

# Etude des effets de l'engagement dans la ligne d'écoute Nightline France sur ses bénévoles

## Synthèse des enseignements

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.

Que produit l'engagement au sein de la ligne d'écoute Nightline sur les bénévoles-écoutant·e·s ? C'est la question que Nightline a souhaité explorer en menant une étude qualitative par entretiens approfondis auprès d'un échantillon de bénévoles. Reposant sur un principe de pair-aidance, la ligne d'écoute Nightline est un service destiné aux jeunes et tenu par des étudiant·e·s. Tous les soirs, de 21h à 2h30, des étudiant·e·s formé·e·s et accompagné·e·s par des professionnel·le·s tiennent des permanences au cours desquelles iels reçoivent des appels ou répondent à des tchats en ligne d'étudiant·e·s en recherche d'un soutien. La pratique de l'écoute mise en œuvre par les bénévoles écoutant·e·s est cadrée par quatre principes fondamentaux : la non-

directivité des échanges, leur confidentialité, l'anonymat des appelant·e·s et des écoutant·e·s, et le non-jugement.

L'étude vise à identifier les effets d'un engagement au sein de la ligne d'écoute Nightline sur le rapport des bénévoles aux enjeux de santé mentale, la perception des compétences développées dans le cadre de cette expérience associative et ce qu'ils en retirent dans le quotidien de leur vie étudiante.

### Méthodologie

L'étude a reposé sur 30 entretiens semi-directifs auprès de bénévoles de l'association. Ces entretiens ont été menés par les sociologues du cabinet Asdo études en avril et mai 2025, à distance, par téléphone ou en visio.

Afin d'intégrer à l'analyse une variété de vécus du bénévolat et des effets de celui-ci, une attention a été portée à la diversification des profils de bénévoles rencontrés, tant du point de vue de leurs caractéristiques sociales (genre, âge), que sur le domaine d'étude pour contrôler la part d'étudiant·e·s en psychologie, ou encore du point de vue de l'engagement au sein de l'association (lieu de réalisation du bénévolat, durée de l'engagement, missions occupées au sein de l'association).

Avec ces entretiens, l'objectif consistait à restituer au plus près de leur expérience le sens vécu par les bénévoles rencontré·e·s. Il s'agit ici de donner à voir des perceptions et sentiments d'apports du bénévolat dans leur subjectivité et non pas d'évaluer l'acquisition effective de ceux-ci. A noter également : les effets identifiés restent des effets de court terme, la très grande majorité des bénévoles rencontré·e·s étant encore engagée actuellement dans l'association, et encore étudiant·e·s (n'exerçant pas encore dans le cadre d'une activité professionnelle).

*Pour une description détaillée de la méthode et du panel de bénévoles rencontré·e·s, se reporter à l'annexe de cette synthèse.*

### Le parcours de formation et d'accompagnement des bénévoles au sein de la ligne d'écoute Nightline

- **Une phase de recrutement en 3 étapes** : un premier entretien de recrutement, une formation de 32 heures animée par des bénévoles

formateur·ice·s, des tests finaux pour valider l'entrée dans l'association,

- **La participation mensuelle obligatoire à un groupe d'analyse de pratique** encadré par un·e psychologue,
- **Des entretiens individuels de suivi avec un·e bénévole** responsable de l'accompagnement des bénévoles pour faire un point sur le bénévolat, 3 mois et un an après le début des permanences.
- **La possibilité de solliciter des consultations gratuites auprès d'un·e psychologue.**
- **Un accompagnement en continu par les salarié·e·s** de l'association
- **Des modules de formation continue**, dont facultatifs et obligatoires

## Une sensibilisation et l'acquisition de connaissances en santé mentale

Les bénévoles de la ligne d'écoute Nightline entretiennent des rapports différenciés aux enjeux de santé mentale. Si iels sont nombreux·ses – chez les étudiant·e·s en psychologie mais pas seulement – à témoigner d'un intérêt pour cette thématique préalablement à l'engagement au sein de l'association (souvent associé à une socialisation à la santé mentale par la profession des parents ou le vécu d'événements biographiques marquants), une partie s'estimait assez éloignée de cette thématique. Ainsi, à différents degrés, l'engagement au sein de Nightline est associé à la constitution d'un bagage de connaissances en santé mentale. Ces savoirs touchent par exemple aux maladies et troubles psychiques, à la prise en charge d'appels faisant apparaître des dangers immédiats ou des risques suicidaires, ou encore, à l'écosystème de soin en santé mentale en France. Ces connaissances sont apportées lors de la formation initiale des bénévoles et les formations continues proposées tout au long de leur parcours dans l'association, lors des

réunions d'analyse de pratique où certain·e·s psychologues étayent les sujets apportés par les bénévoles de savoirs en psychologie, ou encore, par les ressources diffusées sur la plateforme de messagerie collective utilisée par l'association qui constitue « *une veille* » pour certain·e·s bénévoles.

Chez les bénévoles moins proches de ce sujet, l'engagement Nightline permet de déconstruire certaines prénotions, poser des mots sur des troubles psychologiques, et contribuer, comme pour Fabien<sup>1</sup>, étudiant de 20 ans à « *enlever des tabous sur plein de mots* », voire de sortir la santé mentale d'un statut de non-sujet. Mathieu, bénévole en études d'ingénieur, très peu exposé au cours de sa vie aux enjeux de santé mentale, explique :

*« Globalement je suis vachement plus sensible à tout ce qui est santé mentale, j'y apporte plus d'importance, ça c'est clair. (...) C'est devenu un peu un sujet pour moi qui n'existait pas avant. »*

*Mathieu, 23 ans*

## Une posture de relais en santé mentale dans le cadre de la vie étudiante et au-delà

Cette sensibilisation à la santé mentale se retranscrit chez les bénévoles de Nightline par la capacité à endosser un rôle de relais de ces enjeux au sein de leur entourage, au détour de conversations avec des membres de la famille, des ami·e·s, ou même dans le cadre professionnel.

*« Je me rends compte que mes parents ont une tradition familiale de la santé mentale où c'est vraiment loin d'être un sujet. Ils sont peut-être un peu plus sensibles, là. Et mon engagement à Nightline permet d'ouvrir des conversations. »*

*Estelle, 23 ans*

*« Je pense que moi ça m'a donné une vraie connaissance du milieu de la santé mentale, une vraie légitimité de parler de ce sujet alors que*

<sup>1</sup> L'ensemble des prénoms ont été modifiés pour garantir l'anonymat des participant·e·s à l'étude.

*c'est pas du tout mon cursus ou mon milieu pro'.  
Je me sens plus légitime à aiguiller des  
personnes, plus éveillée et sensible au monde  
qui m'entoure et aux problématiques des  
jeunes. » Julie, 23 ans*

L'engagement au sein de Nightline va également de pair avec la sensibilisation à un large panel de ressources en santé mentale que les bénévoles sont amené·e·s à proposer aux appelant·e·s en cas de besoin. Ainsi, les bénévoles expriment à présent être outillé·e·s, connaître les ressources sur lesquelles s'appuyer (par exemple, via l'annuaire Nightline) et disposer d'un sentiment de légitimité pour orienter des personnes vers ces ressources. Cela passe par des formes informelles comme dans le cas de Julie, qui décrit « semer des graines » pour inciter une amie qui lui partageait ses difficultés à la consultation d'un·e professionnel·le en santé mentale, « pour ne pas la brusquer ». Pour d'autres, cela se concrétise par la transmission directe de ressources. Par exemple, Manon, actuellement bénévole et enseignante dans le supérieur, a créé pour ses étudiant·e·s un « espace santé mentale » recensant les principales ressources et dispositifs d'accompagnement psychologique, sur la plateforme utilisée pour transmettre ses cours en ligne. Benjamin a été en mesure d'accueillir la parole d'une camarade de son université qui lui confiait des idées suicidaires sans se sentir « décontenancé » et lui indiquer le 3114, numéro national de prévention du suicide. Carine, bénévole arrivée en France pour ses études il y a deux ans, relaye des ressources en santé mentale sur les réseaux sociaux, notamment pour sensibiliser ses ami·e·s étudiant·e·s internationaux à cette thématique :

*« Maintenant j'ose plus en parler, même sur les réseaux sociaux, pour essayer d'enlever ce mythe [de la santé mentale]. Je relaie les post de Nightline maintenant que je suis porte-parole. Et quand je fais des débats, je récupère des informations pour les publier, pour donner les possibilités pour l'accès aux soins, pour qu'ils*

*[ses amis étudiants internationaux] aient cette accessibilité. Si ils voient qu'une des leurs est dans ce contexte, c'est plus facile pour eux. »  
Carine, 34 ans, en reprise d'études*

Ces ressources sont mobilisées auprès des proches étudiant·e·s et également en dehors du cadre universitaire, lorsque ces étudiant·e·s entrent dans la vie active. Ces effets ne peuvent être saisis que partiellement dans le cadre de notre étude – la grande majorité des bénévoles interrogé·e·s étant toujours étudiant·e·s au moment de l'enquête – mais un certain nombre d'expériences relatées témoignent du maintien de cette posture de personne ressource en dehors de la vie étudiante, laissant ainsi entrevoir de potentiels effets durables d'un engagement à Nightline. C'est le cas de Manon, citée précédemment, de Noé, qui a orienté un stagiaire sur son lieu de travail vers l'annuaire de Nightline, ou encore de Rémy qui, par une posture d'écouter, dédie un espace de parole aux volontaires en service civique qu'il encadre lors de son activité professionnelle.

*« Ça m'a aussi aidé à avoir des réflexes, un peu comme des premiers secours en santé mentale. » Noé, 22 ans*

Ainsi, avec l'expérience Nightline, l'engagement des bénévoles pour la santé mentale s'étend au-delà du strict périmètre de la ligne d'écoute.

### **Le développement d'une pratique de l'écoute singulière et la sensibilisation aux vertus de l'écoute**

L'effet marquant d'une expérience à Nightline tient, pour les bénévoles rencontré·e·s, à l'apprentissage de méthodes d'écoute-active. Au cours de la formation initiale, puis par la pratique lors des permanences<sup>2</sup>, les bénévoles développent des techniques d'écoute favorisant l'expression libre et sans-jugement des appelant·e·s. Poser sa voix, laisser place aux silences, ou encore, relancer la discussion par le biais de

<sup>2</sup> Moments dédiés à la prise d'appel au sein des locaux de Nightline.

questions non-directives sont des techniques utilisées au cours des écoutes Nightline et remobilisées par les bénévoles au quotidien, dans leurs cercles amicaux, familiaux, voire professionnels. Les étudiant·e·s bénévoles expliquent accorder davantage d'attention à la qualité de l'écoute apportée à leurs proches, sans pour autant répliquer en tous points l'écoute Nightline typique et singulière par le niveau de non-directivité qu'elle implique. Avec cette pratique de l'écoute, certain·e·s estiment se sentir moins démun·e·s dans l'accueil de la parole de proches et avoir pu affirmer une position de personne ressource en cas de besoin de se livrer.

*« Je me suis rendue compte qu'écouter quelqu'un, ce n'était pas du tout inné. Du coup, j'ai appris à peut-être plus le faire, je suis plus attentive à mes amis. C'est quelque chose qu'on me dit beaucoup : que je suis beaucoup plus attentive et que je laisse les gens parler quand ils parlent. (...) Les termes « attentif » ou « bienveillant » pour parler de moi, c'est des trucs que je ne me souviens pas avoir entendu avant d'être bénévole. » Estelle, 23 ans*

Cette capacité d'écoute prend par exemple place dans le quotidien de discussions entre ami·e·s, ou dans l'accueil de la souffrance de proches. Ainsi, face au diagnostic d'un trouble du comportement alimentaire de sa sœur, Raphaël a pu recueillir ce diagnostic dans un cadre à la fois plus adapté pour sa sœur, en créant les conditions d'un accueil sans jugement de sa parole, et également pour lui-même, avec davantage d'assurance.

*« Ma sœur a été diagnostiquée avec un TCA [trouble du comportement alimentaire] il y a pas longtemps. Je sais qu'elle n'osait pas du tout en parler à nos parents parce qu'elle (...) se rendait compte qu'ils allaient plutôt mal réagir. Elle m'a appelé parce qu'elle ne savait pas à qui d'autre en parler. Je pense que c'était une des fois où il y avait le plus d'enjeux d'écoute dans ma vie. (...) En fait, d'avoir été à Nightline, ça m'a aidé à gérer mon stress lié à l'écoute. J'ai déjà été confronté à des TCA dans des situations avec*

*Nightline. Là, cette fois, c'est un peu différent parce que c'est quelque chose qui m'est très proche mais je savais quel genre de ressources existent et surtout être à l'écoute et dans le non-jugement. » Raphaël, 24 ans*

Au-delà de la capacité de mobilisation de ces techniques d'écoute, l'engagement au sein de la ligne d'écoute produit plus largement une sensibilisation aux bienfaits de l'écoute tant pour les autres que pour soi-même. L'écoute est identifiée comme un outil à part entière et légitime pour entretenir sa santé mentale. Si elle est pratiquée au quotidien, écouter est à présent une activité de soin des autres et de soi conscientisée.

#### **« Prendre soin de soi » : la socialisation à une certaine éthique du bien-être**

Les permanences Nightline sont réalisées dans un cadre particulier où une attention est portée au sentiment de bien-être des écoutant·e·s. Concrètement, cela se retranscrit par des pratiques structurées par l'association qui reposent sur deux piliers. D'une part, le soutien de professionnel·le·s : équipe de salarié·e·s, psychologues rencontré·e·s lors des groupes d'analyse de pratique, psychologues de recours que peuvent solliciter les bénévoles pour des rendez-vous individuels, mais surtout par la construction de systèmes d'attention portée aux autres bénévoles. La présence d'un·e bénévole référent·e de permanence sur chaque plateau d'écoute chargé d'assurer le bon déroulé de chaque permanence et surtout de veiller sur chaque bénévole, l'attribution de marraines et parrains à tout·e nouveau ou nouvelle arrivant·e, l'instauration de délais de repos entre chaque prise d'appels, ou même, l'aménagement des locaux de l'association sont pensés pour rappeler à chaque bénévole la nécessité de veiller à sa propre santé mentale. Par ailleurs, ces systèmes d'attention collective sont outillés via l'utilisation de méthodes de bilan – notamment l'utilisation du format IDEA, « idée, déroulée, émotions, acquisition / apprentissage » – qui structurent un temps de réflexivité sur le déroulé et l'impact émotionnel de chaque appel.

Ces systèmes alliés au recrutement de bénévoles a priori liés par une proximité d'intérêt pour la santé mentale, contribuent à une ambiance caractérisée selon les bénévoles par sa « *bienveillance* », où les encouragements à « *prendre soin de soi* », « *prendre des pauses* » ou « *s'écouter* » constituent la norme.

Suivies dans le cadre associatif des permanences, ces pratiques semblent, chez au moins une partie des bénévoles, trouver une résonance au quotidien. L'attention portée à son état psychologique s'invite en dehors des permanences Nightline et se matérialise par la prise en compte de ses émotions et la réflexivité quant à celles-ci, qui peuvent être resituées dans les référentiels de compétences psycho-sociales.

*« Sur un aspect perso, ça serait plus de l'introspection et de l'écoute active, mais de moi-même. Et d'arrêter de passer sous silence certaines émotions, certains ressentis, et de les questionner, ce que je faisais déjà en lien avec mes études en psycho, mais qui a été un peu exacerbé par Nightline. Tout bêtement, on apprend à se donner aussi le temps et l'espace pour parler, pour nous exprimer, on apprend à s'écouter aussi. » Oscar, 21 ans*

Si les bénévoles se disent plus outillé·e·s et légitimes à sensibiliser leurs proches aux enjeux de santé mentale, en retour, iels se sentent également plus à même de solliciter des professionnel·le·s en santé mentale en cas de besoin ou même à faire appel à une autre ligne d'écoute. Au-delà de la connaissance des différents dispositifs et professionnel·le·s du champ de la santé mentale, l'engagement au sein de la ligne d'écoute constitue un temps pendant lequel les bénévoles sont amené·e·s à s'interroger sur leur propre santé mentale, au gré de la réception d'expériences des appelant·e·s et des discussions avec les autres bénévoles de l'association. Les bénévoles évoquent un climat de « *libération de la parole* » à Nightline permettant à certain·e·s de sauter le pas de la consultation de professionnel·le·s en santé mentale plus facilement.

### **Des techniques d'écoute et de communication transférables dans le cadre professionnel et des études**

Les étudiant·e·s engagé·e·s au sein de la ligne d'écoute ont l'opportunité d'occuper de nombreuses missions au cours de leur bénévolat. S'ils commencent tous·tes en tant que bénévoles écoutant·e·s, iels ont rapidement la possibilité de s'engager sur de nouvelles missions au rythme des roulements de mandats au sein des antennes locales (bureaux, responsables cohésion, responsables planning, etc.) comme à l'échelle nationale (commissions, bureau national, conseil d'administration), en tant que formateur·ice, recruteur·ice, porte-parole, etc. Au-delà de ces missions, chaque bénévole peut être amené à prendre en responsabilité, au cours des permanences, par le rôle de référent·e de permanence que peuvent occuper les bénévoles après 3 mois au sein de l'association.

La pratique de l'écoute lors des permanences comme les missions parallèles qu'occupent les étudiant·e·s forgent un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être : la gestion d'équipe, gestion du temps, l'aisance à l'oral, la maîtrise d'outils informatiques, qu'une majorité d'entre eux et elles estiment re-mobiliser en dehors du cadre de Nightline.

Une première sphère de circulation et de conversion des apports théoriques et pratiques de l'engagement bénévole au sein de la ligne d'écoute concerne le domaine académique. Plusieurs étudiant·e·s témoignent d'une prise de confiance à l'oral par la pratique de l'écoute-active lors des permanences ou via les différents temps d'échange régulièrement organisés au sein de l'association, permettant aussi bien de trouver davantage d'assurance lors des présentations orales, au téléphone, voire même de trouver plus de facilités dans le travail en groupe.

En entrant dans le monde professionnel, les étudiant·e·s témoignent de l'apport de l'engagement à Nightline sur la mobilisation de ces compétences transversales. Pour les quelques bénévoles rencontrés qui sont déjà dans la vie active, l'apport de Nightline peut s'observer sur le transfert de pratiques, comme des techniques

d'animation de groupe et de communication pratiquées dans l'association. Rémy, bénévole écoutant et ancien président d'antenne évoque le « *talk time* », une technique d'animation de groupe régulièrement utilisée au sein de l'association, devenu un outil « *du quotidien* » dans le cadre de son travail pour adapter ses interventions à l'état d'esprit des personnes qu'il rencontre.

Mais s'il est pour l'instant difficile pour la majorité des bénévoles, encore étudiant·e·s, de percevoir d'éventuels transferts de compétences, l'expérience professionnelle de quelques bénévoles permet de mettre le doigt sur une des spécificités des apprentissages acquis au cours d'un bénévolat à Nightline et transférables dans d'autres sphères : des techniques d'écoute et de communication permettant d'aborder avec plus de confiance l'entrée dans la vie professionnelle. Les bénévoles discernent les effets de leur engagement dès leurs premières expériences professionnelles, lors de l'entrée en stage, dans leurs interactions avec des collègues avec la capacité à faire des retours constructifs, à s'affirmer et mener de conversations difficiles, ou même à adopter des réflexes d'écoute active et empathiques auprès des publics auxquels ils sont en contact.

Notons par ailleurs que l'expérience Nightline est directement valorisée par les bénévoles pendant leurs études (via les dispositifs de valorisation de l'engagement par l'octroi d'ECTS que proposent des établissements d'enseignement supérieur) et lors des processus de recrutement qu'ils suivent au terme de leurs études. Par exemple, Julie a pu détailler son expérience en animation de réseau pour l'obtention de son poste actuel :

*« J'avais pas d'expériences passées, hormis à l'asso' par mon rôle de présidente d'une antenne locale, j'avais pu le mentionner et j'en avais été fière. » Julie, 23 ans*

### **Pour les étudiant·e·s en psychologie, une expérience qui nourrit le projet professionnel**

A côté de ces apports transverses, les étudiant·e·s en psychologie – qui représentent près de la moitié des bénévoles de la ligne d'écoute<sup>3</sup> – témoignent d'apports spécifiques à ce domaine d'étude. Ceux-ci se déclinent autour de deux dimensions : l'apprentissage de pratiques d'écoute complémentaires à celles enseignées au cours de leur formation et la projection dans le métier de psychologue.

La pratique de l'écoute-active et non-directive exercée sur la ligne d'écoute fait l'objet d'un apprentissage en soi, identifié par les étudiant·e·s concerné·e·s comme différente des postures enseignées dans le cadre des études. Avec les permanences Nightline ces étudiant·e·s sont exposé·es à la posture d'écoute-active où le cadre non-directif trace une frontière explicite avec l'entretien de psychologie clinique. Dès lors, l'écoute lors des permanences est envisagée par les bénévoles comme une exposition à la posture d'écoute et un terrain d'illustration concrète de notions théoriques abordées lors de leurs études.

*« On fait peu de pratique en licence de psychologie, du coup, j'avoue que d'avoir une approche un petit peu plus dure, un petit peu plus brute, mais aussi beaucoup plus sécurisante et beaucoup moins demandante qu'un entretien non directif qu'on pourrait faire en tant que psychologue par exemple, ça a été la porte d'entrée avec un petit tapis tout doux et une ambiance chaleureuse et bienveillante qui m'a permis de prendre en main un petit peu cette dynamique de l'écoute. » Oscar, 21 ans*

Mais principalement, l'expérience Nightline constitue une étape dans la maturation du projet d'orientation et la projection dans le métier de psychologue. D'abord, la confrontation à l'écoute de la souffrance psychologique permet aux étudiant·e·s de conforter leur orientation dans ce domaine, et de prendre confiance dans ce choix d'orientation professionnelle. Les bénévoles se disent rassuré·e·s quant à leur capacité à accueillir des récits

<sup>3</sup> Données bénévoles 2023-2024 Nightline France

de vie et expériences difficiles (suicide, violences sexistes et sexuelles, inceste...).

**« Professionnellement ça me conforte dans l'idée que je veux devenir psychologue, que j'ai des ressources personnelles qui font que je serai prêt à recueillir des histoires un peu lourdes, je ne tomberai pas avec les futurs patients. »**  
**Benjamin, 23 ans**

En confortant leur orientation professionnelle, les étudiant·e·s en psychologie apprennent également à se situer dans le champ de la psychologie. L'expérience de l'écoute Nightline est un espace où les étudiant·e·s éprouvent un positionnement théorique et mûrissent leur propre positionnement dans ce champ. Ainsi, Noé ancien étudiant en psychologie, actuellement diplômé et exerçant en tant que psychologue dans un hôpital explique avoir été particulièrement marqué par l'ancrage théorique de Nightline et souhaite pouvoir appliquer ces principes humanistes lorsqu'il sera amené à prendre en charge des psychothérapies. D'autres, au contraire, estiment avoir pu affiner un positionnement différent de celui adopté au sein de l'association et valorisent cet apport comme une étape en soi de la précision de leur orientation professionnelle.

Plus globalement, les bénévoles étudiant·e·s en psychologie font référence à une forme d'acculturation à la profession de psychologue. Avec Nightline, iels sont baigné·e·s dans un ensemble de codes et de pratiques professionnelles qu'iels seront amené·e·s à retrouver par la suite dans l'exercice de leur métier.

### **Apprendre et éprouver des pratiques de réflexivité**

Au cours de leur engagement dans la ligne d'écoute Nightline, l'ensemble des bénévoles écoutant·e·s participe mensuellement à des groupes d'analyse de pratique animés par des psychologues. Encouragé·e·s à partager, discuter et débattre de leur posture d'écoutant·e·s, ce rendez-vous ritualisé constitue un espace d'apprentissage de pratiques réflexives. Réfléchir à ses pratiques et les confronter à un examen

critique par des pairs est un exercice à part entière, qui ne va pas de soi, et qui se travaille chez Nightline.

A ce titre, nombreux·ses sont les étudiant·e·s, tous domaines d'études confondus, qui témoignent des difficultés à appréhender les premières réunions d'analyse de pratique et apprennent progressivement à revenir sur leurs écoutes, partager leurs doutes ou leurs manières de prendre en charge certaines situations. Pour les étudiant.es en psychologie et plus largement du secteur médico-social ou sanitaire (travail social, éducation spécialisée, médecine, etc.), ces apprentissages portent une résonance particulière. Iels expliquent percevoir et éprouver avec Nightline l'utilité de tels apprentissages pour leur futur métier.

**« En termes de posture, c'est déjà le fait d'avoir de l'analyse de pratique. J'étais un peu timide par rapport à ça mais deux mois après mon entrée à Nightline ça a été libérateur, j'ai mis des mots sur des frustrations que j'avais pu ressentir, j'ai compris l'importance [pour mon futur travail en psychologie] de dialoguer ensemble, d'essayer de trouver des solutions ensemble, de savoir comment ça va. » Benjamin, 23 ans**

Dans une perspective similaire, des bénévoles évoquent la prise de conscience des apports du travail pluridisciplinaire, de la capacité à passer le relais, réorienter, s'appuyer sur des ressources extérieures.

### **De nouvelles sociabilités et la construction d'un sentiment d'appartenance à une communauté**

Amené·e·s à se retrouver pour plus de 5 heures lors de chaque permanence, l'engagement à Nightline est avant tout pour ses bénévoles une expérience collective où se nouent des liens ponctuels comme des amitiés durables. Entre chaque prise d'appels, le moment des permanences fonctionne comme un temps d'échange privilégié où les bénévoles sont régulièrement amené·e·s à rencontrer de nouvelles personnes, discuter de leurs études, se détendre autour d'un jeu de

société ou se confier sur des préoccupations très personnelles.

Au sein de la ligne d'écoute, les rencontres sont facilitées par l'organisation régulière par chaque antenne locale d'évènements de cohésion permettant à chaque bénévole d'investir à sa convenance cet espace de sociabilité. Les locaux de Nightline représentent ainsi un point d'ancrage pour les bénévoles qui s'y retrouvent pour les permanences, et en dehors de celles-ci, s'approprient les lieux pour se retrouver, réviser...

*« Nightline ça a eu une place énorme dans ma vie au bout de deux ans. Le local, c'est un exemple, c'est un peu notre deuxième maison, on y va pour réviser nos partiels, discuter. Aujourd'hui, deux de mes amis les plus proches viennent de cette asso'. » Jade, 21 ans*

L'opportunité de rencontrer des pairs, avec une relative proximité sociale (statut étudiant, âge) et de centres d'intérêt, est au cœur des raisons de l'engagement dans l'association d'une partie de ses bénévoles. Ce souhait de rencontres s'articule pour ces bénévoles à des contextes individuels variés où s'exprime bien souvent le défi que représente la vie étudiante : liens sociaux distendus suite à un déménagement pour étudier dans une autre ville, envie d'élargir des cercles sociaux limités au cadre scolaire, isolement conséquence d'une suspension des études ou de l'entrée en doctorat, et de manière plus conjoncturelle, la crise sanitaire du Covid. Pour ces bénévoles, les apports de Nightline sur le plan social est d'autant plus mis en avant. Quentin, en rupture scolaire au moment de son entrée dans l'association décrit en ce sens les apports de son bénévolat.

*« [Nightline était] le point de repère ... le fait que ça m'offre une vie sociale à [ville de ses études]. J'avais pas réussi à me faire de liens, mes amis étaient partis, (...). Ça contribue à une stabilité, ça me stabilise mon moral, ça me stabilise socialement parce que du coup ça équilibre ma vie sociale, ça m'apporte un cadre, ça structure mon emploi du temps. » Quentin, 24 ans*

### **Un espace de construction de soi, à un moment charnière de la vie de jeune adulte**

Au-delà des temps formels de sociabilité organisés par l'association, les liens entre les bénévoles se créent autour d'un sentiment partagé d'agir pour une cause commune, autour de valeurs partagées et pour une communauté au sein de laquelle ils s'inscrivent tous-tes.

Pour une partie des bénévoles rencontré·e·s, le fait d'agir pour la communauté étudiante s'intègre pleinement aux raisons de l'engagement dans l'association. S'engager à Nightline comporte pour une partie des bénévoles un « intérêt pour la cause étudiante », ou le souhait de « s'intéresser à la réalité d'autres étudiant·e·s ». Ces étudiant·e·s, souvent issu·e·s de classes moyennes ou supérieures, font régulièrement référence au « privilège » d'avoir été peu concerné·e·s par des difficultés de santé mentale au cours de leur vie, ou d'avoir bénéficié d'un environnement familial propice à la libre expression de ses difficultés, en bénéficiant du soutien parental et/ou de ressources matérielles pour l'éventuelle consultation de professionnel·le·s.

*« C'était dans un moment où la santé mentale c'était important pour moi. Moi j'allais voir un psy', j'ai de la chance, j'ai des parents qui m'aident financièrement à aller voir un psy', c'était un premier pas dans 'c'est cool quand les gens t'écoutent, c'est trop chouette'. Ma volonté elle était aussi un peu sociale dans l'aspect où je voulais renvoyer la pareille (...). Ce sujet-là est au carrefour de plein d'autres, il a des liens sur le contexte politique et social, les contextes familiaux, au carrefour de tout. La volonté initiale c'est de donner mon temps pour des personnes qui ont pas les moyens. » Rémy, 27 ans*

Pour d'autres, le bénévolat à Nightline laisse place à une « prise de conscience » des problématiques rencontrées par les étudiant·e·s, particulièrement sur le terrain de la santé mentale, qui peut se manifester par une dimension militante et le souhait de voir se renforcer

dans les politiques publiques l'attention portée à ces sujets.

L'engagement au sein de la ligne d'écoute s'inscrit dans le processus de construction de l'identité sociale des étudiant·e·s. En dédiant collectivement du temps pour proposer cet espace d'écoute à des pairs, les bénévoles affirment leur intégration sociale à travers le sentiment de « compter pour » un groupe – celui des bénévoles Nightline, et plus largement de la communauté étudiante. Un véritable étayage identitaire se produit alors par un double mouvement de « sortie de soi » (utilité, contribution, sociabilité), et de « plaisir pour soi » (fierté, épanouissement, quête de sens, reconnaissance par les autres)<sup>4</sup>.

*« Je me sens utile, je me sens bien dans ce rôle-là, c'est pour ça que je fais tout ce que je fais. Ça me donne une place dans ce monde qui n'est pas juste de consommer mais de redonner quelque chose au monde de bien. C'est aussi un contraste qui se crée, à chaque fois que je prends en charge des gens qui vont mal, qui est de relativiser ma propre vie, mes propres soucis, (...) et d'être un peu plus connectée au monde. »*  
Clémence, 26 ans

Le principe de pair-aidance au sein de la communauté étudiante constitue une singularité de l'engagement à Nightline. Apporter une écoute à des étudiant·e·s (des pair·e·s) est au cœur des raisons de l'engagement des bénévoles et, en retour, contribue à renforcer le sentiment d'intégration à cette communauté. Cet enseignement pose explicitement l'enjeu de conserver l'identité forte de l'association autour de sa ligne d'écoute, élément central de l'engagement des bénévoles.

### **Une expérience au cœur de la construction d'un goût pour l'engagement**

Si une petite partie des bénévoles Nightline témoignent de multiples engagements (associatifs, politiques) et cherchent à Nightline un engagement thématique

spécialisé sur la santé mentale ou à intégrer un groupe proche en termes d'âge et de centres d'intérêt, pour de nombreux étudiant·e·s, l'expérience bénévole à Nightline constitue un primo-engagement.

Pour ceux et celles-ci tout particulièrement, l'engagement à Nightline fait figure d'espace d'apprentissage des codes du monde associatif : son fonctionnement et son lot de réussites comme de désillusions, les barrières à se donner, l'équilibre avec la vie personnelle, etc. Ces apprentissages s'inscrivent en partie dans le cadre de formations proposées par Nightline, notamment sur le surmenage associatif pour les bénévoles qui occupent un poste à responsabilités au sein de l'association. La question du surmenage reste néanmoins un enjeu pour une partie des bénévoles et doit continuer à être prise en charge par l'association, notamment pour garantir la fidélisation de ses bénévoles.

Des étudiant·e·s déclarent ainsi avoir appris à se situer dans ce monde associatif, et, au regard de la dimension nécessairement limitée dans le temps de l'engagement à Nightline (principalement le temps des études), à identifier ce qu'ils rechercheront dans leurs engagements futurs.

Outre ces apprentissages, se forge avec le bénévolat à Nightline un goût pour l'engagement. En tant qu'activité socialement située<sup>5</sup>, l'activité bénévole nécessite l'activation de dispositions à l'engagement – et en particulier dans le cas de Nightline à « prendre soin » ou « rendre service » - fruit d'une socialisation. Si une partie des bénévoles expliquent avoir « baigné dans le bénévolat » pendant leur enfance et leur adolescence, les apports de l'engagement sont particulièrement tangibles pour les primo-engagés. Le temps des études supérieures intervient comme un temps particulièrement propice au maintien d'un engagement durable en tant que moment d'entre-deux social où l'influence des instances de socialisation primaire (la famille, l'école) se relâchent et où l'autonomisation

<sup>4</sup> Vermeersch, Stéphanie. « Entre individualisation et participation : l'engagement associatif bénévole ». *Revue française de sociologie*, 2004/4 Vol. 45, 2004. p.681-710.

<sup>5</sup> Havard Duclos, Bénédicte. et al. « Le bénévolat n'est pas le résultat d'une volonté individuelle ». *Pensée plurielle*, 2005/1 no 9, 2005. p.61-73.

personnelle - marquant le processus de « devenir adulte »<sup>6</sup> - s'établit.<sup>7</sup>

*« Qu'est-ce que ça m'a apporté, c'est sûrement aussi cet intérêt pour le bénévolat, tout ce que ça apporte d'un point de vue personnel, et qu'on arrive à peu près à apporter aux autres. Ça m'a fait goûter à ça, et ça m'a fait aimer ça. »*  
**Mathieu, 23 ans**

Au-delà du souhait de continuer à s'engager, l'expérience Nightline représente pour certain·e·s un élément décisif d'une bifurcation professionnelle, ou plus largement d'interrogations sur leur orientation professionnelle. C'est notamment le cas de Carine, étudiante en reprise d'étude qui comptait s'orienter vers un poste de juriste d'entreprise mais souhaite à présent exercer le droit dans une association, avec, selon ses propos, une dimension « sociale ».

### En conclusion ...

L'engagement au sein de la ligne d'écoute Nightline se traduit, dans l'expérience des bénévoles, de différentes manières. D'abord, s'engager à Nightline apporte un ensemble de connaissances et de savoir-faire dans le domaine de la santé mentale. Il s'agit de savoirs (déconstruction de prénotions, connaissance des maladies et troubles psychiques, etc.) mais également d'éléments pratiques tenant tant à la « technique » de l'écoute (des autres et de soi-même), qu'à la capacité à endosser un rôle de relais au sein de la communauté étudiante et au-delà. Cette capacité a trouvé une traduction concrète dans le panel interrogé, avec l'ouverture de nouvelles conversations avec leurs proches, l'aide et l'orientation directe d'étudiants en difficulté, ainsi que des initiatives pour faciliter l'accès et transmettre les informations sur des ressources en santé mentale. Les bénévoles ont également fait état de dispositifs mis en place par l'association (soutien par

des professionnel·le·s, organisation des permanences, analyse de pratique, etc.) favorisant l'intériorisation et la mise en pratique d'une éthique du « prendre soin », qu'ils réinvestissent aussi pour elles et eux-mêmes.

Outre les enjeux propres à la santé mentale, les bénévoles de la ligne d'écoute développent des compétences transverses. Si on y retrouve des apports communs à une grande partie d'engagements bénévoles (travail en équipe, aisance à l'oral, etc.), Nightline semble encourager, plus spécifiquement, le développement de compétences communicationnelles, et la réflexivité sur ses propres pratiques. Ces apprentissages peuvent faire l'objet de transferts dans d'autres espaces sociaux : les études supérieures, l'entrée dans l'activité professionnelle, auprès de proches, etc.

Finalement, sur le plan intime, l'expérience bénévole à Nightline représente un cadre structurant de la vie des étudiant·e·s rencontré·e·s. L'association est un espace de sociabilité où se nouent des liens qui reposent sur le sentiment d'œuvrer pour une cause commune, pour sa propre communauté. Les étudiant·e·s évoluent à Nightline dans un cadre décrit comme bienveillant et inclusif à un moment charnière de leur construction de jeune adulte, propice en particulier à l'émergence et à la consolidation de dispositions à l'engagement associatif.

<sup>6</sup> Van de Velde, C. (2008). *Devenir adulte : Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*. Paris, Presses Universitaires de France.

<sup>7</sup> Ce processus est plus globalement étudié par la sociologue Lucie Bergel dans ses travaux sur les étudiant·e·s engagé·e·s dans des mouvements de jeunesse des partis politiques et

synthétisé dans sa contribution au Dictionnaire des mouvements sociaux - Bergel, Lucie. « Socialisation politique ». *Dictionnaire des mouvements sociaux 2e édition mise à jour et augmentée*, Presses de Sciences Po, 2020. p.553-558.



---

57 rue Eugène Carrière  
75018 Paris  
T 01 53 06 87 90  
[contact@asdo-etudes.fr](mailto:contact@asdo-etudes.fr)  
[www.asdo-etudes.fr](http://www.asdo-etudes.fr)

## Annexe méthodologique

L'étude a reposé sur 30 entretiens semi-directifs réalisés auprès de bénévoles de Nightline. Ces entretiens ont été menés entre avril et mai 2025, à distance, par téléphone ou en visio. Les bénévoles ont été recruté·e·s via un formulaire d'inscription en ligne diffusé sur la plateforme de messagerie en ligne utilisée par l'association précisant le cadre d'anonymat de l'étude. Plusieurs relances en ligne et en direct au sein des antennes ont été réalisées afin d'étoffer l'échantillon de bénévoles volontaires.

En amont de chaque entretien, les bénévoles sélectionné·e·s par le cabinet Asdo études ont été contacté·e·s par sms ou par téléphone, pour présenter le principe de l'étude, le déroulé des entretiens, et fixer un rendez-vous. Ce premier échange a permis de s'assurer du consentement des personnes à participer à l'étude et de présenter le cadre d'anonymat des entretiens menés. Le formulaire d'inscription, ainsi que l'ensemble de la procédure de recrutement des participant·es à l'étude, ont été conduits par Asdo études. 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. Chaque entretien a néanmoins dédié une partie importante des échanges à la discussion autour des effets perçus de l'engagement au sein de la ligne d'écoute. En effet, avec ces entretiens, l'objectif consistait à restituer dans leur subjectivité les perceptions des bénévoles quant aux apports de leur engagement, l'objectif n'étant pas d'évaluer l'acquisition effective de ceux-ci. L'enjeu de ces entretiens consistait à créer un cadre 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 bénévoles.

Afin d'intégrer à l'analyse une variété de vécus du bénévolat et des effets de celui-ci, une attention a été portée à la diversification des profils de bénévoles retenus pour l'enquête. Les informations recueillies par le biais du formulaire d'inscription ont permis de contrôler la constitution du panel de bénévoles tant du point de vue de leurs caractéristiques sociales (genre, âge), du domaine d'étude (contrôle de la part d'étudiant·e·s en psychologie), ou encore du point de vue de l'engagement au sein de l'association (lieu de réalisation du bénévolat, durée de l'engagement, missions occupées au sein de l'association). Ainsi, les bénévoles rencontré·e·s ont entre 18 et 34 ans, pour une étudiante en reprise d'étude, et de 3 mois à 6 ans d'ancienneté dans l'association. Ils ont occupé des missions variées : membres de conseils locaux, responsables cohésion, formateur·ice·s, recruteur·rice·s, porte-paroles, membres du conseil d'administration, animateur·ice·s de la fresque de la santé mentale, etc.

Il faut signaler ici un biais potentiel induit par le mode de recrutement des participant·es à l'étude. On peut supposer que les bénévoles volontaires pour participer sont des bénévoles qui témoignent globalement de bonnes expériences de leur engagement. Notons néanmoins qu'une étudiante rencontrée nous a précisé son choix d'arrêter sa participation aux permanences de l'association – jugées trop fatigantes – au bout de quelques mois de bénévolat, tout en continuant de s'investir pour la ligne d'écoute en prenant un rôle de porte-parole de l'association. L'effort de diversification des profils des bénévoles rencontré·e·s a permis de prendre en compte des expériences ordinaires de bénévolat à Nightline, notamment par l'attention portée au recrutement de bénévoles uniquement écoutant·e·s qui n'occupent pas d'autres missions au sein de l'association. Ces éléments restent à considérer pour mettre les résultats en perspective.

Notons également que les effets identifiés restent des effets de court terme. L'ensemble des bénévoles rencontré·e·s sont toujours engagé·e·s au sein de l'association, une grande majorité sont toujours écoutant·e·s et étudiant·e·s.

Il faut également signaler que les résultats de l'évaluation n'ont pas vocation à donner une image statistiquement représentative de l'ensemble des bénévoles 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 bénévoles, un éclairage qualitatif sur les façons dont l'engagement à Nightline s'inscrit dans les trajectoires de vie singulière des personnes.

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

**Présentation des principales caractéristiques des bénévoles rencontrés.es**

| Caractéristiques                           | Entretiens réalisés |
|--|---------------------|
| <b>Genre</b>                               |                     |
| Femme                                      | 17                  |
| Homme                                      | 11                  |
| Non-binaire                                | 2                   |
| <b>Âge</b>                                 |                     |
| 20 ans ou moins                            | 6                   |
| Entre 21 ans et 24 ans                     | 17                  |
| 25 ans ou plus                             | 7                   |
| <b>Domaine d'études</b>                    |                     |
| Psychologie                                | 11                  |
| Autre                                      | 19                  |
| <b>Antenne Nightline</b>                   |                     |
| Angers                                     | 3                   |
| Lille                                      | 2                   |
| Lyon                                       | 8                   |
| Paris                                      | 7                   |
| Reims                                      | 1                   |
| Rouen                                      | 5                   |
| Toulouse                                   | 4                   |
| <b>Ancienneté au sein de l'association</b> |                     |
| Moins de 6 mois                            | 4                   |
| Entre 6 mois et 1 an                       | 4                   |
| Entre 1 an et 2 ans                        | 13                  |
| Plus de 2 ans                              | 9                   |
| <b>Rôle actuel chez Nightline</b>          |                     |
| Ecoutant.e                                 | 12                  |
| Ecoutant.e et autres missions              | 18                  |
| <b>Total</b>                               | <b>30</b>           |