es de l'échantillon peuvent ainsi être caractérisé·es du point de vue de leur « culture psychologique » d'une part, et des problématiques de santé mentale qui les affectent d'autre part.

Annexe : Récits individuels

Asma, 18 ans, étudiante en 1^{ère} année de psychologie à l'université

Asma a 18 ans et est étudiante en 1^{ère} année de psychologie à l'université. Elle vit chez ses parents avec son petit frère et n'a pas besoin de travailler pour subvenir à ses besoins. Lorsqu'elle était encore au collège, Asma a subi du harcèlement de la part de camarades de classe. A cette époque, son état de santé mentale est fortement perturbé, elle estime a posteriori avoir vécu une dépression et évoque avoir « pensé à partir ». Elle refuse d'en parler à qui que ce soit par honte mais, alertée par la chute de ses résultats, une de ses enseignantes comprend la situation et la redirige vers l'infirmière qui l'incite à rencontrer un psychologue dans une Maison des Adolescents. Même si ces quelques consultations lui ont indirectement permis d'aborder le sujet avec ses parents, elle estime qu'elles ne l'ont pas beaucoup aidée. Ce n'est qu'avec l'entrée au lycée, le changement de cercle de connaissances et la fin du harcèlement que sa situation s'améliore. Cependant, certaines problématiques de fond subsistent : elle alterne entre des périodes durant lesquelles « tout se passe bien » et d'autres périodes de rechute durant lesquelles elle est sujette à de l'anxiété, du stress et « des idées noires ». Elle cherche une nouvelle fois de l'aide mais ne trouve pas le soutien qu'elle aurait aimé avoir : d'abord auprès de son médecin traitant qui minimise ses problèmes du fait de son âge et ne lui donne pas le sentiment d'être écoutée ni comprise, puis avec la psychologue de son lycée qui souhaite mettre au courant ses parents malgré ses refus.

Le jour de l'appel à Nightline, Asma a dû, dans le cadre de ses cours, travailler en groupe avec l'une des personnes qui l'avaient harcelée au collège. Cet événement a ravivé de fortes angoisses qu'elle n'a pas eu l'occasion d'exprimer auprès de ses ami-es car aucun n'était présent à ses côtés. Le soir, lorsqu'elle était seule, Asma fait une « crise d'angoisse » : celles-ci peuvent durer de 5 minutes à 1h environ, et interviennent souvent en soirée lorsqu'il est trop difficile pour elle de se confier à ses proches par peur de les déranger. Elles se manifestent la plupart du temps par des difficultés respiratoires, des pleurs, une confusion mentale et physique, une impression de mourir... Ces « crises » étant régulières, Asma a conscience de la nécessité de se distraire et de penser à autre chose pour calmer son angoisse : elle nous confie avoir pour habitude de compter les voitures ou de regarder un dessin-animé pour faire passer sa « crise ».

La solution la plus efficace pour elle reste cependant de parler à quelqu'un. En se rappelant de l'existence du service Nightline qu'elle a connu grâce à un mail de son université, elle décide de franchir le pas :

« **Asma** : *J'avais besoin juste d'avoir quelqu'un à qui parler. Ma crise d'angoisse était bien installée et il fallait juste que je m'en débarrasse... (...) j'avais peur que la crise soit beaucoup trop forte et que je ne sois pas en capacité de gérer ce qui allait se passer après.*

Enquêteur : Ça t'es déjà arrivé ?

Asma : Oui. »

Elle décide donc de contacter Nightline par tchat. Lors de son échange, Asma s'est sentie écoutée et comprise : « *On m'a dit que je pouvais parler, qu'on était là pour m'écouter... ça m'a touchée, puisque j'en avais besoin. J'ai commencé à raconter un peu pourquoi ça n'allait pas, on me posait des petites questions pour que j'en parle un peu plus. Et ça m'a permis déjà de vider la surcharge que j'avais en moi, ça m'a apaisée et j'ai pu aller dormir finalement.* ». En plus de la résolution immédiate à la situation de crise ressentie par Asma, le contact avec Nightline s'inscrit plus généralement dans une démarche globale de meilleure prise en compte de sa propre santé mentale. Si l'échange avec Nightline n'en est pas le seul déclencheur de cette démarche, Asma était en recherche d'un-e psychologue au moment où nous l'avons interrogée.

Charlotte, 20 ans, étudiante en 1^{ère} année d'école d'ingénieur

Charlotte a 20 ans et est étudiante en 1^{ère} année dans une école d'ingénieur en chimie. Après avoir vécu en internat durant ses deux ans de prépa, elle vient de déménager dans une nouvelle ville dans une colocation avec trois personnes qu'elle ne connaissait pas. Elle rencontre des difficultés dans le domaine de la santé mentale depuis une relation amoureuse compliquée. Alors qu'elle était en couple avec un garçon qui avait des idées suicidaires et partageait avec elle son « envie d'en finir », Charlotte décide de confier sa situation à sa mère qui a pris la décision de contacter les parents du garçon. Ce dernier a mal vécu cette situation et a décidé de quitter brutalement Charlotte sans lui donner de nouvelles. Cette expérience douloureuse, en plus du stress lié à son cursus exigeant en prépa, a commencé à causer chez elle des crises d'angoisse. Elle décide à ce moment de consulter une psychologue, consultations qui l'aideront beaucoup et dureront jusqu'à son déménagement récent causé par ses études. Depuis, Charlotte déclare des problèmes de « stress », « d'anxiété », de « colère » qui affectent beaucoup son cursus scolaire. Depuis son entrée en première année elle ne réussit pas à « se mettre au travail » alors même qu'elle ressent une très forte pression et a le sentiment de ne pas avoir le droit à l'échec en raison du fait qu'elle étudie dans une école privée payée par ses parents.

Alors qu'elle est en liste d'attente depuis 1 mois dans un centre médico-psychologique (CMP) et qu'elle considère que les consultations libérales sont trop chères, Charlotte estime qu'il n'est pas non plus possible de s'adresser à ses ami·es. Selon elle, ces dernier·es ne seraient pas en mesure de comprendre sa situation : « *Je trouve que c'est compliqué de parler de quelque chose à quelqu'un quand la personne ne sait pas exactement de quoi on parle. Et les potes que je me suis fait dans ma nouvelle école je ne suis pas assez proche d'eux pour en parler avec eux...* ». Charlotte a donc tendance à garder pour elle ses émotions qui s'accumulent, jusqu'à un moment qu'elle désigne comme un « craquage ».

Celui-ci est intervenu la veille d'un examen pour lequel elle n'arrivait pas à se mettre au travail, elle n'arrivait plus à contenir ses émotions mais était seule et n'avait personne à qui les exprimer : « *J'avais besoin d'aide pour prendre le recul que je n'arrivais pas à prendre toute seule* ». Elle découvre donc Nightline en réalisant une recherche internet et contacte le tchat pendant environ 1h30. En plus de la pertinence des questions qui la poussait à s'interroger sur sa situation et du recul par rapport aux commentaires que peuvent lui faire ses ami·es, Charlotte a particulièrement apprécié le fait de pouvoir partager une situation en relation avec ses études à des étudiant·es à-mêmes de la comprendre : « *Le fait de savoir que c'est des étudiants qui s'occupent du site, je trouve que ça met un certain climat. On sait que derrière la personne elle aussi elle est dans ses études du coup on sait que la personne peut comprendre potentiellement une partie... En l'occurrence, moi, si j'avais envoyé des messages c'était en rapport avec ma procrastination [...] Et tout le monde, tous les étudiant·es ont déjà été confronté·es à la procrastination, donc on sait que la personne derrière elle sait un minimum ce qu'on raconte* ».

Brice, 21 ans, étudiant en M1 Informatique à l'université

Brice a 21 ans et est étudiant en première année de Master Informatique, il travaille en tant que réceptionniste et donne des cours à des étudiant·es en parallèle de ses études. Il pratique régulièrement du sport et étudie au conservatoire en chorale et en solfège. Il vit chez sa mère avec ses deux petites sœurs dans une famille qu'il décrit comme conflictuelle et dans laquelle il occupe un rôle de « médiateur ». Lorsqu'il était au collège Brice a subi du harcèlement et décrit des difficultés qu'il identifie comme relevant du domaine de la santé mentale : difficultés à sortir de chez lui, à aller au collège, à sortir de son lit, à manger... Ces problématiques se sont atténuées avec le changement d'environnement et l'arrêt du harcèlement lorsqu'il est entré au lycée, même s'il évoque encore certaines difficultés relationnelles (pas de groupe d'amis défini, de liens forts...). Cette dynamique continue à l'université où il réussit à se faire des ami·es et s'épanouit d'un point de vue scolaire. Lors de sa 3^{ème} année de licence il part en échange à l'étranger, même s'il a adoré l'expérience, il évoque un sentiment d'isolement dû au choc culturel et au fait de ne pas pouvoir développer de liens forts. Lors de son retour, il connaît une résurgence des difficultés de santé mentale qu'il avait déjà rencontrées au collège du fait d'un contexte global composé de ses difficultés familiales, d'un sentiment d'isolement, de l'exigence de ses cours et de son travail puis d'une rupture amoureuse.

Il évoque l'idée d'une « pente descendante » caractérisée par une baisse de motivation et d'enthousiasme, des périodes durant lesquelles il était difficile de manger, une fatigue inhabituelle... Il se reconnaît dans les symptômes de la dépression à partir d'une vidéo d'un·e docteur.e en psychologie consultée sur internet. Lorsqu'il commence à ressentir des idées suicidaires, Brice fait appel au 3114 dont il a entendu parler dans un podcast : cet échange sert de déclencheur et le décide à faire appel à une aide professionnelle. Il consulte d'abord un psychologue aux urgences, qui le redirige ensuite vers des professionnels en dehors de l'hôpital : il commence par changer de médecin généraliste, puis consulte un psychiatre et enfin un psychologue.

Même s'il considère que la multiplicité de ces dispositifs lui permet de trouver « un équilibre » - en cas de problème il sait à qui s'adresser selon la gravité de ce dernier -, Brice ressent également le besoin d'évoquer ses difficultés dans un contexte qui n'est pas médical. C'est pourquoi ce dernier s'est souvenu de Nightline lors d'une soirée durant laquelle il se sentait mal : il avait déjà entendu parler du service plusieurs fois via des brochures ou des interventions dans des médias et a décidé de franchir le pas. Loin de concevoir Nightline comme une alternative aux dispositifs médicaux évoqués précédemment, Brice considère que ce service « remplit un trou dans sa trousse de secours ». Nightline lui a permis d'aborder des sujets difficiles qu'il ne peut habituellement aborder que dans un contexte médical. L'échange, qu'il se sentait plus à l'aise de réaliser par tchat, lui a permis de se questionner sur sa situation et ses émotions : « *Moi ce que je cherchais c'était... Pas juste avoir quelqu'un qui m'écoute. Le fait que la personne pose des questions, essaie de comprendre ma situation... Avoir l'impression que cette personne avait de l'intérêt... Le fait qu'elle me 'mette à l'épreuve', par exemple si je dis 'je me suis disputé avec mon ami j'étais en colère', il va me dire 'quel est l'élément qui t'a mis en colère', on est poussé à réfléchir sur ses émotions.* ». Brice déclare ainsi avoir changé de perspective sur certains points grâce à cet échange.
