

RECOMMANDATIONS
DE BONNES PRATIQUES

Recueil et diffusion d'expériences vécues de personnes vivant avec un trouble psychique



Auteurs : Mickael Worms-Ehrminger¹, Margot Morgiève², Nathalie Pauwels³

¹ Enseignant et chercheur, groupe d'étude REVER, Association Place des Sciences

² Chargée de recherche Inserm-Cermes3.

³ Chargée du déploiement Programme Papageno, F2RSM Psy Hauts de France

Version au 23 septembre 2025

Ce travail réalisé dans le cadre de l'Institut La Personne en Médecine a bénéficié du soutien de l'Initiative d'Excellence Université Paris Cité (ANR-18-IDEX-0001, IdEx Université Paris Cité).



Inserm

Papageno
PROGRAMME



**Institut la Personne
en médecine**



Depuis la pandémie de SARS-Cov2, la **santé mentale occupe une grande part de l'espace médiatique**, en particulier sur les réseaux sociaux les plus utilisés par les jeunes générations, et notamment par la Génération Z (nés entre la moitié des années 1990 et le début des années 2010)¹. Un nouveau courant s'est alors affirmé : celui du **dévoilement de son soi intime**, de sa souffrance psychique ou de troubles mentaux.

Cette tendance existait déjà, bien que de manière plus discrète, notamment avec l'essor de la démocratie sanitaire (c'est-à-dire la reconnaissance du droit des usagers du système de santé à participer aux décisions qui les concernent, individuellement et collectivement) et l'intégration progressive des patients dans les instances décisionnelles. Toutefois, la crise sanitaire et la prise de conscience collective qui l'a accompagnée ont largement contribué à **normaliser et à accélérer la diffusion publique des récits de souffrance**, qu'elle soit somatique ou psychique ^{2,3}.

Le dévoilement de soi est même encouragé s'agissant des **récits de rétablissement** après une crise suicidaire compte tenu de leur effet bénéfique et protecteur sur les personnes ayant des idées suicidaires. **C'est l'effet Papageno**^{4,5}.

Pour beaucoup, le partage de leur vécu vise à transmettre des informations pouvant être utiles, dans **une démarche de soutien entre pairs**, ou de **sensibilisation** autour de la maladie mentale ^{6,7,8}. Pour d'autres, il s'agit de **reprenre le pouvoir sur la maladie** en la structurant sous forme de récit⁹.

Cette tendance actuelle du dévoilement, si elle participe d'un mouvement vers plus de reconnaissance et de visibilité des troubles psychiques n'est **pas sans risques pour les personnes qui témoignent**. Le récit de soi peut raviver des souvenirs traumatiques, pendant ou après l'énonciation, entraînant des effets de **reviviscences et réminiscences** qui peuvent avoir des **conséquences psychosociales** (en termes relationnels, professionnels, scolaires, etc.) qu'il convient d'anticiper et de considérer.

Par ailleurs, le partage d'une expérience traumatique ne concerne pas uniquement la personne qui témoigne : il affecte aussi celle qui recueille la parole et, plus largement, les publics qui y sont exposés. Ce phénomène, connu sous le nom de **traumatisme vicariant**, désigne l'impact émotionnel que peut provoquer l'écoute répétée de récits de souffrance. Il est bien documenté chez les professionnels régulièrement confrontés à des récits traumatiques (forces de l'ordre, magistrats, etc.), et peut entraîner une modification durable de la perception du monde. **Tout le triptyque est ainsi potentiellement impacté**.

Dans ce contexte, au vu de l'ampleur prise par la diffusion de ces nouveaux formats de récit, il apparaît nécessaire de formuler des **recommandations de bonnes pratiques à destination des journalistes et créateurs de contenus** qui recueillent et diffusent des témoignages de personnes vivant avec des troubles psychiques, quel que soit le support (écrit, podcast, vidéo).

Elles s'appuient sur un **travail de co-construction** présenté en annexe 1 et **offrent des repères pratiques, illustrés par des citations** recueillies lors de l'enquête.

¹ Spotify Culture Next survey, Global, among 12,500 respondents 15-40, MAR-APR'22. <https://ads.spotify.com/fr-FR/culture-next/> Consulté le 20/03/24.

² Haywood, D., Baughman, F. D., Bosanac, P., Johnston, K., Gnat, I., Haywood, J., Gullifer, J., & Rossell, S. (2023). Research Directions for Leveraging and Supporting the Lived Experience of Mental Illness within Psychology. *Healthcare*, 11(16), 2318. <https://doi.org/10.3390/healthcare11162318>

³ Davis, S., Pinfold, V., Catchpole, J., Lovelock, C., Senthil, B., & Kenny, A. (2024). Reporting lived experience work. *The Lancet Psychiatry*, 11(1), 8-9. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(23\)00402-9](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(23)00402-9)

⁴ Niederkrotenthaler T, Voracek M, Herberth A, Till B, Strauss M, Etzersdorfer E et al. Role of media reports in completed and prevented suicide – Werther v. Papageno effects. *br j psychiatry*. 2010 ; 197: 234–43

⁵ Niederkrotenthaler T. and al. Effects of media stories of hope and recovery on suicidal ideation and help-seeking attitudes and intentions: systematic review and meta-analysis. *Lancet Public Health*. 2022 Feb;7(2):e156-e168

⁶ Blum, C. A. (2018). Does Podcast Use Enhance Critical Thinking in Nursing Education? *Nursing Education Perspectives*, 39(2), 91-93. <https://doi.org/10.1097/01.NEP.0000000000000239>

⁷ Riddell, J., Robins, L., Brown, A., Sherbino, J., Lin, M., & Ilgen, J. S. (2020). Independent and Interwoven : A Qualitative Exploration of Residents' Experiences With Educational Podcasts. *Academic Medicine*, 95(1), 89-96. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000002984>

⁸ Worms-Ehrminger, M. (soumis). Taking a step forward. Evaluating the impact of telling one's recovery journey on a podcast about mental illness. Retrieved from osf.io/4kqmg

⁹ Pennebaker, J. W., & Seagal, J. D. (1999). Forming a story : The health benefits of narrative. *Journal of Clinical Psychology*, 55(10), 1243-1254. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(199910\)55:10<1243::AID-JCLP6>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(199910)55:10<1243::AID-JCLP6>3.0.CO;2-N)

TABLE DES MATIÈRES

Créer des conditions vertueuses en amont

S'assurer que la personne soit en mesure de témoigner.....	5
Inviter la personne à structurer son récit.....	6
Permettre à la personne de définir ses limites.....	6
Veiller à sa responsabilité éditoriale.....	7
Informer sur les utilisations du témoignage.....	7
Être attentif à la vulnérabilité émotionnelle.....	8
Se soutenir dans et par le collectif.....	8
Cadencer les recueils.....	9

Accueillir la parole en toute sécurité

Adopter une posture bienveillante.....	11
Être disponible à la rencontre.....	11
Savoir réagir en cas de problème.....	12

Prendre soin de la suite

Préserver la santé mentale de l'équipe.....	15
Assurer un suivi post-témoignage.....	15
Veiller aux résonnances dans le public.....	16
Gérer les commentaires et retours.....	17

En résumé

Respect du consentement libre et éclairé.....	18
Non-instrumentalisation du récit.....	18
Sécurisation du cadre d'entretien.....	19
Respect de la temporalité et des émotions.....	19

Annexes

Méthode.....	21
Formulaire d'autorisation d'utilisation de la voix de la personne enregistrée.....	22
Formulaire pour l'enregistrement de témoins mineurs.....	23

Créer des conditions vertueuses en amont

Toutes les personnes interrogées (intervieweurs et témoins) pointent la nécessité de prendre en compte le degré de rétablissement de la personne qui témoigne afin de prévenir d'éventuels effets délétères.

Pour autant, il n'est pas toujours aisé d'évaluer si une personne est prête à témoigner. C'est pourquoi il convient de prendre un certain nombre de précautions en amont.



S'assurer que la personne soit en mesure de témoigner

Prévoir une première rencontre

« Je pense qu'il faut penser à un vrai entretien préliminaire avec la personne pour voir où elle en est, pour quoi elle veut faire ça, si elle est prête et consciente des répercussions que ça peut avoir. » Hana

Toutes les personnes interrogées insistent sur l'importance du cadrage préalable du recueil, afin d'éviter des conséquences délétères produites par le témoignage lui-même.

Se prémunir contre la fatigue du récit de soi

« C'est moi qui ai fait sa première interview. Elle n'a eu aucun souci avec l'interview que j'avais faite à l'époque, mais elle a cartonné et donc, après, tous les médias ont voulu l'interviewer, ont repris son histoire et ça l'a un peu détruite. » Marion

Après un premier témoignage, une personne peut être sollicitée par plusieurs autres médias, or, une surexposition médiatique mal anticipée ou insuffisamment accompagnée peut être délétère pour la personne témoignant du vécu de sa maladie.

Anticiper les répercussions psychosociales

« Ma mère, je lui avais juste dit qu'elle allait peut-être entendre des choses, peut-être les interpréter ou les surinterpréter et qu'il fallait qu'elle puisse quand même avoir, même si c'est très difficile, cette distance émotionnelle, car ce sont des choses aujourd'hui qui sont passées et qu'en rien elle était coupable, même si ça s'est produit sous son toit, devant elle. » Coralie

Le récit d'un témoin peut être étroitement intriqué avec l'histoire de ses proches. Le récit pourrait donc avoir des conséquences sur ceux-ci également. En partageant son expérience, la personne concernée peut ainsi involontairement exposer d'autres individus, ce qui peut entraîner des tensions, des incompréhensions ou des conflits. Ces répercussions potentielles doivent être anticipées avec soin afin de préserver les relations du témoin et de limiter les effets secondaires délétères d'une prise de parole publique.

Recommandations

• S'assurer que l'état psychique permet de témoigner

L'auto-évaluation ne suffit pas toujours. Pour le témoin, en parler avec une personne de confiance, qu'il s'agisse d'un proche ou d'un professionnel de santé permet de réfléchir ensemble aux conditions nécessaires à son engagement dans le témoignage.

• Clarifier les motivations du témoignage

Un témoignage ne doit pas être attendu comme un soin ni utilisé pour « régler des comptes ». Identifier ces attentes permet de prévenir les risques de déception ou de fragilisation.

• Informer clairement des répercussions possibles du témoignage

Même anonymisé, un récit peut être reconnaissable et avoir des effets sur le témoin comme sur ses proches. Il est essentiel d'en discuter en amont pour garantir un consentement pleinement éclairé.

Inviter la personne à structurer son récit

« Qu'est-ce que tu as envie de raconter, comment tu as envie de le raconter, comment tu as envie d'articuler ton récit pour qu'il ait une ligne directrice ? L'objectif, c'est vraiment de créer un objet que tu partages. En fait, tu ne dois pas être dans ton cabinet de psychanalyse pour raconter ta vie. Ça doit vraiment être quelque chose de beaucoup plus élaboré et à distance. » Hana

Témoigner n'est pas un acte anodin. Il est essentiel que la personne puisse réfléchir en amont à ce qu'elle souhaite dire, à la manière dont elle souhaite le formuler et au sens qu'elle souhaite donner à son témoignage. Cette élaboration préalable permet d'éviter une surexposition indésirable, et de s'engager dans une démarche maîtrisée, porteuse de sens.

Recommandations

- **Demander une version structurée et synthétique du récit**

Cet exercice permet à la personne d'évaluer sa capacité à formuler un témoignage partageable et de vérifier si elle se sent prête.

- **Anticiper les difficultés liées aux élans spontanés**

Témoigner en réaction à un autre témoignage peut-être une spontanée. Elle peut néanmoins s'accompagner d'une préparation insuffisante rendant le récit confus.

Permettre à la personne de définir ses limites

« Avec l'expérience, je pense que dorénavant je laisserais un certain temps : le temps de savoir ce que j'ai envie de dire et de ne pas dire, parce que parfois certains journalistes ont envie de creuser. » Ael

Il est de la responsabilité morale des intervieweurs et producteurs d'accompagner les personnes qui témoignent dans la définition de leurs propres limites : ce qu'elles souhaitent dévoiler, de quelle manière... Poser un cadre bienveillant et respectueux est une condition *sine qua non* pour que le témoignage se déroule dans des conditions justes et protectrices.

Recommandations

- **Organiser un entretien préalable pour définir les zones de confort et de réserve**

Le témoin doit pouvoir poser ses propres limites sur les sujets abordés. Ses choix doivent être respectés scrupuleusement, sans tentative de contournement.

- **Préserver la maîtrise du récit**

L'entretien permet de cadrer le recueil et d'éviter toute question intrusive. La personne doit rester libre de ce qu'elle partage, à chaque étape du processus.

- **Informé sur le degré d'anonymat**

La question de l'exposition de l'image et de la voix doit être évoquée quand il s'agit d'un média vidéo ou audio. Le floutage protège l'anonymat et rassure les témoins, mais réduit l'authenticité, l'impact émotionnel et peut involontairement renforcer la stigmatisation.

Veiller à une responsabilité éditoriale

« On a commencé avec des gens qu'on connaissait, puis on a diversifié les paroles qu'on mettait en lumière pour diversifier les réalités. » Baptiste

« Aujourd'hui, je travaille pour (...), je peux faire des interviews moins putassières. Ma pratique a quand même changé. » Marion

Les producteurs doivent s'assurer que les témoignages qu'ils recueillent reflètent une diversité de parcours afin d'éviter toute normativité, potentiellement culpabilisante pour les auditeurs qui ne se reconnaîtraient pas dans des récits trop homogènes.

Définir une ligne éditoriale éthique est essentiel pour respecter avec authenticité le récit du témoin et éviter toute utilisation détournée de sa parole.

Recommandations

- **Adopter une ligne éditoriale éthique**

Éviter toute dramatisation ou glamourisation de la maladie psychique. Une approche nuancée protège la justesse du témoignage. S'agissant des gestes suicidaires, respecter les recommandations internationales de l'Organisation Mondiale de la Santé, relayées en France, par le programme Papageno. [🔗](#)

- **Diversifier les profils et les récits**

Limiter la surexposition de certains parcours pour éviter l'uniformisation du discours. Multiplier les voix permet une représentation plus fidèle de la diversité des vécus.

- **Opérer une sélection respectueuse**

Si un témoignage ne peut être retenu, répondre avec respect et bienveillance : remercier la personne, expliquer brièvement la raison du non-choix, et valoriser sa démarche. Pour éviter que cela soit vécu comme un rejet, proposer une alternative (autre forme de contribution, autre cadre de partage, ressources adaptées).

Informar sur les utilisations du témoignage

« Je me sentais honteuse. Je sentais qu'ils avaient besoin d'un témoignage. 'OK, vas-y, viens, balance tous les trucs les plus trash.' Donc je me suis dévoilée à un point où j'ai dit des trucs que je n'avais jamais dits. Puis après 'merci beaucoup, c'était super.' J' imagine que ce n'était pas du tout leur intention, mais je me suis vraiment sentie hyper utilisée. C'était hyper violent. J'avais l'impression d'avoir fait un strip-tease et sans avoir été payée. » Hana

Afin de rassurer les témoins, il convient de leur expliquer clairement comment leur récit sera utilisé, tant sur le fond que sur la forme. Sans cette transparence, certains témoins pourraient ressentir une instrumentalisation de leur parole et de leur identité au cours de l'enregistrement.

Recommandations

- **Clarifier les conditions d'utilisation du témoignage**

Préciser les canaux de diffusion, la finalité (scientifique, pédagogique, commerciale...), la durée, la zone géographique, ainsi que les droits du témoin sur les contenus publiés ou non publiés.

- **Proposer un droit de regard au témoin, lorsque cela est possible**

Permettre à la personne de valider ou d'ajuster le contenu avant diffusion renforce la confiance et limite les malentendus.

- **Formaliser le consentement, y compris pour l'audio ou l'écrit**

Contrairement à l'image, l'usage de la voix ou d'un récit écrit ne requiert pas de cession de droits, mais un temps de réflexion et un accord explicite restent essentiels. Des formulaires dédiés à l'utilisation de la voix sont proposés en annexe 2 et 3.

Être attentif à la vulnérabilité émotionnelle

« Une fois, ça a touché une de mes limites émotionnelles, parce qu'on a interviewé une personne qui a des troubles psy similaires aux miens. Et tout d'un coup, ça a activé des choses chez moi, une espèce de panique. J'ai dû sortir. » Baptiste

Un témoignage est souvent une expérience émotionnellement intense, autant pour la personne qui raconte que pour celles qui recueillent et montent le contenu. Toutes les personnes interrogées mettent en place intuitivement des stratégies de protection émotionnelle.

Les intervieweurs ayant vécu des expériences similaires à celles du témoin peuvent être particulièrement sensibles, au risque de réminiscences ou de reviviscences, parfois difficiles à gérer. Ce phénomène, connu sous le nom de traumatisme vicariant, mérite une vigilance particulière.

Les techniciens chargés du montage, bien qu'éloignés du moment du recueil, sont exposés de manière répétée au contenu brut. Cette écoute prolongée peut elle aussi générer une charge émotionnelle importante.

Recommandations

- **Prévoir un protocole de protection émotionnelle**

Prévoir un cadre clair pour repérer et gérer les réactions émotionnelles fortes, que ce soit chez le témoin, l'intervieweur ou les équipes techniques. Notamment en légitimant la survenue des émotions fortes et en encourageant chacun à identifier ses propres limites et stratégies de protection.

- **Anticiper les situations de crise**

Identifier en amont des ressources de soutien (professionnels, lignes d'écoute, lieux de soins) et rappeler les numéros d'urgence utiles (3114, 15/112). Ces informations doivent être facilement accessibles pendant les enregistrements.

Se soutenir dans et par le collectif

« Généralement, on est trois ou a minima deux [pendant les interviews]. On est ensemble avant, on est ensemble après. Il n'y a pas de solitude forte car le groupe est protecteur. » Samuel

Toutes les personnes interrogées travaillent en équipe ou peuvent s'appuyer sur une personne ressource en cas de difficulté, afin de partager la charge émotionnelle liée à leur activité. Les techniciens et monteurs également exposés au contenu brut des témoignages ne doivent pas être oubliés. Il est donc important de protéger l'ensemble de l'équipe impliquée en instaurant des conditions de travail vertueuses et soutenantes.

Recommandations

- **Définir une organisation d'équipe soutenante**

Identifier une personne ressource disponible pour intervenir en soutien ou en relai lors du recueil.

- **Préparer les techniciens aux contenus sensibles**

Les informer à l'avance des sujets abordés permet d'anticiper l'impact émotionnel. Des ressources de soutien doivent être facilement accessibles si besoin.

Cadencer les recueils

« Je serais incapable de faire ça tous les jours. À chaque fois que je fais un entretien, je sais que je peux le faire parce que je le fais de temps en temps. Donc, on peut dire que je me protège. » Jérôme

« J'essaie au maximum de faire les enregistrements en journée. En fait, sinon, le soir je ne suis pas capable physiquement, mentalement, émotionnellement de le faire. » Pascaline

« Une journée, on a enregistré deux épisodes, ce qu'on n'a plus jamais refait après parce que c'est une idée de con. » Samuel

Certains médias se spécialisent dans le recueil de témoignages sensibles exposant régulièrement intervieweurs et techniciens à des récits émotionnellement chargés. Cette exposition répétée peut provoquer une surcharge émotionnelle, menant à une fatigue psychique et émotionnelle.

Recommandations

- Adapter le rythme des enregistrements pour prévenir l'épuisement

Limitier le nombre de témoignages par jour et espacer les sessions permet de préserver l'équilibre émotionnel des intervieweurs et de maintenir une qualité d'écoute durable.

Accueillir la parole en toute sécurité

Le recueil d'un témoignage est avant tout une rencontre humaine.

Dans ce cadre intime, il convient d'adopter une posture à la fois **bienveillante, empathique et respectueuse**, en cultivant une forme de **réciprocité** tout en maintenant une **juste distance**.



Adopter une posture bienveillante

Réciprocité

« Quand quelqu'un te fait un don aussi précieux, ça demande d'être aussi précieux en retour ; Et donc, c'est cet échange équivalent qui doit se faire. » Samuel

Livrer le récit de son intimité est un acte engageant, souvent vécu comme un « don ». Il semble donc important que la personne qui recueille le témoignage en ait pleinement conscience et adopte une attitude à la hauteur de cette confiance accordée.

Bienveillance

« J'essaie d'être vraiment comme si on se rencontrait dans un format pas du tout professionnel et pas du tout "je vais te faire raconter ta vie". » Marion

Interroger une personne sur son vécu de la maladie psychique exige une posture exempte de jugement. Instaurer une relation de bienveillance est nécessaire pour créer un climat de confiance et permettre un échange horizontal.

Recommandations

- Adopter une posture d'égal à égal

Favoriser un échange humain, respectueux et horizontal, plutôt qu'une interview directive ou distante.

- Offrir un droit de regard au témoin avant publication

Cela renforce la confiance et prévient tout sentiment d'instrumentalisation. Un témoignage est un récit intime qui demande d'être accueilli avec tact, écoute et respect.

Être disponible à la rencontre

« Prendre le temps d'être avec la personne. Peu importe le temps que ça prend. » Baptiste

« En fait, je m'en fous que tu n'aies pas le temps. Si tu n'as pas le temps, tu ne fais pas un sujet sur la santé mentale, tu fais un sujet sur le sport. » Hana

Le sujet du vécu de la maladie psychique est sensible. Il convient donc de se rendre disponible à cette rencontre et ne pas chercher à brusquer son déroulement.

Recommandations

- Prévoir des temps de pause pendant l'enregistrement

Segmenter l'entretien permet de réguler les émotions et d'ajuster le cadre si nécessaire.

- Respecter le rythme du témoin

Adapter la séance à ses contraintes, sans pression, et lui laisser un temps d'arrivée pour s'installer et se préparer.

Savoir réagir en cas de problème

« On a eu une expérience vraiment compliquée. C'était une personne pour laquelle on ne s'est pas rendu compte qu'elle était dans une situation personnelle et psychique trop fragile, et qu'elle n'était pas en état ou capable de s'exprimer, de raconter sa vie. Ça fait qu'on rentre dans une position de psy, voire d'aide sociale, or on n'est ni l'un ni l'autre » Samuel

Afin de soutenir une expérience de témoignage sereine, il est essentiel d'anticiper les éventuels événements indésirables pouvant survenir pendant le recueil. Certains souvenirs peuvent en effet susciter des réactions imprévues chez le témoin et nécessiter une intervention immédiate ou un soutien à court-terme.

Recommandations

- **Anticiper et rendre accessibles les ressources de soutien**

Prévoir en amont des dispositifs activables rapidement en cas de besoin : numéros d'urgence (3114, 112), coordonnées d'un hôpital proche, ou contact d'un professionnel. Ces informations doivent être facilement disponibles lors du recueil.

- **Accueillir les émotions fortes**

Les larmes sont des réactions normales dans un fort contexte émotionnel. Elles justifient de faire une pause. Lors du montage, il convient de s'assurer de l'opportunité de conserver cette séquence si elle apporte une plus-value au contenu malgré les réactions bouleversantes qu'elle peut susciter auprès du public.

- **Rappeler que le consentement reste réversible à tout moment**

À tout moment et notamment en cas de débordement émotionnel, le témoin doit savoir qu'il peut suspendre ou interrompre l'enregistrement s'il en ressent le besoin.



Prendre soin de la suite

Une fois le récit recueilli, il importe de s'assurer que celui-ci trouve un impact et un écho justes et porteurs.



Préserver la santé mentale de l'équipe

« Il y a parfois des épisodes où je sens que physiquement, je suis à bout de souffle. C'est-à-dire que je suis en train de monter, je ne me rends pas compte que j'arrête moi-même de respirer normalement. Et donc, il y a des moments où je me sens extrêmement fatigué et je fais une pause. » Alexis

Les récits peuvent parfois engendrer une usure psychique qui se manifeste par une perte de motivation ou une remise en question de l'utilité de la démarche. Ce risque est accentué dans des projets personnels et émotionnellement engageants. Un témoignage ne doit pas être enregistré et monté à la hâte. La temporalité du travail joue un rôle clé pour réguler les émotions, préserver la qualité du contenu et protéger la santé mentale des professionnels impliqués.

Recommandations

- **Prévoir des temps de pause dans la production**

Respecter un planning réaliste permet d'éviter la surcharge et de préserver la qualité des récits comme la santé mentale des équipes.

- **Revenir régulièrement à la mission du projet**

Si des doutes sont exprimés par l'équipe, rappeler le sens et les valeurs initiales aide à maintenir la motivation et à prévenir l'usure.

- **Adapter le rythme en cas de besoin**

Lorsqu'on identifie une phase difficile (surcharge émotionnelle, récits impactants...), ajuster les échéances si possible. Cela permet de protéger les personnes tout en garantissant un travail de qualité.

Assurer un suivi post-témoignage

« Il y a aussi tout le débrief, les rassurer sur le fait que c'était bien, les remercier d'avoir partagé ça avec nous, les rassurer sur le fait qu'on modère les commentaires. (...) c'est important de les raccompagner avant de les relâcher dans la nature. Le soir, quand je rentre chez moi, j'envoie un petit message 'merci encore, j'espère que ça va' » Marion

Le recueil de témoignages ne doit pas se limiter à l'enregistrement et à la diffusion. Un suivi attentif des témoins après la prise de parole est essentiel pour accompagner les effets que cette expérience peut produire, et garantir une continuité respectueuse et juste.

« Quand le témoignage a été publié, j'ai eu une sorte de crise d'angoisse, parce que j'avais peur de comment j'allais apparaître à l'image, de si on allait me juger. » Ael

Après la publication du témoignage, une veille s'impose. Elle est utile tant pour le diffuseur que pour le témoin qui n'a plus de contrôle direct et immédiat sur son récit et sa mise en forme.

Recommandations

- **Prévoir un débriefing après chaque enregistrement**

Échanger avec le témoin et au sein de l'équipe permet de réguler les émotions, de s'assurer de l'état émotionnel de chacun, d'ajuster le cadre et de prévenir l'accumulation de tensions.

- **S'appuyer sur les échanges entre pairs**

Partager son expérience avec d'autres personnes concernées ou impliquées dans des projets similaires permet de prendre du recul et d'enrichir sa pratique.

- **Solliciter un soutien psychologique si besoin**

En cas de résonance émotionnelle forte, consulter un professionnel de santé mentale aide à préserver son équilibre et la qualité du travail.

Veiller aux résonnances dans le public

« Je suis OK d'écouter les trucs les plus difficiles si on m'a prévenue. Ça m'avait mise en colère qu'on aborde tout d'un coup un sujet hyper violent sans aucune mise en garde. » Sarah

Lire ou écouter un récit intime est un acte engageant qui peut avoir des répercussions sur les publics. Chacun ayant sa propre sensibilité et des seuils de tolérance variables selon le contexte, il peut être utile d'inviter, avec bienveillance, à différer l'écoute ou la lecture si la personne ne se sent pas prête à la recevoir.

La question de l'ajout d'un avertissement de contenu peut également se poser avant la diffusion. Les preuves disponibles à ce jour, bien que limitées, ne permettent cependant pas de conclure que cela soit efficace pour atténuer l'impact d'un contenu ou produire un effet protecteur.

Recommandations

- **Identifier les publics potentiels en amont de la diffusion**

Adapter les formats et messages d'accompagnement selon les profils susceptibles d'accéder au témoignage, en tenant compte de l'évolution des canaux de diffusion et des usages.

- **Utiliser les avertissements de manière stratégique**

Un langage, des images sensationnalistes ou une mise en avant (police de caractère très grande ou en rouge par exemple) pourraient avoir pour conséquence inattendue de susciter une curiosité poussée.

Ces avertissements sont à placer avant ou au début du contenu et doivent être utilisés de manière réfléchie afin que le public ne devienne pas insensible à leur affichage régulier. En aucun cas, ils ne doivent remplacer une construction prudente et responsable des contenus.

Veillez à l'énoncer lentement et avec sincérité. L'objectif est de s'assurer que le public sait non seulement qu'il peut y avoir du contenu sensible, mais aussi que vous voulez sincèrement qu'il y soit préparé.

- **Réfléchir à la construction des avertissements**

Plutôt que d'utiliser le terme « avertissement de déclencheur » (trigger warning, TW), nous recommandons d'utiliser « avertissement de contenu » (content warning) ou « contenu sensible » (sensitive content). Évitez d'utiliser « TW » ou « CW » car tout le monde ne connaît pas leur signification.

Vous pouvez développer avec un message tel que « Certains contenus de ce reportage/épisode/film/podcast peuvent être difficiles à regarder/écouter. Ils reflètent des expériences personnelles qui peuvent résonner différemment selon chacun d'entre nous. Ayez confiance en ce que vous ressentez et si nécessaire, n'hésitez pas à faire une pause. Vous pourrez y revenir plus tard ou décider de ne pas poursuivre. » À la fin, toujours inclure des ressources d'aide telles que le 3114 ou le 15/112.

Gérer les commentaires et retours

Du côté des témoins

« Il n'y a pas plus exposant que les médias. Donc il faut être prêt à ce que, s'il y a un mauvais accueil de ton témoignage, tu saches qu'il ne s'agit pas de toi. Que c'est la stigmatisation de la société, mais que tu te fais trasher toi. » Hana

« Je pense que ce qui m'aurait atteint, vraiment de façon importante, ce sont les commentaires qui sont ciblés sur ma personne. Je peux donner un exemple : des gens qui disent : « Tu l'as bien cherché, ça ne m'étonne pas », ou vraiment des choses qui remettent la culpabilité sur soi. Je pense que ma réaction, elle aurait été de la tristesse, de l'énervement, puis des ruminations, ce genre de choses. » Ael

Recommandations

- **Préparer les témoins aux retours négatifs**

Même si ce risque est connu, il est important de le rappeler clairement afin de permettre au témoin de s'y préparer et d'anticiper ses réactions.

La diffusion de récits intimes sur Internet et les réseaux sociaux expose à des violences, parfois brutales. Lorsqu'il s'agit de témoignages de personnes en situation de vulnérabilité, il est d'autant plus crucial d'anticiper et de surveiller les effets de cette exposition.

Plusieurs témoins soulignent que les attaques reçues ne ciblent pas directement leur personne, mais reflètent davantage la stigmatisation persistante autour de la maladie mentale.

Du côté de l'équipe et du média

« On a fini par fermer les commentaires parce que, c'était déjà nous, en fait, humainement, on ne pouvait pas tout modérer et puis, c'était pas possible de laisser ça... Il y avait, je pense, 600 commentaires et il y en avait 300 qui étaient des trucs immondes. » Marion

« Les avocats de son père nous [le média] ont mis en demeure à la suite de cette interview. Il nous a demandé de la retirer... Ce qu'on n'a pas fait, car il n'y avait rien d'illégal : ils ne pouvaient ni l'attaquer elle [la témoin], ni nous attaquer nous. » Marion

Il est important que les professionnels prennent compte du fait que la diffusion d'un témoignage peut avoir des répercussions, non seulement pour les témoins, mais aussi pour eux-mêmes et pour leurs médias. Cette responsabilité implique une vigilance éthique et émotionnelle qui doit donc être partagée à tous les niveaux de la chaîne de production.

Certaines informations partagées au cours d'un entretien peuvent soulever des enjeux juridiques. La diffusion de certains détails sensibles peut engager la responsabilité civile et pénale du média et de ses représentants. Il est donc crucial d'anticiper et de rester vigilant quant aux implications légales dès la phase de recueil.

Recommandations

- **Assurer une veille régulière des retours post-diffusion**

Surveiller les réactions, sur le long terme, permet d'intervenir rapidement en cas de dérive et de limiter les effets négatifs pour le témoin comme pour le média.

S'assurer d'un consentement libre et éclairé

- **Information préalable**

Avant tout recueil de témoignage, s'assurer que la personne comprenne clairement pourquoi on lui propose de témoigner, dans quel cadre (recherche, formation, publication, etc.) ainsi que les possibles retombées (modalités de diffusion, anonymisation, éventuel usage pédagogique...).

- **Possibilité de rétractation**

Le consentement peut être retiré à n'importe quelle étape, sans justification. Cette possibilité doit être clairement expliquée et respectée.

- **Compréhension partagée**

L'information doit être formulée dans un langage clair et accessible, sans jargon, et si nécessaire, reformulée ou traduite. Il est primordial de s'assurer que la personne ait bien saisi les enjeux et les limites de sa participation.

- **Traçabilité**

Formaliser le consentement, par écrit ou via un enregistrement oral, permet de garantir le respect des droits de la personne et de se conformer aux exigences aux règles déontologiques et juridiques.

Adopter un cadre éthique

- **Sélection des témoins**

L'appel à témoignage doit détailler avec précision les profils recherchés et le cadre du format. Les refus doivent être formulés avec tact et reconnaissance.

- **Éthique et bienveillance**

Le témoignage ne doit jamais servir d'outil au profit d'intérêts extérieurs (publicité, promotion, recherche de financements, etc.), sans considération pour la personne qui le livre. Il convient de veiller à ce que le témoin ne se sente ni utilisé ni dépossédé de sa parole.

- **Équilibre relationnel**

L'intervieweur doit veiller à instaurer une relation d'égal à égal, respectueuse de la dignité de la personne, en évitant toute posture de surplomb.

- **Fidélité et respect du récit**

Témoigner implique de livrer une part de son intimité. Les récits ne doivent ni être sortis de leur contexte, ni remodelés pour illustrer un message prédéfini. Chaque extrait partagé doit refléter le plus fidèlement possible l'expérience subjective du témoin.



Sécuriser le cadre d'entretien

- **Structuration du récit**

S'assurer que le témoin ait un recul suffisant en l'invitant à structurer son récit en amont de l'interview.

- **Cadre formel et sécurisant**

Prévoir un environnement propice à la confiance : un lieu calme, respectueux de l'intimité, où la personne puisse se sentir en sécurité pour s'exprimer.

- **Présence de tiers si nécessaire**

Sous réserve de son consentement et dans le respect du cadre déontologique, permettre la présence d'un proche ou d'un professionnel tiers si

cela rassure le témoin. La présence du thérapeute référent peut parfois être un soutien utile. Si le témoin préfère s'exprimer seul, ce choix doit être respecté.

- **Anticipation des situations de crise**

Prévoir un dispositif de soutien en cas de détresse : connaître les numéros disponibles H24 et 7 jours sur 7 (15/112, 3114 notamment) et, si possible, proposer un soutien psychologique mobilisable rapidement.

Respecter la temporalité et les émotions

- **Respecter le rythme de la personne**

Chaque témoin ayant sa propre temporalité, tenir compte de sa disponibilité psychique et de son état émotionnel du moment. Ne jamais forcer le récit ou précipiter l'entretien, surtout en l'absence de suivi post-entretien.

- **Segmenter l'entretien si nécessaire**

Procéder en plusieurs étapes, pour laisser au témoin le temps d'intégrer ce qui a été partagé, se réapproprier son récit, et reformuler ou approfondir, le cas échéant. Prévoir des temps de pause si l'entretien dépasse 1 heure.

- **Accueillir les émotions**

Laisser de la place aux émotions (tristesse, colère, détresse...) sans jugement ni instrumentalisation. Les accueillir avec une écoute attentive, une présence rassurante, et, si besoin, l'intervention d'un professionnel qualifié.

- **Assurer un temps post-entretien**

Clore l'entretien par un moment d'échange informel, pour vérifier que la personne se sent bien, valoriser sa contribution et proposer, si nécessaire, des ressources d'aide. Dans les 72 heures, lui adresser un message écrit pour s'enquérir de son état émotionnel.

Annexes



Méthode

Ces recommandations ont été élaborées selon une **démarche de co-construction impliquant cliniciens, chercheurs, personnes concernées, réalisateurs, producteurs et auditeurs**. Cette approche repose sur trois étapes principales : un état de l'art, une collecte de données empiriques par entretiens semi-directifs et une validation par un comité mêlant savoirs scientifiques et expérimentiels.

1. État de l'art

Une analyse approfondie de la littérature existante, encore émergente dans ce champ, a été menée afin d'identifier les enjeux éthiques et méthodologiques liés au recueil et à la diffusion des expériences vécues et les cadres théoriques et conceptuels mobilisés. Cette revue a permis d'établir une base de connaissances solide pour orienter la suite de l'enquête.

2. Entretiens semi-directifs

Afin de compléter cette analyse par des données empiriques, des entretiens semi-directifs ont été menés avec un panel de 10 acteurs impliqués dans la collecte et la diffusion des témoignages. Ce panel comprenait :

- des experts d'expérience (personnes avec un trouble psychique ayant témoigné)
- des journalistes, réalisateurs et producteurs de contenus, en charge du recueil de témoignages, de la mise en forme et de la diffusion des récits
- des auditeurs, en tant que destinataires des témoignages
- des cliniciens et chercheurs, mobilisant ces témoignages dans leurs pratiques et analyses.

Les entretiens ont été conduits par un chercheur en santé publique (MW-E) sur la base d'un guide d'entretien semi-structuré, conçu pour explorer de manière systématique :

- Les motivations et expériences des témoins et des professionnels impliqués dans le recueil et la diffusion des récits, en identifiant les bonnes pratiques et les difficultés rencontrées.
- Les stratégies mises en place pour préparer, accompagner et protéger les témoins avant, pendant et après leur prise de parole.
- L'impact perçu des témoignages, tant pour celles et ceux qui les recueillent que pour les personnes concernées et le grand public, en tenant compte des effets bénéfiques ainsi que des risques potentiels.
- Les dimensions techniques et éditoriales du recueil et de la diffusion, telles que le format, la durée et la gestion des retours du public.
- Les pistes d'amélioration pour garantir des pratiques de recueil éthiques, respectueuses et efficaces.

Chaque entretien a été enregistré avec le consentement éclairé des participants ; retranscrit intégralement afin d'assurer une analyse rigoureuse puis anonymisé afin d'assurer la confidentialité des échanges et le respect des principes éthiques.

3. Rédaction des recommandations

À partir des éléments issus de l'état de l'art et des entretiens, une première version des recommandations a été élaborée. Cette rédaction a été assurée par des experts en santé publique, en communication et en sociologie, offrant une approche interdisciplinaire et adaptée aux enjeux identifiés. Elle a bénéficié d'une relecture critique dont les apports ont été intégrés.

Autorisation de l'utilisation de la voix d'une personne enregistrée

Votre nom :

Email de contact :

Projet : [nom du projet]

Produit par : [nom de la société de production]

Support et durée d'exploitation : diffusion audio sans limite de durée sur [nom de la plateforme de diffusion]

Lieu et date d'enregistrement : le

Enregistrement réalisé sous l'autorité de : [nom de la personne responsable du projet]

Vu le Code civil, en particulier son article 9, sur le respect de la vie privée, et vu le Code de la propriété intellectuelle, la présente autorisation est soumise à votre signature, pour la fixation sur support audiovisuel et la publication de votre voix dans le cadre du projet et les modes d'exploitation désignés ci-avant.

Le producteur de l'œuvre audiovisuelle créée ou le bénéficiaire de l'enregistrement exercera l'intégralité des droits d'exploitation attachés à cet enregistrement. L'enregistrement demeurera sa propriété exclusive. Le producteur/le bénéficiaire de l'autorisation, s'interdit expressément de céder les présentes autorisations à un tiers.

Il s'interdit également de procéder à une exploitation illicite, ou non prévue ci-avant, de l'enregistrement de votre image et/ou de votre voix susceptible de porter atteinte à votre dignité, votre réputation ou à votre vie privée et toute autre exploitation préjudiciable selon les lois et règlements en vigueur.

Consentement de la personne

Je, soussigné(e), déclare être majeur, et entièrement investi(e) de mes droits personnels. Je reconnais expressément n'être lié(e) par aucun contrat exclusif pour l'utilisation de mon image et/ou de ma voix, voire de mon nom.

Je reconnais avoir pris connaissance des informations ci-dessus et donne mon accord pour la fixation et l'utilisation de ma voix, dans le cadre du projet exposé ci-avant : OUI / NON

Fait le à

Signature

Autorisation de l'utilisation de la voix d'une personne mineure enregistrée

Votre nom :

Email de contact :

Projet : [nom du projet]

Produit par : [nom de la société de production]

Support et durée d'exploitation : diffusion audio sans limite de durée sur [nom de la plateforme de diffusion]

Consentement de la personne mineure

Je, soussigné(e), déclare avoir compris la finalité et la destination du projet. Je donne mon accord pour la fixation et l'utilisation de ma voix, dans le cadre du projet exposé ci-avant : OUI / NON

Fait le à

Signature

Vu le Code civil, en particulier son article 9, sur le respect de la vie privée, vu le Code de la propriété intellectuelle, vu le consentement préalablement exprimé par la personne mineure ci-avant,

La présente autorisation est soumise à votre signature, pour la fixation sur support audiovisuel et la publication de la voix de votre enfant mineur dont l'identité est donnée ci-avant, dans le cadre du projet et pour les modes et durées d'exploitation mentionnés ci-avant. Cet enregistrement de la voix du mineur que vous représentez sera réalisée sous l'autorité de [nom de la personne responsable du projet]. L'enregistrement aura lieu le [date] à [lieu].

Le producteur de l'œuvre audiovisuelle créée exercera l'intégralité des droits d'exploitation attachés à cet enregistrement. L'enregistrement demeurera sa propriété exclusive. Le producteur s'interdit expressément de céder les présentes autorisations à un tiers. Il s'interdit également de procéder à une exploitation illicite, ou non prévue ci-avant, de l'enregistrement de la voix du mineur susceptible de porter atteinte à sa dignité, sa réputation ou à sa vie privée et toute autre exploitation préjudiciable selon les lois et règlements en vigueur.

Autorisation parentale

Je soussigné(e) déclare être le représentant légal du mineur mentionné ci-avant. Je reconnais être pleinement investi(e) de mes droits civils à son égard. Je reconnais expressément que le mineur que je représente n'est lié par aucun contrat exclusif pour l'utilisation de sa voix.

Je reconnais avoir pris connaissance des informations ci-dessus concernant le mineur que je représente et donne mon accord pour la fixation et l'utilisation de sa voix, dans le cadre exclusif du projet exposé et tel qu'il y a consenti ci-avant : OUI / NON

Fait le à

Signature

À ce jour, les preuves disponibles sur les effets des avertissements de contenu suggèrent qu'ils n'atteignent pas l'objectif prévu. Insérer un avertissement sur un contenu présentant une charge émotionnelle forte ou des évocations de suicide ne protégerait donc pas la santé mentale des publics et n'aurait pas d'impact préventif.

Pourtant, dans les journaux télévisés, les articles de presse, les podcasts, sur les réseaux sociaux, ces avertissements sont couramment utilisés. D'autant plus avec la multiplication des témoignages qui fleurissent dorénavant.

Est-ce un moyen d'éviter la responsabilité des dommages causés par le partage de contenus sensibles ? Car les preuves de l'impact du partage sont, elles, documentées : reviviscence, anxiété...

Mais on parle là des publics. Qu'en est-il de l'impact sur celles et ceux qui témoignent ? Sur celles et ceux qui recueillent ces contenus ? Sur l'équipe de tournage ?

Recueillir et diffuser des expériences vécues de personnes vivant avec un trouble psychique requiert des précautions que nous avons synthétisées dans ces recommandations. Elles sont le fruit d'une méthodologie rigoureuse qui leur confère leur valence scientifique.

Nous exprimons notre reconnaissance envers toutes les personnes qui se sont engagées dans l'élaboration de ces recommandations. Notamment celles et ceux qui ont participé aux entretiens, les relecteurs ainsi que l'Institut la personne en médecine pour son soutien financier.

Pour toute information, vous pouvez contacter Mickael Worms-Ehrminger : contact@placedessciences.fr