

Il est notable que les grandes modalités en cause dans les textes soient plutôt liées à la question du **savoir** et du **vouloir** qu'à celle du **devoir** ou du **pouvoir** (qui resteraient l'apanage du monde adulte établi).

De fait, l'analyse permet de mettre au jour deux dimensions fortes de l'état d'adolescence : le **déficit de savoir** et la **crise du vouloir**, qu'il s'affaiblit dans la dépression, ou qu'il se retourne en volonté autodestructive dans les conduites à risques.

Le déficit de **savoir** se manifeste majoritairement dans les textes. Il se comprend comme le signe de l'inexpérience et il est associé à l'inquiétude, l'urgence et l'anxiété. Il correspond bien sûr à une attente d'information, mais une information suffisamment personnalisée, faisant suite à une question suffisamment **entendue**, pour pouvoir être véritablement **intériorisée**.

La problématique du « **vouloir** » est présente dans toutes les classes thématiques du mal-être existentiel : savoir ne suffit plus lorsque qu'il y a conflit dans le vouloir (volonté contradictoire et paradoxale des anorexiques, des automutilés, des suicidaires) ou effondrement même de ce vouloir (dépression). Ces récits du mal-être sont à la fois de l'ordre de l'affirmation paradoxale d'une d'identité et de l'ordre de l'appel à la relation comme reconnaissance.

De l'urgence explicite à l'urgence expressive...

	Faits	Sentiments	Besoins
<b>Question</b>	Contraception Puberté Drogues Relations sexuelles et amoureuses <b>Anticipation &amp; tentation</b>	Inquiétude Anxiété Appréhension	Informations Connaissances
<b>Doute</b>	Contraception (l'accident) Relations sexuelles et amoureuses Drogues (consommateurs) <b>Confrontation &amp; expérimentation</b>	Peur Angoisse	Conseil Avis
<b>Etat (mal-être)</b>	Maladie Deuil Agressions Violence contre soi / Auto-destruction Addiction Pathologie	Déprime Désespoir Découragement	Relation « Une issue »

Urgence objective (à gauche) / Urgence explicite (à droite) / Urgence expressive (à droite)



Editorial

Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un partenariat entre Fil Santé Jeunes, la Fondation Wyeth, le cabinet Think-Out et Thales Communication.

En 1995, délégation a été faite à l'Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité de créer Fil Santé Jeunes, service téléphonique anonyme et gratuit d'aide aux jeunes. Depuis juin 2001, le dispositif est complété par le site Internet filsantejeunes.com qui propose une documentation sur la santé des jeunes, des dossiers mensuels, des actualités hebdomadaires, des forums et la possibilité de questionner des professionnels de santé par mail. L'ensemble du dispositif exerce ses missions sous l'égide de l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé et de la Direction Générale de l'Action Sociale.

La Fondation Wyeth pour la santé de l'enfant et de l'adolescent a pour but de soutenir et de promouvoir, dans l'intérêt général, des réflexions, initiatives et pratiques innovantes ou d'une exceptionnelle qualité dans le domaine de la santé, notamment de l'épidémiologie et de la prévention, et de la santé publique de l'enfant et de l'adolescent.

Think Out est une société de conseil et d'études qui utilise les études qualitatives, la sémiotique, les analyses automatiques de textes et la prospective pour cerner au mieux les évolutions sociétales et générationnelles.

Thalès Communication a mis à disposition l'outil d'extraction d'informations qui a rendu possible l'analyse des contenus des forums et mails du site filsantejeunes.com

Fil Santé Jeunes dispose de nombreux écrits adolescents, collectés via son site web :

- soit sous forme de participations à des forums : les adolescents se questionnent et se répondent entre eux de façon anonyme et avec seulement de très rares interventions possibles de l'équipe (filtrage) ;
- soit sous forme de mails entrants : ces emails sont des demandes adressées expressément à l'équipe de professionnels « écoutants ».

Cette « parole vive » des adolescents sur les thèmes de la santé et de la sexualité constitue un matériau d'autant plus riche qu'il s'appuie sur l'anonymat et sur un échange avec des pairs. De fait, l'anonymat, l'expertise de ceux qui sont supposés savoir (mail), mais aussi les jeux de miroirs (forums, avec l'autre comme soi-même) sont explicitement avancés comme motivation aux prises de paroles.

Ce discours présente en effet l'avantage d'être spontané, pris sur le vif, et du seul fait des adolescents eux-mêmes. De plus, son intérêt est de s'adresser à deux destinataires distincts : le pair (un « alter ego ») et le professionnel (un adulte « neutre » et « professionnel »). La comparaison entre les deux discours offre une portée d'analyse, permettant de saisir simultanément plusieurs facettes du discours adolescent.

Sur la proposition de Fil Santé Jeunes, et en partenariat avec la Fondation Wyeth, Thalès et le cabinet d'études Think-Out, ont donc analysé le contenu de ces échanges. Ce corpus était constitué de 5300 mails et environ 60 000 échanges au sein des différents forums de Fil Santé Jeunes.

L'utilisation des méthodologies d'analyse semi-automatique de textes (étiquetage des données, lexicométrie, classification, extraction d'information) a permis de donner une vision d'ensemble de ce discours émanant d'une adolescence « en demande ».

Interview de Daniel Marcelli, Professeur en psychiatrie



L'écriture via Internet est-elle comparable à une écriture classique ?

« Plutôt que de l'écrit, on pourrait parler de *pianotage de clavier* agi avec fébrilité : ils « claviulent ». Il s'agit

d'une jactance, sans pour autant disqualifier le contenu de leur propos.

Leur expression pourrait s'apparenter à une langue des signes ou encore à l'écriture automatique des surréalistes. On voit là un style linguistique innovant. L'écriture traditionnelle implique un contrôle de la motricité et de la motilité, donc une retenue. Dans la forme émue pour Internet, la production écrite est plus assimilable à une éjection, à un cri qu'à un écrit. Ainsi, cette technique autorise-t-elle l'adolescent à être

au plus proche de son cri. Ce sont des fragments de soi jetés, offerts. Ils se débarrassent en offrant à l'autre. D'ailleurs ce jaillissement se pose mal en narrativité. Il est dans l'instant quand l'écriture s'inscrit dans la durée. Il n'y a pas à proprement parler de récit de vie.

Classiquement le crayon et la feuille blanche induisent la dimension de réflexion, de rêverie, de retour sur soi avec un détachement de soi. »

Quels enjeux implique cette écriture ?

« La lecture des textes adolescents sur Internet donne à penser que, s'ils ne se réalisent pas dans l'instant et dans l'urgence, c'est insupportable ; ce dont ils ont besoin, c'est se relier aux autres. Dans les forums ils jouent à un engagement et à un dégageant relationnel, ils se branchent

et se débranchent à leur convenance.

Ils mettent en jeu un soi-même face à tous les autres soi-mêmes. Ils sont à la recherche d'une communauté anonyme de pensée. Leurs jaillissements tombent dans un pot commun, des yeux anonymes leur confèrent vie et reconnaissance. Ils trouvent, prennent leur place dans la toile. Ils attendent d'entendre l'écho de leur cri et sont rassurés. Le sentiment de solitude, si facilement éprouvé à cet âge où la sociabilité familiale fait défaut est alors ponctuellement abrasé.

La technologie vient en lieu et place des liens quotidiens.

Bien sûr, les grands questionnements adolescents demeurent et s'expriment sur Internet : puberté, sexualité, normalité, mal être, sens de la vie. Ils sont intemporels. »

Description des écrits étudiés, dans leur ensemble

Les mails et les forums donnent lieu à des prises de parole distinctes :

- les mails adressés aux professionnels du site sont en tendance plus factuels, plus liés à une demande d'information et globalement tournés vers un pour soi ;
- les forums donnent lieu à une plus grande expressivité, à un registre plus affectif et sont le théâtre d'un véritable entre soi (en moyenne 4 réponses pour une contribution).

Les textes sont assez largement dominés par un discours féminin, centré sur le cycle menstruel, les mutations de la puberté et les questions liées à la découverte de la sexualité (88% des personnes ayant indiqué leur sexe (soit 56% des répondants) sont des femmes).

L'analyse des données a permis d'évaluer le poids des grandes thématiques présentes. On a aussi identifié certaines grandes dimensions transversales comme la question du « normal », le sentiment d'urgence ou l'expression du mal-être.

Relations amoureuses, pratiques sexuelles, risques liés à la sexualité (MST/IST) et contraception (30 % des mails et 20 % des forums, c'est une parole d'abord féminine) sont des thématiques interdépendantes, sur représentées quantitativement dans l'ensemble des textes. Les mails sont plus tournés vers les questions « techniques » touchant au corps et les forums vers les interrogations plus affectives.

En parallèle, la question de la puberté et du changement du corps manifeste une interrogation sur la signification des

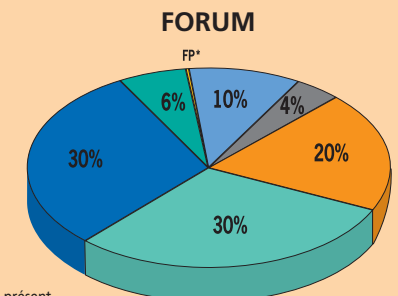
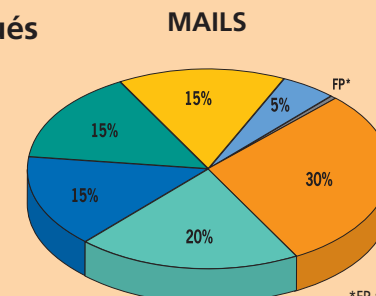
symptômes pubertaires très présente chez les adolescents. Tous les aspects et toutes les dimensions du corps sont interrogés, notamment sous le prisme du « normal ». Le mal-être est une catégorie transverse aux textes qui a deux niveaux de signification :

- une thématique en tant que telle, associée aux symptômes que sont les conduites à risques comme les troubles du comportements alimentaires, les violences contre soi,
- mais aussi une tonalité globale au discours des adolescents sur le site, associée à des sentiments (de la simple inquiétude au désir de mourir) et à la fois des comportements (de « je me ronge les ongles » à « je fais TS sur TS »). Cette dimension est plus particulièrement visible au sein des forums comme lieu de l'expression de soi face au regard de l'autre.

Proportion des thèmes généraux évoqués sur les mails et les forums du site

Légendes

■ La transformation du corps	■ Les MST/IST
■ La contraception	■ Les dépendances
■ L'amour	■ La maladie
■ Le mal-être	



\*FP : Faiblement présent

Pour recevoir cartes et affiches de Fil Santé Jeunes, merci de vous adresser aux coordonnées suivantes :

Fil Santé Jeunes  
Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France  
5 impasse Bon Secours, 75011 Paris  
01 44 93 44 64

## Le mal-être, point saillant du message

Les sentiments négatifs sont prédominants dans l'ensemble des textes. Il s'agit surtout des sentiments « **subis** », par exemple le dégoût de soi, la déprime, l'enfermement, la perte de soi, la peur, le stress, la tristesse, la souffrance. Les sentiments dysphoriques « **agis** » sont bien plus rares : la colère et la haine, et le plus souvent retournés contre soi.

Les adolescents vont avoir tendance à définir leur identité par le mal-être. Le mal-être vient aussi de l'absence de savoir et de l'impossibilité de comprendre et d'accepter les mutations adolescentes imposées.

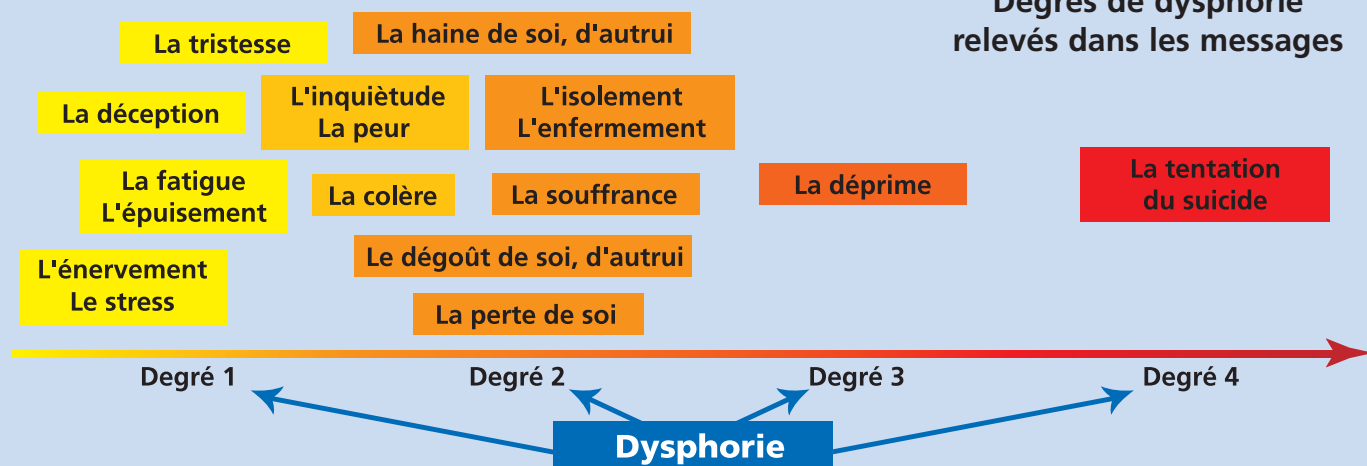
On constate que les sentiments euphoriques (bonheur, joie, hymne à la vie) sont beaucoup moins présents et plutôt

réservés aux paroles de soutien entre pairs : encouragement, réconfort manifestés dans les réponses.

La question du **suicide** est elle aussi assez présente, 5,9 % dans les mails, 9,4 % dans les forums (référence à des TS, idées associées à la mort, à sa propre disparition).

## La demande d'aide lorsqu'elle est formulée porte surtout sur l'état de souffrance

### Degrés de dysphorie relevés dans les messages



## Les grandes thématiques présentes dans les textes

Au-delà des grandes thématiques et des principaux types de sentiments relevés, cette analyse a de fait permis de mettre au jour certaines dimensions clés du discours adolescent présent sur le site de Fil Santé Jeunes.

### Le normal

La question de l'inscription dans une norme revient comme un leitmotiv. Cette logique de conformité est fortement liée au registre du savoir et souvent associée à l'autre qui sait (experts, pairs).

Cette normalité est polymorphe, à la fois celle du corps (la difficulté de faire face aux mutations du métabolisme et à l'apparition du corps adulte), celle de l'âge (« *est-ce normal que j'aie mes règles à 9 ans et demi ?* »), celle de la moyenne (« *Suis-je comme les autres ?* »), « *Suis-je normal ?* »), celle de la Nature ou de la Loi (« *Est-ce normal que je ressente cela, que je désire cela ?* »).

Au-delà de ses différentes significations, on constate que la référence au « normal » a plusieurs fonctions qui ont toutes en commun d'être une mise en mots de l'inquiétude :

Elle est le **signe** de l'inexpérience (puberté et apparition des caractères sexuels)

Elle est le **symptôme** d'un **complexe** (image de soi, besoin de se comparer)

Elle est l'**expression** d'une **gêne**, d'une **honte** et d'une **culpabilité** (masturbation, sexualité)

La question « *est-ce normal ?* » est ainsi une phrase pivot, un **point de bascule**, qui permet de passer du générique au spécifique et de poser la « vraie » question.

### Du normal au singulier

Face à cette recherche de la norme (comme quête d'appartenance au groupe, voire à l'univers adulte), on constate par ailleurs aussi des formes de rejet de la « normalité » au profit d'une affirmation de singularité, future d'abord souffrante. Ces mises en scène de soi, plutôt orientées négativement et associées au mal-être, posent moins une question à l'autre qu'elle ne le prenne à témoin d'un mal de vivre qui vaut identité.

Au fond, l'étude conduit à distinguer deux grands registres. Le premier est lié à une recherche de réassurance autour de la question du normal évoquée plus haut. Cette recherche est fortement tournée vers l'autre, comme garant de cette norme. Le second est davantage une forme d'affirmation, quelques fois paradoxale et souvent dysphorique, d'une difficulté qui est aussi comme manière d'être au monde. Il est clair que ces deux types de prises de parole appellent des réponses assez différentes, entre demande d'information et demande de soutien.

### La peur et l'anticipation anxieuse

Les textes sont fortement marqués par ce sentiment qui touche aux différentes thématiques évoquées. La peur est associée à un problème général d'absence d'expérience.

La compréhension de ce que l'adolescent vit est limitée et restreinte : l'inexpérience produit un « défaut de sens ». Faute de savoir, tout devient sujet à question, à interrogation, et qui plus est, tout (du plus grave au plus anecdotique) se transforme en objet d'inquiétude et d'angoisse. Tout seul, l'adolescent semble ne pas avoir les moyens d'interpréter son vécu, son ressenti, sa puberté comme ses émois.

En définitive, le « corps mutant » offre au sujet une source d'inquiétude et un objet d'incessante interrogation, sur lui-même tout autant que sur les autres. Cette inscription du sujet dans une période instable, en cours de changement, est au cœur des difficultés.

Poser la question que tout le monde a déjà posée, c'est en réalité la poser dans *son cas spécifique*, comme si l'abstraction ou la nature « extérieure » de l'information n'était pas efficace, ou comme si la lecture de la même question (et des réponses associées) dans la bouche d'un autre adolescent n'était pas une solution. Cette récurrence révèle au contraire que pour ces adolescents, **savoir** suppose une **intériorisation** qui passe par une démarche propre, individuelle (vs simple consultation d'une réponse).

## Le normal, le mal-être, l'urgence, trois modalités caractéristiques de l'adolescent

### La question de l'urgence et le rapport au temps

Il est notable que le discours adolescent soit fortement marqué par une certaine forme d'urgence et d'immédiateté, présente de la même façon dans les mails et dans les forums. De fait l'écriture pressée, l'urgence de l'écriture doivent être comprises comme une écriture de l'urgence : celle de l'inquiétude et de la souffrance ressenties par l'adolescent. Tous ces signes disent surtout une chose : « *L'ici maintenant* » de la souffrance, et bien évidemment, son intensité. **Il faut une réponse de suite, il faut une solution immédiatement...** Ils interrogent la temporalité adolescente.

Les formes de l'urgence sont souvent associées de manière explicite à la demande d'information (« *C'est urgent, faites vite* »). Elles peuvent rejoindre les formes de la gravité à travers la demande d'aide (« *Je vous en supplie, c'est important* ») ou, de manière plus implicite, à travers l'expression de sentiments négatifs intenses (« *Répondez-moi, je suis désespéré* »).

### Un forum spécifique

« **Vivre avec la maladie** » est un petit forum qui fait office d'espace de discussion spécialisée et qui se démarque des autres forums Fil Santé Jeunes. La prise de parole (du demandeur comme du répondant) est souvent plus sérieuse que dans les autres

forums parce qu'elle touche à des **sujets graves** : la maladie, la souffrance, le mal-être, le traumatisme.

« **Vivre avec la maladie** » est un espace qui propose du **lien** et du **relationnel** et où la parole joue un rôle « **thérapeutique** » de libération et de dédramatisation. Répondre à un message se vit comme un acte de **générosité** et de **solidarité**, comme forme d'empathie bienveillante : il y a compréhension. Par ce forum, une **communauté** d'adolescents qui se ressemblent se crée à partir de ce qui les rend différents des autres. C'est le Forum qui suscite le plus de réponses pour un message (4,5) : on constate plus de compassion, de soutien, d'encouragement, d'empathie.

## Les différentes utilisations du site Internet **filmsantejeunes.com** par les adolescents

L'étude a aussi permis de distinguer assez clairement plusieurs types de prises de paroles sur les sites : la demande d'information, liée à un problème général, la demande d'information beaucoup plus précise liée à un problème spécifique et enfin une mise en scène de la difficulté d'être plus globale, plus existentielle.

Souvent, au delà de l'absence de savoir, l'inexpérience et le fait de subir des changements, sont à l'origine des problèmes.

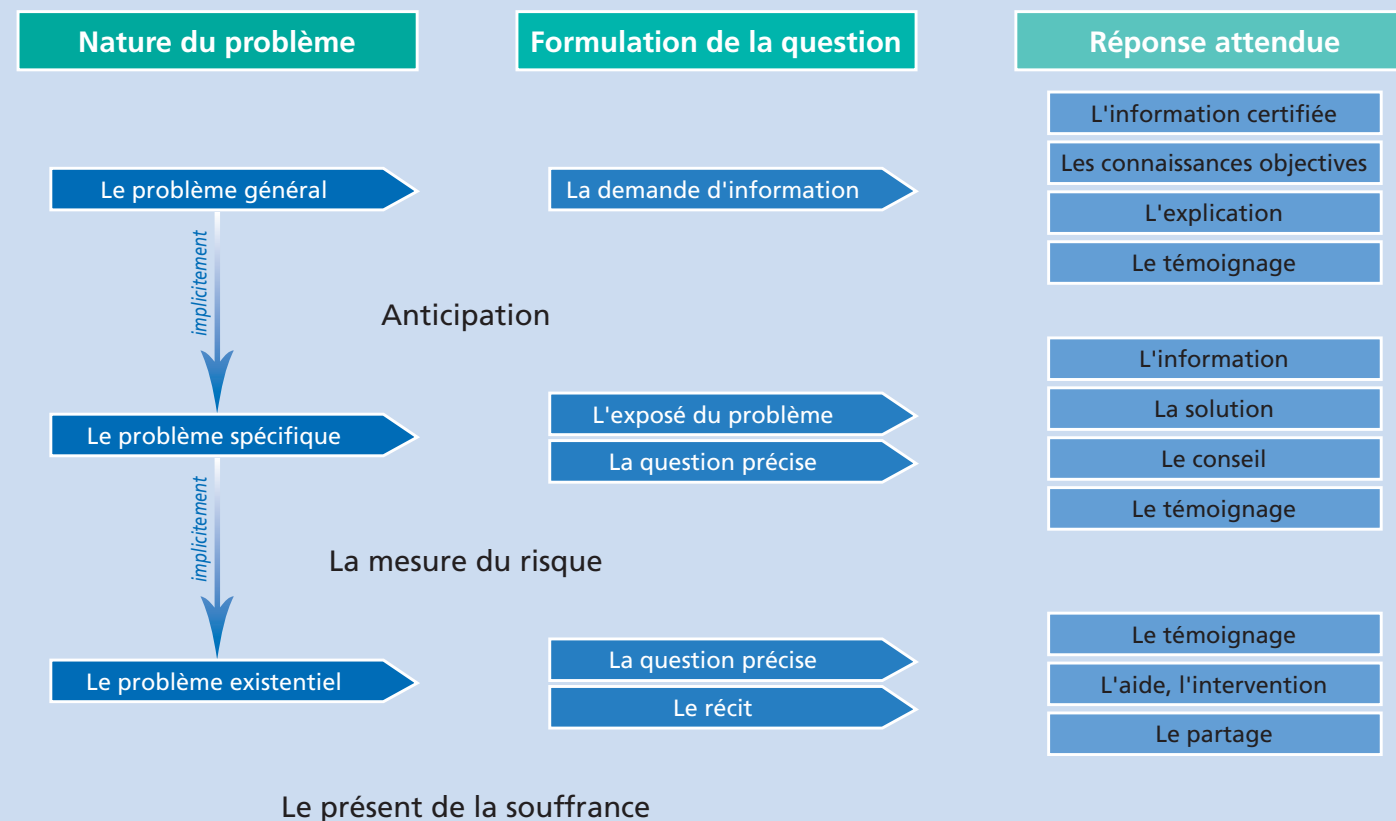
**Parler d'un problème général**, d'une préoccupation, d'une interrogation : La valeur de l'anticipation est très forte dans ce cas et la force de la réponse réside dans le partage de l'expérience et dans la dimension explicative. Exemples : l'amour, la puberté, l'adolescence...

**Parler d'un problème spécifique**, personnel et plus ou moins factuel : La valeur de la réponse se mesure à la qualité de la « solution » proposée.

**Parler de son mal-être existentiel profond**, de façon déguisée, indirecte ou explicite : La valeur de la réponse sera dans la prise en compte de cet appel désespéré.

Mais ces trois types de demandes ne sont pas sans lien et sans « passage » : implicitement, certaines questions « générales » concernent une demande spécifique et certaines questions « spécifiques » masquent en réalité un problème existentiel plus global. De la question à la demande d'aide, et de la demande d'aide à la prise à témoin de soi-même, il n'y a souvent qu'un pas.

### De la demande d'information à la demande d'aide...



Les pairs sont bien sûr très importants et l'on note que les forums donnent lieu à des positions de soutien, d'approbation mais aussi dans certains cas de désapprobation (conduite à risques). Cette possibilité d'aider ses pairs est aussi bénéfique pour l'adolescent qui demande de l'aide que pour celui qui répond à cette demande.