

103

Ecoute-Enfants

Numéro gratuit et anonyme
7j/7 de 10h00 à minuit



RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ECOUTE ENFANTS »
ANNEE 2019

Table des matières

Introduction.....	3
I. Fonctionnement du service.....	4
1. L'équipe et la coordination	4
2. L'organisation des permanences d'écoute	4
3. Nouveauté et visibilité.....	4
II. Vécus et réflexions des écoutants.....	4
1. Le harcèlement.....	4
2. Le mensonge	8
3. Grandir avec un parent alcoolique.....	12
4. Relations enfants-parents	13
5. Le sexting.....	16
6. Insatisfactions relatives à un service.....	19
III. Formations continues, réunions et rencontres.....	21
IV. Analyse quantitative des appels.....	26
1. Appels et appelants.....	26
1.1 Nombre d'appels et contenus.....	26
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenus.....	28
1.3 Les profils des appelants	31
2. Les thématiques	35
1.1 Demandes d'informations et thématiques	35
1.2 Orientation et intervention	51
3. Lieux d'appels.....	57
V. Thématiques d'attention.....	58
1. Harcèlement.....	58
2. Maltraitance	66
3. Jeunes aidants proches	73
4. Relations amoureuses chez les jeunes	74
5. Emotions/sentiments	75
6. Service généraliste	78

Introduction

Dans cette introduction, je souhaite rendre hommage aux écoutants du 103.

En effet, vous vous rendrez compte à la lecture de ce rapport d'activités du travail remarquable qu'ils ont réalisé.

Au-delà des chiffres, leurs écrits nous renseignent sur des thématiques qui malheureusement font bien souvent l'actualité et qui émergent dans la vie de nos enfants, de nos jeunes lorsqu'ils sont encore insouciants, loin de telles réalités.

La maltraitance quelle qu'elle soit impacte indéniablement le présent et l'avenir et ce, malgré la capacité de résilience que chacun aurait ! Elle laisse des traces, ressurgit à tout moment, empêche le développement, freine voire interdit l'accès au bonheur.

Le harcèlement, le cyberharcèlement, le sexting amènent le jeune à ne plus avoir de répit, l'empêche de mobiliser son identité de sauvegarde. L'intime devient public. Bien souvent pour le jeune, « dire engage à plein de problèmes », alors il se tait !

Pour ces appels, comme pour tous les autres, nous demandons à l'écoutant d'être dans une disponibilité immédiate, dans le non-jugement quelle que soit la thématique et avec empathie. Toutefois, quand il est confronté au non-respect de la part de l'appelant, quand il est lui-même dans un instant délicat (après un autre appel à charge émotionnelle), quand il est face à une situation de crise, quand il est réveillé dans ses émotions, ... nous parlons alors d'écoute « inconditionnelle ».

C'est ici que se joue la question de l'écoute de qualité et de toute l'importance d'une équipe professionnelle. Et c'est ce qui caractérise notre équipe d'écoutants : leur formation de base (assistant social, psychologue, assistant en psychologie, sciences de la famille), leur disponibilité pour la formation continue (décrit dans ce rapport), leur ouverture à la remise en question (supervision), leur capacité de réflexion (cfr textes rédigés ci-après) ...

En tant que coordinatrice, je tiens à souligner leur capacité de discernement, leur adaptation aux cultures différentes inhérentes à chaque appel, leur tolérance, leur compétence de faire de chaque appel un appel unique, mais aussi leur « colère » face à des dysfonctionnements sociétaux, comme le problème des jeunes en errance, l'isolement, la pauvreté, l'individualisme...

Lors d'une formation sur les scarifications, l'intervenant a dit d'Ecoute-Enfants que c'était :

« Prêter des paroles et du sens à l'adolescent pour l'aider à penser ses actes »,

Et c'est ainsi que nous pouvons réellement résumer le travail du quotidien de nos écoutants !

MERCI

Sylvie Courtoy, Coordinatrice

I. Fonctionnement du service

1. L'équipe et la coordination

En 2019, l'équipe du service Ecoute-Enfants, composée de professionnels de la relation, a travaillé à raison de 5 EQTP. Deux nouveaux écoutants ont rejoint l'équipe suite à des départs.

Sylvie COURTOY poursuit la coordination du service, assure la gestion des réunions d'équipe tous les 15 jours, supervise les formations auxquelles les écoutants s'inscrivent et organise les rencontres interdisciplinaires selon les besoins.

2. L'organisation des permanences d'écoute

L'organisation des permanences d'écoute a été maintenue comme l'année passée. En effet, la demi-heure supplémentaire permet toujours à l'équipe d'échanger sur les appels reçus et sur l'organisation du service.

- 10h à 17h,
- 16h30 à 24h,
- 16h30 à 24h.

3. Nouveauté et visibilité

Page Facebook.

Cette année, nous avons continué d'investir le réseau social « Facebook » afin d'augmenter notre visibilité auprès des jeunes de plus de 13 ans actifs sur les réseaux sociaux ainsi qu'auprès de leurs parents.

Pour ce faire, chaque semaine nous envisageons des publications Facebook sous la supervision de Madame COURTOY, puis nous les publions.

C'est un travail qui demande de la réflexion car nous tentons à chaque réunion de nous positionner face à ce réseau et à ses utilisateurs.

Marque-page

Au niveau de la visibilité du service, nous avons réalisé un marque-page.

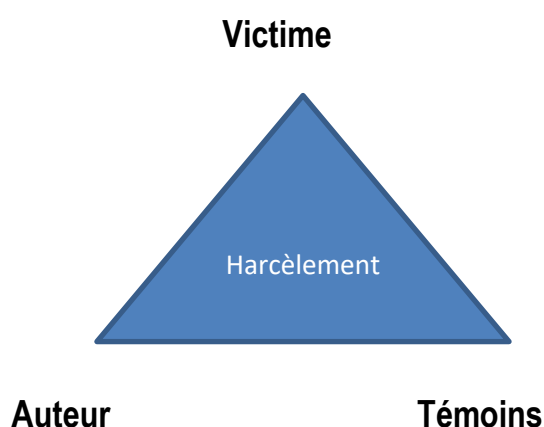
II. Vécus et réflexions des écoutants

1. Le harcèlement

Définition

Une des définitions les plus utilisées dans la littérature sur le harcèlement est celle proposée par **Dan Olweus** en 1993. « Un élève est victime de harcèlement lorsqu'il est soumis de façon répétée et à long terme à des comportements agressifs visant à lui porter préjudice, le blesser ou le mettre en difficulté de la part d'un ou plusieurs élèves. Cette

violence est susceptible d'être exercée sous diverses formes, verbales, physiques, morales, voire sexuelles. L'usage des nouvelles technologies peut parfois, par des utilisations détournées, favoriser, accroître ou induire des situations de harcèlement. On parle alors de cyberharcèlement. ».¹ Il se fonde sur la stigmatisation et le rejet de la différence : handicap, apparence physique, personnalité, appartenance à un groupe social, modes de vie différents, etc. On constate la présence d'une triangulation dans le processus d'harcèlement. En effet, il y a la victime, l'auteur et les témoins. L'auteur tente de camoufler une vulnérabilité à travers ses comportements agressifs. La victime se retrouve souvent isolée, et dans l'impossibilité de se défendre face aux agressions répétées. De plus, le silence des témoins impacte l'état psychologie de la victime. Ce silence est dû à la peur des représailles, à la honte, peur du jugement, crainte de ne pas être cru et écouté, ou encore à la volonté de ne pas passer pour une « balance ». Il existe différentes formes de harcèlement : physique, moral (violences verbales, psychologiques, symboliques) et le cyberharcèlement (utilisation du numérique qui engendre un sentiment d'insécurité permanent).



Conséquences du harcèlement

Le processus du harcèlement entraîne des conséquences pour tous les protagonistes. Pour l'auteur, on peut constater l'échec scolaire, des comportements violents, un manque d'empathie. Pour les témoins, l'apparition d'attitudes violentes, un sentiment d'insécurité, un sentiment de culpabilité. Et pour la victime, de l'absentéisme voire même du décrochage scolaire, des troubles du comportement, des difficultés de socialisation, l'apparition de dépendances, des tentatives de suicide.

Solutions

La prévention est primordiale et devrait être mise en place par des services de première ligne, par les environnements où le harcèlement est le plus présent, notamment dans les établissements scolaires, etc. Il est important de s'intéresser au vécu du jeune, de dialoguer, d'aborder des thèmes comme le respect de l'autre, de soi, de développer son esprit critique, de réfléchir aux différentes aides possibles en cas de difficultés que ce

¹ D. Olweus, *Bullying at School : What We Know, What We Can Do*, Oxford (UK)-Cambridge (USA), Blackwell Publishers, 1993.

soit avec l'école ou les parents. Créer une relation de confiance grâce au dialogue, permettra au jeune de venir nous trouver (adultes, parents, personnels éducatifs, services) s'il est confronté à un problème.

Observations et hypothèses

On peut constater une augmentation des appels sur la thématique du harcèlement après un cas relaté dans la presse, après des publications dans les journaux, après le passage dans des interviews télévisées, des émissions de radio.

Nous recevons de nombreux appels relatant des scènes, des vécus de harcèlement.

Mais, nous recevons aussi des appels « scénarios », « blagues ». Nous pourrions nous demander ce qui se cache derrière ces appels « humoristiques » ?! Avons-nous derrière le combiné des victimes de harcèlement qui pour en parler ont besoin de passer par la rigolade, les blagues ? Ou encore, avons-nous de l'autre côté du téléphone, des auteurs de harcèlement qui trouvent une autre cible pour décharger leur mal être et leur frustration ? Quelle est la demande implicite, réelle ? Il y a peut-être un besoin d'échanger, de faire connaissance avec le service ? Ou pour voir comment on va les accueillir (suis-je écouté, pris au sérieux, etc.) ?

Les scénarios peuvent être utilisés afin de créer un lien avec le service, de tester sa capacité à écouter, sans jugement et de tester sa capacité à déceler la demande.

Pourquoi le harcèlement scolaire et social n'est-il pas toujours pris au sérieux, que ce soit par les adultes (parents, instituteurs, directeurs d'école, etc.), mais aussi par les jeunes (notamment ceux qui en font des mauvaises blagues) ?

« Le harcèlement n'existe pas, les enfants se taquent... ».

« Il n'y a rien de méchant, ça va passer, à toi de t'endurcir... ».

Une première réponse est certainement à chercher dans le comportement de l'adulte face à cette problématique. En effet, on considère le harcèlement comme un jeu d'enfant, temporaire. Or, les conséquences peuvent être dramatiques et, ce, sur le long terme notamment sur le développement de l'enfant durant son adolescence et même à l'âge adulte.² De plus, dans les cas de harcèlement scolaire, trop de personnes ont tendance à penser que la victime n'en est pas réellement une, que l'école n'est pas responsable de la situation (le personnel éducatif ne voit pas, la victime ne se confie pas, le harcèlement ne provient pas de l'école). Pis encore, parfois, on rend la victime responsable de ce qu'elle subit. Le harcèlement peut porter sur tout, que ce soit le physique, la psychologie de l'autre, ses comportements, ses convictions, etc. La victime peut finir par croire elle-même à tout ce qu'autrui lui renvoie.

« Elle a des comportements bizarres... Est étrange... ».

« Tu serais mieux sans moi maman, je ne vaudrais pas la peine qu'on cherche des solutions pour que ça se passe mieux à l'école... ».

Nous pensons que pour éviter un nombre considérable d'agissements liés au harcèlement, il serait primordial d'inculquer aux enfants dès le plus jeune âge le respect de la différence, le respect d'autrui, la tolérance à la frustration, la reconnaissance de ses

² Tableau 1 Conséquences possibles du harcèlement.

émotions. Cependant, cela semble bien compliqué dans une société qui tend à être de plus en plus individualiste, centrée sur elle-même.

Le harcèlement a toujours existé, mais il aura fallu attendre au moins les années 90 pour mettre un mot sur les violences subies scolairement ou socialement. De plus, l'arrivée des réseaux sociaux a malheureusement fait empirer le phénomène. Malgré l'apport théorique, les définitions, les recherches, les campagnes de prévention sur le harcèlement, le sujet reste méconnu, peu ou pas compris. On constate cependant que beaucoup de jeunes sont confrontés au harcèlement, mais qu'ils ne savent pas quoi faire, à qui en parler à cause notamment de la honte (« *Je devrais pouvoir me défendre...* »), de la culpabilité (« *C'est de ma faute...* »), de la peur des représailles (« *Si j'en parle, ça va empirer...* ») et ils ne savent pas non plus qui peut leur venir en aide (méconnaissance des services, absence de réactions des adultes proches de la situation problème).

En contrepartie, d'autres jeunes se sentent harcelés alors qu'il s'agit plutôt de désaccords avec l'autre, de conflits sociaux, de chamailleries, etc. Tout semble devenir harcèlement.

« Je me fais harceler à la maison... Mon frère m'a piqué la manette de PlayStation... ».

« Ma copine sort avec le garçon que j'aime... Je lui ai dit mes sentiments, elle l'a quand même pris... C'est du harcèlement non ? ... ».

« Ma nièce se fait harceler à l'école... Les enfants ne veulent pas jouer aux mêmes jeux qu'elle, parfois ils la laissent seule... Elle a tendance à bouder quand on ne fait pas ce qu'elle veut. C'est une enfant difficile, les autres devraient s'adapter. Vous croyez que je devrais porter plainte pour harcèlement ? ... ».

« Mes parents me harcèlent... Ils ne veulent pas que je sorte, ne me laissent aucune liberté... ».

Tableau 1

Conséquences possibles du harcèlement chez la victime :

1. Décrochage scolaire-absentéisme-déscolarisation
2. Désocialisation, anxiété, dépression
3. Auto-mutilation
4. Mauvaise estime de soi
5. Troubles alimentaires
6. Addiction
7. Somatisation
8. Stratégies d'évitement
9. Suicide

2. Le mensonge

Définitions Larousse

- *Dissimuler, déguiser volontairement la vérité, nier ou taire ce qu'on devrait dire ;*
- *Ne pas donner un reflet exact de la réalité, la déguiser : les apparences peuvent mentir*
- *Assertion contraire à la vérité.*
- *Action de mentir, déguiser, altérer la vérité.*

Pour bien comprendre ce qu'est un mensonge, il serait important de définir de quelle vérité il s'agit...

La vérité : selon Larousse, c'est : « ce à quoi l'esprit peut et doit donner son assentiment (par suite d'un rapport de conformité avec l'objet de pensée, d'une cohérence interne de la pensée) ».

C'est une « connaissance conforme au réel ; son expression (opposé à erreur, ignorance ou à mensonge).

Il est important d'identifier le contexte, l'âge et la perception qu'a l'adulte, l'adolescent ou l'enfant de la réalité.

La réalité d'un adulte n'est pas celle d'un enfant ou d'un adolescent, se mettre à leur niveau de compréhension du monde nous permet de mieux comprendre les raisons pour lesquelles ils mentent.

Là où il y a mensonge, il y a relation entre individus mais avant tout envers nous-même.

Le mensonge chez l'enfant

A partir de quel âge peut-on vraiment parler de « mensonge » chez l'enfant ?

A partir du moment où l'enfant a accès au langage, il découvre peu à peu le pouvoir des mots. Jusqu'à l'âge approximatif de 5 ans, il ne fait pas la différence entre les bonnes et les mauvaises intentions, il fait de petits mensonges pour ne pas se faire gronder. Il joue à être un personnage imaginaire, capacité vitale lui permettant de transformer le monde et les choses qui l'entourent. Il teste les limites, expérimente son pouvoir de persuasion, il est encore dans la pensée magique. Il teste l'adulte, son pouvoir sur celui-ci et sa capacité à garder le contrôle d'une situation inconfortable.

Le mensonge peut également constituer un mécanisme de survie adaptatif dans des cas de maltraitance, de conflits de loyauté entre lui et ses parents...

Il peut aussi représenter un moyen d'embellir une réalité familiale impossible à porter par rapport au regard extérieur jugeant.

Le mensonge chez l'adolescent

Les adolescents ont besoin d'espaces suffisants par rapport à leurs parents pour se construire. Ils ont également besoin qu'on leur fasse confiance, qu'on accepte leurs erreurs tout en leur fournissant l'affection et l'accompagnement sécurisant sur le chemin de leur construction identitaire.

L'ado qui fait des petits mensonges se permet d'avoir son « jardin secret », son espace social propre au sein duquel il se teste, il expérimente, il découvre, il « se » découvre.

Un parent trop intrusif, un autre angoissé, contrôlant, celui qui ne veut pas voir son enfant grandir va engendrer chez le jeune un mécanisme de protection.

« Je mens donc je suis ».

Le mensonge des parents et leur impact sur l'enfant

Parfois, les parents préfèrent mentir à leur enfant plutôt que de lui faire vivre la réalité d'une situation qui les fait eux-mêmes souffrir, qu'ils ne savent pas expliquer, qu'ils pensent peut-être plus facile à vivre... Par exemple, ils pensent lui éviter cette souffrance en inventant un voyage, une absence alors qu'ils savent la personne décédée ou l'inverse...

Une jeune fille en plein conflit avec sa maman nous explique :

« Je viens de découvrir que pendant toute mon enfance, ma maman m'avait menti sur mon père, elle me disait qu'il était mort alors qu'il était vivant. J'ai appris son décès lors de la succession, je hais ma mère depuis. »

Une maman nous appelle suite à un burnout parental :

« Je n'en peux plus de ma fille qui rentre en crise dès que je lui refuse quelque chose ou quand je ne suis pas à son service. »

Cette maman explique que, pour avoir la paix lorsqu'elle sort de chez elle, elle dit à sa fille qu'elle va revenir dans deux minutes et qu'avant, le leurre fonctionnait.

La petite a 8 ans, elle a dès lors accès à la temporalité, elle sait parfaitement que deux minutes ne durent pas toute une après-midi.

Le mensonge de l'adulte constitue ici une source d'angoisse et d'insécurité pour l'enfant.

Le mensonge et la culpabilité par rapport à la loyauté

L'enfant se retrouve parfois en position d'enjeu entre ses parents, il se trouve en porte à faux entre ses deux parents et impliqué malgré lui dans leurs conflits. On lui demande parfois de faire des choix impossibles à faire tels que choisir entre tel ou tel parent, donner son avis sur la situation en le considérant comme un adulte miniature. Il en vient alors à être obligé de mentir pour se conformer à ce que l'on attend de lui.³

Une petite fille nous appelle en disant qu'elle est très triste :

« Mon papa m'a demandé si je préférerais quand j'étais avec lui ou avec maman. »

« Moi j'ai répondu : « les deux » mais je voyais bien que ça ne faisait pas plaisir à mon papa, alors j'ai dit qu'avec lui c'était quand même plus chouette. Mais je suis triste car il va peut-être le dire à ma maman et elle va peut-être le croire et j'ai menti... »

Dans cette vignette, nous constaterons que l'enfant, quoi qu'il fasse, se retrouvera dans un sentiment de culpabilité par rapport à son parent mais également par rapport à lui-même. Son identité se construit alors par rapport à ce que l'adulte attend de lui et cela l'oblige à cliver ses relations. Il en résulte alors un clivage interne ne lui permettant pas d'accéder à l'authenticité et à la congruence. Ses relations à l'autre se construisent en mode « faux self ».

³ L'analyse psychologique du mensonge chez l'enfant : un défi pour l'expertise psycholégale de crédibilité
Yves-Hiram Levy Haesevoets dans »Enfances et Psy 2011/4(53).

Le mensonge et la honte

Un parent trop exigeant, une culture qui encourage la sauvegarde de l'honneur du groupe par rapport à l'individu peut également encourager le mensonge :

« Pas vu pas pris » et si tu es pris... tu nies... »

Une jeune fille de 15 ans nous appelle car elle est amoureuse d'un garçon de sa classe. Celui-ci est belge et elle est algérienne.

Ses parents sont aimants, soucieux du bien-être de leurs enfants mais également très croyants et conservateurs des coutumes de leur pays d'origine.

« Je suis très amoureuse de ce garçon et lui aussi, on se voit en cachette mais je n'arrive pas à me sentir totalement bien car j'ai honte, j'ai le sentiment de ne pas être digne de mes parents que j'adore et j'ai honte de ne pas respecter ma religion. Je leur ferais honte s'ils savaient et je suis sûre qu'ils me renieraient, j'en mourrais ! »

Honte et culpabilité font partie intégrante du mensonge, que ce soit par rapport à soi, à l'autre ou au groupe, la duperie a une fonction d'adaptation face à une situation inconfortable ou que l'on ressent comme menaçante.

1. Le mensonge par omission comme mécanisme de défense

Une jeune fille de 11 ans appelle à la veille de la rentrée scolaire.

Elle angoisse beaucoup car l'année passée, les relations entre élèves se sont fort dégradées suite à des critiques constantes envers une camarade initiées principalement par la « chef » de la classe.

Les autres suivaient le mouvement et l'appelante aussi car elle avait peur de se retrouver victime à son tour et d'être écartée, isolée. **« Je veux toujours donner l'image de quelqu'un de bien, qui est gentille, j'ai toujours besoin que tout le monde m'aime. »**

Jusqu'à l'année passée, cela ne lui causait pas de problème, mais ensuite est venue la prise de conscience. (Accès à l'empathie et évolution de l'enfant).

Tant qu'elle était dans le cadre de l'école, ça allait plus ou moins bien, mais lorsqu'elle rentrait chez elle, elle culpabilisait énormément d'avoir « abandonné » la victime des critiques et avait surtout honte d'avoir « menti ».

« Mes parents m'ont toujours appris à ne pas mentir, à assumer mes sentiments, mes émotions, alors je suis angoissée car j'ai le sentiment de leur avoir désobéi ! »

2. Le mensonge manipulateur

Une maman nous appelle car elle est troublée par les accusations de son petit garçon concernant la nouvelle compagne de son papa.

« Il m'a dit qu'il ne voulait plus y aller car elle le frappait. Ce qu'il faut que je vous dise c'est que mon petit garçon s'était plaint de la même chose par rapport à mon compagnon actuel... Du coup, je ne sais pas si je dois le croire... »

Est-ce important de savoir s'il dit la vérité ? Ne pourrions-nous pas envisager que la séparation soit une telle souffrance pour ce petit garçon qu'il trouve ce moyen là pour, par exemple, tenter de « rassembler » ses parents ou attirer leur attention ?

Peut-être se trouve-t-il englué dans un conflit de loyauté ?

3. Le scénario

Jeune fille de 13 ans appelle pour dire qu'elle est enceinte et qu'elle n'ose pas le dire à ses parents. Son discours est dépourvu d'émotion, lorsque j'investigue afin de mieux identifier sa demande, elle raccroche.

Elle rappelle ensuite (je reconnais sa voix), avec une autre problématique concernant le harcèlement scolaire.

Pourquoi cette jeune fille invente des scénarios afin de rentrer en contact avec nous ? Quelle est sa demande implicite, réelle ? Faire connaissance avec le service ? Provoquer une réaction d'inquiétude ? Provoquer un agacement ? Tester notre capacité à répondre à sa demande ? Se prouver qu'elle peut convaincre ? Avoir des réponses aux questions qu'elle n'ose pas poser directement ?

Nous sommes régulièrement confrontés à des appels de type « scénario » qui abordent des problématiques qui dépassent l'âge de l'appelant.

Comme si le jeune voulait se grandir, se mettre dans la peau d'un plus âgé pour voir ce que ça fait...

L'utilisation du scénario peut également représenter une porte d'entrée afin de créer un lien avec l'écoutant et de tester sa capacité à entendre la demande réelle, celle d'être écouté(e) sans jugement, dans l'ici et maintenant.

Prendre au sérieux et non au mot...

A l'origine du mensonge, il y a souvent une peur.

« Un mensonge n'aurait pas de sens si la vérité n'était pas perçue comme dangereuse. » Alfred Adler

- Peur de décevoir une éducation injonctive : « sois parfait »,
- Peur de la réalité trop difficile à supporter, le mensonge sert alors d'ajustement,
- Peur de la punition,
- Peur d'inquiéter nos proches,
- Pour éviter de devoir refuser une faveur (peur de la déception de l'autre),
- Pour attirer l'attention (peur de ne pas avoir de place).

L'écoutant ne devrait pas se poser la question du vrai ou du faux.

« Il pourrait concevoir qu'entre les deux, il existe un espace intermédiaire où la parole peut librement circuler sans être prise au mot. »

Cet espace introduit un flou entre la réalité objective et la réalité subjective, entre le monde réel et le monde vécu.⁴

⁴ Cf : Les espaces entre vérité et mensonge (Ch. Adam, L. Couloubaritsis) Ed : F. Delcor FWB

3. Grandir avec un parent alcoolique

JH 19 ans : « Ma mère boit énormément pour oublier ses problèmes. Ma mère nettoie le linge. Je m'occupe du reste. Mes frères et sœurs aînés sont partis de la maison en mauvais terme avec notre mère. Quand ma mère boit, je ne lui parle pas et ne mange pas avec elle. »

JF 13 ans : « Ma maman boit beaucoup depuis quelques années, elle me dit des choses méchantes comme : « tu n'arriveras à rien dans la vie, tu n'étais pas voulue »... Je n'en peux plus. Je souhaite aider maman à aller mieux mais je n'y arrive pas. »

JH 12 ans : « Ma mère boit de l'alcool, j'essaie d'en parler avec elle et ça ne va pas. J'en ai vraiment marre, ça me saoule. Ça fait plus de 4 ans que ça dure. Ma mère a déjà été plusieurs fois inconsciente... J'évite d'inviter des amis à la maison, j'ai peur qu'on me juge ou juge ma mère... Ça fait du bien de parler avec vous. Merci. »

JF 15 ans : « Mon père est alcoolique, ma mère est malade, je n'ai pas l'impression d'avoir des parents normaux et je ne peux pas être une ado normale. Je voudrais ne plus être responsable de tout, de nettoyer, de ranger, de trier les papiers... Je suis épuisée. Notre grande famille s'est éloignée à cause de lui. »

Les sentiments éprouvés par les jeunes appelants sont multiples : la résignation, la culpabilité de ne pas se sentir à la hauteur, la honte, la solitude, la colère, l'inquiétude, la souffrance, la peur du jugement, l'abandon, le sentiment de ne pas avoir un parent normal.

En écoutant ces jeunes, nous observons que l'alcoolisme ne touche pas seulement la personne qui boit mais également son entourage. Le jeune protège et excuse son parent malade. Il assume parfois des tâches inhabituelles pour son âge. Il arrive que le jeune se sente responsable de son parent malade et agisse à sa place (surveillance de la consommation, éducation de la fratrie, remplir des documents administratifs, tâches ménagères). Bien souvent le jeune se refuse de vivre des expériences de son âge.

L'entourage proche de la famille peut se montrer dévalorisant avec des jugements de valeur sur la personne ayant le trouble alcoolique. De ce fait, le jeune a peur de parler de ce qu'il vit et se demande d'ailleurs à qui en parler. Il y a la honte et parler serait trahir son parent. Le jeune garde alors le silence et vit la solitude.

Vivre avec un parent alcoolique, en tant que jeune, c'est vivre avec la peur du parent qui a bu, de sa violence, de son imprévisibilité, c'est vivre des difficultés pour se concentrer à l'école, c'est vivre avec l'envie que ça s'arrête, l'envie de quitter cette situation. C'est vivre aussi avec des difficultés financières, des difficultés pour manger et dormir. C'est vivre avec des responsabilités qui ne sont pas adaptées, c'est vivre la solitude et parfois c'est faire le choix d'agir à la place des parents.

Dans ce contexte, l'écouter attache une importance particulière à écouter ce qui se passe pour le jeune dans son quotidien, en tenant compte de ses affects. L'écouter évalue avec le jeune si ce qu'il vit devient trop lourd pour lui. Si c'est le cas, l'écouter propose au jeune de prendre contact avec des relais existants, en fonction de sa demande. Ces relais pourront aider le jeune à prendre soin de lui, à se créer des

expériences positives avec d'autres jeunes, à réfléchir à son projet de vie et à le soutenir dans sa famille.

4. Relations enfants-parents

Lors des appels, nous nous rendons compte que beaucoup d'enfants ne parlent pas de leur(s) problème(s) à leurs parents (ou à des adultes) car, soit ils veulent gérer seuls, soit ils ne veulent pas les embêter avec ça, ou parce qu'ils n'ont pas pensé à leur en parler.

En 2014, intervention des parents : 1.9% et orientation vers les parents : 12.3%

En 2015, intervention des parents : 1.8% et orientation vers les parents : 9.5%

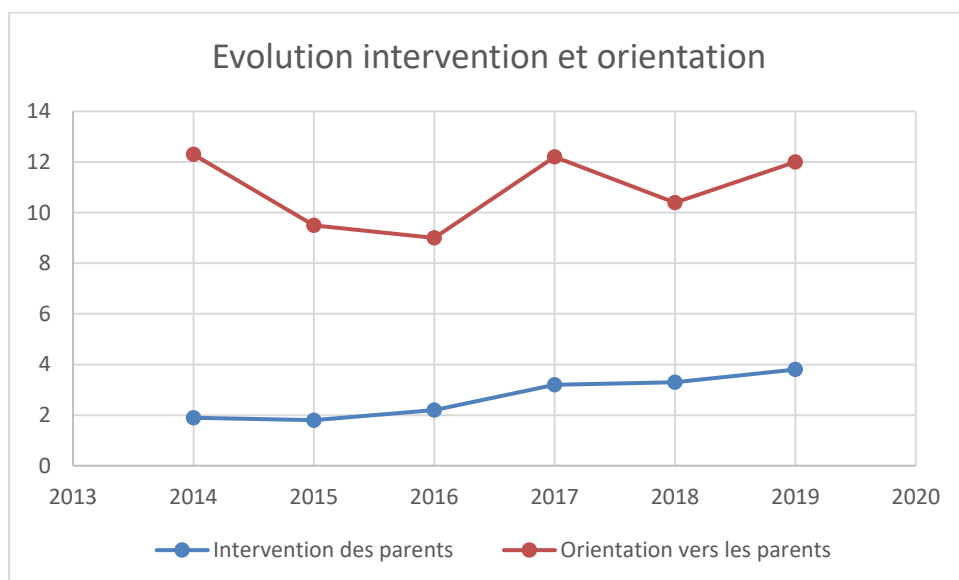
En 2016, intervention des parents : 2.2% et orientation vers les parents : 9.0%

En 2017, intervention des parents : 3.2% et orientation vers les parents : 12.2%

En 2018, intervention des parents : 3.3% et orientation vers les parents : 10.4%

En 2019, intervention des parents : 3.8% et orientation vers les parents : 12%

Les chiffres des interventions des parents montrent que, dans peu de cas, ceux-ci ont été sollicités mais que ça augmente. Dans ces chiffres ne sont pas repris les parents qui nous appellent.



Nous voyons malheureusement dans les médias que, dans beaucoup de cas de suicide d'enfant ou d'adolescent, les parents n'étaient pas au courant des problèmes de leur enfant. Il en est de même dans les cas de harcèlement scolaire.

Dans les cas de maltraitance ou de négligence intrafamiliaux, il est évident que les enfants ne souhaitent pas parler au parent dysfonctionnant, mais ils ont aussi souvent peur ou n'ont pas envie d'en parler à l'autre parent afin de préserver le couple parental.

Certains enfants semblent ne pas avoir conscience que les parents sont là pour les protéger et les aider à grandir. Mais comment cela se fait-il ?

Paroles d'enfants :

« *Je ne vais pas les embêter avec ça.* »

« *Je ne vais pas leur rajouter des problèmes.* »

« *Je n'ai pas envie d'en parler à mes parents car ils sont déjà assez énervés.* » Garçon de 10 ans. Contexte de harcèlement scolaire et de grosses disputes entre les parents.

« *Je ne veux pas leur en parler car il y a déjà assez de problèmes !* » Fillette inquiète pour son frère qui ne va pas bien et parle parfois de suicide.

« *Je ne veux pas en parler à mes parents car ils n'écoutent pas.* » Garçons de 13 ans amoureux d'une fille qui ne l'aime pas et exprime ses émotions en frappant dans le mur.

« *Je vous téléphone car je vis des choses compliquées à l'école (...) mes parents sont là, je n'ai pas de soucis avec eux, mais ils me disent que je dois me défendre et me débrouiller seul* »

« *Je ne dis pas que je fais tout dans la maison, mais ma maman compte beaucoup sur moi car elle dit qu'elle s'est assez privée. Du coup, je suis vraiment seule pour tout, même pour parler c'est la galère* »

« *Mon père, c'est un peu comme mon pote, il est jeune dans sa tête, mais ça ne l'est pas, car il reste mon père et donc je ne sais pas vraiment ce que je peux lui dire ou pas* ».

Paroles de parents :

« *Mon garçon est triste, je ne sais pas ce que je dois faire.* » Garçon de 7 ans rentré en primaire, n'a plus ses copains en classe, le matin, en pleurs, il ne voulait pas aller à l'école.

Paroles de la société, de la culture :

« *Aide-toi, le ciel t'aidera.* »

« *Il faut être fort, un garçon ne pleure pas.* »

« *Il faut être heureux. On n'est pas normal si on ne l'est pas.* »

Hypothèses :

Il est difficile de faire des généralités étant donné qu'une situation n'est pas l'autre et un enfant n'est pas l'autre. Mais nous pouvons émettre des hypothèses ou questionnements :

- Minimisation des émotions, des problèmes... de la part des adultes ? Ex : « Ce n'est pas grave ! », « Ça passera ! », « Un de perdu, dix de retrouvés ! »
- Stéréotypes de genres ?
- Les enfants confrontés à des adultes « insécurisants » ? Ex : en cas de maltraitance ou de négligence, en cas de maladie d'un parent...
- Pas assez d'écoute de la part des adultes ? Parents trop occupés, travaillant trop, trop stressés...
- Volonté de protéger les parents ?
- Impuissance des parents ?
- Attentes de la société ?

Le parent n'est pas toujours disponible...

La valeur du travail peut prendre beaucoup de place dans la vie de l'adulte, ce qui peut l'éloigner des petits soucis ou des difficultés de son enfant.

Parfois, le parent se repose sur d'autres personnes de la famille ou encore sur l'école.

La santé est un point pris au sérieux et mis en avant depuis quelques années : prendre du temps pour soi, penser à soi... Mais il y a aussi la santé défaillante qui rend le parent dépendant, sans la force de s'occuper comme il le souhaiterait de son enfant.

Autant d'exemples qui expriment l'idée d'une société où l'humain a des besoins et des désirs qui doivent être satisfaits. Dans certaines compositions familiales, la satisfaction personnelle va au-delà du lien parent/enfant et brise l'équilibre entre la vie d'adulte et la vie de parent.

Dans ces situations, le jeune qui appelle se trouve dans l'impossibilité de comprendre ce comportement qui le ramène à son image d'adolescent.

Adolescent qui s'éloigne de ses parents pour construire son identité et prendre son autonomie mais qui reste dépendant d'eux.

Et, comme le souligne Marie Rose Moro, « Le silence des adolescents entre en résonance avec le bouillonnement qui les habite ». « C'est compliqué de traduire en

mots toutes ces choses nouvelles qui arrivent en même temps, telles que les bouleversements du corps, mais aussi la rencontre avec l'autre ».

Conclusion - réflexion

Comme nous pouvons le voir, il y a de multiples raisons qui font que les enfants et les adolescents ne parlent pas de leurs problèmes aux parents et aux adultes.

Les enfants ont besoin d'avoir la possibilité d'exprimer leurs émotions tant « positives » que « négatives » que ça soit à la maison, à l'école ou dans toute collectivité. Si l'enfant ou l'adolescent sait qu'il peut parler quand tout va bien, il aura plus facile à parler quand il a des soucis.

Il est important, à travers l'écoute, de ramener le jeune à ce qui fonctionne « bien », à mettre en évidence des « bons moments » et à trouver d'autres relais.

En effet, chaque jeune a une capacité d'adaptation et de compréhension qui lui est propre. Chaque parent instaure, avec ses références et son vécu, une dynamique familiale qu'il pense être la bonne en tenant compte de la personnalité de chacun. Le jeune peut se montrer impressionnant dans sa manière de raisonner, de comprendre ce qui l'entoure au niveau familial. Les ressources internes sont bien présentes et le jeune arrive souvent à les reconnaître, à les découvrir.

5. Le sexting.

« J'ai eu de la pression de la part de cette personne et donc je l'ai fait, j'ai fait des nudes... »

« C'est une personne qui me dit qu'elle me connaît et me demande de faire des photos de moi sans mes vêtements, je dois faire quoi ? »

« Ma fille de 13 ans a envoyé une photo de ses seins à un garçon et la photo circule de groupe en groupe ».

Child focus définit le **sexting** comme ceci : « *« Sexting » est un mot-valise formé des termes anglais « sex » (sexe) et « texting » (envoi de SMS). Il désigne l'envoi, par des jeunes (ou des adultes), de photos de soi osées ou dénudées, par SMS, e-mail, webcam ou autres. La plupart du temps, ces photos sont seulement adressées au partenaire, mais il arrive qu'elles soient envoyées à quelqu'un avec qui le jeune n'a pas de relation amoureuse, voire à de parfaits inconnus ».*⁵

Parler de la thématique « sexting » nous est apparue comme évidente en raison du nombre d'appels que nous recevons à ce sujet. Ce type de problématique prend, au fil des années, de plus en plus d'importance au vu de l'omniprésence des réseaux sociaux chez les jeunes

⁵ <https://childfocus.be/fr/exploitation-sexuelle/sexting>

et par corrélation, de la publication de photos hypersexualisées. L'âge plus précoce d'avoir un téléphone à soi favorise nettement l'accès aux réseaux sociaux des plus jeunes mais entraîne également une difficulté de regard des parents sur l'utilisation de ceux-ci.

Dans une société où l'apparence physique à une très grande place, certains jeunes cherchent également une forme de valorisation avec cet effet ajouté du nombre de likes obtenus pour une photo. Ce qui pousse parfois certains d'entre eux à mettre des photos de plus en plus osées en ligne, ou à en envoyer. Une première question se pose : on peut se demander ce que cherchent ces adolescents prêts à tout dans cette course à la valorisation ?

De plus, les adolescents ne voient pas toujours le mal ou les conséquences d'échanger des nues entre copains ou de répondre à la pression d'un inconnu qui leur demande des photos intimes. En effet, l'adolescence est une période de la vie où l'on a envie de tester, de découvrir, de vivre dans l'instant mais aussi de jouer avec l'interdit. Pour certains c'est une expérience pour d'autres c'est une façon d'exploiter ou de pimenter leur vie sexuelle. N'oublions pas que l'essor des sextings peuvent s'expliquer également par l'accès plus aisé à la pornographie (moins évident pour les parents de contrôler sur un téléphone que sur un ordinateur).

Une seconde question peut donc se poser, un jeune en pleine découverte de sa sexualité fait-il une différence entre les vidéos de personnes lambda sur un site pornographique et l'impact de la diffusion/ propagation des siennes ?

Et les conséquences dans tout cela ? Si l'échange consenti de photos intimes relève de la vie privée, dans beaucoup de cas cet échange ne l'est pas ou pas voulu à ce moment-là. Les jeunes nous appellent presque toujours dans ces cas de figure :

« J'ai envoyé des photos de moi, je l'ai quitté, il n'a pas supporté et il me fait du chantage avec ces photos maintenant et je ne sais pas quoi faire... »

« Je me fais harcelée dans la rue et à l'école car un hacker a volé des photos dénudées de moi que j'avais envoyé à des copines. Il menace d'en balancer encore si je ne lui donne pas les codes secrets de mes comptes Facebook, Snapchat,... Mes parents ne sont pas au courant que dois-je faire ? Ils vont me « tuer » vu ma religion, j'ai peur, j'ai envie d'en finir ».

Dans ces situations le jeune se sent violé dans son intimité mais peut en plus se sentir trahi par le destinataire initial de ses photos. D'un échange où l'intimité et l'amour-propre sont heurtés on peut vite arriver à une situation sociale difficile à vivre pour le jeune. En découle bien souvent un mal-être car il peut être pointé du doigt par ses camarades. Ces derniers sont parfois pris dans un mouvement, une dynamique sociale, dans laquelle chacun se conforme à la pensée générale : la moquerie est ce qui ressort le plus. Dans les situations entendues, la moquerie a une réelle fonction d'exclusion.

Nous pouvons exprimer clairement qu'une des conséquences de l'échange de sextings non consenti est : le harcèlement. Beaucoup d'appelants nous contactent car leurs photos ont circulé, on les reconnaît donc en rue, on les insulte, En plus de ce harcèlement, l'adolescent doit très souvent faire face à cette situation tout seul. Parler de harcèlement à un parent n'est déjà pas un acte aisé mais lorsqu'il s'agit en plus d'y ajouter la dimension sexuelle (voulue ou pas d'ailleurs) les appelants prennent peur et n'osent donc pas en parler à leurs parents par honte, par crainte de la punition ou du jugement.

Lorsqu'un jeune contacte notre service, nous ressentons un état de panique, de perte, de honte, de culpabilité. Les jeunes sont au bord de l'implosion parfois même dans des cas où les situations sont déjà hors de contrôle. Les photos/vidéos ont circulées en effet boule de neige, tout le monde les a vues, ils ne savent plus quoi faire. Quelques appelants pensent que nous avons la baguette magique pour faire un « delete » et supprimer ces photos intimes. Mais malheureusement, aussi facile il est de « liker » une photo qu'aussi difficile il est de récupérer ou stopper la propagation de son intimité.

Nous sommes persuadés qu'une écoute bienveillante permet dans un premier temps de revenir sur l'essentiel de la situation et de se poser sur : ce qui s'est passé, ce qui a été fait, ce qui peut être envisagé pour la suite, comment vivre à travers le regard de l'autre, comment faire pour assumer l'acte sans passer son temps à se justifier. La neutralité et l'anonymat sont les éléments qui permettent au jeune d'être lui-même, d'extérioriser tout ce qu'il n'a pas osé extérioriser dans le cadre familial ou scolaire.

Dans des cas de figure plus complexes, l'échange de sextings se fait dans un premier temps de façon consentie. S'ajoute alors rapidement dans un second temps, une dimension monétaire du silence.

« Je parlais avec une fille sur Instagram, elle était super belle sur ces photos donc je lui envoyé des photos intimes quand elle me l'a demandé. Maintenant elle me demande de l'argent sinon elle balancera les autres sur mes réseaux ».

S'ensuit par conséquent, une double pénalité : le harcèlement et l'escroquerie. Cet aspect de la thématique est heureusement relativement rare mais nous constatons néanmoins l'apparition de ces conséquences au sexting. A savoir que les celles-ci sont par logique très proches de celles du harcèlement (cfr tableau des conséquences possibles du harcèlement page 7).

Pour conclure, les conséquences peuvent se présenter de différentes manières, à tous les âges et à partir d'une situation initialement banale. Le jeune peut adopter un comportement différent ou au contraire s'y adapter tout en affichant une attitude changeante, voire de méfiance, il n'est donc pas toujours évident de déceler une telle difficulté. Une fois décelée, dans les deux cas, l'écoute et la bienveillance à l'égard du jeune sont les maîtres mots pour l'aider à s'apaiser. L'accompagner, réaliser les démarches

avec lui, laisser la porte ouverte à la communication, l'aider à déculpabiliser en le ramenant à ses responsabilités seront pour lui bénéfiques. Le service écoute-enfant est un terrain neutre et la question de l'anonymat donne plus de facilité au jeune pour se confier sur ce qu'il n'a peut-être pas osé dire à ses proches.

Nous répondons également à cette difficulté en orientant l'appelant vers des sites internet plus spécifiés. Tel que la plateforme pédagogique je decide.be⁶. Celle-ci permet au jeune de lire à son aise sur la notion de consentement, les lois relatives à la protection de la vie privée, elle met aussi en avant des situations vécues ainsi que des conseils pour se protéger au mieux.

Cette plateforme est aussi disponible pour les parents et le secteur de l'enseignement. Tout en chacun, professionnel, parent et tout simplement adulte, il n'est jamais trop tard pour parler de la vie privée, de la réinstaurer dans nos vies numérisées.

« Parler de ses peines, c'est déjà se consoler » Albert Camus

6. Insatisfactions relatives à un service

Dans cette partie, nous voulons faire part du vécu des appelants, des choses qu'ils vivent comme étant « violentes » de la part de certains services et structures qui les entourent.

Il nous semblait important de montrer que, quelquefois, il n'est pas évident en tant que personne de se faire entendre, de trouver une aide adéquate ou encore qu'une erreur puisse amener de la souffrance. Certaines décisions mènent parfois à l'incompréhension, au sentiment d'injustice pour la personne.

« Un jeune garçon de 8 ans nous contacte. Il vit depuis 2 ans en Belgique. Il habite avec son papa, son frère et des gens qu'il ne connaît pas... Son papa est très violent avec lui, il le frappe. Il a osé en parler à l'école (institutrice) et elle lui a dit de téléphoner au 103. Le jeune garçon ne savait pas qui nous étions et pourquoi il nous téléphonait. L'institutrice ne lui a rien expliqué sur notre service et n'a rien fait par rapport à l'appel à l'aide de cet enfant. Elle lui a juste dit « Appelle ce numéro, ils vont t'aider. »

« Une stagiaire éducatrice nous appelle car elle est témoin de maltraitance sur son lieu de stage de la part d'une éducatrice plus âgée. Elle en a parlé à ses collègues qui lui ont conseillé de se taire, sous peine d'avoir de mauvaises notes pour son stage... L'éducatrice qui est maltraitante avec les enfants, ayant beaucoup d'influence dans l'institution... »

« Un papa nous appelle car son fils de 11 ans s'est fait tabasser à l'école. Deux garçons le harcèlent verbalement depuis la rentrée, mais cette fois ils l'ont agressé. Son fils ne parle plus depuis l'évènement. L'école ne fait rien car les surveillants n'ont été témoins de rien, ils ont « juste » trouvé le jeune garçon inanimé dans les toilettes... Le papa ne sait pas quoi faire pour aider son fils, car l'école refuse de faire quelque chose contre ses deux garçons. »

⁶ <https://www.jedecide.be/>

« Une institutrice travaillant en enseignement spécialisé nous contacte pour savoir ce qu'elle doit faire. Elle est témoin au quotidien de maltraitances et de violences à la fois physiques et psychologiques de la part de la directrice de l'école, mais également de certains enseignants envers les enfants. Elle a peur de parler car elle ne veut pas perdre son travail, mais ne supporte plus de voir les enfants maltraités. »

« Un jeune garçon a peur car le garçon qui l'a harcelé verbalement et physiquement va réintégrer l'école suite à une décision ministérielle, alors qu'il était viré définitivement de cet établissement. »

« Une maman d'une adolescente nous téléphone car sa fille a changé de comportement depuis plusieurs mois. Elle est devenue très violente avec ses frères et sœurs, s'automutile, elle a mis le feu à une poubelle de l'école, a voulu à plusieurs reprises mettre fin à ses jours et aurait même avoué avoir voulu faire brûler la maison familiale pour tuer tout le monde. Madame s'est tournée vers le Service d'Aide à la Jeunesse qui lui a dit que sa fille allait bien. Après une de ses tentatives de suicide, un pédiatre lui a dit qu'elle n'avait rien et qu'elle pouvait rentrer chez elle. Madame veut faire hospitaliser sa fille mais aucun hôpital n'a de place pour elle en urgence... elle demande ce qu'elle peut faire. »

« Une jeune fille nous explique qu'elle est dans une école inclusive. Elle a des problèmes de vue et les professeurs ne font pas les photocopies adaptées à son handicap. Elle prend alors encore plus de temps pour suivre en cours et passer ses évaluations. »

« Une maman nous téléphone en colère : le SAJ lui a dit la semaine passée qu'elle reverrait ses 2 enfants. Ce jour, elle vient de recevoir un appel téléphonique du SAJ pour lui annoncer que, pour finir, elle ne reverra plus sa fille mais seulement son fils. »

« Un monsieur a peur pour une petite de 3 ans. Le père est violent avec elle, il ne présente pas la petite quand c'est le tour de garde de la maman, la police a dû intervenir 6 fois. Du côté de la maman, il y a des problèmes de drogue et des problèmes de santé de l'enfant suite au tabagisme de la maman. La famille contacte les institutions mais rien ne bouge car madame déménage souvent pour que ce ne soit plus le même tribunal qui soit compétent. »

III. Formations continues, réunions et rencontres.

Séminaire « Facteurs de protection et facteurs de résilience - Ecritures et résilience » B. Cyrulnick 13 mars

1 écoutante

Le conférencier nous parle de l'attachement sécure et insécure chez les tout-petits, attachement à la figure maternelle mais également à l'entourage. Cet attachement va être à la base d'une représentation différente pour chacun du monde. Dans le cadre de la résolution d'un trauma, la résilience déclenche un nouveau développement, par une action sur le milieu de vie, dans un lien aux autres. L'écriture, par exemple, qui est l'interprétation de ce que nous vivons, peut parfois nous aider à la résilience en nous reliant de façon authentique aux autres.

Colloque : La violence dans les couples d'adolescents Organisé par la coordination provinciale de lutte contre les violences du Hainaut le 18 mars.

2 écoutantes

Madame Coruzzi, directrice de l'asbl Solidarités femmes, a présenté la différence entre les conflits entre partenaires et la violence conjugale. Madame Courtain, chercheuse au service de Psychologie clinique de la délinquance à l'ULG, a présenté la violence dans les relations amoureuses des adolescents et adultes émergents. Le Dr De Doncker, pédopsychiatre à l'IPPJ de Wauthier-Braine, a présenté les effets des conséquences de la violence sur les adolescents. Mesdames Wester, psychologue, et Carpet, criminologue, ont présenté le centre GACEP, Service d'actions restauratrices et éducatives .

Conférence : « Le couple à l'épreuve de l'enfant » Organisé par le Centre Chapelle-aux-champs.

3 écoutantes.

Intervenants : P. De Neuter (professeur de psychopathologie du couple, de la famille et de la sexualité à UCL) démarre à partir de la phrase d'un enfant de 4 ans « Je vais manger papa pour avoir maman à moi seul ». Explication de la vie de couple et de la « difficulté » à faire couple à deux avant l'arrivée de l'enfant.

Journée d'étude des jeunes aidants proches « Bruxelles, 1^{ère} ville Aidante »
asbl J.A.P. 20 mars

1 écoutante

Présentation de différents services qui travaillent pour les jeunes aidants proches, présentation d'un outil informatique de soutien aux aidants proches. Présentation du travail effectué par le dispositif Equipe Mobile et Maison Répit à Lyon.

« Parentés et parentalités : métamorphoses de la famille » Exposé de Maître Nicole GALLUS. 25 avril.

1 écoutante

Jusqu'en 1987, conjugalité et filiation/parentalité vont ensemble. On favorisait le mariage et les enfants nés dans le mariage étaient légitimes et protégés au point de vue du nom et de la succession.

Apparition de familles plurielles et de normes internationales qui vont faire évoluer les choses. Actuellement, la filiation/parentalité se sépare de la conjugalité. Il existe des formes de vie commune légales et qui ouvrent des droits en dehors du mariage.

3 structures de filiation qui permettent l'égalité pour tous les enfants et pas de discrimination :

- Naturelle,
- Médicalement assisté,
- Adoption.

Conférence : « Familles recomposées. Vraiment ? Lectures croisées » Organisé par le centre de Chapelle-aux-champs. 24 mai

1 écoutante

Intervenants : J.Marquet (professeur de sociologie, chercheur à l'UCL) et Chr.Janssen (psychologue, psychanalyste). Exposé à partir d'exemples de cas cliniques. Regards croisés entre le point de vue psychanalytique et sociologique sur la famille recomposée.

Formation « Apprivoiser l'agressivité : la leur, la nôtre et leur danse à toute les deux » Organisée par Julian DUMOULIN et Thomas FERBUS sur 3 journées.

2 écoutantes

Objectifs de la formation :

- Développer la connaissance de soi pour agir de manière congruente et améliorer sa relation à l'autre.
- Mieux mesurer l'impact du contexte et des relations sur les modèles de référence du jeune et les nôtres.
- Sensibiliser aux différents modes de régulation émotionnelle.
- Sensibiliser aux différentes postures à adopter face à l'agressivité, en variant les différents canaux de communication (corps, regard, voix).
- Comprendre l'impact de la posture du professionnel et du jeune sur la situation.
- Développer sa capacité de lecture, d'analyse et de gestion d'une situation violente.
- Permettre d'observer sa propre posture et d'expérimenter des alternatives afin de vivre des expériences émotionnelles correctrices.

Les midis du couple et de la famille « Qu'importe le flacon, pourvu qu'on ait l'ivresse... Consommation d'alcool et de drogues à l'adolescence » Organisé par le Centre de planning familial « Le Safran » - Conférencier : Dr THILL Emmanuel, Pédopsychiatre, 07 juin

2 écoutantes

La consommation démarre toujours dans un contexte. Pour toutes une série de raisons, l'adolescence est un temps propice pour commencer la consommation. Le conférencier développe 3 types de dépendances (écrans, cannabis et alcool), les signes de dépendances et quelques pistes pour aider.

Les scarifications à l'adolescence : les comprendre pour mieux agir Un pass dans l'impasse, 23 Septembre 2019.

Toute l'équipe

Cette formation nous a permis d'acquérir des repères théoriques et cliniques pour intervenir auprès des jeunes qui manifestent leur détresse au travers de scarifications. Nous avons appris à évaluer la gravité des scarifications, leur caractère typique ou atypique ainsi qu'à évaluer le profil risque du jeune. De plus, nous avons abordé les différentes fonctions possibles des scarifications et, pour finir, nous avons reçu des pistes d'intervention.

Journée d'étude des jeunes aidants proches : « Quelles politiques locales pour soutenir les JAP ? » Asbl J.A.P., 02 octobre 2019

2 écoutantes

Par différents témoignages de jeunes aidants et par la présentation de différents projets déjà mis en place, l'ASBL attire notre attention sur les aides à apporter à ces jeunes sans les stigmatiser.

Droits des parents vs Intérêts de l'enfant. Regards croisés sur les liens d'attachement des 0-6 ans APEP Charleroi SOS Enfants, 04 octobre 2019.

3 écoutantes

Cette journée d'étude nous a permis d'y voir plus clair sur les besoins développementaux en lien avec la théorie de l'attachement ainsi que sur les intérêts des enfants de 0 à 6 ans pris dans les conflits parentaux. Elle nous a permis également d'éclaircir ces 2 derniers points en lien avec le point de vue de la justice.

Alcooliques Anonymes - Congrès 2019 - Louvain-La-Neuve. Thème : PARTAGER

05 octobre 2019.

3 écoutantes

Lors de cette journée, nous avons eu l'occasion de parcourir divers ateliers : « partager en prison », « allô, je vous écoute », « partage/joie renforcée/tristesse affaiblie », « carrefour Al-Anon » et « qu'est-ce que le rétablissement ? ». Nous avons eu l'occasion de partager un congrès en présence de personnes vivant la dépendance au quotidien. Ils ont d'ailleurs bien voulu partager, tout au long de la journée, avec nous leurs difficultés liées à cette maladie qu'est la dépendance alcoolique.

Les réseaux sentinelles en prévention du suicide : un éventail de possibilités. Un pass dans l'impasse, 17 octobre 2019.

2 écoutants

Ce colloque international nous a permis de nous confronter aux idées reçues sur le suicide, « Parler du suicide à quelqu'un va lui donner envie de passer à l'acte », de nous familiariser avec la prévention mise en place dans divers pays (Belgique, France, Luxembourg, Suisse, Maroc) et par divers organismes (Openado, APESA, D'Ligue, GRPS, Sourire de Reda) et notamment par l'apparition de sentinelles. Les sentinelles sont formées pour détecter une personne suicidaire et l'orienter vers des structures spécialisées.

Conférence-débat : « Ados en détresse suicidaire : comment comprendre et réagir en tant que proche ? » Un pass dans l'impasse et La Maison de l'adolescent de Charleroi, 24 octobre 2019.

2 écoutantes

Débat sur les réactions à adopter face à un jeune suicidaire. Accent mis sur l'importance d'en parler ! De plus, vision globale des services utiles à contacter en cas de suspicion de danger d'atteinte à son intégrité psychique ou physique.

Prendre son envol malgré tout. Pratiques innovantes et intersectorielles pour accompagner la transition vers l'âge adulte. Fédération Wallonie-Bruxelles, Aide à la Jeunesse, 20 novembre 2019.

1 écoutante

« Tenir... malgré tout. Par-delà les mots et les récits de l'activation. »

« Autonomie des jeunes et logement : questions de trans-sectorialité. Une recherche et des actions. »

« (Re)construction de soi et participation citoyenne quand on est en conflit avec la loi. »

« Transition vers la majorité, deux exemples de projets de prévention » : les NEETS, accompagnement des jeunes âgés de 16 à 24 ans non-scolarisés, sans emploi, ni formation ; Projet 16/25. »

Participation à la journée « Fête vos jeux » à Gembloux, 1er décembre

1 écoutante

L'objectif était d'aller à la rencontre des enfants, des familles, des professionnels et des jeunes stagiaires pour les informer de l'existence du service « Ecoute-Enfants ».

Atelier philosophique « Le mensonge est-il acceptable ? » organisé par le DGDE et animé par Philocité, 18 décembre

1 écoutante

Le philosophe qui anime la rencontre pose plusieurs questions aux participants jeunes et adultes (« Y a-t-il de bonnes raisons de mentir et de mauvaises ? Est-ce que dire la vérité c'est dire les choses comme elles sont ? Qu'est-ce que la vérité ? Est-ce que vous voyez des problèmes au mensonge ? Est-ce que le mensonge est le contraire de la vérité ? Qu'est-ce que la nuance ? Est-ce que nos parents peuvent nous mentir ? »). Au travers des différentes réponses, le groupe constate qu'il existe plusieurs réponses à la question

initiale, en fonction des personnes et du contexte. Mais que ce qui aide à dépasser le mensonge, c'est l'empathie.

Remise à niveau aide à la jeunesse et formation de base

Les nouvelles écoutantes ont participé à la formation d'aide à la jeunesse et les autres à la remise à niveau.

IV. Analyse quantitative des appels

1. Appels et appelants

1.1 Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu - 2019

	Nombre d'appels en 2019	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenus	6673	18,2	40,6
Blagues	4961	13,6	30,2
Grossiers	604	1,6	3,6
Muets	4202	11,5	25,6
Total	16440	45,0	100,0

Au cours de l'année 2019, les écoutantes du 103 ont reçu un total de 16 440 appels. Parmi ces appels, nous avons répertorié les appels à contenus, les blagues, les appels grossiers et les appels muets. Comme pour les années précédentes, nous n'avons pas comptabilisé les erreurs ainsi que les appels où l'appelant raccroche directement après le début de l'appel.

Ce tableau nous permet de constater que la majorité des appels reçus sont des appels à contenus. Ils représentent 40,6% des appels (6 673 appels). En plus de ces derniers, nous avons reçu 30,2% d'appels considérés comme des blagues (4 961 appels), 3,6% d'appels grossiers (604 appels), et 25,6% d'appels muets (4 202 appels). Nous pouvons également voir que les écoutantes reçoivent en moyenne 45 appels par jour, dont 18,2 appels à contenus.

« Madame, vous êtes à l'écoute ? »

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2019, 2018, 2017

	2019	2018	2017
Appels à contenus	6673 (40,6%)	6927 (41,6%)	7438 (44,6%)
Blagues	4961 (30,2%)	5047 (30,3%)	5844 (35,0%)
Grossiers	604 (3,6%)	619 (3,7%)	788 (4,7%)
Muets	4202 (25,6%)	4051 (24,3%)	2620 (15,7%)
Total	16440	16644	16690

Avec ce tableau, nous pouvons constater que, depuis plusieurs années, le nombre d'appels reçus au 103 tend à se stabiliser. En effet, nous avons reçu 16 440 appels en 2019, 16 644 appels en 2018 et 16 690 appels en 2017. Ce constat peut également être fait en ce qui

concerne les appels à contenus avec 6 673 appels en 2019, 6 927 en 2018 et 7 438 en 2017.

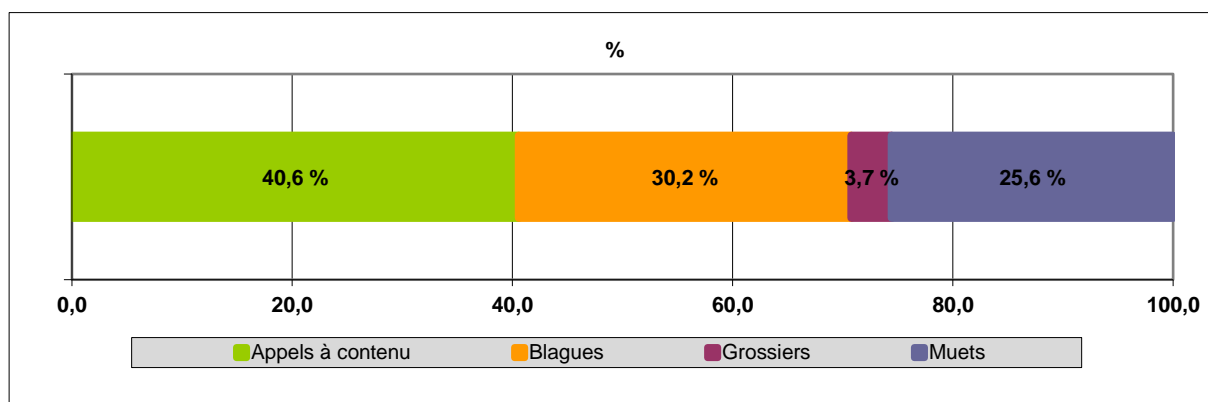
Néanmoins, nous observons toujours une légère baisse des appels de type blagues (4 961 appels en 2019, 5 047 appels en 2018 et 5 844 appels en 2017), et des appels grossiers (604 appels en 2019, 619 appels en 2018 et 788 appels en 2017). Nous expliquons cette diminution constante par le travail de sensibilisation et la patience de l'équipe du 103 face à ce type d'appel. Cela permet aux blagueurs et aux grossiers de comprendre l'utilité de notre service mais aussi qu'ils peuvent nous contacter plus sérieusement et avec respect lorsqu'ils en éprouveront le besoin.

Comme depuis plusieurs années, les appels à contenus constituent la majorité des appels que nous recevons. Par contre, les appels "muets" continuent d'être en augmentation depuis 2016. Ils sont passés de 12,5% des appels en 2016 à 25,6% des appels en 2019. Nous n'avons pas de réelle explication à ce phénomène. Nous avons comme hypothèse que certains appelants cherchent à parler uniquement à certaines écoutantes de l'équipe. Les "habitués" qui nous contactent finissent par reconnaître les voix des écoutantes et pourraient faire une sélection des professionnels à qui ils veulent parler.

Dans le cas où un appelant demande à parler à une écoutante en particulier, nous reposons le cadre de notre service d'écoute téléphonique. Nous lui expliquons l'intérêt de ne pas parler à un seul écoutant. Bien que toute l'équipe soit des professionnels de l'écoute et de la relation d'aide, nous avons toutes des personnalités et des formations propres, le fait de parler à des écoutantes différentes permet d'avoir plusieurs points de vue et de redynamiser la situation vécue. Cela permet également de ne pas fidéliser l'appelant et de ne pas le rendre dépendant de notre service. Notre ligne d'écoute n'est pas un lieu de thérapie, même si l'écoute est en elle-même thérapeutique.

« Si je n'avais jamais fait de blagues dans votre service avec mes copains, je n'aurais jamais osé vous téléphoner aujourd'hui ! »

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu - N = 6673 appels - 2019



Cette figure nous montre que les appels à contenus constituent la majorité des appels reçus en 2019. Ils sont suivis par les appels blagues, ensuite les appels muets et pour finir les appels grossiers.

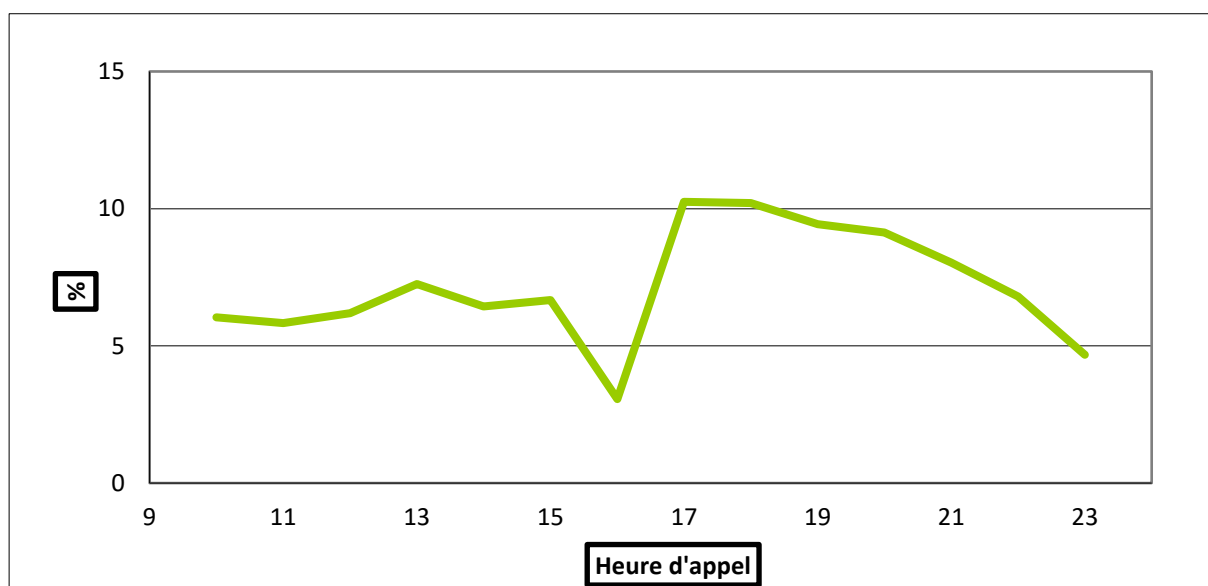
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenus

Tableau 2 : Répartition des appels à contenus par mois - 2019

Mois	Appels à contenus	%
Janvier	609	9.1
Février	542	8.1
Mars	554	8.3
Avril	585	8.8
Mai	552	8.3
Juin	647	9.7
Juillet	538	8.1
Août	540	8.1
Septembre	472	7.1
Octobre	594	8.9
Novembre	547	8.2
Décembre	493	7.4
TOTAL	6673	100,0

Ce tableau nous permet de voir comment sont répartis les appels à contenus reçus au 103 au cours de l'année 2019. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de Juin (9,7% des appels reçus). C'est au mois de septembre que les écoutantes ont reçu le moins d'appels (7,1%).

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenus par heure - N = 6673 appels - 2019



Cette figure nous montre l'évolution moyenne de la quantité des appels reçus au cours d'une journée.

Comme depuis de nombreuses années, nous constatons que les écoutantes reçoivent plus d'appels à partir de 17h et cela jusque 21h. C'est vers 16h que notre service comptabilise le moins d'appels. C'est l'heure à laquelle, l'écoutante de la journée fait un résumé et transmet les informations de la journée aux écoutantes qui arrivent pour la permanence du soir. En effet, nous avons 30 minutes au cours desquelles nous échangeons sur les situations reçues. Comme pour les périodes de réunions ou de supervisions d'équipe, nous avons un répondeur expliquant à l'appelant que nous sommes en réunion et nous l'invitons à nous rappeler ultérieurement.

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée - 2019

Durée des appels	Nombre d'appels 2019	%
1 minute ou moins	1229	18,4
2-4 minutes	2431	36,4
5-9 minutes	1134	17,0
10-14 minutes	610	9,1
15-19 minutes	463	6,9
20-29 minutes	377	5,7
30 minutes ou plus	429	6,5
Total	6673	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur la durée des appels reçus au cours de l'année 2019. Nous pouvons voir que la majorité des appels (71,8%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 6 673 appels reçus, 18,4% ont duré environ 1 minute, 36,4% ont duré 2 à 4 minutes et 17% ont duré 5 à 9 minutes.

Les appels qui ont duré plus de 10 minutes représentent 28,2% du temps d'écoute des appels à contenus.

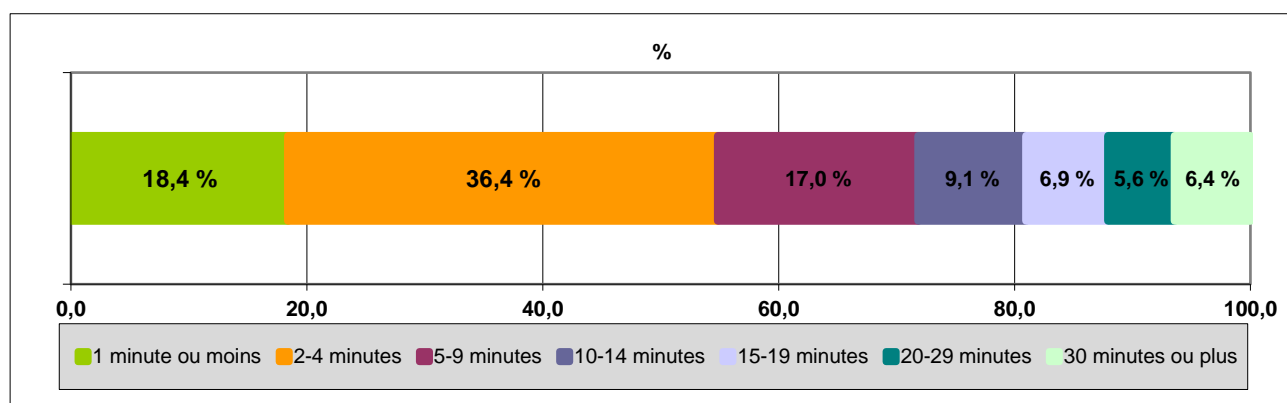
En y regardant de plus près, nous voyons que 9,1% des appels ont duré de 10 à 14 minutes, 6,9% des appels ont duré de 15 à 19 minutes, 5,7% des appels ont duré de 20 à 29 minutes et 6,5% des appels ont duré plus de 30 minutes.

Nous pouvons constater que la quantité des appels de longue durée (qui ont duré plus de 20 minutes) est stable par rapport à l'année passée. Les appels de 20 à 29 minutes représentent 6,0% des appels en 2018 et 5,7% en 2019 et les appels de plus de 30 minutes représentent 6,8% des appels en 2018 et 6,5% en 2019.

Néanmoins, il ne faut pas négliger l'importance des appels de courte durée. Car même un appel qui ne dure que quelques minutes est chargé de beaucoup d'informations, d'attente, d'émotions et d'espoir pour l'appelant.

« Je ne pensais pas qu'après vous avoir parlé quelques minutes la première fois, je me serais sentie aussi bien. Du coup, je vous rappelle aujourd'hui ! »

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée - N = 6673 appels - 2019



Cette figure nous montre sous une autre forme les résultats obtenus dans le tableau précédent. Ainsi, nous pouvons voir que presque un tiers des appels reçus durent plus de 10 minutes.

Tableau 4 : Durée moyenne des appels à contenus et nombre de thématiques abordées - N = 6673 appels - 2019

Durée moyenne des appels à contenus	8 min 33
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 4990)	2,8

* Parmi les appels en cours desquels des thématiques ont été abordées (hors appels particuliers)

Nous pouvons constater qu'au cours de l'année 2019, les appels reçus par les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont duré en moyenne 8 minutes et 33 secondes. Au cours d'un appel, l'appelant aborde en moyenne 2.8 thématiques différentes.

1.3 Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2019

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	33	0,5
Adulte pour lui-même	546	8,3
Adulte pour enfant	915	13,8
Professionnel	94	1,4
Moins de 7 ans	71	1,1
7 - 9 ans	232	3,5
10 - 12 ans	987	14,9
13 - 15 ans	1881	28,5
16 - 18 ans	1329	20,1
19 ans et plus	521	7,9
Total	6609	100,0

*Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Rem : Pour 64 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Comme chaque année, nous pouvons constater qu'en 2019 la majorité des appels proviennent des enfants (76% des appels). C'est toujours la tranche d'âge des 13-15 ans qui nous appellent le plus (28,5% des appels). Ils sont suivis par les 16-18 ans (20,1% des appels), les 10-12 ans, les 19 ans et plus (7,9% des appels) et, pour finir, les moins de 7 ans avec 1,1% des appels.

Les adultes qui contactent la ligne d'écoute du 103 représentent 24% des appels. Nous pouvons voir que ce sont les adultes qui nous contactent pour nous parler d'un ou de plusieurs enfants qui sont les plus nombreux à nous appeler (13,8% des appels). En termes de quantité d'appels, ils sont suivis par les adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux-mêmes (8,3% des appels). Nous pouvons remarquer une hausse des appels venant d'adultes souhaitant parler d'eux (5,9% des appels en 2018, contre 8,3% en 2019). Les appels venant de ces adultes sont des appels de courte durée car nous leur expliquons que le 103 est une ligne téléphonique destinée aux enfants, aux adolescents et aux adultes concernés par la problématique de l'enfance. Nous encourageons ces adultes à prendre contact avec Télé-Accueil ou bien d'autres services leur étant spécifiquement destinés.

Les adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfants représentent 0,5% des appels. Quant aux professionnels, ils constituent 1,4% des appels.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* - 2019

	Nombre d'appels	%
Masculin	3131	46,9
Féminin	3199	47,9
Groupe masculin	164	2,5
Groupe féminin	97	1,5
Groupe mixte	82	1,2
Total	6673	100,0

**Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs dans les données.*

Sur l'ensemble des appels reçus en 2019, ce sont les filles qui nous appellent le plus lorsqu'elles sont seules (47,9% des appels). Les appels venant de garçons seuls constituent 46,9% des appels.

En ce qui concerne les appels venant de groupe, ce sont les garçons qui nous appellent le plus avec 2,5% des appels reçus contre 1,5% d'appels venant de groupes de filles. Les groupes mixtes représentent 1,2% des appels reçus.

« Est-ce qu'on peut vous appeler à plusieurs ? On a plusieurs questions à vous poser avec mes frères... »

**Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants*
- N = 6673 appels - 2019**

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,1	0,3	0,0	0,0	0,1
Adulte pour lui-même	4,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	3,4	10,1	0,0	0,1	0,2
Professionnel	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,6	0,4	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	1,9	1,3	0,1	0,2	0,1
10-12 ans	7,9	5,7	0,7	0,4	0,2
13-15 ans	15,0	11,2	1,1	0,7	0,5
16 - 18 ans	10,7	8,8	0,4	0,1	0,1
19 ans et plus	3,4	4,4	0,0	0,0	0,0

**Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs dans les données.*

Les informations fournies par ce tableau nous permettent d'en savoir plus sur la répartition des appels à contenus, en fonction de l'âge, du statut et du sexe des appelants. C'est le croisement des résultats obtenus dans les deux tableaux précédents (tableau 5 et 6).

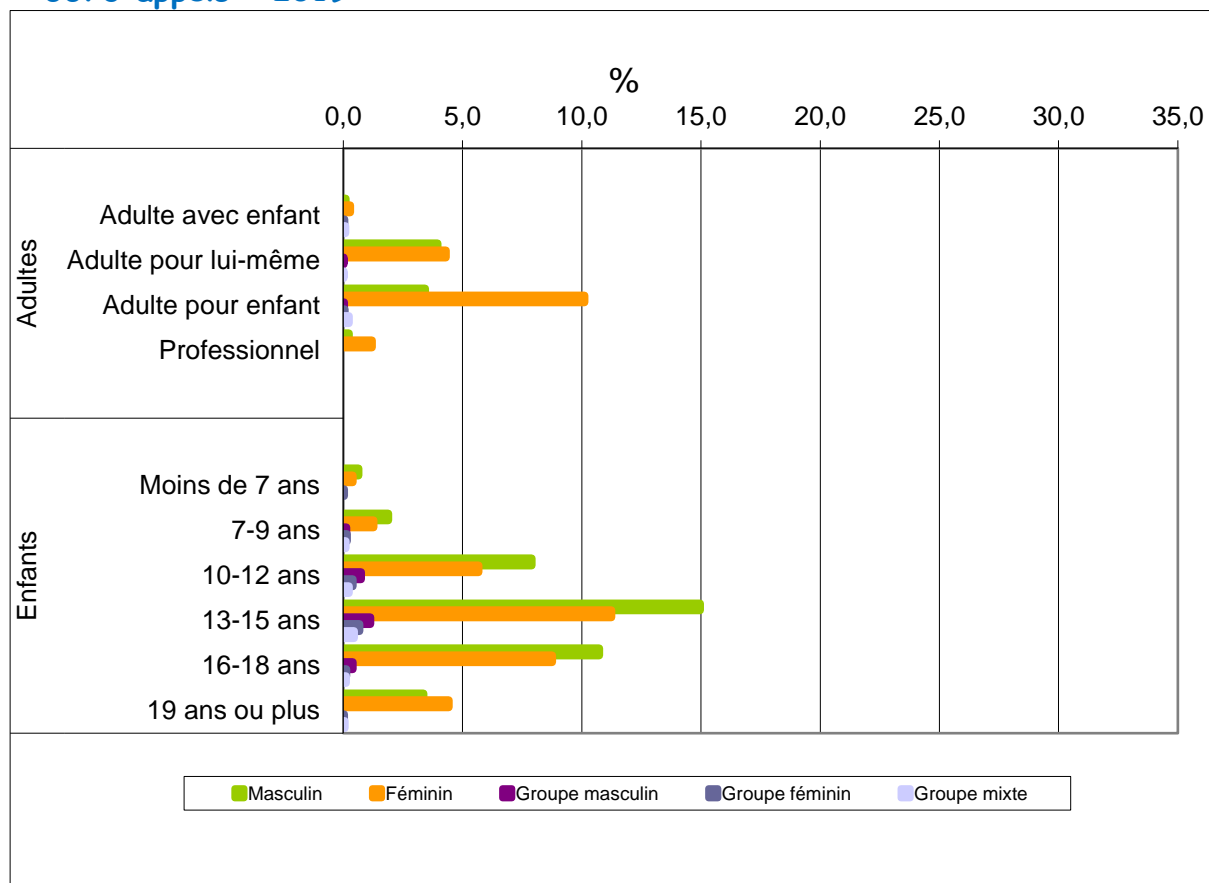
Lorsque nous observons la première partie du tableau, nous pouvons remarquer que les adultes qui appellent le 103 sont en majorité des femmes. Et ce, qu'elles nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfants (10,1% appels de femmes contre 3,4% appels venant d'hommes), ou encore en présence d'un ou de plusieurs enfants (0,3% appels de femmes contre 0,1% venant d'hommes), mais aussi pour parler d'elles-mêmes (4,3% appels venant de femmes contre 4% appels venant d'hommes) et les professionnels (1,2% d'appels venant de femmes contre 0,2% venant d'hommes).

Par contre, nous pouvons observer la tendance inverse chez les enfants et adolescents qui nous contactent. En effet, pour la majorité des tranches d'âge, ce sont les garçons qui ont le plus appelé notre ligne d'écoute. Que cela soit les enfants de moins de 7 ans (0,6% appels de garçons et 0,4% appels de filles), les 7 à 9 ans (1,9% appels de garçons et 1,3% appels de filles), les 10 à 12 ans (7,9% appels de garçons et 5,7% appels de filles), les 13

à 15 ans (15% appels de garçons et 11,2% appels de filles) et les 16 à 18 ans (10,7% appels de garçons et 8,8% appels de filles).

Il n'y a que la catégorie des 19 ans et plus, où ce sont les filles qui appellent le plus notre ligne d'écoute (4,4% appels de fille et 3,4% appels de garçons).

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants - N = 6673 appels - 2019



Avec cette figure, nous pouvons visualiser les informations obtenues dans le tableau précédent.

Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels - N = 6673 appels - 2019

	Nombre d'appels	%
Famille	4095	61,4
Jeune en internat	58	0,9
Jeune en institution	101	1,5
Jeune vivant seul	61	0,9
Non spécifié	2358	35,3
Total	6673	100,0

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur le lieu de vie des enfants concernés par les appels reçus au 103 au cours de l'année 2019. Les résultats obtenus cette année sont semblables à ceux obtenus les années précédentes.

Ce sont les jeunes qui vivent en famille qui représentent la majorité des appels (61,4% des appels). Les jeunes qui vivent en internat représentent 0,9% des appels, les jeunes qui vivent en institutions représentent 1,5% des appels et les jeunes qui vivent seul constituent 0,9% des appels. Pour 35,3% des appels, le lieu de vie du jeune n'a pas été spécifié.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise - N = 6673 appels - 2019

	Nombre d'appels	%
Non	6465	96,9
Oui	208	3,1
Total	6673	100,0

Sur les 6 673 appels reçus en 2019, 3,1% d'entre eux étaient des appels où la personne qui a contacté notre ligne d'écoute vivait une situation de crise. Cela représente 208 appels.

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

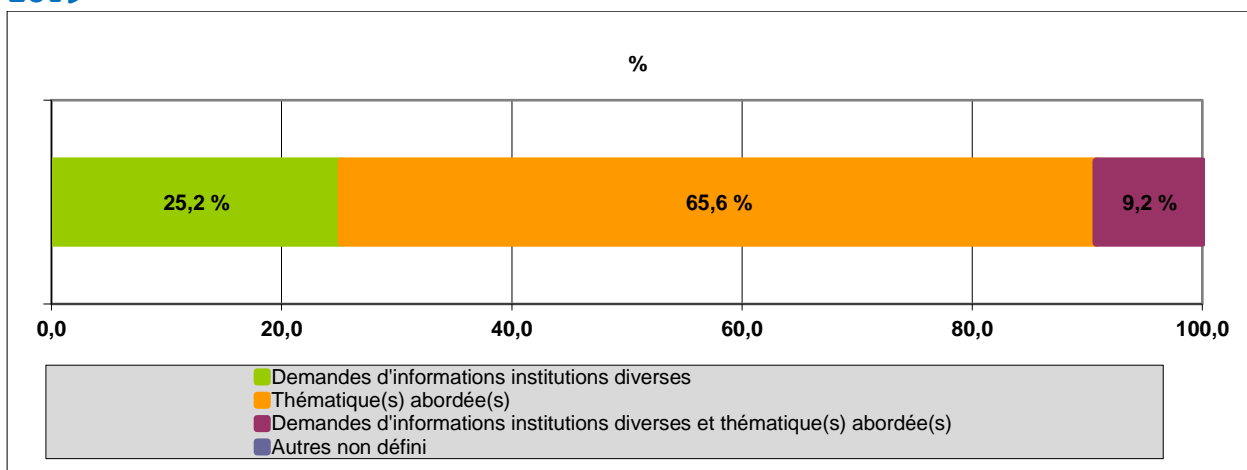
Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet - 201

Objet	Nombre d'appels	
		%
Demandes d'informations, institutions diverses	1683	25,2
Thématique(s) abordée(s)	4377	65,6
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	613	9,2
Autres, non défini	0	0,0
Total	6673	100,0

En 2019, 65,6% des appels reçus par les écoutants du 103 avaient comme objectif d'aborder certaines thématiques (voir la figure 7 et les tableaux 11, 12, 13, 14 et 15). En plus de ces derniers, nous avons reçu 613 appels (9,2%) où l'appelant a à la fois abordé certains thèmes auprès des écoutantes mais a en plus demandé des informations qui seront examinées en détail dans la figure 6.

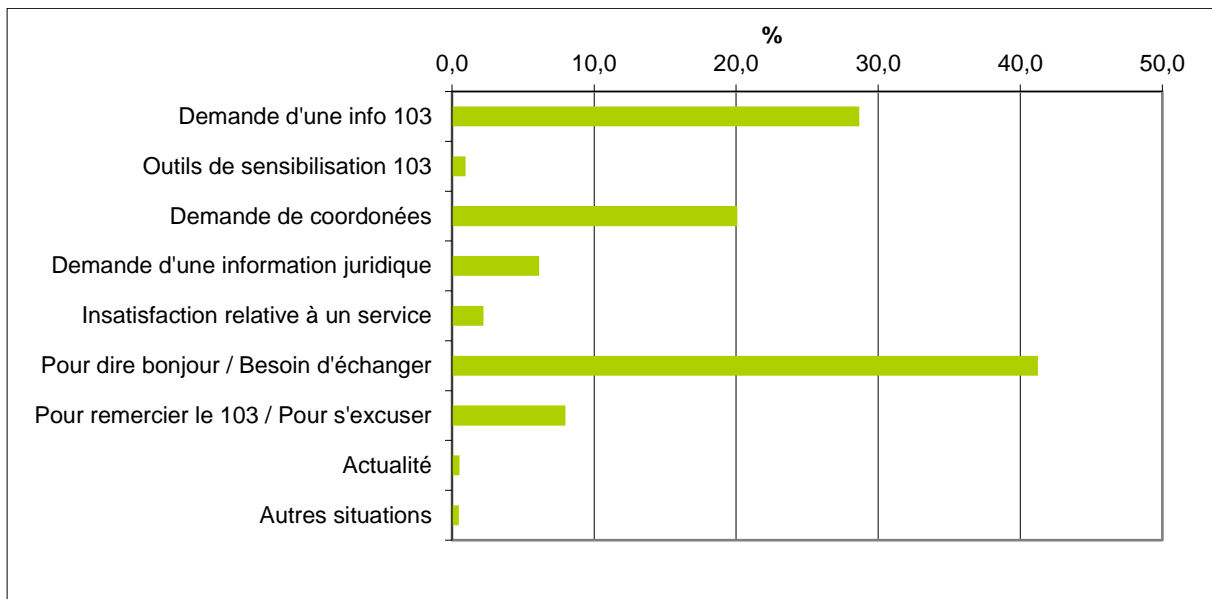
Pour 1 683 appels (25,2%), les appelants ont contacté le 103 pour avoir des informations sur notre service, ou bien pour nous demander des informations et/ou coordonnées sur d'autres institutions ou encore pour remercier le 103, pour s'excuser pour avoir fait des blagues ou des insultes, ou encore pour évoquer certains événements de l'actualité, ainsi que tout simplement pour pouvoir échanger ou pour dire bonjour.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet - N = 6673 appels - 2019



Cette figure représente sous la forme d'un graphique les résultats obtenus dans le tableau précédent.

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet - N = 2296 appels - 2019



Rem: la somme fait plus de 100%, car les appels peuvent concerner plusieurs items.

Cette figure nous donne des informations plus détaillées sur l'objet des 2 296 demandes d'informations reçues sur notre ligne Ecoute-Enfants.

La majorité de ces appels avait pour objectif de dire bonjour ou bien un besoin d'échanger. On retrouve dans cette catégorie, les appelants qui nous contactent, car ils ont besoin de dire bonjour, de souhaiter une bonne année, ou encore un joyeux Noël à quelqu'un. Mais on trouve également des appelants qui sont souvent seuls et cherchent quelqu'un auprès de qui ils peuvent se confier et qui sera un fil conducteur dans leur parcours. Ce sont souvent des habitués qui se trouvent dans ce type d'appel.

Ensuite, l'objet le plus souvent abordé est la demande d'une information 103. Ce sont des appels où l'appelant cherche à en savoir plus sur notre service et sur notre fonctionnement.

Voici par ordre décroissant les autres sujets abordés avec les écoutants du 103 :

- La demande de coordonnées,
- Pour remercier le 103 pour l'écoute ou bien pour s'excuser après avoir fait une blague ou une insulte,
- Demande d'une information juridique,
- Une insatisfaction relative à un service,
- Pour demander des outils de sensibilisation du 103,
- Pour évoquer un sujet d'actualité,
- Pour aborder d'autres situations (Ce sont des situations qui ne sont pas répertoriées dans la fiche d'encodage, comme une demande d'emploi).

Un groupe de jeunes interpelle le 103 en demandant :

*« Madame, nous espérons que vous avez bien voté, pour nous les jeunes...
pour le climat ! »*

Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées - N = 4990 appels - 2019

La figure se trouve à la page suivante.

Grâce à cette figure nous pouvons voir quelles sont les thématiques les plus souvent abordées par les appelants lorsqu'ils contactent notre ligne d'écoute.

Les voici par ordre décroissant ;

- La relation parent-enfant,
- Les émotions/Sentiments,
- Les relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire,
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune,
- La maltraitance sur enfant au sein de sa famille,
- La relation amoureuse,
- La maltraitance venant d'un parent,
- Le harcèlement scolaire,
- La maltraitance physique,
- La violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire du jeune.





Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 4990 appels - 2019

	Age																Sexe										Ensemble			
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte		% Rg	
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		%
Vie Familiale																														
Conflit	21,4	3	2,9	23	0,0	31	0,0	32	6,9	10	8,3	9	9,4	8	14,8	4	13,7	4	10,9	4	14,0	4	5,7	13	8,2	11	20,8	2	12,4	4
Relation parent - enfants	42,7	1	8,8	9	26,1	4	16,7	4	18,8	2	18,0	3	18,6	2	24,8	1	22,4	3	21,2	1	27,5	1	19,3	1	16,5	4	20,8	2	24,2	1
Relation beau-parent - enfants	5,3	19	0,0	48	8,7	13	0,0	32	0,6	39	0,9	42	1,4	49	1,2	54	0,8	62	1,1	54	2,7	32	0,0	57	3,5	19	1,9	36	1,9	40
Relation grand-parent - enfants	5,6	18	1,5	31	0,0	31	4,2	13	0,6	39	0,1	80	0,9	63	2,2	37	10,9	5	0,7	70	4,8	15	0,0	57	0,0	57	0,0	54	2,7	28
Relation avec la famille élargie	2,3	43	0,0	48	4,3	20	0,0	32	0,6	39	0,5	56	0,9	66	1,1	61	2,8	24	1,1	54	1,6	52	0,0	57	0,0	57	1,9	36	1,3	60
Relation avec la fratrie	3,3	33	0,0	48	0,0	31	0,0	32	5,6	12	5,0	14	4,6	17	4,0	19	2,8	24	3,7	19	4,3	17	4,5	16	2,4	28	7,5	13	4,0	20
Relation dans le couple parental	7,4	14	4,4	18	0,0	31	0,0	32	3,8	18	2,4	23	1,4	49	1,1	57	1,1	55	2,4	29	3,0	27	1,1	36	4,7	18	5,7	18	2,8	26
Divorce / Séparation	19,2	5	1,5	31	13,0	8	8,3	8	6,3	11	3,4	19	3,0	21	1,9	40	2,8	24	4,4	18	7,6	12	0,0	57	0,0	57	9,4	10	5,9	13
Violences conjugales	4,7	21	2,9	23	4,3	20	4,2	13	2,5	21	1,4	34	1,2	54	0,8	72	1,7	41	1,3	48	2,7	32	1,1	36	3,5	19	1,9	36	2,0	38
Vie familiale	0,2	84	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,0	96	0,0	89	0,1	96	0,0	97	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,0	97
Maltraitance sur enfant	19,4	4	5,9	10	43,5	1	20,8	1	11,9	4	10,9	6	10,1	6	11,2	6	8,4	7	10,9	5	13,7	5	12,5	3	11,8	5	15,1	4	12,4	5
Maltraitance sur parent	2,1	46	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,3	71	0,3	83	0,3	87	0,0	89	0,4	80	0,6	75	0,0	57	0,0	57	1,9	36	0,5	80
Physique	13,1	7	5,9	10	30,4	2	12,5	6	11,3	5	9,6	7	7,8	10	7,5	9	4,8	15	8,6	9	9,3	8	9,1	9	11,8	5	11,3	9	9,0	9
Sexuelle	3,0	35	0,0	48	13,0	8	4,2	13	1,3	29	0,4	62	1,2	54	1,6	50	0,8	62	1,1	54	2,0	47	3,4	19	0,0	57	1,9	36	1,5	51
Psychologique	12,4	8	2,9	23	13,0	8	4,2	13	1,9	24	3,5	18	4,0	18	5,4	13	6,2	10	3,5	20	8,0	11	3,4	19	7,1	12	5,7	18	5,9	14
Du parent	17,0	6	5,9	10	30,4	2	20,8	1	10,0	8	9,2	8	8,5	9	9,6	7	7,8	8	9,4	7	11,6	7	11,4	5	11,8	5	15,1	4	10,6	7
Du beau-parent	3,0	35	0,0	48	13,0	8	0,0	32	0,6	39	0,7	53	1,3	52	0,9	69	0,3	81	0,7	70	2,0	45	0,0	57	1,2	36	0,0	54	1,3	59
De grand-parent	0,8	66	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,3	71	0,1	92	0,3	87	0,3	81	0,2	92	0,4	82	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,3	86
De famille élargie	0,4	80	0,0	48	4,3	20	0,0	32	1,3	29	0,1	80	0,3	78	0,3	87	0,3	81	0,3	88	0,4	82	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,3	84
De fratrie	0,5	79	0,0	48	0,0	31	0,0	32	1,3	29	1,3	37	0,5	73	0,8	72	0,3	81	0,8	64	0,6	75	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,7	77
Négligence	8,5	12	5,9	10	0,0	31	0,0	32	1,3	29	1,3	37	1,4	49	1,1	61	0,6	70	1,9	35	3,2	26	1,1	36	3,5	19	7,5	13	5,9	14

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 4990 appels - 2019

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte		% Rg	% Rg
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		
Vie sociale																														
Ennui	0,1	88	0,0	48	0,0	31	4,2	13	5,6	12	5,5	12	2,6	25	0,8	72	1,1	55	2,5	26	1,1	60	6,8	12	11,8	5	13,2	8	2,1	34
Loisirs	1,2	58	0,0	48	0,0	31	4,2	13	1,9	24	2,4	23	1,8	34	1,7	48	0,6	70	1,9	35	1,1	60	2,3	23	5,9	15	5,7	18	1,6	48
Relation avec le personnel éducatif	1,1	61	0,0	48	8,7	13	0,0	32	0,0	60	0,4	62	0,3	78	0,7	76	1,4	47	0,6	73	0,6	75	1,1	36	0,0	57	1,9	36	0,6	78
Relation avec les pairs	3,4	32	2,9	23	8,7	13	8,3	8	4,4	15	7,5	11	7,5	11	6,7	12	5,9	12	6,9	11	5,6	14	10,2	7	7,1	12	7,5	13	6,3	12
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,6	52	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	1,0	40	1,1	61	0,8	72	1,4	47	1,3	48	1,0	66	1,1	36	0,0	57	0,0	54	1,1	63
Maltraitance sur enfant physique	1,1	61	0,0	48	4,3	20	0,0	32	1,9	24	0,9	42	1,2	54	1,0	67	0,6	70	1,4	45	1,0	64	0,0	57	0,0	57	1,9	36	1,1	62
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,1	61	2,9	23	4,3	20	0,0	32	0,6	39	0,1	80	0,4	74	0,9	69	1,1	55	0,5	75	0,9	69	0,0	57	1,2	36	0,0	54	0,7	73
Maltraitance sur enfant psychologique	1,8	48	0,0	48	4,3	20	0,0	32	1,3	29	1,7	30	1,8	34	1,1	57	1,7	41	1,8	38	1,4	54	0,0	57	1,2	36	3,8	25	1,6	50
Harcèlement	2,7	38	10,3	4	0,0	31	8,3	8	0,0	60	2,8	21	2,8	22	2,3	35	1,4	47	2,6	25	2,6	34	2,3	23	3,5	19	0,0	54	2,6	31
Internet - GSM	4,7	21	10,3	4	0,0	31	0,0	32	2,5	21	2,4	23	3,2	20	3,4	24	2,8	24	3,0	22	3,6	23	2,3	23	5,9	15	1,9	36	3,3	21
Multiculturalité	0,6	70	1,5	31	0,0	31	4,2	13	0,6	39	0,4	62	0,6	72	1,1	57	1,1	55	0,5	77	1,0	64	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,7	72
Difficultés financières et matérielles	3,9	30	4,4	18	0,0	31	4,2	13	0,0	60	0,4	62	0,3	78	1,2	54	3,1	23	1,1	51	1,7	51	0,0	57	1,2	36	1,9	36	1,4	56
Détresse sociale	2,3	43	5,9	10	0,0	31	4,2	13	0,0	60	0,0	89	0,4	74	0,6	79	2,0	38	0,6	74	1,2	58	2,3	23	0,0	57	1,9	36	0,9	68
Auteur d'un délit	0,6	70	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,3	71	0,4	74	0,6	79	0,8	62	0,8	64	0,2	86	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,5	83
Violence / Acteur	0,0	97	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,1	80	0,2	85	0,3	87	0,8	62	0,4	82	0,0	97	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,2	93
Violence / Témoin	1,2	58	0,0	48	8,7	13	0,0	32	0,0	60	0,7	53	0,2	85	0,4	86	0,6	70	0,5	77	0,6	78	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,5	80
Violence / Victime	1,6	52	1,5	31	8,7	13	0,0	32	1,3	29	1,7	30	2,2	27	2,5	32	2,2	33	2,2	33	1,9	49	2,3	23	3,5	19	1,9	36	2,0	37
Racisme	0,2	84	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,3	71	0,2	85	0,2	92	0,3	81	0,3	86	0,2	89	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,2	88
Sexting	1,9	47	0,0	48	4,3	20	0,0	32	0,0	60	0,3	71	1,5	44	1,1	61	1,1	55	0,5	77	1,8	50	0,0	57	2,4	28	0,0	54	1,2	61
Vie sociale	0,0	97	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,0	96	0,0	89	0,0	98	0,0	97	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,0	99

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 4990 appels - 2019

	Age																		Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte									
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%	Rg	%	Rg		
Vie affective et sexuelle																																				
Relation amoureuse Propos / Question sur la sexualité	2,3	43	10,3	4	0,0	31	4,2	13	3,8	18	4,5	15	11,8	5	19,7	4	26,1	2	10,3	6	13,0	6	4,5	16	5,9	15	7,5	13	11,4	6						
Grossesse Contraception / M.S.T. / I.S.T.	1,1	61	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,5	56	4,0	18	5,0	14	5,3	14	2,3	32	4,0	20	1,1	36	0,0	57	3,8	25	3,1	24						
Orientation sexuelle	0,6	70	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,8	47	2,0	30	3,3	25	1,1	55	2,5	28	1,0	66	2,3	23	2,4	28	0,0	54	1,7	46						
Violence physique	0,2	84	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,3	78	1,9	40	1,7	41	0,4	80	1,0	66	0,0	57	1,2	36	0,0	54	0,7	75						
Violence sexuelle	0,6	70	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,3	71	1,8	34	2,3	35	1,4	47	0,7	68	2,1	42	0,0	57	1,2	36	0,0	54	1,4	56						
Violence psychologique	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,3	71	0,7	68	1,4	52	3,4	21	0,4	84	1,2	57	0,0	57	2,4	28	1,9	36	0,8	69						
Acteur	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,1	92	0,7	76	0,6	70	0,4	84	0,2	93	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,2	88						
Témoin	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,3	78	0,4	83	0,6	70	0,2	89	0,4	84	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,3	87						
Victime	0,4	80	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,4	62	1,5	44	2,7	29	2,2	33	0,4	82	2,3	39	0,0	57	2,4	28	1,9	36	1,4	56						
Vie affective et sexuelle	0,0	97	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,0	96	0,0	89	0,0	98	0,0	97	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,0	99						
Questions existentielles																																				
Emotions / Sentiments	23,2	2	19,1	2	21,7	5	16,7	4	15,0	3	18,2	2	16,2	3	22,5	3	33,3	1	15,0	3	25,7	2	10,2	7	17,6	3	24,5	1	20,4	2						
Solitude	1,7	50	5,9	10	0,0	31	0,0	32	0,6	39	1,6	32	1,5	47	2,5	32	2,0	38	1,6	41	2,1	41	0,0	57	1,2	36	0,0	54	1,8	44						
Deuil	1,5	55	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,6	39	1,4	34	1,8	34	3,7	20	2,2	33	2,2	33	2,0	47	2,3	23	1,2	36	3,8	25	2,1	36						
Tentative de suicide Pensées / Comportements suicidaire	1,8	48	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,3	71	1,6	40	1,9	44	2,0	38	0,8	64	2,1	42	3,4	19	0,0	57	0,0	54	1,4	52						
Automutilation	5,2	20	2,9	23	8,7	13	0,0	32	0,6	39	2,0	27	2,7	24	3,7	20	4,2	18	1,9	37	4,4	16	5,7	13	1,2	36	9,4	10	3,3	22						
Fugue	3,6	31	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,8	47	1,7	38	1,9	44	0,8	62	0,9	58	2,4	37	4,5	16	1,2	36	1,9	36	1,7	45						
Estime de soi	2,4	41	0,0	48	4,3	20	0,0	32	0,0	60	0,9	42	1,9	31	1,1	61	0,6	70	1,3	47	1,5	53	1,1	36	1,2	36	5,7	18	1,4	52						
Philosophie / Spiritualité	1,6	52	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	2,0	27	1,9	31	3,3	25	3,4	21	1,7	40	2,7	31	0,0	57	0,0	57	1,9	36	2,1	34						
Approche existentielle	1,1	61	5,9	10	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,1	80	0,6	70	1,8	46	1,7	41	1,0	57	1,0	63	1,1	36	0,0	57	0,0	54	1,0	67						
Approche existentielle	0,0	97	2,9	23	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,1	93	0,0	89	0,1	96	0,0	95	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,1	96						

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 4990 appels - 2019

	Age																Sexe										Ensemble						
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin				Groupe mixte				
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	
Vie scolaire																																	
Difficultés scolaires Décrochage scolaire / absentéisme	2,5	40	1,5	31	0,0	31	4,2	13	3,8	18	4,1	17	5,4	14	4,1	18	6,2	10	4,6	16	4,3	18	1,1	36	0,0	57	1,9	36	4,3	19			
Difficulté d'orientation Difficulté d'intégration / Discrimination	0,2	84	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,1	80	0,9	66	2,6	31	1,7	41	1,3	48	0,9	69	0,0	57	0,0	57	0,0	54	1,0	65			
Relation avec les pairs Relation avec le personnel scolaire	10,7	9	0,0	48	17,4	7	20,8	1	21,3	1	27,1	1	20,0	1	7,8	8	4,5	17	15,1	2	15,1	3	12,5	3	24,7	1	15,1	4	15,2	3			
Violence physique	4,6	24	0,0	48	13,0	8	4,2	13	5,6	12	5,4	13	5,1	15	3,2	27	2,5	30	5,0	14	3,6	23	9,1	9	7,1	12	0,0	54	4,4	17			
Violence verbale	5,7	17	0,0	48	4,3	20	4,2	13	8,8	9	7,9	10	6,2	12	1,9	40	0,8	62	5,4	13	4,3	18	5,7	13	11,8	5	7,5	13	5,0	16			
Violence sexuelle	7,3	16	0,0	48	8,7	13	4,2	13	10,6	7	11,1	5	9,6	7	3,7	20	1,4	47	7,6	10	6,8	13	9,1	9	9,4	10	9,4	10	7,3	10			
Harcèlement	0,6	70	0,0	48	4,3	20	0,0	32	1,3	29	0,4	62	0,9	63	1,1	61	0,0	89	0,7	70	0,9	72	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,8	71			
Racket	9,8	10	1,5	31	21,7	5	4,2	13	11,3	5	14,8	4	12,0	4	4,3	16	2,2	33	8,9	8	9,2	9	13,6	2	18,8	2	15,1	4	9,3	8			
Racisme	0,6	70	0,0	48	0,0	31	0,0	32	4,4	15	3,0	20	1,6	40	0,6	79	0,6	70	2,3	31	0,5	79	2,3	23	1,2	36	3,8	25	1,4	55			
Vie scolaire	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,8	47	0,3	83	0,0	96	0,0	89	0,2	89	0,2	86	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,2	88			
Vie scolaire	0,1	88	0,0	48	0,0	31	4,2	13	0,0	60	0,4	62	0,2	85	0,3	87	0,0	89	0,2	92	0,2	86	0,0	57	1,2	36	0,0	54	0,2	91			

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 4990 appels - 2019

	Age																		Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 -12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte									
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg				
Assuétudes																																				
De l'appelant	0,6	70	2,9	23	0,0	31	4,2	13	1,9	24	0,9	42	2,7	23	4,7	15	4,8	15	4,6	16	0,9	69	3,4	19	1,2	36	0,0	54	2,6	30						
D'un enfant	2,4	41	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,5	56	0,9	63	1,1	61	0,8	62	1,1	51	1,1	60	1,1	36	1,2	36	0,0	54	1,1	63						
D'un parent	4,6	24	1,5	31	0,0	31	4,2	13	0,0	60	1,6	32	2,1	29	1,5	51	3,9	19	2,7	24	2,4	38	0,0	57	2,4	28	5,7	18	2,5	32						
Alcool	4,4	26	4,4	18	0,0	31	8,3	8	0,6	39	1,0	40	2,2	27	1,9	40	6,7	9	3,0	22	2,4	36	0,0	57	3,5	19	3,8	25	2,7	29						
Tabac	0,4	80	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,5	56	1,6	40	1,2	54	0,6	70	1,6	41	0,5	80	2,3	23	1,2	36	0,0	54	1,0	66						
Marijuana / Hachich	3,2	34	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,8	47	1,5	44	3,4	23	2,8	24	3,2	21	1,3	56	2,3	23	0,0	57	3,8	25	2,2	33						
Héroïne	0,4	80	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,1	92	0,6	79	0,8	62	0,5	75	0,2	89	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,3	84						
Stimulants	0,6	70	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,1	80	0,4	77	0,9	69	0,3	81	0,9	62	0,2	89	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,5	82						
Médicaments	0,1	88	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,1	80	0,2	85	0,1	93	0,6	70	0,2	92	0,2	89	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,2	94						
Autres (Jeux vidéos, ...)	1,2	58	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,8	47	0,6	70	0,4	83	0,0	89	0,8	63	0,5	80	0,0	57	1,2	36	1,9	36	0,6	78						
Assuétudes	0,0	97	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,0	96	0,0	89	0,0	98	0,0	97	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,0	99						
Santé																																				
De l'appelant	7,6	13	26,5	1	0,0	31	8,3	8	4,4	15	4,2	16	4,9	16	7,2	10	10,9	5	5,0	15	8,1	10	2,3	23	1,2	36	5,7	18	6,4	11						
D'un enfant	9,5	11	0,0	48	0,0	31	4,2	13	0,6	39	1,2	39	1,1	58	1,7	48	1,4	47	1,8	38	3,7	21	1,1	36	1,2	36	3,8	25	2,7	27						
D'un parent	4,2	27	4,4	18	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,4	62	1,3	52	1,8	46	1,7	41	1,1	51	2,5	35	0,0	57	2,4	28	3,8	25	1,8	42						
Stress	2,7	38	0,0	48	0,0	31	0,0	32	1,9	24	0,7	53	1,6	43	1,3	53	2,5	30	0,9	58	2,3	39	0,0	57	0,0	57	5,7	18	1,6	48						
Dépression	4,0	29	10,3	4	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,4	62	1,1	58	2,1	38	2,8	24	0,9	58	3,0	27	0,0	57	0,0	57	0,0	54	1,9	39						
Anxiété, Angoisse	4,2	27	1,5	31	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,5	56	1,2	54	2,0	39	2,5	30	0,9	58	2,8	30	0,0	57	0,0	57	3,8	25	1,9	41						
Autres troubles psychiques	7,4	14	14,7	3	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,5	56	1,1	61	2,4	34	5,9	12	2,3	30	3,6	25	0,0	57	1,2	36	3,8	25	2,9	25						
Handicap	1,7	50	4,4	18	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,3	71	0,2	85	1,0	67	1,4	47	0,8	64	0,8	73	0,0	57	1,2	36	0,0	54	0,8	70						
Santé physique	4,7	21	10,3	4	0,0	31	12,5	6	1,3	29	2,4	23	2,3	26	2,8	28	3,9	19	2,5	26	3,7	21	2,3	23	3,5	19	1,9	36	3,1	23						
Puberté	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	1,4	34	1,1	58	0,4	83	0,3	81	0,7	68	0,8	74	1,1	36	0,0	57	0,0	54	0,7	73						
Troubles du comportement alimentaire	0,6	70	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,9	42	0,7	68	0,7	76	1,1	55	0,3	86	1,1	59	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,7	75						
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,7	68	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,6	39	0,0	89	0,1	92	0,1	93	0,0	89	0,2	89	0,2	93	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,2	94						
Troubles du développement	0,8	66	0,0	48	0,0	31	0,0	32	1,3	29	0,0	89	0,1	91	0,0	96	0,0	89	0,1	95	0,3	85	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,2	91						
Santé	0,1	88	0,0	48	0,0	31	0,0	32	0,0	60	0,0	89	0,0	96	0,0	96	0,0	89	0,0	98	0,0	95	0,0	57	0,0	57	0,0	54	0,0	98						
Nombre d'appels	824		68		23		24		160		763		1582		1131		357		2262		2502		88		85		53		4990							

Au cours de l'année 2019, l'équipe des écoutants du 103 a été confrontée à de nombreuses problématiques dont certaines sont plus fréquemment évoquées que d'autres. Ces tableaux vont nous donner la possibilité d'examiner les thématiques évoquées par les appelants d'une manière plus précise. Ils permettent de voir également quelles sont les thématiques les plus souvent abordées en fonction de l'âge et du sexe des appelants.

Voici par ordre décroissant, les thématiques les plus abordées par l'ensemble des appelants :

- La relation parent-enfant (24,2% des appels),
- Les émotions/Sentiments (20,4% des appels),
- Les relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (15,2% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (12,4% des appels),
- La maltraitance sur enfant au sein de sa famille (12,4% des appels),
- La relation amoureuse (11,4% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (10,6% des appels),
- Le harcèlement scolaire (9,3% des appels),
- La maltraitance physique (9% des appels),
- La violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire du jeune (7,3% des appels).

Depuis plusieurs années, nous avons pu remarquer que les dix thématiques les plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute sont les mêmes. Les changements que nous observons se situaient au niveau de leur ordre d'apparition mais, cette année, nous pouvons remarquer l'apparition d'une nouvelle thématique dans ce top dix.

Cette thématique est celle de la violence verbale vécue par le jeune dans le cadre de sa vie scolaire (7,3% des appels). Nous expliquons cette apparition par l'augmentation du nombre d'appels reçus pour évoquer à la fois le harcèlement mais aussi la relation avec les pairs. Malheureusement, ces thématiques sont fortement liées (voir tableau 21). Avec ces changements, nous pouvons remarquer que la question des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune est passée de 11,3% des appels en 2018 à 15,2% des appels à 2019. Le sujet du harcèlement a également été plus évoqué en 2019, avec 9,3% des appels contre 7,5% des appels. Nous observons une augmentation du nombre d'appels pour ces thématiques depuis 2017. Si nous comparons les appels de 2018 et 2019, nous remarquons également une augmentation du nombre d'appels où l'appelant évoque ses émotions/sentiments (14% en 2018 et 20,4% en 2019). Le nombre d'appels reçus pour les autres thématiques sont sensiblement similaires à l'année passée.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord, nous allons nous pencher sur la thématique la plus abordée par les enfants lorsqu'ils appellent notre ligne d'écoute. Contrairement aux années précédentes, nous pouvons voir que c'est majoritairement le sujet des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui est le plus souvent évoqué. À la fois pour les moins de 7 ans (20,8%

des appels), les 7-9 ans (21,3% des appels), les 10-12 ans (27,1% des appels) et les 13-15 ans (20% des appels).

Pour les 16-18 ans, ce sujet est évoqué dans 7,8% des appels, la thématique la plus évoquée avec cette tranche d'âge est la relation entre le parent et son enfant avec 24,8% des appels.

En ce qui concerne les 19 ans et plus, les émotions/sentiments sont le plus évoqué au sein de notre service (33,3% des appels). La question des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire n'est évoquée que dans 4,5% des appels.

**« Je me suis disputée avec ma meilleure amie, on ne s'est pas parlé de la journée...
Je me sens mal. »**

« Je suis arrivé dans une nouvelle école, personne ne me parle. Dans mon ancienne école, je connaissais tout le monde. Je ne sais pas comment me faire des amis. »

Nous pouvons également remarquer que certains sujets sont plus souvent évoqués par certaines tranches d'âges et beaucoup moins par d'autres.

Par exemple, le sujet du conflit au sein de la vie familiale du jeune est plus souvent évoqué par les 16-18 ans (14,8% des appels) et par les 19 ans et plus (13,7% des appels). Contrairement au moins de 7 ans (0% des appels), au 7-9 ans (6,9% des appels), au 10-12 ans (8,3% des appels), et les 13-15 ans (9,4% des appels).

Nous observons également que pour les enfants de moins de 7 ans, les sujets de la maltraitance sur enfant et de la maltraitance venant d'un parent sont évoqués dans 20,8% des appels reçus.

Pour les 19 ans et plus, les relations entre les grands-parents et le jeune occupent 10,9% des appels contre 4,2% des appels pour les moins de 7 ans, 0,6% des appels pour les 7-9 ans, 0,1% des appels pour les 10-12 ans, 0,9% des appels pour les 13-15 ans et 2,2% des appels des 16-18 ans.

Le sujet du divorce et de la séparation des parents occupe plus les appels des enfants de moins de 7 ans (8,3% des appels) et des 7-9 ans (6,3% des appels).

En ce qui concerne la maltraitance physique, nous pouvons voir qu'elle est de moins en moins évoquée au fur et à mesure que le jeune grandit. En effet pour les moins de 7 ans, elle représente 12,5% des appels, pour les 7-9 ans 11,3% des appels, pour les 10-12 ans 9,6% des appels, pour les 13-15 ans 7,8% des appels, pour les 16-18 ans 7,5% des appels et pour les 19 ans et plus 4,8% des appels.

Le sujet des relations amoureuses est beaucoup plus abordé par les adolescents et les jeunes adultes. Il représente 11,8% des appels des 13-15 ans, 19,7% des appels des 16-18 ans et 26,1% des appels des 19 ans et plus.

Ce sont les sujets du harcèlement scolaire, des violences verbales et physiques qui sont plus fortement évoqués par les plus jeunes. Le sujet du harcèlement scolaire est présent dans 11,3% des appels pour les 7-9 ans, dans 14,8% des appels des 10-12 ans et dans 12% des appels des 13-15 ans. Les violences physiques sont plus souvent évoquées par les 7-9 ans (8,8% des appels) et par les 10-12 ans (7,9% des appels). Quant à la violence verbale,

elle représente quant à elle 10,6% des appels des 7-9 ans, 11,1% des appels des 10-12 ans, et 9,6% des appels des 13-15 ans.

Le sujet de la santé de l'appelant est plus souvent présent dans les appels des enfants de moins de 7 ans (8,3% des appels), des jeunes de 16-18 ans (7,2% des appels) et des jeunes de 19 ans et plus 10,9% des appels.

« Tous les soirs, je n'arrive pas à m'endormir tellement j'ai mal au ventre... »

Si nous regardons la tranche d'âge des appelants qui nous contactent le plus (celle des 13-15 ans), nous pouvons voir que les thématiques les plus souvent abordées sont, par ordre décroissant :

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (20% des appels),
- La relation parent-enfant (18,6% des appels),
- Les émotions/sentiments (16,2% des appels),
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire (12% des appels),
- La relation amoureuse (11,8% des appels),
- La maltraitance sur enfant (10,1% des appels),
- La violence verbale (9,6% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (9,4% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (8,5% des appels),
- La maltraitance physique (7,8% des appels).

Les appels émanant des adultes

Comme depuis plusieurs années, nous constatons que la thématique la plus fréquemment abordée par les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfants ou en présence d'un ou de plusieurs enfants est celle de la relation parent-enfant. En effet, elle représente 42,7% des appels, contre 8,8% des appels des adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes et 26,1% des appels de professionnels.

Le sujet de la santé de l'appelant (adulte) est la thématique la plus présente (26,5% qui contactent notre ligne d'écoute). C'est le thème de la maltraitance sur enfant qui est le plus souvent abordé avec nos écoutants (43,5% des appels).

Voici les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent le 103 en présence d'un ou de plusieurs enfants ou pour parler d'un ou de plusieurs enfants :

- La relation parent-enfant (42,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (23,2% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (21,4% des appels),
- La maltraitance sur enfant (19,4% des appels),
- Le divorce/séparation (19,2% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (17% des appels),

- La maltraitance physique (13,1% des appels),
- La maltraitance psychologique (12,4% des appels),
- La relation avec les pairs (10,7% des appels),
- Le harcèlement scolaire (9,8% des appels).

Les appels en fonction du sexe des appelants

En ce qui concerne l'appelant qui nous contacte seul, nous observons que c'est la thématique de la relation entre le parent et l'enfant qui est la plus souvent abordée que l'appel vienne d'une fille (27,5% des appels) ou d'un garçon (21,2% des appels). Au niveau des appelants qui nous contactent en groupe, c'est également la catégorie de la relation parent-enfant qui est la plus évoquée pour les groupes de garçons (19,3% des appels). Mais pour les groupes de filles, c'est le sujet des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui est le plus évoqué avec 24,7% des appels. En ce qui concerne les groupes mixtes, c'est le sujet des émotions/sentiments qui est le plus évoqué avec nos écoutants (24,5% des appels).

Selon le sexe de l'appelant, certaines catégories sont plus souvent abordées que d'autres.

Le sujet du conflit au sein de la vie familiale est fortement présent dans les appels venant des groupes mixtes (20,8% des appels), des garçons (10,9% des appels) et des filles (14% des appels) qui nous contactent seuls.

Le sujet du divorce et de la séparation occupe plus les appels des groupes mixtes (9,4% des appels) que les autres catégories d'appelants.

Nous pouvons également remarquer que le sujet de l'ennui est nettement plus présent dans les appels venant des groupes. Pour les groupes de garçons, il est présent dans 6,8% des appels, pour les groupes de filles dans 11,8% des appels et pour les groupes mixtes dans 13,2% des appels contre 2,5% des appels venant de garçons seuls et 1,1% des appels venant de filles seules.

Contrairement à la thématique précédente, le thème des relations amoureuses est beaucoup plus présent dans les appels venant d'appelants seuls. Pour les garçons, il constitue 10,3% des appels et pour les filles 13% des appels.

Les groupes de filles évoquent deux fois plus le sujet des violences physiques vécues au sein de la vie scolaire que les groupes de garçons (5,7% des appels contre 11,8% des appels pour les filles).

Le sujet du harcèlement scolaire est lui aussi plus souvent évoqué par les groupes d'appelants. Pour les groupes de garçons, il est présent dans 13,6% des appels contre 8,9% des appels pour les garçons seuls. La différence est encore plus marquée au niveau des filles. Pour les groupes de filles, le sujet du harcèlement scolaire est évoqué dans 18,8% des appels de groupes de filles et dans 9,2% des appels de filles seules. Pour les groupes mixtes, il représente 15,1% des appels.

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent évoquées par les garçons :

- La relation parent-enfant (21,2% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (15,1% des appels),

- Les émotions/sentiments (15% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale, la maltraitance sur enfant (10,9% des appels),
- La relation amoureuse (10,3% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (9,4% des appels),
- Le harcèlement scolaire (8,9% des appels),
- La maltraitance physique (8,6% des appels),
- La violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (7,6% des appels).

« Un garçon de 14 ans nous appelle car il a changé d'école cette année. Il ne s'est pas encore fait de vrais copains. Ses parents ont voulu le changer d'école car un groupe de garçons terrorisait tous les élèves et la direction ne faisait rien. Cela fait 2 semaines qu'il est dans cette école et, tous les jours, sa maman lui demande s'il s'est fait des amis et s'il ne se fait pas ennuyer par d'autres élèves. Le garçon en a marre que sa maman lui fasse chaque jour un interrogatoire pour savoir comment s'est passé la journée et si cela s'est bien passé avec les autres enfants.

Il nous explique que sa maman est en congé maladie car elle a été victime de harcèlement sur son lieu de travail et fait une fixation sur les relations de son fils.

Il nous explique que sa maman est devenue très envahissante, elle va le conduire jusqu'à l'entrée de l'école, elle l'attend devant la porte dès que l'école est finie et reste présente pendant ses deux entraînements de foot par semaine. Lui n'a jamais eu de problèmes avec les autres. Mais depuis que sa maman le colle non-stop, il se sent mal et il a déjà entendu des enfants de l'école rire de lui, car sa maman se comporte avec lui comme avec un enfant de 6 ans... »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent évoquées par les filles :

- La relation parent-enfant (27,5% des appels),
- Les émotions/sentiments (25,7% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (15,1% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (14% des appels),
- La maltraitance sur enfant (13,7% des appels),
- La relation amoureuse (13% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (11,6% des appels),
- La maltraitance physique (9,3% des appels),
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (9,2% des appels),
- La santé de l'appelant (8,1% des appels).

« Une jeune fille nous appelle car elle se dispute beaucoup avec sa maman. Ses parents se sont séparés quand elle était enfant. Elle n'a pas beaucoup de souvenirs de lui. Son papa était très violent avec sa maman et avec elle. Elles sont restées sans avoir de nouvelles de lui pendant plus de 10 ans. Cela fait quelques semaines que le papa et la jeune ont repris contact. Pour l'instant cela se passe bien. La

jeune explique être contente de pouvoir créer un lien avec son papa mais sa maman réagit mal. Sa maman ne veut pas qu'elle aille passer la nuit là-bas et ne fait pas confiance à son papa. La jeune fille est triste de faire souffrir sa maman mais elle a tellement envie de connaître son papa. »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent évoquées par les groupes de garçons :

- La relation parent-enfant (19,3% des appels),
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (13,6% des appels),
- La maltraitance sur enfant, la relation avec les pairs (12,5% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent, les propos/questions relatifs à la sexualité (11,4% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale, les émotions/sentiments (10,2% des appels),
- La maltraitance physique, la relation avec le personnel scolaire, la violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (9,1% des appels).

« Deux amis nous appellent. Ils ont de grosses difficultés à l'école, ils ont l'impression que les profs ne les aiment pas. Au fil de l'appel, ils expliquent qu'ils étaient assez turbulents en début d'année mais, suite à un très mauvais bulletin et la menace de devoir changer d'école, ils se sont calmés. Malgré le changement de comportement, les profs ne les interrogent plus et les ignorent en classe. Au début, c'était juste le prof de math mais, maintenant, tous les professeurs se comportent comme ça. Certains élèves commencent à imiter les profs. Ils expliquent qu'au cours de sport de ce matin, toute la classe les a ignorés et a fait du foot comme s'ils étaient invisibles. »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent évoquées par les groupes de filles :

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (24,7% des appels),
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (18,8% des appels),
- Les émotions/sentiments (17,6% des appels),
- La relation parent-enfant (16,5% des appels),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance physique, la maltraitance venant d'un parent, l'ennui, la violence physique dans le cadre de la vie scolaire (11,8% des appels),
- La violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (9,4% des appels).

« Deux amies nous appellent, car elles sont inquiètes pour une de leur copine. Elle leur a confié il y a peu que son papa était très violent avec elle et ses frères. Leur maman se fait également frapper par le papa. Personne n'ose réagir tellement le papa est violent. Les jeunes filles ont très peur pour leur copine car quand elle est

venue à l'école aujourd'hui, elle avait des bleus sur tout le corps. Elles veulent savoir comment l'aider. »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent évoquées par les groupes mixtes :

- Les émotions/sentiments (24,5% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale, la relation parent-enfant (20,8% des appels),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance venant d'un parent, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire, le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire (15,1% des appels),
- L'ennui (13,2% des appels),
- La maltraitance physique (11,3% des appels),
- Le divorce/séparation, les pensées/comportements suicidaire, la violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire (9,4% des appels).

« Un frère et sa grande sœur nous appellent, le garçon très ennuyé et gêné. Il a fait la connaissance d'une fille sur les réseaux sociaux et lui a envoyé des photos et vidéos de lui où il est nu... La fille le menace de diffuser les photos sur internet et dans son école s'il ne lui envoie pas de l'argent. Il ne sait pas quoi faire, il explique ne pas avoir l'argent et n'ose pas en demander à ses parents... »

1.2 Orientation et intervention

Tableau 16 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 5999 appels - 2019

	Intervention	Orientation
Parents	3,8	12,0
Personne ressource Référent institution / Ecole	1,4	6,3
Médecin, Hôpital	4,3	7,4
C.P.M.S.	2,0	3,8
Centre de santé mentale	2,4	5,5
Paramédical	2,5	3,0
Planning familial	0,6	0,6
AMO	0,3	4,3
S.D.J., Inforjeunes	0,3	1,6
ASBL Assuétudes	0,2	3,1
Maison d'accueil	0,0	0,6
Numéros gratuits	0,0	0,1
	0,3	5,3

SAJ	2,4	3,3
SPJ, Juge de la jeunesse	1,7	0,8
Equipe SOS-enfants	0,3	0,9
Acteur juridique	1,4	1,9
DGDE	0,0	0,3
Procureur du Roi	0,1	0,1
Numéros d'urgence	2,4	7,9
CPAS	0,3	1,0
SAV	0,0	0,6
Site Internet	0,0	0,7
Autres	0,3	1,7

Rem: Les appels peuvent concerner plusieurs items.

Ce tableau est la représentation, en pourcentage, des tiers/services déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant (ce sont des informations déclarées par l'appelant) et des tiers/services vers lesquels nous proposons une orientation. Il est important de savoir que les services proposés par les écoutantes sont toujours adaptés à la situation de l'appelant. Ces informations proviennent de 5 999 appels.

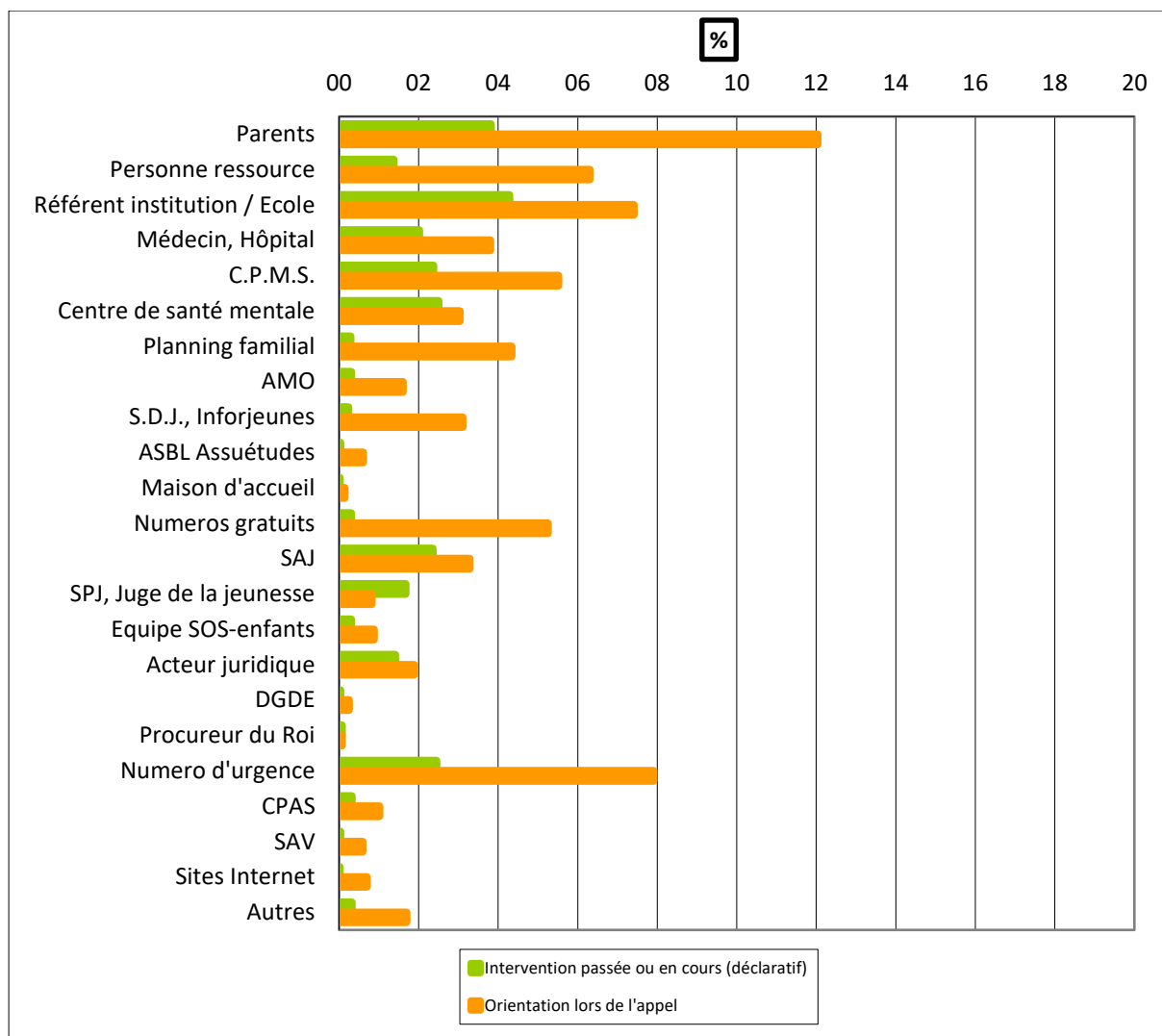
Les intervenants/tiers les plus fréquemment évoqués par l'appelant sont :

- Un référent de l'institution ou de l'école du jeune (4,3% des appels)
- Les parents (3,8% des appels)
- Un centre de santé mentale (2,5% des appels)
- Le C.P.M.S., le SAJ et un des numéros d'urgence (2,4% des appels)
- Un médecin ou l'hôpital (2% des appels)
- Le SPJ ou le juge de la jeunesse (1,7% des appels)
- Une personne ressource, un acteur juridique (1,4% des appels)

Au cours de l'année 2019, les écoutants du 103 ont le plus souvent orienté les appelants vers :

- Les parents (12% des appels),
- Un des numéros d'urgence (7,9% des appels),
- Un référent de l'institution ou de l'école du jeune (7,4% des appels),
- Une personne ressource (6,3% des appels),
- Le C.P.M.S. (5,5% des appels),
- Un des numéros gratuits (5,3% des appels),
- Le planning familial (4,3% des appels).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 5999 appels - 2019



Cette figure représente sous la forme d'un graphique les informations obtenues dans le tableau précédent. Nous pouvons voir qu'il y a nettement plus de tiers vers lesquels nous orientons l'appelant que de tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant (déclaratif).

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 721 appels - 2019

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	6,2	17,4
Personne ressource	5,1	18,3
Référent institution / Ecole	4,8	7,1
Médecin, Hôpital	4,9	6,2
C.P.M.S.	6,6	17,6
Centre de santé mentale	7,7	6,6
Planning familial	1,1	5,9
AMO	0,7	6,4
S.D.J., Inforjeunes	1,1	12,1
ASBL Assuétudes	0,0	0,4
Maison d'accueil	0,0	0,7
Numéros gratuits	0,7	11,5
SAJ	12,1	21,4
SPJ, Juge de la jeunesse	7,3	4,4
Equipe SOS-enfants	2,6	7,7
Acteur juridique	8,0	7,5
DGDE	0,4	0,4
Procureur du Roi	0,5	0,5
Numéros d'urgence	12,2	25,8
CPAS	1,1	4,6
SAV	0,4	2,0
Sites Internet	0,0	0,4
Autres	1,3	2,4

Rem : Les orientations peuvent concerner un même appel.

Ce tableau représente la répartition, en pourcentage, des tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention (déclaratif) et des tiers vers lesquels nous proposons une orientation pour les appels où la *maltraitance* est évoquée par l'appelant.

Les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus fréquemment cités par les appelants sont, par ordre décroissant :

- Le SAJ (12,1% des appels),
- Un acteur juridique (8% des appels),
- Un centre de santé mentale (7,7% des appels),
- Le SPJ ou le Juge de la jeunesse (7,3% des appels),
- Le C.P.M.S. (6,6% des appels),
- Les parents (6,2% des appels),

- Une personne ressource (5,1% des appels),
- Un médecin ou l'hôpital (4,9% des appels),
- Un référent de l'institution ou de l'école du jeune (4,8% des appels).

Lorsque les appelants évoquent une situation de maltraitance, les écoutants leur proposent plusieurs tiers vers lesquels ils peuvent se tourner en fonction de leur situation. Les propositions faites sont toujours évaluées au cas par cas. Chaque situation étant différente. Les plus fréquemment proposées sont par ordre décroissant :

- Un des numéros d'urgence (25,8% des appels),
- Le SAJ (21,4% des appels),
- Une personne ressource (18,3% des appels),
- Le C.P.M.S. (17,6% des appels),
- Les parents (17,4% des appels),
- Le S.D.J./ Infor Jeunes (12,1% des appels)
- Un des numéros gratuits (11,5% des appels)
- Une équipe SOS enfant (7,7% des appels),
- Un acteur juridique (7,5% des appels).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2019

Autres	Nombre d'appels
1307	2
Académie des arts et de la parole	1
Agences Immobilières Sociales	2
Agence interim	3
Al-anon	2
ASBL LGBTQIA+	2
Auberge de jeunesse	1
AVIQ	3
Belgacom	2
COE	1
Centre pour l'égalité des chances	1
Club sportif	1
Coach pour les émotions	1
Comité P	2
Commune	6
DUS	1
Echevine de l'enseignement	1
Forem	1
GRH	1
Genre pluriels	5

Hôtel maternel	1
Inspection scolaire	3
Jeunes Aidants Proches	8
La Barque ASBL	1
Maison de jeunes	1
Médiateur scolaire	15
Mutuelle	3
Médiateur familial	1
Médiation de dettes	1
ONE	5
Parents désenfantés	1
Pharmacie	2
Pouvoir organisateur de l'école	7
Psychologue	4
Psychomotricité relationnelle	1
Resto du cœur	1
Réseau santé Kirikou	1
Réseau mariage et migration	1
SIEP	12
SRU	1
Samu social	2
SOS Viol	2
UNIA	1
Un pass dans l'impasse	10
Vétérinaire	1

Rem : il arrive que plusieurs tiers soient proposés à l'appelant au cours d'un même appel.

En observant ce tableau, nous pouvons voir quels sont les tiers référencés dans la catégorie "autres". Pour rappel, cette catégorie représente 1,7% des services vers lesquels les écoutants peuvent réorienter les appelants.

Les tiers le plus souvent évoqués sont : un médiateur scolaire (15 appels), le SIEP (12 appels), Un pass dans l'impasse (10 appels), les jeunes aidants proches (8 appels), le pouvoir organisateur de l'école (7 appels), la commune (6 appels), Genre pluriels (5 appels), l'ONE (5 appels).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) - N = 600 appels - 2019

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	36
Province du Brabant Flamand	2
Province de Namur	97
Province de Flandre occidentale	0
Province de Flandre orientale	2
Province de Liège	114
Province du Limbourg	1
Province du Hainaut	129
Province d'Anvers	1
Province du Luxembourg	30
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	189

Avec ce tableau, nous pouvons avoir un aperçu de la localisation des appelants du 103. Cette information a été déclarée au cours de 600 appels par les appelants. Nous pouvons voir que la majorité des appels semblent venir de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale avec 189 appels. Suivi de la province du Hainaut et de la province de Liège avec respectivement 129 et 114 appels. Alors que 97 appels nous provenaient de la province de Namur. Nous pouvons également constater que nous avons reçu 36 appels de la province du Brabant Wallon et 30 appels de la province du Luxembourg.

V. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement - N = 594 appels - 2019

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	128	21,5
Vie scolaire	466	78,5
Total	594	100,0

Au cours de l'année 2019, les écoutants du 103 ont reçu 594 appels dont la thématique était le harcèlement. Sur l'ensemble des thématiques abordées au 103, le harcèlement (scolaire **et** sociale) représente 8,9% des appels reçus. Le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie sociale représente 21,5% des appels reçus et le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie scolaire constitue 78,5% des appels.

Comme les années précédentes, nous constatons que le nombre d'appels au cours duquel le harcèlement est évoqué est en constante augmentation. En 2014, le nombre d'appels harcèlement correspondait à 2,9% des appels, en 2015 à 4,9% des appels, en 2016 à 5,5% des appels, en 2017 à 6,4% des appels, en 2018 à 7,3% des appels et cette année à 8,9% des appels.

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune - 2019

	Harcèlement Vie Scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	1,7	24
Relation parent - enfant	6,4	8
Relation beau-parent - enfant	0,4	51
Relation grand-parent - enfant	0,6	44
Relation avec la famille élargie	0,4	51
Relation avec la fratrie	0,2	60
Relation dans le couple parental	0,0	82
Divorce / Séparation	1,5	28
Violences conjugales	0,2	60
Vie familiale	0,0	82
Maltraitance sur enfant	1,3	32
Maltraitance sur parent	0,2	60
Physique	1,3	32

Sexuelle	0,0	82
Psychologique	0,6	44
Du parent	0,4	51
Du beau-parent	1,3	32
De grand-parent	0,2	60
De famille élargie	0,2	60
De fratrie	0,0	82
Négligence	0,0	82
Vie sociale		
Ennui	0,2	60
Loisirs	0,9	40
Relation avec le personnel éducatif	0,0	82
Relation avec les pairs	2,6	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,2	60
Maltraitance sur enfant physique	1,5	28
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,2	60
Maltraitance sur enfant psychologique	3,0	12
Harcèlement	7,1	7
Internet - GSM	5,2	10
Multiculturalité	0,9	40
Difficulté financières et matérielles	0,2	60
Détresse sociale	0,0	82
Auteur d'un délit	0,6	44
Violence / Acteur	0,0	82
Violence / Témoin	0,2	60
Violence / Victime	2,1	21
Racisme	0,0	82
Sexting	2,4	17
Vie sociale	0,0	82
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	1,1	37
Propos / Question sur la sexualité	0,9	40
Grossesse	0,2	60
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	60
Orientation sexuelle	0,6	44
Violence physique	0,0	82
Violence sexuelle	0,6	44
Violence psychologique	0,4	51
Acteur	0,2	60
Témoin	0,4	51
Victime	0,4	51
Vie affective et sexuelle	0,0	82

Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	14,2	4
Solitude	2,1	21
Deuil	0,6	44
Tentative de suicide	1,7	24
Pensées / Comportements suicidaires	5,2	10
Automutilation	2,4	17
Fugue	1,1	37
Estime de soi	2,1	21
Philosophie / Spiritualité	0,2	60
Approche existentielle	0,2	60
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,7	24
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	13
Difficulté d'orientation	0,2	60
Difficulté d'intégration / Discrimination	5,4	9
Relation avec les pairs	54,3	1
Relation avec le personnel scolaire	11,4	5
Violence physique	27,7	3
Violence verbale	41,2	2
Violence sexuelle	2,6	14
Racket	10,9	6
Racisme	0,9	40
Vie scolaire	0,0	82
Assuétudes		
De l'appelant	0,2	60
D'un enfant	0,4	51
D'un parent	0,4	51
Alcool	1,1	37
Tabac	0,2	60
Marijuana / Hachich	0,2	60
Héroïne	0,0	82
Stimulants	0,0	82
Médicaments	0,0	82
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,2	60
Assuétudes	0,0	82
Santé		
De l'appelant	2,4	17
D'un enfant	2,6	14
D'un parent	1,3	32

Stress	1,7	24
Dépression	1,5	28
Anxiété, Angoisse	2,4	17
Autres troubles psychiques	1,3	32
Handicap	0,4	51
Santé physique	1,5	28
Puberté	0,2	60
Troubles du comportement alimentaire	0,6	44
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,2	60
Troubles du développement	0,0	82
Santé	0,0	82
Nb d'appels	466	

Ce tableau nous permet de voir la fréquence à laquelle le sujet du harcèlement au sein de la vie scolaire de l'enfant est associé à l'ensemble des autres thématiques abordées avec notre ligne d'écoute.

Les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement scolaire sont :

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (54,3% des appels),
- La violence verbale vécue à l'école (41,2% des appels),
- La violence physique vécue à l'école (27,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (14,2% des appels),
- La relation avec le personnel scolaire (11,4% des appels),
- Le racket (10,9% des appels),
- Le harcèlement dans la vie sociale (7,1% des appels),
- La relation parent-enfant (6,4% des appels)
- La difficulté d'intégration / la discrimination (5,4% des appels),
- Internet/Gsm, les pensées et comportements suicidaire (5,2% des appels)

Comme nous pouvons le constater, la relation avec les pairs reste fortement associée au harcèlement (54,3% des appels), mais la relation avec le personnel scolaire est également associée à cette problématique dans 11,4% des appels. Par rapport à 2018, nous pouvons constater une augmentation. L'association entre le harcèlement scolaire et la relation avec le personnel encadrant a presque doublé en une année (avec 6,7% des appels en 2018).

« Une maman nous appelle car elle a besoin d'un avis extérieur à la situation. L'école de son fils lui reproche de trop le protéger et la rend responsable de la situation. Son fils a 8 ans, il refuse d'aller à l'école au point d'en vomir tous les matins. Chaque jour, il se fait malmener par un groupe d'élèves plus âgés dont le meneur est de la famille du directeur de l'école. Plusieurs parents se sont déjà plaints et ont fini par retirer leurs enfants de l'école. La maman ne sait pas quoi faire pour protéger son fils. Il est trop tard pour changer son fils d'école cette année. Le directeur lui dit qu'elle exagère, qu'elle devrait essayer d'endurcir son

fils. D'après lui, il n'y a rien de dramatique à se faire insulter au quotidien, à rentrer chaque jour chez lui avec des vêtements déchirés et se faire prendre son repas le midi... »

Cela fait plusieurs années, que nous pouvons constater que la forme de violence la plus souvent associée au harcèlement scolaire est la violence verbale (41,2% des appels). Parmi cette forme de violence, nous pouvons retrouver à la fois des insultes et des moqueries mais également des menaces, des humiliations ou des sous-entendus. Cette forme de violence est suivie par la violence physique (27,7% des appels) et enfin la violence sexuelle (2,6% des appels). Par rapport à 2018, nous pouvons également constater que le racket est plus fortement associé au harcèlement scolaire cette année (10,9% en 2019, contre 6,7% en 2018).

Nous constatons également que dans 7,1% des cas, l'appelant rapporte vivre du harcèlement en dehors de l'école, dans la rue, les transports en commun, sur les réseaux sociaux (5,2% des appels).

Un élément, qui nous semble important à souligner, est le fait que, lorsque le jeune vit du harcèlement à l'école, cela ne signifie pas nécessairement qu'il a des difficultés d'intégrations. En effet, dans les situations de harcèlement scolaire, la discrimination et la difficulté d'intégration n'est évoquée que dans 5,4% des appels.

« Un groupe de jeunes filles nous expliquent se faire harceler depuis quelques semaines car elles ont pris la défense d'une élève qui se faisait malmener par un autre groupe depuis la rentrée. Elles nous expliquent qu'elles ne supportaient plus de voir ça à chaque récré. Mais depuis elles se font aussi harceler. Aujourd'hui, cela a pris une ampleur différente car le groupe d'agresseurs les a suivies dans le métro... Elles nous expliquent avoir eu peur mais elles sont également choquées car le métro était rempli et personne n'a réagi ! Elles ne nous appellent pas pour demander de l'aide car elles ont fait les démarches avec leurs parents vis-à-vis de la police et de l'école. Elles se soutiennent l'une l'autre et ont beaucoup de force de caractère. Elles nous appellent car elles sont choquées que personne à l'école n'a jamais réagi pour protéger l'élève en question et aussi que personne dans la rue ou le métro n'a pris leur défense malgré l'agressivité apparente des harceleuses (elles avaient un couteau)... »

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune - 2019

	Harcèlement Vie Sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	3,1	23
Relation parent - enfant	12,5	9
Relation beau-parent - enfant	0,0	69
Relation grand-parent - enfant	0,0	69
Relation avec la famille élargie	0,8	53

Relation avec la fratrie	0,8	53
Relation dans le couple parental	1,6	40
Divorce / Séparation	4,7	15
Violences conjugales	0,8	53
Vie familiale	0,0	69
Maltraitance sur enfant	3,9	20
Maltraitance sur parent	0,0	69
Physique	3,1	23
Sexuelle	0,8	53
Psychologique	1,6	40
Du parent	0,0	69
Du beau-parent	3,1	23
De grand-parent	0,0	69
De famille élargie	0,0	69
De fratrie	0,0	69
Négligence	0,0	69
Vie sociale		
Ennui	0,0	69
Loisirs	1,6	40
Relation avec le personnel éducatif	1,6	40
Relation avec les pairs	36,7	2
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,3	29
Maltraitance sur enfant physique	7,8	12
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,3	29
Maltraitance sur enfant psychologique	18,0	4
Internet - GSM	41,4	1
Multiculturalité	0,8	53
Difficultés financières et matérielles	0,8	53
Détresse sociale	1,6	40
Auteur d'un délit	1,6	40
Violence / Acteur	0,0	69
Violence / Témoin	2,3	29
Violence / Victime	14,8	8
Racisme	3,1	23
Sexting	8,6	11
Vie sociale	0,0	69
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,5	14
Propos / Question sur la sexualité	0,8	53
Grossesse	0,0	69
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	69
Orientation sexuelle	0,0	69
Violence physique	0,8	53

Violence sexuelle	2,3	29
Violence psychologique	3,1	23
Acteur	0,0	69
Témoïn	1,6	40
Victime	2,3	29
Vie affective et sexuelle	0,0	69
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	15,6	6
Solitude	2,3	29
Deuil	1,6	40
Tentative de suicide	3,1	23
Pensées / Comportements suicidaires	7,8	12
Automutilation	3,9	20
Fugue	1,6	40
Estime de soi	1,6	40
Philosophie / Spiritualité	0,8	53
Approche existentielle	0,0	69
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,3	29
Décrochage scolaire / absentéisme	2,3	29
Difficulté d'orientation	0,8	53
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,8	53
Relation avec les pairs	18,0	4
Relation avec le personnel scolaire	4,7	15
Violence physique	10,9	10
Violence verbale	15,6	6
Violence sexuelle	0,8	53
Harcèlement	25,8	3
Racket	1,6	40
Racisme	0,0	69
Vie scolaire	0,0	69
Assuétudes		
De l'appelant	0,8	53
D'un enfant	0,0	69
D'un parent	2,3	29
Alcool	1,6	40
Tabac	0,8	53
Marijuana / Hachich	0,0	69
Héroïne	0,0	69
Stimulants	0,0	69
Médicaments	0,0	69
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,0	69
Assuétudes	0,0	69

Santé		
De l'appelant	4,7	15
D'un enfant	4,7	15
D'un parent	0,0	69
Stress	4,7	15
Dépression	2,3	29
Anxiété, Angoisse	3,9	20
Autres troubles psychiques	2,3	29
Handicap	0,8	53
Santé physique	1,6	40
Puberté	0,0	69
Troubles du comportement alimentaire	0,8	53
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	69
Troubles du développement	0,0	69
Santé	0,0	69
Nb d'appels		128

En ce qui concerne le harcèlement vécu au sein de la vie sociale du jeune, les thématiques les plus souvent abordées sont (par ordre décroissant) :

- Internet/GSM (41,4% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (36,7% des appels),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune (25,8% de appels),
- La maltraitance psychologique sur enfant dans le cadre de la vie sociale et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (18% des appels),
- Les émotions/sentiments et la violence verbale vécue au sein de la vie scolaire de l'enfant (15,6% des appels),
- Le statut de victime lorsque le jeune est face à une situation de violence (14,8% des appels),
- La relation parent-enfant (12,5% des appels),
- La violence physique vécu au sein de la vie scolaire du jeune (10,9% des appels).

Comme depuis plusieurs années, nous observons que le harcèlement vécu par le jeune dans le cadre de sa vie sociale passe, dans 41,4% des appels, par l'utilisation d'internet ou du GSM (via les réseaux sociaux notamment). Nous remarquons également que le sexting est évoqué dans 8,6% des appels lorsque le jeune est victime de harcèlement social.

Nous observons que dans 25,8% des appels, le harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale est le prolongement du harcèlement vécu par le jeune à l'école. En effet, dans 18% des appels, l'appelant aborde ses relations sociales dans le cadre de l'école. Mais il aborde également la violence verbale vécue à l'école dans 15,6% des appels et la violence physique dans 10,9% des appels.

Nous pouvons remarquer que dans 18% des appels, la violence vécue par le jeune est d'ordre psychologique, dans 7,8% des appels, elle est d'ordre physique et, dans 2,3% des appels, elle est d'ordre sexuel. Dans la majorité des appels, ce sont les victimes qui nous contactent (14,8% des appels) et ensuite les témoins (2,3% des appels). Au cours de l'année 2019, nous n'avons pas reçu d'appels venant d'auteur de harcèlement.

« Une jeune fille nous appelle car elle a envoyé des photos dénudées à son petit ami. Il les a envoyées à ses copains qui ont diffusé les photos sur internet... La jeune fille fait partie d'une communauté où s'est très mal perçu. Depuis la jeune fille est victime de harcèlement que cela soit à l'école, dans la rue ou sur internet. Aujourd'hui, elle s'est fait agresser et coincer dans un coin d'une rue par un groupe de garçons qui lui ont dit qu'elle est une pute et qu'ils peuvent faire ce qu'ils veulent d'elle. Elle a réussi à s'échapper pour rentrer chez elle. »

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels "maltraitance" - 2019

	Nombre d'appels	%
Appels maltraitance	721	100,0
Maltraitance - vie familiale	715	99,2
Maltraitance sur qui		
Maltraitance sur l'enfant	617	86,3
Maltraitance sur le parent	27	3,8
Maltraitance par qui		
Maltraitance du parent ou tuteur	530	74,1
Maltraitance du beau-parent	67	9,4
Maltraitance du grand-parent	15	2,1
Maltraitance de la famille élargie	17	2,4
Maltraitance de la fratrie	34	4,8
Formes de maltraitance		
Maltraitance physique	451	63,1
Maltraitance sexuelle	77	10,8
Maltraitance psychologique	292	40,8
Négligence	131	18,3
Maltraitance - vie sociale	139	19,3
Maltraitance sur enfant physique	57	41,0
Maltraitance sur enfant sexuelle	36	25,9
Maltraitance sur enfant psychologique	79	56,8

Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Rem : La somme fait plus de 100% car certains items ont pu être cochés au cours d'un même appel.

Au cours de l'année 2019, les écoutants du service Ecoute-Enfants ont reçus 721 appels dont la thématique était celle de la maltraitance tant au niveau familial (715 appels) qu'au niveau social (139 appels). Les appels "maltraitance" représentent 10,8 % des appels reçus au 103.

Sur l'ensemble de ces appels, 99,2% concernaient la maltraitance au sein de la vie familiale du jeune. En y regardant de plus près, nous pouvons voir que la maltraitance sur enfant représente 86,3% des appels reçus contre 3,8% pour la maltraitance d'un enfant vis-à-vis de son parent. Comme depuis de nombreuses années, c'est la maltraitance venant du parent ou du tuteur qui est la plus fréquemment abordée sur notre ligne d'écoute. Elle représente 74,1% des appels reçus. Les auteurs de maltraitance sur enfant sont, par ordre décroissant, le beau-parent (9,4% des appels), la fratrie (4,8% des appels), la famille élargie (2,4% des appels) et le grand-parent (2,1% des appels). Par rapport à 2018, nous avons pu constater une nette augmentation des faits de maltraitance venant du parent (74,1% en 2019 contre 66,3% en 2018). Nous pouvons également remarquer que la forme de maltraitance la plus souvent évoquée est la maltraitance physique (63,1% des appels) suivie de la maltraitance psychologique (40,8% des appels), de la négligence (18,3% des appels) et de la maltraitance sexuelle (10,8% des appels).

Les appels au cours desquels les appelants ont abordé la maltraitance vécue par l'enfant au sein de sa vie sociale constitue 19,3% des appels maltraitance. Contrairement à la maltraitance familiale où la maltraitance physique est la forme de violence la plus souvent évoquée, c'est la maltraitance psychologique sur enfant qui est la plus souvent évoquée au sein de notre ligne d'écoute, lorsque l'appelant parle de maltraitance vécue par le jeune dans sa vie sociale. Elle représente 56,8% des appels. En ce qui concerne la maltraitance physique, elle constitue 41% des appels et la maltraitance sexuelle représente 25,9% des appels. Si nous comparons ces résultats avec ceux de 2018, nous pouvons constater une diminution des faits de maltraitance sexuelle sur enfant (25,9% en 2019, contre 40,6% en 2018).

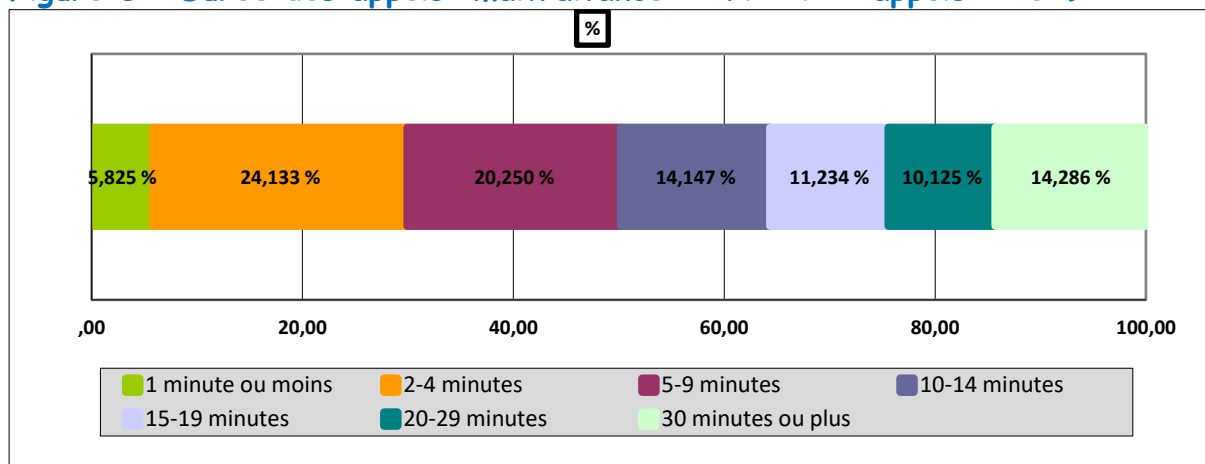
Tableau 24 : Durée des appels "maltraitance"- 2019

Durée des appels	Nombre d'appels	
		%
1 minute ou moins	42	5,8
2-4 minutes	174	24,1
5-9 minutes	146	20,2
10-14 minutes	102	14,1
15-19 minutes	81	11,3
20-29 minutes	73	10,2
30 minutes ou plus	103	14,3
Total	721	100,0

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur la durée des appels, au cours desquels l'appelant a contacté notre ligne d'écoute pour parler d'une situation de maltraitance.

Sur les 721 appels reçus, nous pouvons constater que la moitié des appels (50,1% des appels) ont duré plus de 10 minutes. Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, seuls 5,8% d'entre eux ont duré 1 minute ou moins, 24,1% des appels ont duré de 2 à 4 minutes, 20,2% des appels ont duré entre 5 à 9 minutes, 14,1% des appels ont duré de 10 à 14 minutes, 11,3% des appels ont duré 15 à 19 minutes, 10,2% des appels ont duré de 20 à 29 minutes et 14,3% des appels ont duré 30 minutes ou plus.

Figure 8 : Durée des appels "maltraitance" - N = 721 appels - 2019



Cette figure est l'illustration des informations fournies par le graphique précédent.

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute "maltraitance" - N = 721 appels - 2019

Durée moyenne des appels « maltraitance »	14 mins 48
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance par jour	0h29
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2019	177h57
Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »	18,71%

Nous pouvons remarquer qu'au cours de l'année 2019, 18,71% du temps d'écoute des appels à contenus étaient destiné aux appels où l'appelant a abordé le sujet de la maltraitance avec nos écoutants. Sur l'ensemble de l'année, cela représente 177h57 de temps d'écoute. Au cours d'une journée au 103, les appelants abordent en moyenne le sujet de la maltraitance pendant 29 minutes. Ces appels ont une durée moyenne de 14 minutes 48 secondes.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels "maltraitance au sein de la vie familiale" selon le statut et le sexe des appelants * - 2019

	Nombre d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	8	1,2
Adulte pour lui-même	4	0,6
Adulte pour enfant	212	30,5
Professionnel	10	1,4
<hr/>		
Moins de 7 ans	5	0,7
7-9 ans	21	3,0
10-12 ans	91	13,1
13-15 ans	176	25,3
16 - 18 ans	137	19,7
19 ans ou plus	31	4,5
Total	695	100,0
<hr/>		
Sexe		
Masculin	281	39,0
Féminin	407	56,4
Groupe masculin	12	1,7
Groupe féminin	10	1,4
Groupe mixte	11	1,5
Total	721	100,0

*Les appelants qui ont contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Rem : Pour 26 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Ce tableau nous permet d'avoir plus d'informations sur le profil des appelants qui ont contacté le service Ecoute-Enfants pour parler de situations de maltraitance vécue par un enfant.

Lorsque l'on se penche sur le statut/l'âge des appelants, nous remarquons que c'est la catégorie des adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfants qui ont contacté le plus le 103 pour parler de la maltraitance. Ils représentent 30,5% des appels. Ils sont suivis par les 13-15 ans (25,3% des appels), les 16-18 ans (19,7% des appels), les 10-12 ans (13,1% des appels), les 19 ans et plus (4,5% des appels), les 7-9 ans (3% des appels), les professionnels (1,4% des appels), les adultes en la présence d'un ou de plusieurs enfants (1,2% des appels), les moins de 7 ans (0,7% des appels) et pour finir les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes (0,6% des appels).

En ce qui concerne le genre des appelants, nous pouvons voir que ce sont les filles qui contactent le plus notre ligne d'écoute pour aborder le problème de maltraitance. Elles représentent 56,4% des appels. Les garçons représentent 39% des appels reçus. Par contre, nous pouvons constater que ce sont les garçons qui nous appellent le plus pour aborder la maltraitance, lorsqu'ils sont en groupe. Ils constituent 1,7% des appels, contre 1,4% d'appels de groupes de filles et 1,5% d'appels de groupes mixte.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance - 2019

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	20,2	3
Relation parent - enfant	50,1	1
Relation beau-parent - enfant	5,5	10
Relation grand-parent - enfant	4,6	14
Relation avec la famille élargie	2,2	31
Relation avec la fratrie	6,8	9
Relation dans le couple parental	5,1	12
Divorce / Séparation	13,7	4
Violences conjugales	7,1	8
Vie familiale	0,0	78
Vie sociale		
Ennui	0,3	66
Loisirs	0,4	61
Relation avec le personnel éducatif	0,1	71
Relation avec les pairs	2,4	29
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,6	56
Maltraitance sur enfant physique	1,0	44
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,3	66
Maltraitance sur enfant psychologique	1,2	38
Harcèlement	0,7	51
Internet - GSM	0,1	71
Multiculturalité	1,2	38
Difficultés financières et matérielles	1,8	32
Détresse sociale	1,8	32
Auteur d'un délit	0,3	66
Violence / Acteur	0,0	78
Violence / Témoin	0,4	61
Violence / Victime	0,7	51
Racisme	0,1	71
Sexting	0,1	71
Vie sociale	0,0	78
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	3,7	18
Propos / Question sur la sexualité	0,6	56
Grossesse	0,8	47
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	71
Orientation sexuelle	1,5	36
Violence physique	0,4	61

Violence sexuelle	1,0	44
Violence psychologique	0,3	66
Acteur	0,0	78
Témoïn	0,4	61
Victime	0,7	51
Vie affective et sexuelle	0,0	78
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	24,0	2
Solitude	2,9	24
Deuil	2,4	29
Tentative de suicide	2,9	24
Pensées / Comportements suicidaires	4,4	15
Automutilation	2,5	28
Fugue	3,6	19
Estime de soi	1,7	35
Philosophie / Spiritualité	0,6	56
Approche existentielle	0,0	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,2	16
Décrochage scolaire / absentéisme	1,8	32
Difficulté d'orientation	0,0	78
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,8	47
Relation avec les pairs	3,3	22
Relation avec le personnel scolaire	0,8	47
Violence physique	0,8	47
Violence verbale	0,6	56
Violence sexuelle	0,1	71
Harcèlement	1,1	40
Racket	0,0	78
Racisme	0,0	78
Vie scolaire	0,0	78
Assuétudes		
De l'appelant	1,1	40
D'un enfant	1,5	36
D'un parent	9,0	5
Alcool	8,0	6
Tabac	1,1	40
Marijuana / Hachich	3,5	21
Héroïne	0,7	51
Stimulants	0,6	56
Médicaments	0,3	66
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,7	51
Assuétudes	0,0	78
Santé		
De l'appelant	7,6	7

D'un enfant	3,9	17
D'un parent	5,1	12
Stress	2,8	26
Dépression	3,6	19
Anxiété, Angoisse	2,8	26
Autres troubles psychiques	5,4	11
Handicap	1,1	40
Santé physique	3,3	22
Puberté	0,0	78
Troubles du comportement alimentaire	1,0	44
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,4	61
Troubles du développement	0,1	71
Santé	0,0	78
Nb d'appels	721	

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur la fréquence à laquelle le sujet de la maltraitance est associé aux autres thématiques abordées au sein de notre ligne d'écoute.

Les thématiques les plus fréquemment associées à la maltraitance sont (par ordre décroissant) :

- La relation parent-enfant (50,1% des appels),
- Les émotions/sentiments (24% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (20,2% des appels),
- Le divorce/séparation (13,7% des appels),
- L'assuétude d'un parent (9% des appels),
- L'alcool (8% des appels),
- La santé de l'appelant (7,6% des appels),
- La violence conjugale (7,1% des appels),
- La relation avec la fratrie (6,8% des appels),
- La relation beau-parent - enfant (5,5% des appels).

Les informations que nous avons obtenues avec ce tableau sont similaires à celles obtenues les années précédentes. Le constat fait par les écoutants et confirmé par les chiffres est que la problématique de la maltraitance est bien souvent liée à de nombreuses difficultés qui influencent toute la vie familiale et le bien-être du jeune. Les difficultés les plus souvent abordées sont les conflits, le divorce/la séparation, l'assuétude d'un parent (alcool, drogue...), la santé mentale et physique d'un parent, les (non)relations entretenues avec les membres de la famille recomposée ou non. Comme un cercle vicieux, les problèmes et difficultés peuvent s'entretenir les uns les autres et faire en sorte qu'il est parfois compliqué de sortir de cette situation. À cela, nous pouvons ajouter tous les mécanismes qui sous-tendent les relations familiales tels que la loyauté, l'aliénation, et qui rend le travail d'écouter délicat. Il faut toujours veiller à garder une écoute bienveillante et empathique tout en gardant une distance et une neutralité qui va permettre de ne pas alimenter la dynamique familiale.

« Une maman nous appelle en état de choc. Son fils vient de la tabasser, elle n'a rien su faire... Son fils a des difficultés scolaires depuis le début d'année, il a été renvoyé de son école car il a agressé un élève. Depuis il ne quitte plus sa chambre où il passe ses journées sur sa console de jeux. Aujourd'hui, Madame a tenté de le faire sortir pour qu'il aille prendre l'air et faire une balade avec elle. Il s'est emporté sur elle. Madame nous explique être en sang et pense avoir la clavicule cassée. Elle n'ose pas aller voir un médecin car elle a peur des répercussions pour son fils. Elle veut le protéger. »

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent - N = 49 appels - 2019

Durée des appels	Nombre d'appels	%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	3	6,1
13-15ans	20	40,8
16-18 ans	20	40,8
19 ans ou plus	6	12,3
Total	49	100,0

Ce tableau représente les appels émis par des enfants dont le sujet de l'appel concernait la santé d'un parent. Au cours de l'année 2019, les écoutants du 103 ont reçu 49 appels venant d'enfants qui souhaitaient parler de la santé d'un de leurs parents.

Ce sont les enfants âgés de 13 à 15 ans et ceux âgés de 16 à 18 ans (avec pour chacun 40,8% des appels) les plus représentés. Les 19 ans et plus représentent 12,3% des appels et les 10-12 ans 6,1% des appels. Nous pouvons remarquer que cette année, les enfants de moins de 7 ans et les enfants âgés de 7 à 9 ans ne nous ont pas appelés pour aborder ce sujet.

« Une jeune fille nous appelle. Elle ne supporte plus être chez elle. Son papa à une maladie grave, sa maman vit très mal la situation. La jeune fille doit s'occuper de son frère et de son papa car sa maman ne sort plus de sa chambre. Elle nous explique être fatiguée et commence à avoir des difficultés à l'école. Elle a peur car l'année prochaine elle devrait avoir fini ses secondaires et faire des études. Elle n'imagine pas laisser son frère et son papa sans aide... »

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent - N = 77 appels - 2019

Durée des appels	Nombre d'appels	%
Moins de 7 ans	1	1,3
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	12	15,6
13-15ans	33	42,9
16-18 ans	17	22,1
19 ans ou plus	14	18,1
Total	77	100,0

En 2019, nous avons reçu 77 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un parent avec un écoutant du 103.

La majorité des appelants étaient âgés de 13 à 15 ans (42,9% des appels), ils sont suivis par les 16-18 ans (22,1% des appels), les 19 ans et plus (18,1% des appels) et les 10-12 ans (15,6% des appels). Cette année, nous avons un seul appel d'un enfant de moins de 7 ans qui nous a contacté pour parler de la dépendance d'un de ses parents. Nous n'avons pas eu d'appels d'enfants de 7 à 9 ans pour aborder ce sujet.

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes - 2019

Relation amoureuse	983	100,0
<i>Violence dans le couple du jeune</i>	118	12,0
<i>Forme de violence</i>		
Violence physique	35	29,7
Violence sexuelle	69	58,5
Violence psychologique	42	35,6
<i>Statut de l'appelant</i>		
Acteur	12	10,2
Témoin	14	11,9
Victime	69	58,5

Rem : La somme fait plus 100%, car les appels peuvent concerner plusieurs items.

Ce tableau nous permet de voir que nous avons reçu 983 appels concernant les relations amoureuses en 2018. Nous pouvons constater une nette augmentation d'appels sur les relations amoureuses des jeunes. En 2018, ils représentaient 8,3% des appels et, cette année, ils constituent 14,7% des appels.

Parmi ces appels, 12% concernaient la violence dans le couple du jeune. Nous remarquons que la violence sexuelle reste la forme de violence la plus souvent évoquée au sein de notre ligne d'écoute. Elle est évoquée dans plus d'une situation sur deux lorsque le jeune nous appelle (58,5% des appels). La violence psychologique est présente dans 35,6% des appels. Quant à la violence physique, elle est évoquée dans 29,7% des appels reçus. Dans la majorité des appels, c'est la victime qui nous contacte (58,5% des appels). Les témoins de violences représentent 11,9% des appels et les auteurs 10,2% des appels.

« Une jeune fille nous téléphone car elle ne sait pas à qui parler. Elle n'a plus beaucoup de contacts avec ses amies. Son copain ne les aime pas, il dit qu'elles ont une mauvaise influence sur elle. Hier soir, son copain est venu dormir chez elle. Il a insisté toute la soirée pour faire l'amour avec elle mais la jeune n'avait pas envie. Sa sœur est hospitalisée car elle a eu un grave accident et elle était très inquiète. Son copain lui a dit que cela n'était pas normal, que quand on aime on se laisse faire même si on n'a pas envie. Il lui a dit qu'elle n'avait pas le choix, "c'est ça l'amour" d'après lui. La jeune fille nous explique que ça n'est pas la première fois qu'il fait ça. Elle ne veut pas le perdre car elle dit qu'elle ne trouvera jamais quelqu'un qui l'aime autant. Elle culpabilise de ne pas faire plus souvent plaisir à son copain. »

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments - 2018

	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	17,3	2
Relation parent - enfant	32,9	1
Relation beau-parent - enfant	3,0	36
Relation grand-parent - enfant	3,6	32
Relation avec la famille élargie	1,8	49
Relation avec la fratrie	5,9	17
Relation dans le couple parental	4,4	27
Divorce / Séparation	9,2	10
Violences conjugales	3,9	29
Vie familiale	0,2	87
Maltraitance sur enfant	14,5	3
Maltraitance sur parent	0,8	72
Physique	10,0	8
Sexuelle	1,4	53
Psychologique	10,0	8

Du parent	13,1	6
Du beau-parent	2,0	45
De grand-parent	0,3	83
De famille élargie	0,4	81
De fratrie	0,7	75
Négligence	3,1	34
Vie sociale		
Ennui	0,9	67
Loisirs	1,3	57
Relation avec le personnel éducatif	1,0	62
Relation avec les pairs	7,1	12
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,4	53
Maltraitance sur enfant physique	0,9	67
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,0	62
Maltraitance sur enfant psychologique	0,9	67
Harcèlement	2,0	45
Internet - GSM	3,1	34
Multiculturalité	1,9	47
Difficulté financières et matérielles	1,4	53
Détresse sociale	1,4	53
Auteur d'un délit	0,6	76
Violence / Acteur	0,3	83
Violence / Témoin	0,3	83
Violence / Victime	1,7	52
Racisme	0,2	87
Sexting	1,2	59
Vie sociale	0,0	96
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	13,2	5
Propos / Question sur la sexualité	2,3	43
Grossesse	1,0	62
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,9	67
Orientation sexuelle	1,2	59
Violence physique	0,8	72
Violence sexuelle	1,8	49
Violence psychologique	1,3	57
Acteur	0,1	94
Témoin	0,3	83
Victime	1,9	47
Vie affective et sexuelle	0,0	96
Questions existentielles		
Solitude	6,3	15
Deuil	6,0	16
Tentative de suicide	3,0	36
Pensées / Comportements suicidaires	8,3	11
Automutilation	3,9	29

Fugue	2,6	40
Estime de soi	6,7	13
Philosophie / Spiritualité	2,6	40
Approche existentielle	0,2	87
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,5	25
Décrochage scolaire / absentéisme	2,7	39
Difficulté d'orientation	0,8	72
Difficulté d'intégration / Discrimination	2,4	42
Relation avec les pairs	13,5	4
Relation avec le personnel scolaire	3,5	33
Violence physique	2,8	38
Violence verbale	5,1	22
Violence sexuelle	0,4	81
Harcèlement	6,5	14
Racket	0,6	76
Racisme	0,2	87
Vie scolaire	0,0	96
Assuétudes		
De l'appelant	2,1	44
D'un enfant	1,2	59
D'un parent	3,7	31
Alcool	4,6	24
Tabac	0,5	78
Marijuana / Hachich	1,8	49
Héroïne	0,2	87
Stimulants	0,2	87
Médicaments	0,1	94
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,9	67
Assuétudes	0,0	96
Santé		
De l'appelant	12,0	7
D'un enfant	5,3	21
D'un parent	4,5	25
Stress	5,0	23
Dépression	5,6	19
Anxiété, Angoisse	5,7	18
Autres troubles psychiques	5,5	20
Handicap	1,0	62
Santé physique	4,4	27
Puberté	0,5	78
Troubles du comportement alimentaire	1,0	62
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,5	78
Troubles du développement	0,2	87
Santé	0,0	96
Nb d'appels	1019	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques les plus souvent évoquées lorsque l'appelant évoque avec nous des émotions ou des sentiments (1 019 appels) Voici les thématiques les plus souvent abordées, par ordre décroissant :

- La relation parent-enfant (32,9% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (17,3% des appels),
- La maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale (14,5% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (13,5% des appels),
- La relation amoureuse (13,2% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (13,1% des appels),
- La santé de l'appelant (12% des appels),
- La maltraitance physique et psychologique (10% des appels),
- Le divorce et la séparation (9,2% des appels).

« Un jeune homme nous appelle en pleurs, il vient de se disputer une énième fois avec sa maman. Il ne sait pas quoi faire pour que tout se passe bien à la maison. Elle a toujours quelque chose à lui reprocher. Il aimerait partir de chez lui mais il est toujours étudiant et ne gagne pas assez avec son job étudiant pour partir. Le CPAS ne veut pas l'aider, il dit qu'il ne doit plus être à la charge de sa maman mais comment partir sans avoir assez d'argent. Aujourd'hui, sa maman a jeté tous ses cours par la fenêtre de l'immeuble car il était en train de terminer une présentation. Sa maman voulait qu'il aille faire des courses, lui chercher de l'alcool... »

6. Service généraliste

Tableau 32 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 4990 appels - 2019

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1656	34,2
Vie sociale	918	19,0
Vie scolaire	1433	29,6
Vie affective et sexuelle	983	20,3
Approche existentielle	1305	27,0
Santé	554	11,4
Assuétude	309	6,4

Rem : La somme fait plus de 100%, car les appels peuvent concerner plusieurs items.

Ce tableau va nous permettre de voir comment se répartissent les 4 990 appels thématiques reçus au sein de notre ligne d'écoute et ce en fonction des thématiques générales. Chacune des thématiques évoquées par l'appelant au cours d'un appel fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Voici les catégories générales qui renferment l'ensemble des sujets abordés au 103 :

- La vie familiale du jeune (par exemple ; la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, la relation avec les grands-parents, le divorce et la séparation, la maltraitance, la négligence, le conflit...),
- La vie sociale du jeune (par exemple ; les relations avec les pairs, la relation avec le personnel éducatif, les loisirs, le harcèlement, la multiculturalité, le racisme, les difficultés financières et matérielles, la détresse sociale, la violence, le sexting...),
- La vie scolaire du jeune (par exemple ; les difficultés scolaires, l'absentéisme, la discrimination, les relations avec le personnel scolaire, la relation avec les pairs, le harcèlement, le racket, la violence physique, verbale, sexuelle...),
- La vie affective et sexuelle du jeune (par exemple ; la relation amoureuse, la grossesse, l'orientation sexuelle, les I.S.T., la violence dans la vie amoureuse du jeune...),
- L'approche existentielle (par exemple ; les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, l'automutilation, la fugue, l'estime de soi, la philosophie/spiritualité...),
- La santé (par exemple ; l'anxiété, la dépression, la santé physique, le handicap, les troubles alimentaires, les troubles de l'attention/hyperactivité, les troubles du développement...),
- L'assuétude (par exemple ; l'alcool, le tabac, la drogue, les médicaments, les jeux-vidéos...).

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appel reste la catégorie de la vie familiale du jeune. Elle représente 34,2% des appels reçus au 103. On observe une légère diminution par rapport à 2018 (37,4% des appels). Cette catégorie est suivie par celle de la vie scolaire du jeune avec 29,6% des appels et ensuite par celle de l'approche existentielle avec 27% des appels reçus au service Écoute-Enfants. Nous remarquons que ces deux catégories sont en augmentation par rapport à 2018. La première représentait 26,3% des appels en 2018 et la seconde 21,7%. La nette augmentation des appels "approches existentielles" conforte l'impression des écoutants face à l'augmentation d'appels chargés d'émotions et souvent de souffrance. La catégorie des appels sur la vie affective et sexuelle représente 20,3% des appels, elle est suivie par la catégorie de la vie sociale avec 19% des appels. Les deux catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels sont celle de la santé (11,4% des appels) et celle de l'assuétude (6,4% des appels).

Tableau 33 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N= 4990 appels - 2019

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1656	14 minutes 59
Vie sociale	918	9 minutes 58
Vie scolaire	1433	9 minutes 33
Vie affective et sexuelle	983	9 minutes 58
Approche existentielle	1305	15 minutes 39
Santé	554	17 minutes 58
Assuétude	309	14 minutes 12

Ce tableau représente la durée moyenne des appels reçus au sein du service Ecoute-Enfants, en ce qui concerne les grandes catégories d'appels abordées dans le tableau précédent.

Comme depuis plusieurs années, nous pouvons constater que la catégorie pour laquelle les appels ont duré le plus longtemps est celle qui concerne la santé (17 minutes 58 secondes). Voici par ordre décroissant, les catégories générales en fonction de la durée moyenne des appels. L'approche existentielle (15 minutes 39 secondes), la vie familiale du jeune (14 minutes 59 secondes), l'assuétude (14 minutes 12 secondes), la vie sociale du jeune et la vie affective et sexuelle (9 minutes 58 secondes pour chacune des deux) et pour finir la vie scolaire (9 minutes 33 secondes).

En observant les informations que nous avons obtenues avec ces deux derniers tableaux (32 et 33), nous pouvons comprendre toute l'importance que notre service soit généraliste. Si nous regardons les catégories d'appels pour lesquelles nous recevons le moins d'appels (la santé et l'assuétude), nous pouvons voir que ce sont les catégories d'appels pour lesquelles nos écoutants consacrent le plus de temps d'écoute.