

103

Ecoute-Enfants

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



RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ECOUTE ENFANTS »
ANNEE 2018

1 TABLE DES MATIERES

2	INTRODUCTION.....	4
3	FONCTIONNEMENT DU SERVICE	6
3.1	L'équipe et la coordination	6
3.2	L'organisation des permanences d'écoute	6
4	Vécus et réflexions des écoutants	6
4.1	Le consentement.....	6
4.2	Le harcèlement scolaire	8
4.3	L'addiction aux écrans.....	9
4.4	Les émotions et les sentiments.....	12
4.5	Les jeunes en errance, réflexions.....	13
5	Formations continues, réunions, rencontres et visibilité	15
5.1	RENCONTRES.....	15
5.1.1	Séminaire clinique sur la radicalisation violente.....	15
5.1.2	Formation en gestion de conflits	16
5.1.3	Du harcèlement scolaire à la Haine en ligne.....	16
5.1.4	Grandir avec des parents en souffrance psychique.....	17
5.1.5	L'espace numérique chez l'enfant et l'adolescent.....	17
5.1.6	Jeunes en souffrance, travailleurs aussi. Et les émotions là-dedans ?	17
5.1.7	Les métamorphoses de l'adolescent.....	18
5.1.8	Plateforme ET JOURNEE D'ETUDE « Jeunes Aidants Proches »	18
5.1.9	Rencontre avec Yapaka.....	19
5.1.10	Présentation sur le dispositif numérique « HELP-ADOS »	19
5.1.11	Les neurosciences au service de nos pratiques	19
5.1.12	Formation de base du personnel socio-éducatif de l'aide à la jeunesse ..	20
5.1.13	LE RISQUE DE L'ERRANCE COMME PROPOSITION SOCIALE ? JOURNEE D'ETUDE SUR LA JEUNESSE, LA SANTE, LA SANTE MENTALE ET LA PRECARITE	20
5.2	VISIBILITÉ.....	21
5.2.1	Réalisation – Téléformation – Animation (RTA).....	21
5.2.2	Demande de collaboration.....	23
5.2.3	Stand	23
6	Analyse quantitative des appels	24
6.1	Appels et appelants.....	24
6.1.1	Nombre d'appels et contenus.....	24

6.1.2	Répartition du nombre d'appels à contenu.....	25
6.1.3	Les profils des appelants.....	28
6.2	Les thématiques.....	32
6.2.1	Demandes d'informations et thématiques.....	32
6.2.2	Orientation et intervention.....	50
6.3	Lieux d'appels.....	55
7	Thématiques d'attention.....	55
7.1	Harcèlement.....	55
7.2	Maltraitance.....	64
7.3	Jeunes aidants proches.....	71
7.4	Relations amoureuses chez les jeunes.....	72
7.5	Emotions/sentiments.....	73
7.6	Service généraliste.....	76

103

Écoute-Enfants

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



2 INTRODUCTION

À la lecture de ce rapport d'activités 2018, force est de constater que cette année fut tout aussi riche en quantité d'appels qu'en qualité des appels à contenu reçus.

Ce rapport d'activités a été entièrement réalisé par les écoutants et est à l'image de leurs compétences, à savoir : intenses, intéressantes, nous faisant réfléchir sur notre société et aussi rassurantes.

Les problématiques d'attention sont développées dans le respect de l'appelant, avec une réelle volonté de transparence et d'information.

L'analyse des appels émanant des enfants est révélatrice du vécu quotidien des jeunes, de leurs préoccupations et nous permet d'une façon générale, d'être confiants en l'avenir.

Bien entendu, les écoutants sont aussi amenés à entendre des contenus à haute teneur émotionnelle, des contenus qui nous confrontent à l'inimaginable, qui nous amènent à dénoncer une véritable ineptie sociétale, comme la problématique du jeune en errance.

Chaque appel est unique, il est porteur d'une valeur, d'une culture personnelle.

« Ecouter, c'est donner l'occasion de transformer un drame en une chance pour l'appelant de sortir de l'impasse »

Les écoutants sont dans une écoute « immédiate », mais pas dans une écoute « inconditionnelle ». En effet, ils sont disponibles, dans le non-jugement, quelle que soit la thématique, dans l'empathie, mais pas si l'appelant leur manque de respect, ni quand le moment pourrait s'avérer inadéquat, ni lors d'une situation de crise, ni quand l'adulte ne parle que de sa problématique d'adulte ...

Au-delà de la qualité d'écoute des écoutants, nous sommes attentifs à notre cadre qui est défini dans les textes légaux, via notre Comité d'accompagnement et via l'Inspection pédagogique.

« L'écoutant a pour objectif de faire face autant que possible à l'imprévisible et pour cela, il développe des compétences dans le questionnement, dans l'agir, dans la relation »

L'écoutant est dans l'immédiateté du temps, de la séduction, de la relation....

Il doit sans cesse se réguler, s'adapter au discours entendu, mais aussi déchiffrer les non-dits, les impressions, les sentiments, mais aussi aborder des notions complexes comme le consentement, le discernement... Tout comme pouvoir gérer le décalage entre les nouvelles connaissances sur l'enfance et l'indifférence des parents, la méconnaissance..., comme par exemple cette maman qui aborde les attouchements sexuels subis par sa petite fille de 5 ans de la part d'un moniteur, « pas grave, elle trouve ça chouette !!!!! ».

Comment faire comprendre à cette mère que sa petite fille n'est pas consciente des limites de son intégrité physique !

« L'écoutant se tient informé au quotidien des nouvelles connaissances, de l'actualité, de l'évolution du réseau dans un objectif d'efficacité et de perspicacité, dans un contact humain et chaleureux ».

Je vous souhaite une belle et enrichissante lecture et je remercie vivement notre équipe d'écoutants pour leur investissement, leur professionnalisme et surtout leur capacité d'aimer l'humain !

Sylvie COURTOY, *Coordinatrice du Service Ecoute-Enfants 103*



3 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

3.1 L'ÉQUIPE ET LA COORDINATION

En 2018, l'équipe du service Ecoute-Enfants, composée de professionnels de la relation, a travaillé à raison de 5 EQT. 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.

3.2 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.

4 VÉCUS ET RÉFLEXIONS DES ÉCOUTANTS

4.1 LE CONSENTEMENT

Avant de parler de **consentement**, il serait judicieux de s'intéresser aux notions d'**intimité** et de **discernement**.

L'intimité est une notion subjective. Cette subjectivité pourrait amener à des dérives. C'est l'adulte qui en est l'initiateur et qui va transmettre ses propres limites à l'enfant. Les contours de l'intimité peuvent évoluer dans le temps et selon le contexte. La notion d'intimité devrait être redéfinie à chaque étape de l'évolution de l'enfant.

La sexualité dans les familles ne devrait pas être un sujet tabou, cela permettrait peut-être à l'enfant d'apprendre que son corps lui appartient et d'appréhender les limites liées au respect de l'intimité.

Le discernement définit la capacité à distinguer ce qui est bon ou mauvais, bien ou mal, pour soi ainsi que pour autrui. C'est également la capacité à comprendre les buts, les effets et les conséquences de ses actes.

Cela nous amène naturellement à nous rafraîchir la mémoire en ce qui concerne les étapes de l'évolution de l'enfant. Il est évident que chaque enfant évolue différemment et que les facteurs influençant cette évolution sont multiples (Le milieu socio-culturel, l'éducation, l'accès au langage, la santé mentale, la socialisation...).

L'appréciation du **discernement** à travers l'âge de l'enfant est donc insuffisante et risquée¹.

Pour ce qui concerne le **consentement**, la définition du Larousse est la suivante : **Action de donner son accord à un projet, une action, acquiescement, approbation, assentiment.**

Selon la réforme du deuxième livre du code pénal², l'âge de la majorité sexuelle qui permet au jeune de donner son consentement à des relations sexuelles, est ramené de manière générale à 16 ans et un jeune âgé d'au moins 14 ans pourra également donner son consentement éclairé lorsque la différence d'âge avec le partenaire s'élève à maximum 5 ans et qu'il n'est pas question d'une position d'autorité ou de confiance à son égard.

Lors de notre écoute, nous avons eu à nous interroger sur la notion du consentement et l'interprétation que pourrait en avoir un enfant manipulé par un adulte abuseur.

En effet, suite à un appel d'une maman concernant sa fille de 5 ans, celle-ci se posait la question de l'éducation à l'intimité corporelle et au consentement. Elle avait en effet expliqué à sa petite fille qu'elle devait toujours être d'accord pour qu'on la touche... La petite a subi des attouchements de la part d'un adulte qui est arrivé à la manipuler par le biais de jeux. Elle explique que c'était drôle et qu'elle était d'accord.

Danger de la responsabilité liée au consentement et de la culpabilité engendrée par celle-ci chez l'enfant : « Mes parents m'ont dit que je devais être d'accord alors je suis responsable de ce qui s'est passé puisque j'ai accepté donc... c'est de ma faute ».

A travers cette vignette nous pouvons comprendre que la notion de consentement seule ne suffit pas. En effet, il est important de faire la corrélation entre intimité, discernement et consentement. Ainsi un enfant de 5 ans à qui on n'a pas expliqué la notion d'intimité et qui n'a pas la capacité de discernement peut être manipulé par une personne.

Peut-on dès lors parler de consentement lorsqu'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans ?

Qu'en est-il des relations entre enfants ?

En tant que professionnels, il nous paraît nécessaire d'aider le parent à communiquer en adaptant son discours en fonction de l'enfant. Nous pensons que notre rôle en tant qu'écouter consiste à ouvrir le débat avec le parent concernant les notions d'intimité, de discernement et de consentement. Cela peut permettre au parent de se poser des questions, d'identifier les repères familiaux et d'être informé.

¹ <https://www.nouvelobs.com/societe/20171113.OBS7279/consentement-sexuel-pourquoi-il-est-complique-d-etablir-un-age-minimum.html>

² <https://www.rtl.be/info/belgique/societe/l-age-de-la-majorite-sexuelle-abaisse-a-14-ans-dans-certaines-situations-1042319.aspx>

4.2 LE HARCÈLEMENT SCOLAIRE

« Un enfant qui en pousse de manière répétitive un autre, le bouscule de façon régulière, ... est-il pour autant nécessairement un harceleur ? Sans doute pas, ... Les comportements nuisibles, répétitifs et intentionnels qu'il émet s'arrêteront en effet probablement aux premiers signaux d'opposition de l'enfant qui fait les frais de ces comportements inappropriés.

Par contre, si chaque fois que cet enfant se rend coupable d'une de ces conduites, il lance un regard complice à un de ses congénères invitant celui-ci à « jouer le jeu » en lui renvoyant son sourire, alors, l'un et l'autre ... contribuent à la mise en scène de harcèlement. C'est en cela que les « spectateurs », ceux qui, en observant, agissent effectivement pour confirmer le rapport de force, constituent une composante essentielle de la situation de harcèlement. Ce sont eux qui enferment le dominé dans une image dont il ne parvient pas à se défaire et qui le condamne à une véritable impuissance. »

(B. HUMBEECK, W. LAHAYE, M. BERGER - extrait du livre « Prévention du harcèlement et des violences scolaires, Prévenir, Agir, réagir », Edition de Boeck Education s.a., 2016)

Les jeunes qui subissent des moqueries, des insultes, des coups, des menaces, du racket dans le cadre du harcèlement scolaire, nous expriment leur perte d'estime d'eux-mêmes, leur honte d'en parler, leur isolement et un sentiment d'impuissance face aux agresseurs.

Lors des permanences, nous écoutons :

➔ le jeune

Il se mure bien souvent dans le silence et l'isolement, il craint que l'adulte ne le soutienne pas, que l'intervention de l'adulte empire la situation. Le jeune pense aussi parfois pouvoir résoudre la situation par lui-même. Il peut finir par croire que ceux qui l'agressent ont raison de le faire, il peut également ressentir une forte envie de mourir et ne plus avoir envie de retourner à l'école. Il éprouve de la peur. Certains enfants se plaignent qu'il n'y ait pas suffisamment de surveillance dans leurs écoles.

Fille de 13 ans : « Un groupe de jeunes de 14 ans se moque de moi, de mon physique, de mes vêtements. Je ne comprends pas. Mon père et moi sommes allés voir le directeur, qui est allé voir les jeunes. Mais ils n'arrêtent pas. J'ai envie d'arrêter l'école car, même si je change d'école, je serai encore harcelée. »

Fille de 11 ans : « Cela fait un an qu'une fille et sa bande me harcèlent. Ma maman est intervenue auprès de la fille mais ça a empiré les choses. Aujourd'hui, elle et sa cousine m'ont frappée dans un coin de la cour de récréation. »

➔ le parent, le professionnel

Il ne se sent pas toujours capable d'intervenir, a parfois du mal avec ses émotions, se demande comment faire pour stopper la situation. Il peut être convaincu que l'enfant harcelé est responsable de sa situation, qu'il doit pouvoir se défendre lui-même. Il pense parfois même pouvoir régler la situation en interpellant le jeune harceleur ou ses parents.

Une mère : « Mon garçon de 17 ans me dit qu'il se sent vide et très mal. Il s'est fait mal en mettant sa main sous l'eau bouillante volontairement. Il se referme sur lui, ne voit plus de copain et reste tout le temps devant l'ordinateur. Il est harcelé à l'école. Je ne sais plus quoi faire. »

Père d'un garçon de 15 ans : « Une rumeur s'est répandue sur mon fils. Il y aurait eu une vidéo faite de lui faisant l'amour avec un autre garçon. Vidéo qui n'a jamais existé. Un jour en sortant de l'école, mon fils a tendu la main à deux autres élèves pour leur dire bonjour, ils l'ont frappé car on ne salue pas un homosexuel. »

Lors d'appels de jeunes, nous les invitons à solliciter une « personne adulte ressource ». Car, dans les situations de harcèlement scolaire, c'est principalement aux adultes à agir. Des soutiens aux écoles existent pour faire face à cette problématique (cfr chapitre 5. « Rencontres » 5.1.3 et 5.1.5 aux pages 14 et 15). La coéducation entre les parents et la direction d'école soutient également l'élève en difficulté.

4.3 L'ADDICTION AUX ÉCRANS

« Mon fils a des mauvaises notes. Quand je lui prends son téléphone pour qu'il étudie, il essaye d'abord de négocier et finit par péter un câble »

« Mon fils, adolescent, joue du matin au soir, quand il se lève, quand il revient de l'école jusque fort tard le soir et il ne m'écoute plus. Ses notes sont bonnes mais il ne fait que ça, il ne sort plus et je m'inquiète pour lui, je sais que ce n'est pas bon pour lui ».

« Suis-je une mauvaise mère si je laisse regarder la télévision, de temps en temps, à mon enfant en bas âge? Je n'ai pas toujours de quoi l'occuper avec autre chose que la télévision et il adore les dessins animés. Evidemment je fais attention à ce que je lui fais regarder ».

« J'ai besoin de m'occuper pour ne pas penser à mes angoisses mais je préfère lire ou écouter la musique, la télévision je n'aime pas trop ».

La question des écrans et de leurs dangers est de plus en plus abordée. En effet, il est rare à l'heure actuelle de ne pas en posséder au moins un chez soi.

A l'origine, la télévision servait de moyen de diffusion concernant les informations importantes. Par la suite, en plus de l'information, elle a été un moyen de divertissement. La gestion du temps face à l'écran était différente car il y avait moins de chaînes, moins d'émissions divertissantes, moins de programmes. Le développement de cet outil a entraîné des nouvelles manières de s'amuser en famille, des réflexions autour de nouveaux modes d'éducation.

Au fur et à mesure, la télévision n'a plus été le seul écran au sein de la famille. Les téléphones, les ordinateurs, les appareils pour jeux vidéo ont pris leur place. Ces avancées technologiques ont permis une ouverture plus large au monde, a été et reste aujourd'hui un allié au savoir et un moyen plus rapide de communiquer.

Les appelants nous relatent de plus en plus de problématiques liées à l'utilisation des écrans. Cela peut amener pour les utilisateurs à des troubles du développement (ex : langage, perception spatio-temporelle,...), de l'apprentissage ou du sommeil. Il existe des bases théoriques qui permettent aux parents d'instaurer des limites à leurs enfants concernant l'utilisation des écrans. Plusieurs approches se sont intéressées au sujet des écrans en relation avec le développement de l'enfant. Par exemple selon Serge Tisseron³, il faut interdire l'accès aux écrans avant 3 ans car d'une part, l'enfant ne fait pas la distinction entre ce qu'il voit dans l'écran et sa propre personne et d'autre part, il y a un risque d'appauvrissement d'expérimentation de ses sens. Si avant 3 ans l'écran est déconseillé, après cet âge il sera conseillé de surveiller : le fond, la forme, le temps. « Ecoute-enfants » accompagne les parents et les jeunes dans cette réflexion en tenant compte des évolutions et de l'actualité.

Les écrans peuvent constituer un moyen de développement de compétences, d'expérimentation des relations sociales, L'écran ne doit pas être diabolisé et peut être un bon outil s'il est accompagné par l'adulte et que celui-ci communique sur ce qui est vu, entendu, compris. Pour les plus jeunes, il est important que la stimulation ne se fasse pas uniquement par les écrans.

³ <http://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/publication/ta-64-ecrans-tisseron-web.pdf>

En ce qui concerne les adolescents, ils peuvent souffrir des mêmes troubles que les enfants s'il y a un abus. Cependant, il est essentiel de comprendre que peu de jeunes sont véritablement « addicts » aux écrans. Au fil des appels que nous avons pu partager, beaucoup restent sur les réseaux sociaux via leur GSM. Ce n'est pas anodin puisque le GSM fait partie de l'intimité du jeune, il est ainsi relié directement à ses proches et il lui permet également une échappatoire, de se déconnecter, de se différencier de ses parents, parfois de donner une image différente de lui sur la toile. Le fait d'être un adolescent à l'heure actuelle, ne fait pas de lui un être directement dépendant aux écrans, mais un adolescent qui grandit avec ce que la société lui propose. Il évolue avec une culture familiale qui lui est propre ou il choisit une culture qui lui semble plus appropriée.

Les enfants et les adolescents sont les adultes de demain. Il est essentiel qu'ils comprennent, dès leur plus jeune âge, que si une limite existe au niveau de la consommation des écrans, c'est avant tout pour leur permettre de créer, en dehors des écrans, des expériences et à appréhender les codes sociaux pour évoluer au mieux dans la société.

Il est difficile d'estimer le caractère abusif de la consommation d'écrans. Cependant, quelques éléments peuvent mettre en lumière un abus d'écrans. Par exemple : le fait que le jeune n'ait plus ou peu de vie sociale et familiale, n'ai plus d'activité avec ses amis ou sa famille ou d'autre part qu'il se mette dans un état colérique disproportionné lorsque l'adulte lui demande d'arrêter.

Les raisons pour lesquelles un jeune abuse des écrans sont multiples. Nous pouvons en citer quelques-unes : le harcèlement, la séparation des parents, la violence dans son propre couple ou celui de ses parents, s'éloigner du monde qui l'entoure. Le monde virtuel peut lui permettre d'échapper à ce qui le met en situation de souffrance et d'incompréhension. Il est primordial de pouvoir identifier les causes profondes de cette dépendance.

En conclusion, malgré la prévention qui peut être menée et le mode éducatif que l'enfant reçoit, beaucoup de jeunes feront leurs propres expériences. Les écrans, les jeux, les films et séries, les informations sont là également comme base pour communiquer entre générations et se comprendre. Nous pensons qu'il est important lors de nos appels de ne pas culpabiliser le parent qui vit cette situation comme un échec, mais qu'il est préférable de réfléchir ensemble sur l'origine de l'apparition du comportement addictif, de donner des balises, de les aiguiller sur leurs propres ressources et aides existantes autour d'eux.

4.4 LES ÉMOTIONS ET LES SENTIMENTS

Au service Ecoute-Enfants, les appelants et les écoutants sont régulièrement aux prises avec leurs émotions et leurs sentiments.

L'appelant est écouté dans les émotions qu'il ressent (peur, joie, tristesse, colère...) ainsi que dans les sentiments qui peuvent s'installer après le vécu de ces émotions (anxiété, sentiment d'abandon, de perte...).

On constate qu'il n'est pas toujours aisé pour l'appelant de nommer son émotion, son sentiment, soit parce qu'il n'a pas une connaissance exacte des termes qu'il utilise, soit parce que les émotions et les sentiments sont à ce point confus en lui qu'il lui devient difficile de les identifier et les clarifier.

« Je n'en peux plus, mes parents ont du mal à accepter que je veuille changer de sexe, je me sens fille et ils me parlent toujours comme à un garçon. »

Amener l'appelant à mettre des mots sur son émotion, son sentiment, peut l'aider à comprendre ce qu'il ressent. L'appelant vient rarement chercher une réponse par rapport à sa situation. Il souhaite bien souvent être simplement écouté dans ce qu'il ressent. Il attend du professionnel une écoute bienveillante.

Nous pouvons également faire le constat que les appelants éprouvent régulièrement un épuisement physique et moral face à la situation qu'ils vivent.

Les émotions et les sentiments se vivent au travers de toutes sortes de situations. Ces situations sont vécues de façon unique pour chaque appelant.

« Je vis avec ma mère qui est dépressive et je lui tiens la tête hors de l'eau. Je me sens seul et j'ai l'impression que mes amis ne me soutiennent pas et ne me comprennent pas. »

« Je me remets beaucoup en question dans ma relation avec mon copain. J'ai des angoisses à cause de mes relations passées et j'ai peur d'être abandonnée. Mes parents me protègent beaucoup surtout ma maman qui voit le danger partout. »

« J'ai peur de retourner à l'école demain. Ils vont me frapper. »

« Mes parents ne me laissent rien faire, je ne peux pas sortir et je dois dormir à 21h. Je ne peux pas sortir avec une fille si elle n'est pas tunisienne comme notre famille. Je souffre énormément de ce manque de liberté. »

D'autre part, les professionnels peuvent être touchés par les récits de vie des appelants.

« J'ai été violée lors d'un séjour en hôpital psychiatrique. J'ai des envies de mourir... »

Afin d'offrir une écoute bienveillante, les professionnels peuvent échanger en équipe pluridisciplinaire et prendre ensemble un temps de recul nécessaire par rapport aux différentes thématiques écoutées. Les formations, conférences, peuvent également éclairer les réflexions sur les situations empreintes d'émotions et de sentiments.

4.5 LES JEUNES EN ERRANCE, REFLEXIONS

Un jeune de 17 ans nous appelle car sa demande d'aide au SAJ n'a pas été entendue. Le SAJ l'a renvoyé vers le CPAS. Le jeune nous explique qu'on n'a pas accepté de l'aider car il était mineur. Ce jeune a un parcours institutionnel et se trouve aujourd'hui hébergé momentanément chez un ami mais il angoisse à l'idée de se retrouver à la rue.

Qu'existe-il pour ces jeunes qui n'entrent pas dans les critères d'aide ?

Ce jeune est en errance et n'arrive plus à aller de l'avant puisque ses besoins primaires et de sécurité ne sont pas satisfaits. Or, la société attend généralement de ces jeunes qu'ils fassent preuve de maturité et qu'ils mobilisent leurs ressources visant leur insertion socio-professionnelle et leur autonomie.

D'une part, il leur est difficile de réfléchir à leur avenir puisqu'ils ne sont pas dans un environnement sécurisant et qu'ils sont dans l'ici et maintenant. D'autre part, il est compliqué de mobiliser leurs ressources quand la société ne leur a pas permis de les identifier !

Selon un relais social urbain rencontré lors d'un colloque, ces jeunes ont une faible estime d'eux-mêmes et auraient besoin d'une aide généraliste et plurielle.

Qu'en est-il de leurs droits ?

En ont-ils conscience ?

Leur explique-t-on correctement ceux-ci ?

La crainte du contrôle ne primerait-elle pas sur l'aide obtenue ?

Ce jeune récemment institutionnalisé a déjà poussé des portes, cela lui demande beaucoup de courage, a-t-il encore l'énergie d'en pousser une autre ?

Cherchant finalement la sécurité avant tout, ces jeunes pourraient se regrouper et adopter des comportements à risques...

Nous ressentons l'angoisse de ces jeunes quand ils nous appellent et nous pouvons nous sentir démunis face à eux. Nous tentons de les orienter vers un service d'accompagnement qui les aidera à procéder aux différentes démarches administratives.

Le manque de moyen mis à leur disposition a des conséquences non négligeables sur leur avenir.

Lorsque nous sommes confrontés à ce type de problématique, nous faisons le constat que ces jeunes n'ont pas de personne de référence, ni de repère.

Ils nous renvoient leur manque de confiance dans les institutions et ont peur des services destinés aux adultes qui proposent une approche globale, alors qu'ils ont besoin d'individualité.

Nous constatons qu'ils nous sollicitent quand ils estiment être dans l'urgence et cela correspond généralement au moment où ils n'ont plus de logement.



5 FORMATIONS CONTINUES, RÉUNIONS, RENCONTRES ET VISIBILITÉ

5.1 RENCONTRES

5.1.1 SÉMINAIRE CLINIQUE SUR LA RADICALISATION VIOLENTE

Organisé par le centre Chapelle aux champs. Un écoutant y a participé à raison d'une rencontre par mois jusqu'en juin 2018.

Ce séminaire s'adressait à tout professionnel confronté à la problématique de la radicalisation dans sa pratique. Sur base de situations cliniques, nous tentons de repérer les processus subjectifs impliqués par le biais de références théoriques telles que la psychanalyse, la systémique, la clinique transculturelle et ethnopsychiatrique.

11 janvier 2018 :

Suite au visionnage de capsules, nous abordons la question des transmissions verticales et horizontales, des loyautés invisibles.

Question d'une mère : « Pourquoi nos enfants se sentent-ils obligés d'aller mourir pour se sentir utiles ? »

1^{er} février 2018 :

Questionnement sur l'intention de départ selon le vécu de la personne :

- Volonté de réparer l'injustice,
- Haine sous-jacente,
- Besoin d'appartenance à un groupe,
- Besoin de remplir un vide, que celui-ci soit identitaire ou culturel.

Nous abordons la clinique avec un exemple de jeune radicalisé par le biais des jeux vidéo en ligne.

Le 08 mars 2018 :

Intervention de monsieur Olivier Ralet, philosophe, formateur en Ethnopsychiatrie et Ethno thérapeute.

« Culture de la honte et culture de la culpabilité »

26 avril 2018 :

Témoignage de la psychologue d'une maison de détention confrontée à une dénonciation anonyme sur un de ses patients détenu revenu de Syrie qui recruterait des candidats djihadistes.

17 mai 2018 : Absente (en congé)

14 juin 2018 :

Visionnage du documentaire « Dans la tête des SS »

L'individu est au service du peuple, il n'existe que en tant qu'objet, l'organisation de la pensée est opératoire. Penser par soi-même devient antisocial.

Quel serait le terreau de départ facilitant le processus intégriste radical ?

« Laissez-moi ma haine qui me permet de rester à distance de l'autre qui me fait peur ! »

5.1.2 FORMATION EN GESTION DE CONFLITS

Cette formation se déroulait à l'IEPSCF (Namur) et était animée par Mme F. COLLIN. Elle avait lieu le mercredi soir (17h45 à 21h05) à raison de 8 séances.

L'objectif principal de cette formation est d'appréhender des techniques et des outils relatifs à la gestion de conflits.

Les 8 cours :

1. 31/01 : Prise de contact et initiation à la communication non violente
2. 07/02 : Technique de l'ancrage et la confiance en soi/l'estime de soi
3. 21/02 : L'assertivité et savoir dire non
4. 28/02 : Reconnaître un comportement manipulateur et la méthode DESC
5. 07/03 : Exercices en lien avec la communication non violente
6. 14/03 : Professeur absent
7. 21/03 : L'écoute active, l'écoute passive, et l'écoute d'urgence
8. 28/03 : Examen

5.1.3 DU HARCÈLEMENT SCOLAIRE À LA HAINE EN LIGNE

A l'initiative du service Jeunesse de la Ville de Namur et de son échevine, Mme P. GRANDCHAMPS. Le 01/03, un écoutant a assisté à une pièce de théâtre interactive suivie d'un débat autour de la problématique du harcèlement scolaire ainsi que du cyber harcèlement. La pièce a été jouée par la compagnie « Alvéole Théâtre ».

5.1.4 GRANDIR AVEC DES PARENTS EN SOUFFRANCE PSYCHIQUE

Conférence donnée par F. VAN LEUVEN et C. CAULIER, le 29/03.

Le parent malade vit principalement des préoccupations par rapport à sa famille et à l'autorité médicale. L'enfant ayant un parent malade vit dans la peur, l'hypervigilance, le doute, la solitude, la honte, s'isole du monde.

Nommer, diagnostiquer, transformer l'expérience douloureuse en expérience de vie (notamment par des activités créatrices autour de la nature) ouvre la voie à la résilience.

5.1.5 L'ESPACE NUMÉRIQUE CHEZ L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Conférence animée par B. HUMBEECK, le 18/04.

Lorsque les parents accompagnent l'enfant face aux écrans, lorsque les parents marquent de l'intérêt pour les activités numériques de leur enfant, cela favorise les échanges et le dialogue entre eux.

Les écrans peuvent aussi devenir un outil pédagogique qui aide à développer, entre autres, le langage chez les plus jeunes.

Lorsqu'il y a harcèlement par le biais des écrans, celui-ci est décuplé car il y a possibilité d'avoir recours à un public plus étendu. Par rapport au harcèlement, il faut agir à la fois en prévention dans le cadre d'une coéducation parents-école (échanges école-parents basés sur les émotions de l'enfant et ce qu'il vit, réguler la cour de récréation, créer des espaces de parole régulée au sein des classes, instaurer un conseil de discipline en rapport avec ces pratiques de médiation). Il faut également agir instantanément dès les premiers signes du harcèlement.

5.1.6 JEUNES EN SOUFFRANCE, TRAVAILLEURS AUSSI. ET LES ÉMOTIONS LÀ-DEDANS ?

Formation animée par F. BERTIN du CEFORM, les 24/05, 31/05 et 07/06.

Chercher avec le jeune à identifier son émotion et comment la réguler (journal intime, exercices de respiration, sac à frapper, marcher, histoires à lire et/ou à raconter ayant du sens pour le jeune, jeux de rôle...). Les émotions permettent au cerveau de se développer (maturation qui commence vers 5-7 ans, le cerveau arrive à maturité aux environs de 25 ans). Explication de méthodes qui peuvent aider le travailleur accompagnant le jeune dans la régulation de ses émotions (l'empathie, la communication non violente, la méthode « DESC », la méthode « Résonnances »).

5.1.7 LES MÉTAMORPHOSES DE L'ADOLESCENT

Conférence donnée par B. HUMBEECK, le 29/05.

Face aux métamorphoses qui s'opèrent chez le jeune (physiologiques et psychologiques), les parents peuvent utiliser 3 fondamentaux : « Je suis dispo pour toi », « Tu m'intéresses » et « Je valide qui tu es et/ou qui tu veux devenir ».

Il faut aider chaque jeune à trouver sa part de lumière.

La scarification est une marque pour faire comme les autres jeunes. L'automutilation est en relation avec une souffrance.

5.1.8 PLATEFORME ET JOURNÉE D'ÉTUDE « JEUNES AIDANTS PROCHES »

Plateforme organisée par Les « JAP asbl », le 21/06.

Présence de JM Destailats, psychiatre au CHU de Bordeaux. Rencontre avec le réseau pour partager sur l'avancée du projet de la 1^{ère} maison pour les JAP et pour s'interroger sur la légitimité des interventions auprès des jeunes aidants proches. Se mettre à l'écoute du jeune mais également interroger sur la dynamique transgénérationnelle et sur la famille actuelle. Derrière une non demande, il existe parfois une demande implicite d'aide. La demande d'aide ne s'exprime parfois pas car il existe pour le jeune la peur d'être envahi par un intervenant au sein de sa structure familiale et la peur de devoir être séparé de son parent.

**« Comment aider les Jeunes Aidants Proches à prendre soin d'eux ? »
Journée d'étude organisée par Les « JAP asbl », le 03/10.**

Quels sont les besoins les JAP ? (Soutien scolaire, affectif et médical, aide à domicile...). Être JAP, cela implique quoi ? (Honte, isolement, gêne d'inviter un copain à la maison, maturité plus rapide, mal-être psychologique, inquiétudes pour le parent aidé, angoisse, difficulté d'avoir un petit ami, risques de maltraitances...).

S. BECKER, recteur de l'Université du Sussex, au Royaume Uni, nous fait part de ses statistiques concernant cette problématique et de la mise en place d'une application qui soutient ces jeunes.

Ce qui aide le JAP : un espace de repos et d'écoute pour ces jeunes, se sentir appartenir à une communauté de JAP, la proactivité des professionnels qui entourent la situation, de la souplesse et de la compréhension au niveau des écoles...

Témoignages de JAP, d'un parent aidé, d'un médecin généraliste.

5.1.9 RENCONTRE AVEC YAPAKA

Le 10/10, Mme COURTOY et 2 écoutants se sont rendus dans les bureaux de « YAPAKA » afin d'échanger sur le cyberharcèlement et l'impact de la pornographie sur la sexualité des adolescents.

5.1.10 PRÉSENTATION SUR LE DISPOSITIF NUMÉRIQUE « HELP-ADOS »

Le 23/10 avait lieu une présentation du dispositif numérique « HELP-ADOS » organisée par « Un pass dans l'impasse » et « le Réseau Santé Kirikou ». Deux assistantes sociales et une psychologue de l'équipe se sont rendues sur place afin d'en savoir plus sur ce projet.

Ce dernier a été initié par le Dr Xavier POMMEREAU, psychiatre au CHU de Bordeaux, et réalisé en partenariat avec le service « OPENADO » de la province de Liège.

En voici une brève présentation : « *Ce dispositif est destiné à déterminer le niveau de risque et de criticité du comportement d'un adolescent en souffrance. Help-Ados prend la forme d'une application mobile pour smartphone qui s'utilise dans le cadre d'entretiens en face-à-face entre un jeune et un professionnel. Cette application permet d'explorer différentes familles de troubles telles que : TCA (troubles du comportement alimentaire), automutilations, consommation de substances, addiction aux pratiques (comportementales), dépression...* »

[\(http://www.reseau-sante-kirikou.be/initiatives/help-ados/\)](http://www.reseau-sante-kirikou.be/initiatives/help-ados/)

A l'heure actuelle, ce dispositif est encore à travailler et pourrait voir le jour vers 2019-2020 avec l'espoir de l'étendre également dans la province de Namur.

5.1.11 LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE NOS PRATIQUES

Conférence du Dr HALLET, le 14/12.

Quelques idées développées lors de cette conférence :

- Ce qu'un enfant vit dans ses premières années détermine largement la façon dont son cerveau va se développer et interagir avec son environnement tout au long de sa vie. D'où l'importance du maternage.
- Pour installer une habitude chez un enfant, il faut l'accompagner durant 21 jours.
- Le cerveau commence à maturer vers 5-7 ans pour arriver à maturité vers 25 ans.
- Cultiver le cerveau des parents, par une écoute bienveillante, aide à cultiver le cerveau de l'enfant.
- Le professionnel, le parent, en régulant leurs propres émotions aident à réguler celles de l'enfant.

- La maltraitance et la négligence produisent des effets sur le développement cérébral de l'enfant (stress, angoisse, retrait social, problèmes de développement, décès...).
- Le rôle des parents, des professionnels face aux enfants : être empathique, créer de la sécurité, anticiper des éléments déclencheurs d'une crise, entourer l'enfant de moins de conflit possible, décider pour l'enfant, offrir à l'enfant des choix acceptables pour lui, stimuler les sens par le jeu, chercher le contact oculaire, prévoir, anticiper...

5.1.12 FORMATION DE BASE DU PERSONNEL SOCIO-ÉDUCATIF DE L'AIDE À LA JEUNESSE

Trois écoutants ont participé, à tour de rôle, à cette formation de remise à niveau sur les textes réglementaires régissant les différents services de l'Aide à la jeunesse et sur le code de déontologie, par le biais d'exercices et d'exposés.

Cette formation a duré 3 jours.

5.1.13 LE RISQUE DE L'ERRANCE COMME PROPOSITION SOCIALE ? JOURNÉE D'ÉTUDE SUR LA JEUNESSE, LA SANTÉ, LA SANTÉ MENTALE ET LA PRÉCARITÉ

Trois écoutants.

Le Relais Social Urbain Namurois et le Réseau Santé Kirikou ont organisé cette journée d'étude avec pour contexte « Le risque de précarisation à l'adolescence ». Interpellation de nos pratiques professionnelles, du vécu du jeune et de sa famille. Questionnement autour de la mise en autonomie et de l'accompagnement du jeune et sur la prise en charge de chacun.

5.2 VISIBILITÉ

5.2.1 RÉALISATION - TÉLÉFORMATION - ANIMATION (RTA)

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.

Affiches

Une nouvelle affiche a été réalisée suite à l'accompagnement de RTA dans la création de notre nouveau site internet (voir ci-après)



103

Ecoute-Enfants



"J'ai besoin de parler ... "



"J'ai besoin qu'on m'écoute ..."



"J'ai des questions ... "



"J'en ai marre de ... "



"Est-ce normal de ... "

Numéro d'appel gratuit et anonyme

Ouvert 7j/7 de 10h00 à 24h00

Enfants, Adolescents, Parents et Professionnels



<http://www.103ecoute.be/>



103 Ecoute-Enfants



FÉDÉRATION
WALLONIE - BRUXELLES

Apprécié et subventionné par la Fédération Wallonie-Bruxelles



Supervision

Nous bénéficions de l'accompagnement du service RTA pour réfléchir à notre pratique professionnelle sur base des textes légaux, mais aussi sur base de notre vécu quotidien, sur base de nos émotions, de nos propres réflexions.

5.2.2 DEMANDE DE COLLABORATION

Nous avons souhaité demander la collaboration de diverses associations en lien avec l'enfance et la jeunesse en leur soumettant nos affiches et flyers. Ainsi, nous avons envoyé un mail dans lequel nous leur proposons de leur envoyer nos affiches afin qu'ils puissent participer à notre visibilité au sein de leurs locaux.

Cette démarche se poursuit durant l'année 2019.

5.2.3 STAND

Salon « Je me bouge pour ma santé » organisé par les communes de Gembloux, La Bruyère et Sombreffe, le 28/04. Deux écoutants y ont participé.

Nous sommes allées à la rencontre de différents professionnels présents afin de compléter notre connaissance du réseau. Une présentation du service a pu être faite auprès du public et des professionnels présents.

6 ANALYSE QUANTITATIVE DES APPELS

6.1 APPELS ET APPELANTS

6.1.1 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 - 2018

	Nombre d'appels en 2018	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	6927	19,0	41,6
Blagues	5047	13,8	30,3
Grossiers	619	1,7	3,7
Muets	4051	11,1	24,3
Total	16644	45,6	100,0

Nous pouvons constater qu'au cours de l'année 2018, les écoutants du 103 ont reçu au total 16644 appels. Comme depuis de nombreuses années, nous avons décidé de ne pas comptabiliser les appels erreurs et les appels où l'appelant raccroche directement après que nous ayons décroché.

Sur l'ensemble des appels reçus, 41,6% étaient des appels à contenus, ce qui représente 6927 appels. Nous avons également reçu des appels de type blagues, ils constituent 30,3% des appels reçus, des appels grossiers (3,7% des appels) et des appels que nous qualifions de muets, car l'appelant est en ligne mais ne nous parle pas (24,3% des appels). Ce tableau nous permet de voir que l'équipe du 103 a reçu en moyenne 45,6 appels par jour.

« Et vous, qui vous écoute ? »

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2018, 2017, 2016

	2018	2017	2016
Appels à contenu	6927 (41,6%)	7438 (44,6%)	8207 (43,3%)
Blagues	5047 (30,3%)	5844 (35,0%)	7520 (39,7%)
Grossiers	619 (3,7%)	788 (4,7%)	858 (4,5%)
Muets	4051 (24,3%)	2620 (15,7%)	2363 (12,5%)
Total	16644	16690	18948

Ce tableau qui permet de comparer les nombres d'appels reçus par notre ligne d'écoute depuis 2016, confirme les impressions des écoutants.

La fréquence des appels « blagues » continue à diminuer ; 39,7% en 2016, 35% en 2017 et 30,3% en 2018. Une autre impression des écoutants, qui est confirmée par ce tableau, est la nette augmentation du nombre d'appels "muets". En 2016, ils représentaient 12,5% des appels, 15,7 % en 2017 et 24,3% en 2018.

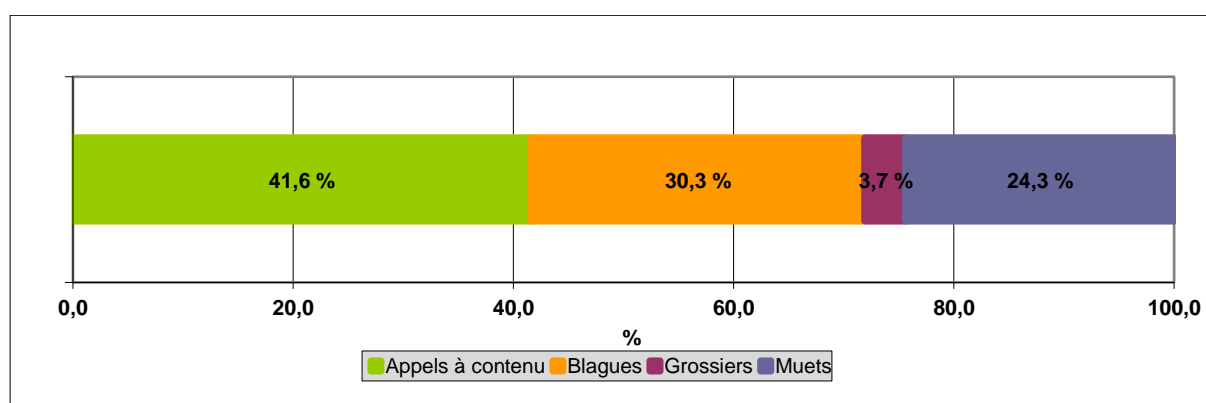
Nous en avons discuté en équipe à plusieurs reprises. Nous pensons que l'explication se situe au niveau des problèmes que rencontre notre ligne téléphonique depuis plusieurs mois. Des appelants nous ont également signalé le problème. Des contacts ont été pris avec l'opérateur de télécommunication.

Comme depuis plusieurs années, nous pouvons également remarquer que la majorité des appels reçus sont des appels à contenus.

« Est-ce que vous vous faites aussi la livraison de pizzas ? (rires d'un groupe d'enfants) »

« On vous a présenté Sara'croche, maintenant c'est Sara'pelle ! »

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu - N = 16644 appels - 2018



Via cette figure nous pouvons constater que les appels à contenus restent la majorité des appels reçus en 2018. Ils sont suivis des appels de type blagues, les muets et les grossiers.

6.1.2 RÉPARTITION DU NOMBRE D'APPELS À CONTENU

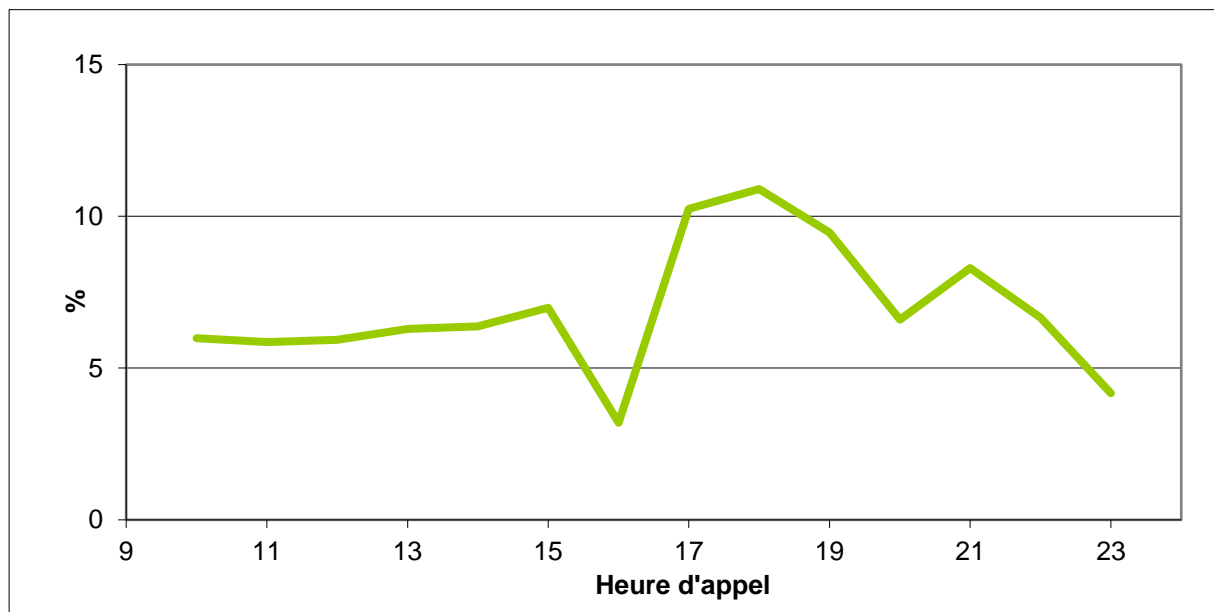
Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois - 2018

Mois	Appels à contenus	%
Janvier	648	9,4
Février	556	8,0
Mars	666	9,6
Avril	629	9,1
Mai	704	10,2
Juin	662	9,6
Juillet	542	7,8
Août	487	7,0
Septembre	489	7,1
Octobre	503	7,3
Novembre	539	7,8
Décembre	502	7,2
TOTAL	6927	100,0

Via ce tableau, nous pouvons constater que c'est au cours du mois de mai que les écoutants du 103 ont reçu le plus d'appels (704) et c'est au cours du mois d'août qu'il y a eu le moins d'appels au 103 (487).

« Vous êtes aussi ouvert aujourd'hui ? (On est dimanche) Je ne sais pas comment vous faites, vous êtes là tous les jours alors ? »

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenus par heure - N = 6927 appels - 2018



Cette figure révèle l'évolution moyenne du nombre d'appels que nous recevons au cours d'une journée d'écoute. Elle est similaire aux années précédentes.

Comme les années précédentes, nous pouvons constater que les écoutants reçoivent plus d'appels à partir de 17h. C'est effectivement l'heure à partir de laquelle les enfants rentrent chez eux et ont plus la possibilité de nous contacter.

C'est aussi à partir de ce moment-là que deux écoutants sont présents pour l'écoute. Le moment de la journée où nous recevons le moins d'appels reste aux alentours de 16h30. C'est le moment de « switch » entre l'écoute du matin et celle de la soirée. Ils font un débriefing sur les appels et les difficultés de la journée.

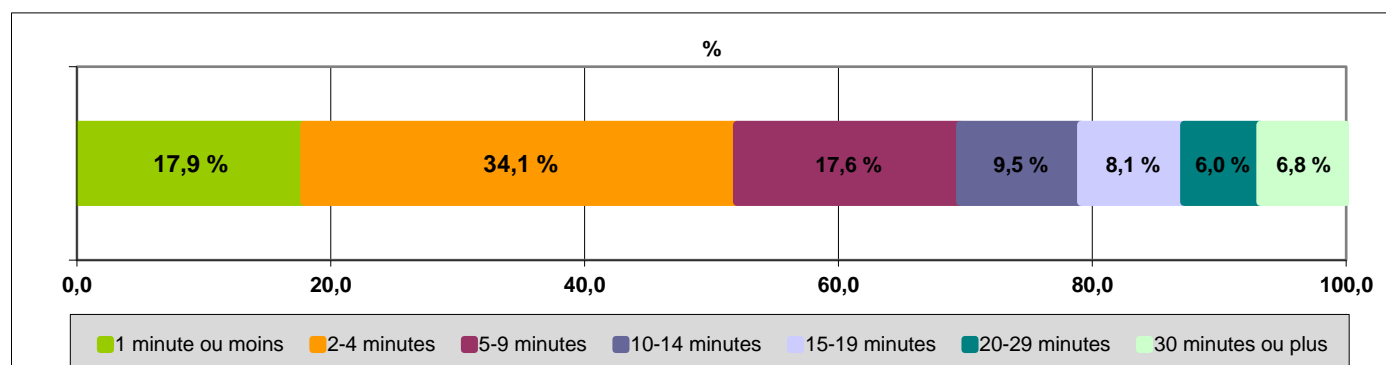
Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée - 2018

Durée des appels	Nombre d'appels 2018	%
1 minute ou moins	1240	17,9
2-4 minutes	2363	34,1
5-9 minutes	1217	17,6
10-14 minutes	660	9,5
15-19 minutes	563	8,1
20-29 minutes	416	6,0
30 minutes ou plus	468	6,8
Total	6927	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons voir que la majorité des appels (69,6%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 6927 appels reçus en 2018, 17,9% d'entre eux durent environ 1 minute, 34,1% durent entre 2 à 4 minutes et 17,6% des appels ont duré entre 5 et 9 minutes.

Au-delà, 30,4% des appels ont duré plus de 10 minutes. En 2018, 6,8% des appels ont duré plus de 30 minutes, 6% des appels ont duré entre 20 et 29 minutes, 8,1% des appels ont duré entre 15 et 19 minutes et 9,5% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes.

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée - N = 6927 appels - 2018



La figure 3 nous montre sous une autre forme les résultats obtenus dans le tableau précédent.

Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées - N = 6927 appels - 2018

Durée moyenne des appels à contenu	9min07
Durée moyenne de l'écoute "appels à contenu" par jour	2h51
Durée de l'écoute "appels à contenu" en 2018	1042h11
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 5204)	2,6
* Parmi les appels au cours desquels des thématiques ont été abordées (hors appels particuliers)	

Au cours de l'année 2018, les appels reçus par les écoutants du service Ecoute-Enfants ont duré en moyenne 9 minutes 7 secondes. Au cours d'une journée, la durée moyenne de l'écoute est de 2h51. Sur l'ensemble de l'année, nous avons effectué 1042h11 d'écoute active. Au cours d'un appel, l'appelant aborde en moyenne 2,6 thématiques différentes.

6.1.3 LES PROFILS DES APPELANTS

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2018

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	42	0,6
Adulte pour lui-même	404	5,9
Adulte pour enfant	1197	17,4
Professionnel	68	1,0
Moins de 7 ans	37	0,6
7 - 9 ans	249	3,6
10 - 12 ans	983	14,3
13 - 15 ans	1907	27,8
16 - 18 ans	1429	20,8
19 ans et plus	549	8,0
Total	6865	100,0

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

Rem. : Pour 62 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Sur l'ensemble des appels reçus au cours de l'année 2018, la majorité (75,1%) provient d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes. Comme les années précédentes, la tranche d'âge qui nous contacte le plus fréquemment est celle des 13-15 ans (27,8%). Ils sont suivis des 16-18 ans (20,8%), ensuite des 10-12 ans (14,3%), des 19 ans et plus (8%), des 7-9 ans (3,6%) et, pour finir, les moins de 7 ans avec 0,6% des appels.

En ce qui concerne les adultes qui contactent le 103, ils sont un peu plus nombreux que l'année précédente (24,9% des appels). Parmi cette catégorie, ce sont les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s) qui nous téléphonent le plus avec 17,4% des appels. Les adultes qui nous appellent lorsqu'ils sont accompagnés d'un ou de plusieurs enfant(s) représentent 0,6% des appels. Les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes représentent 5,9% des appels reçus au 103. Quant aux professionnels, ils représentent 1% des appels.

« Un jeune garçon de 9 ans nous contacte. Ses parents sont en période de séparation. Il a peur de devoir rester sans sa maman et ensuite sans son papa pendant plusieurs jours d'affilé. Il ne sait pas comment le dire à ses parents sans leur faire de la peine. Il nous confie "C'est déjà assez difficile pour eux sans que je leur parle de mes peurs"... »

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* - 2018

	Nombre d'appels	%
Masculin	3185	46,0
Féminin	3420	49,4
Groupe masculin	142	2,0
Groupe féminin	118	1,7
Groupe mixte	62	0,9
Total	6927	100,0

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

Comme pour les années précédentes, nous pouvons constater que ce sont les filles qui nous contactent le plus fréquemment (49,4% des appels). Quant aux garçons, ils représentent 46% des appels reçus au 103.

En ce qui concerne les appels venant d'un groupe d'appelants, nous avons reçu 2% d'appels venant de groupes de garçons, 1,7% d'appels venant de groupes de filles et 0,9% des appels de groupes mixtes.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 6927 appels - 2018

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

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

Ce tableau nous permet de croiser les éléments obtenus dans les deux tableaux précédents. Il met en évidence que, parmi les appels venant d'adultes, ce sont les femmes qui nous contactent le plus.

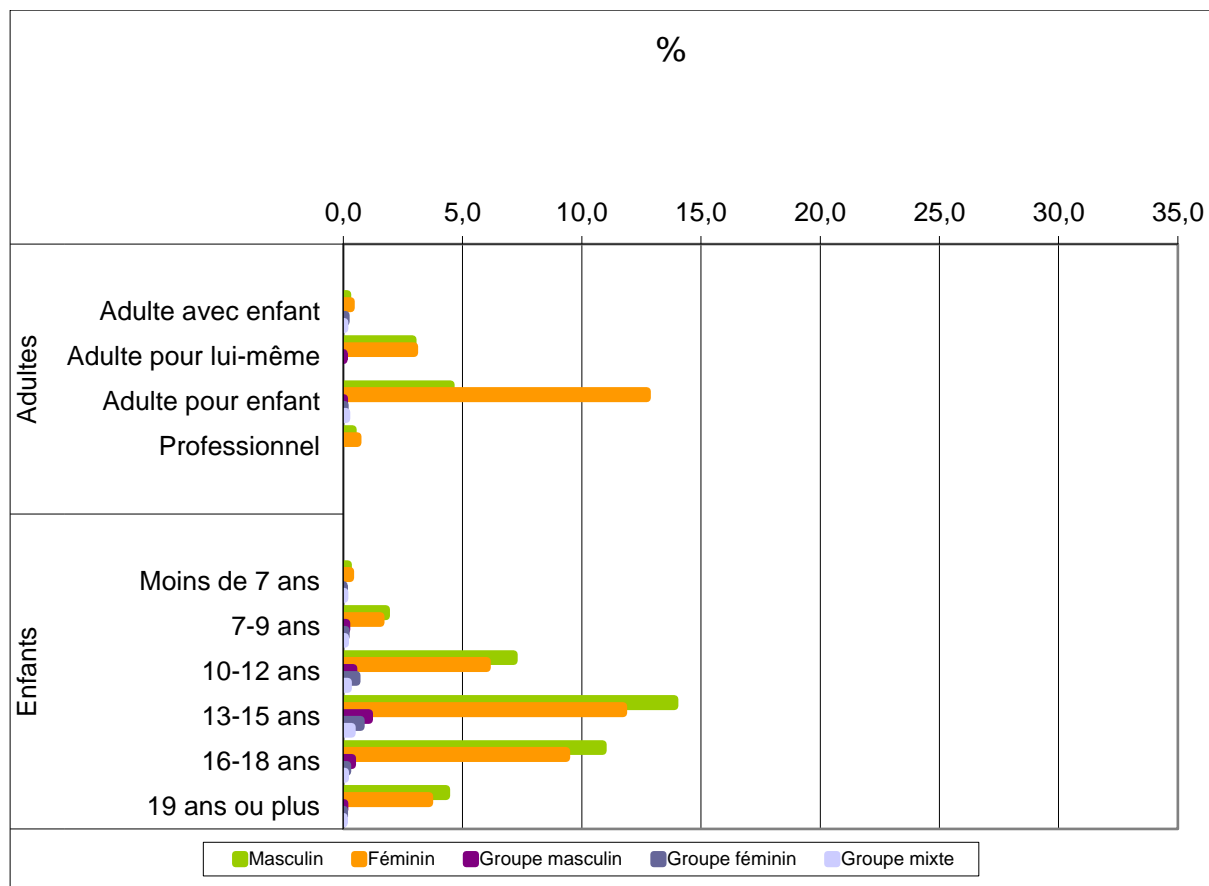
Par contre, lorsque les appels viennent d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes, ce sont majoritairement les garçons qui contactent le plus la ligne d'écoute du service Ecoute-Enfants.

Il n'y a que pour les enfants de moins de 7 ans que les filles sont plus nombreuses à nous appeler.

Pour les appelants de 7 à 9 ans, de 10 à 12 ans, de 13 à 15 ans, de 16 à 18 ans et de 19 ans et plus, ce sont les garçons qui nous appellent le plus avec respectivement 18,8% des appels, 7,1% des appels, 13,9% des appels, 10,9% des appels et 4,3 % des appels.

« Le jour de la marche blanche pour dénoncer le harcèlement scolaire, le papa d'une petite de 8 ans nous téléphone. Il nous fait part de ses craintes par rapport au suicide de la jeune Sarah, en réaction au harcèlement dont elle avait été victime. Il nous dit : j'ai peur de passer à côté de quelque chose avec ma fille et qu'elle fasse la même chose que Sarah. »

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants - N = 6927 appels - 2018



Cette figure nous permet de voir sous une autre forme 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 = 6927 appels - 2018

	Nombre d'appels	%
Famille	4577	66,1
Jeune en internat	73	1,0
Jeune en institution	122	1,8
Jeune vivant seul	147	2,1
Non spécifié	2008	29,0
Total	6927	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur le lieu de vie des jeunes qui appellent le 103. Nous pouvons voir que 66,1% d'entre eux vivent en famille, alors que 2,1% des appelants vivent seuls, 1,8% vivent en institution et enfin 1,1% des jeunes vivent en internat.

Pour 29% des appels, nous n'avons pas eu la possibilité de connaître le milieu de vie de l'appelant.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise - N = 6927 appels - 2018

	Nombre d'appels	%
Non	6669	96,3
Oui	258	3,7
Total	6927	100,0

En 2018, les écoutants du 103 ont reçu 6927 appels à contenu, parmi eux 3,7% étaient des appels où l'appelant était en situation de crise.

6.2 LES THÉMATIQUES

6.2.1 DEMANDES D'INFORMATIONS ET THÉMATIQUES

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet - 2018

Objet	Nombre d'appels	
		%
Demandes d'informations, institutions diverses	1723	24,9
Thématique(s) abordée(s)	4659	67,2
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	545	7,9
Autres, non défini	0	0,0
Total	6927	100,0

Sur les 6927 appels à contenu reçus au cours de l'année 2018, 67,2% d'entre eux ont abordé une ou plusieurs thématique(s). Nous pourrions en apprendre plus sur celles-ci dans les tableaux suivants.

Dans 24,9% des appels, l'appelant nous contactait afin d'avoir des informations sur notre service (mode de fonctionnement de notre ligne d'écoute, type de population visée, heures d'ouverture, demande d'outils de sensibilisation), ou bien pour nous demander des informations et coordonnées sur d'autres institutions, mais aussi pour avoir des informations juridiques, remercier le 103 pour l'écoute fournie, pour s'excuser après avoir fait des blagues ou dit des insultes, pour pouvoir échanger ou pour nous dire bonjour, mais aussi pour échanger sur certains sujets de l'actualité.

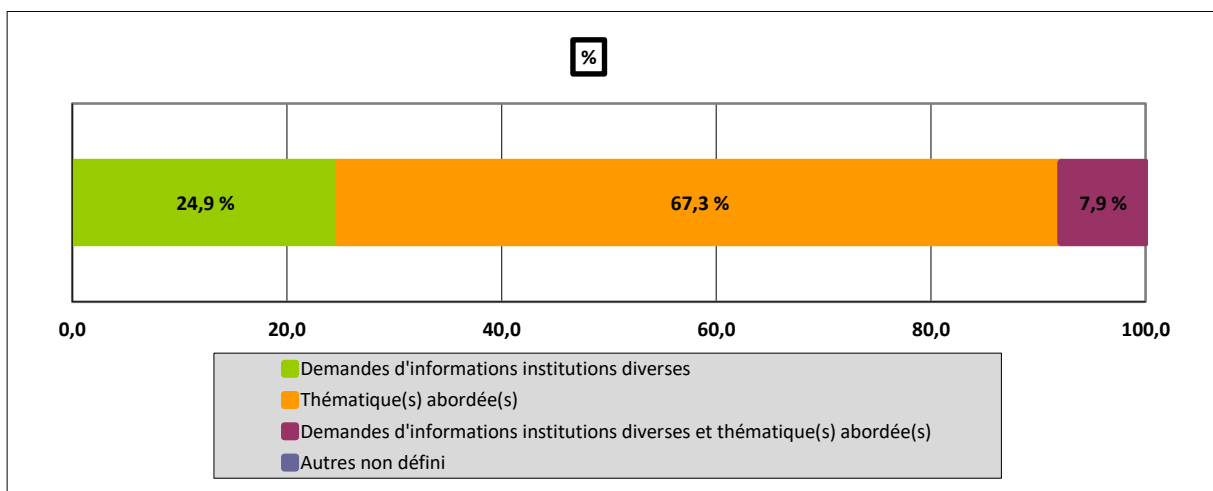
Pour 7,9% des appels, l'appelant qui nous a contactés à la fois pour aborder des thématiques, mais aussi pour avoir des informations sur notre service ou bien des coordonnées sur des institutions.

« Une jeune fille nous téléphone pour nous dire qu'elle n'a pas osé prendre le bus pour aller à l'école ce matin. Elle a peur à cause de toutes les histoires de disparitions dont on a parlé ces derniers jours. Elle nous demande pourquoi il y a autant de disparitions et ce qu'elle doit faire pour se protéger. »

« Est-ce que la Stib fonctionne aujourd'hui ? ... Pourquoi est-ce qu'ils font grève ? »

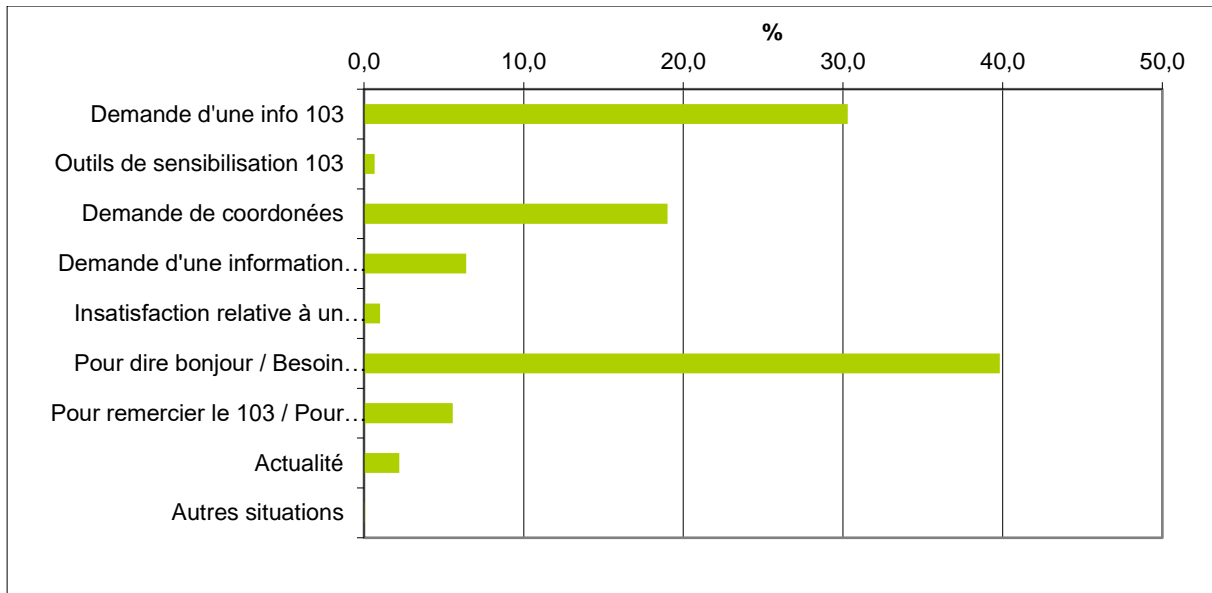
« Les belges ont gagné Madame ! Je suis trop content ! »

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet - N = appels - 2018



Ce tableau montre sous la forme d'un graphique, les données du tableau précédent.

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet - N = appels - 2018



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

Avec cette figure, nous pouvons déterminer l'objet des demandes d'information. Les appels que nous catégorisons comme « pour dire bonjour/besoin d'échanger » sont ceux que nous avons les plus reçus en 2018. Ils proviennent d'appelants qui sont généralement très seuls et qui cherchent une oreille attentive et non jugeante. Notre ligne d'écoute est alors un réel soutien et leur sert de fil conducteur dans leur parcours de vie.

L'objet qui revient ensuite le plus souvent est la demande d'information à propos du 103. C'est grâce à cet objet, ainsi qu'au suivant (outils de sensibilisation 103), que nous pouvons sensibiliser et faire connaître le service Ecoute-Enfants aux personnes qui nous contactent. Nous leur expliquons en quoi consiste le travail effectué par les écoutants et les règles de fonctionnement du service (anonymat, confidentialité, gratuité...).

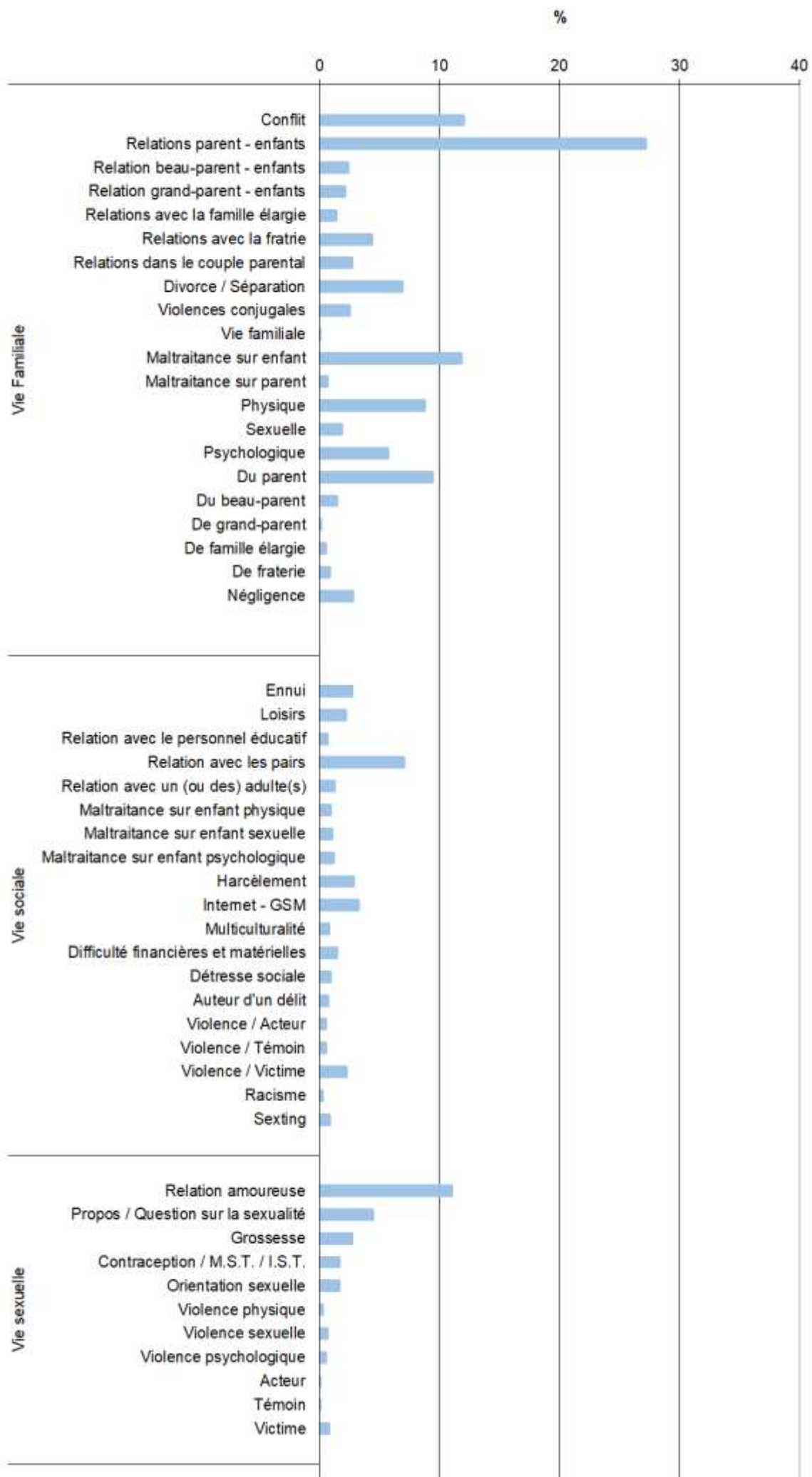
Les derniers objets qui entrent dans la catégorie demande d'information sont : la demande de coordonnées, la demande d'information juridique, les appels pour remercier ou s'excuser auprès du 103, l'évocation d'un sujet d'actualité et pour finir les insatisfactions relatives à un service.

**Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées
- N = 5204 appels - 2018**

Le tableau ci-dessous nous permet de voir que certaines thématiques se démarquent nettement plus par rapport aux autres thèmes abordés au cours des appels reçus au 103.

Les voici par ordre décroissant :

- La relation parent-enfant ;
- Les émotions/sentiments ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune ;
- La maltraitance sur enfant ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire ;
- La relation amoureuse ;
- La maltraitance venant d'un parent ;
- La maltraitance physique ;
- Le harcèlement scolaire ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale.



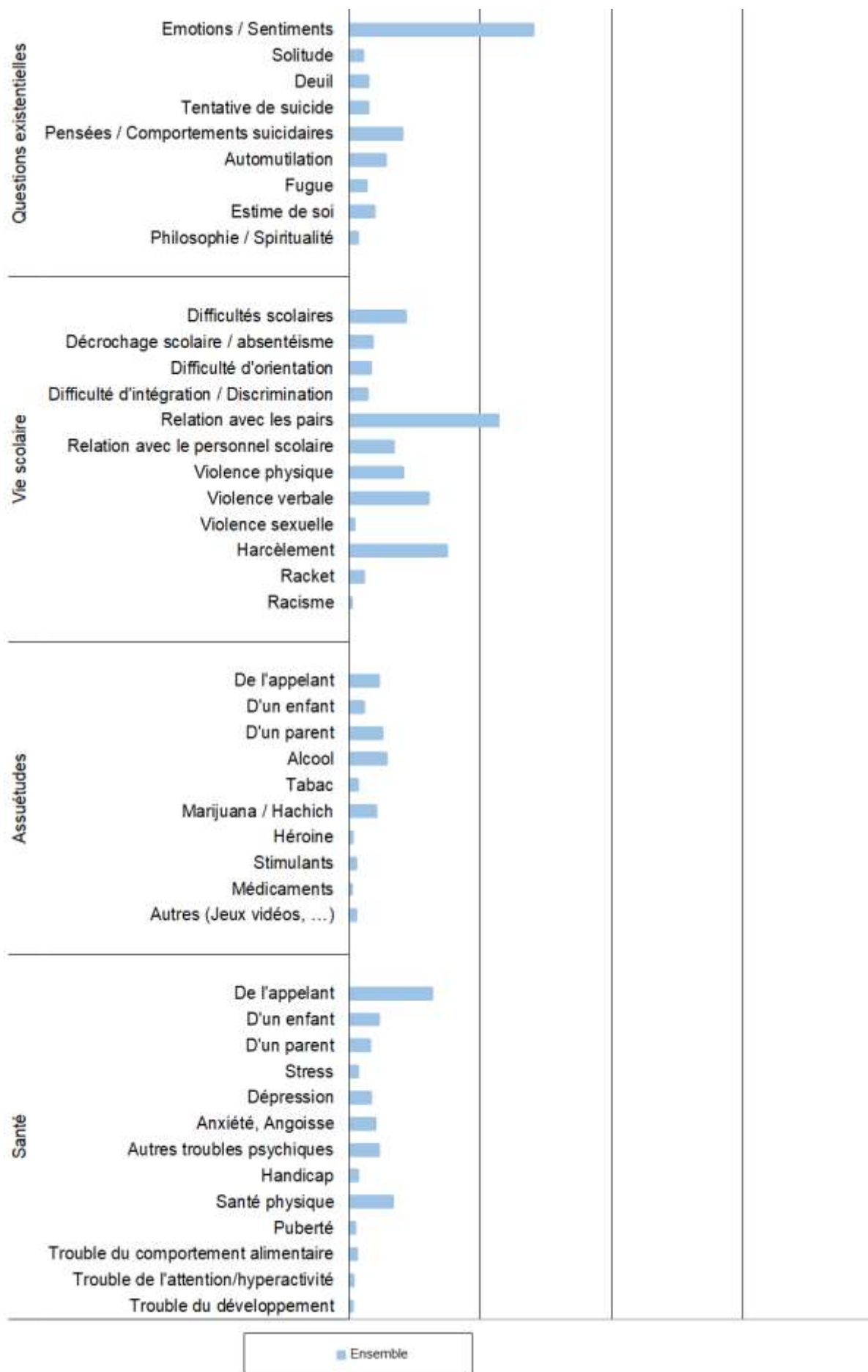


Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 5204 appels - 2018

	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	%	Rg	
Vie Familiale																																					
Conflit	17,8	4	1,9	20	5,9	9	27,8	1	7,0	8	6,5	8	9,8	6	15,3	3	11,4	5	9,8	4	14,4	3	4,3	11	7,7	9	4,3	18	12,0	3							
Relation parent - enfants	44,2	1	11,3	4	23,5	2	11,1	4	22,0	1	18,8	2	22,0	1	28,2	1	22,9	3	22,0	1	32,7	1	10,8	4	15,4	2	21,3	1	27,2	1							
Relation beau-parent - enfants	5,0	18	0,0	36	0,0	23	5,6	10	1,1	29	1,7	30	2,3	30	1,6	47	0,6	67	1,3	44	3,3	26	1,1	37	1,0	39	4,3	18	2,4	32							
Relation grand-parent - enfants	6,1	15	0,0	36	0,0	23	5,6	10	0,5	40	0,6	47	0,3	82	2,2	39	0,9	62	0,5	73	3,6	21	1,1	37	0,0	61	2,1	31	2,1	38							
Relation avec la famille élargie	3,6	25	1,9	20	0,0	23	5,6	10	1,6	26	0,6	47	0,6	66	0,7	76	2,1	38	0,8	64	1,9	42	0,0	56	1,0	39	2,1	31	1,4	54							
Relation avec la fratrie	4,3	23	0,0	36	0,0	23	16,7	3	13,4	3	4,4	14	4,6	15	3,1	26	4,1	18	4,0	18	4,8	16	0,0	56	2,9	22	12,8	4	4,4	16							
Relation dans le couple parental	7,6	12	1,9	20	0,0	23	0,0	31	2,2	23	2,3	26	1,8	35	0,7	73	2,1	38	3,0	23	2,7	34	2,2	25	1,0	39	0,0	53	2,7	27							
Divorce / Séparation	21,4	2	0,0	36	0,0	23	5,6	10	7,0	8	4,3	16	3,5	19	3,3	21	0,9	62	4,9	13	8,8	9	3,2	17	3,8	17	6,4	13	6,9	11							
Violences conjugales	7,2	14	5,7	8	0,0	23	11,1	4	1,6	26	1,3	36	1,1	48	1,2	58	1,8	43	1,7	40	3,3	25	0,0	56	0,0	61	4,3	18	2,5	31							
Vie familiale	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,0	84	0,0	93	0,0	97	0,0	88	0,0	91	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	95							
Maltraitance sur enfant	20,1	3	1,9	20	23,5	2	11,1	4	7,5	6	7,6	7	11,5	5	9,7	6	8,8	6	11,6	2	12,4	5	5,4	8	7,7	9	12,8	4	11,9	4							
Maltraitance sur parent	2,0	42	5,7	8	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,1	75	0,3	81	0,5	79	0,3	76	0,4	77	1,0	65	0,0	56	1,0	39	0,0	53	0,7	69							
Physique	12,8	7	7,5	7	17,6	4	11,1	4	7,5	6	5,8	12	9,2	7	6,8	12	6,5	12	8,6	8	9,1	8	3,2	17	5,8	13	10,6	7	8,7	8							
Sexuelle	4,4	22	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,0	65	1,0	40	1,5	42	1,7	43	0,3	76	1,9	33	1,8	44	1,1	37	1,9	29	4,3	18	1,9	42							
Psychologique	12,6	8	0,0	36	11,8	7	5,6	10	3,8	18	2,2	27	4,3	16	4,7	15	6,5	12	4,5	16	6,9	12	2,2	25	2,9	22	10,6	7	5,7	14							
Du parent	15,5	6	1,9	20	17,6	4	5,6	10	5,9	14	6,3	10	9,0	8	8,0	8	7,0	9	9,0	7	10,1	7	4,3	11	7,7	9	6,4	13	9,4	7							
Du beau-parent	3,4	28	0,0	36	0,0	23	5,6	10	0,5	40	0,5	52	1,3	46	1,1	60	0,3	76	1,2	49	1,7	45	0,0	56	0,0	61	6,4	13	1,4	52							
De grand-parent	0,3	81	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,0	84	0,1	89	0,2	88	0,0	88	0,0	96	0,2	89	1,1	37	0,0	61	0,0	53	0,1	92							
De famille élargie	1,1	54	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,5	40	0,4	58	0,4	76	0,2	86	0,6	67	0,4	77	0,7	73	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,5	78							
De fratrie	1,1	54	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,5	52	0,9	53	0,7	73	1,5	49	1,1	52	0,7	69	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,9	65							
Négligence	7,6	12	0,0	36	5,9	9	5,6	10	1,1	29	0,9	42	1,6	39	1,4	50	1,5	49	1,9	33	3,4	24	2,2	25	3,8	17	8,5	10	2,8	25							

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 5204 appels - 2018

	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	%	Rg
Vie sociale																																		
Ennui	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	9,7	5	6,5	8	3,2	22	1,6	47	1,2	58	3,3	21	1,2	57	18,3	1	12,5	3	12,8	4	2,7	28				
Loisirs	1,6	49	0,0	36	0,0	23	0,0	31	6,5	10	3,8	19	2,1	33	1,7	46	1,5	49	1,9	36	1,6	47	12,9	3	8,7	8	17,0	2	2,2	37				
Relation avec le personnel éducatif	0,6	71	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,4	58	0,7	60	1,1	60	0,0	88	0,8	64	0,5	77	1,1	37	1,0	39	0,0	53	0,6	74				
Relation avec les pairs	2,6	37	5,7	8	0,0	23	11,1	4	6,5	10	9,3	6	8,8	10	7,0	10	6,7	10	7,2	9	6,6	13	10,8	4	9,6	6	8,5	10	7,0	10				
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,0	42	0,0	36	0,0	23	5,6	10	0,0	65	1,4	34	0,9	55	1,3	52	0,9	62	1,3	46	1,1	59	3,2	17	0,0	61	2,1	31	1,2	56				
Maltraitance sur enfant physique	0,7	67	0,0	36	0,0	23	0,0	31	1,1	29	1,6	32	1,0	50	0,4	82	0,3	76	0,9	58	1,0	64	2,2	25	0,0	61	0,0	53	0,9	62				
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,6	49	3,8	13	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,5	52	1,4	44	0,9	64	0,3	76	0,9	56	1,3	54	0,0	56	1,0	39	0,0	53	1,1	60				
Maltraitance sur enfant psychologique	1,4	53	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	1,6	32	1,0	50	1,3	52	0,9	62	1,2	49	1,3	52	0,0	56	1,0	39	0,0	53	1,2	57				
Harcèlement	3,1	33	11,3	4	11,8	7	5,6	10	0,5	40	3,1	22	2,4	28	3,0	30	2,3	33	2,3	27	3,3	28	1,1	37	3,8	17	2,1	31	2,8	23				
Internet - GSM	4,3	23	3,8	13	0,0	23	5,6	10	1,6	26	3,0	24	3,0	23	3,2	25	3,5	22	3,0	22	3,4	23	1,1	37	5,8	13	4,3	18	3,2	22				
Multiculturalité	0,5	75	1,9	20	5,9	9	0,0	31	1,1	29	0,4	58	0,6	69	1,2	58	1,2	58	0,9	58	0,7	69	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,8	67				
Difficultés financières et matérielles	2,2	41	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,4	74	2,2	39	6,2	14	0,9	58	2,0	41	3,2	17	0,0	61	2,1	31	1,5	49				
Détresse sociale	1,5	52	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,0	65	0,3	66	0,1	89	1,3	52	4,1	18	0,8	62	1,0	65	3,2	17	0,0	61	2,1	31	0,9	62				
Auteur d'un délit	1,0	57	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,4	58	0,6	66	1,1	60	0,6	67	1,1	52	0,3	86	5,4	8	1,0	39	0,0	53	0,7	68				
Violence / Acteur	0,1	86	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,3	66	0,5	71	0,9	64	1,5	49	0,8	68	0,4	82	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,5	78				
Violence / Témoin	0,7	67	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,3	66	0,7	60	0,5	79	0,6	67	0,8	62	0,3	86	1,1	37	0,0	61	0,0	53	0,5	77				
Violence / Victime	1,7	47	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,5	40	3,4	21	2,5	26	2,1	41	2,1	38	2,3	29	2,1	40	2,2	25	4,8	15	2,1	31	2,2	36				
Racisme	0,1	86	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,1	75	0,2	85	0,7	76	0,3	76	0,4	77	0,2	90	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,3	88				
Sexting	1,8	46	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,9	55	0,8	71	1,5	49	0,6	72	1,1	59	0,0	56	1,0	39	2,1	31	0,9	64				
Vie sociale	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,0	97	0,0	88	0,0	96	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	98				

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 5204 appels - 2018

	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	1,9	45	3,8	13	0,0	23	5,6	10	3,2	20	4,0	18	12,4	3	18,3	3	28,2	1	9,8	4	12,7	4	4,3	11	1,9	29	6,4	13	11,0	6						
Propos / Question sur la sexualité	0,4	79	5,7	8	0,0	23	0,0	31	2,2	23	4,3	16	5,4	13	7,4	9	3,2	25	6,4	10	2,4	37	14,0	2	4,8	15	4,3	18	4,4	15						
Grossesse	0,4	79	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,1	75	3,3	21	5,8	13	4,1	18	2,3	29	3,1	30	0,0	56	1,9	29	8,5	10	2,7	29						
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	82	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,1	75	2,6	25	3,1	28	1,5	49	1,9	33	1,4	48	3,2	17	1,9	29	2,1	31	1,7	45						
Orientation sexuelle	0,5	75	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,1	75	2,4	28	2,9	31	1,5	49	2,2	31	1,2	57	3,2	17	1,9	29	0,0	53	1,7	47						
Violence physique	0,1	86	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,2	85	0,6	78	0,9	62	0,1	89	0,5	77	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,3	86						
Violence sexuelle	0,2	82	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,1	75	0,5	71	1,3	52	1,5	49	0,3	80	1,0	65	1,1	37	1,0	39	0,0	53	0,7	72						
Violence psychologique	0,2	82	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,6	69	0,7	73	1,8	43	0,1	89	0,9	68	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,5	78						
Acteur	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,1	91	0,0	88	0,0	91	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	95						
Témoin	0,1	86	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,2	88	0,0	88	0,0	91	0,1	93	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,1	93						
Victime	0,1	86	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,8	58	1,4	50	2,6	30	0,2	86	1,3	51	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,8	66						
Vie affective et sexuelle	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,0	97	0,0	88	0,0	96	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	98						
Questions existentielles																																				
Emotions / Sentiments	16,9	5	22,6	1	0,0	23	5,6	10	13,4	3	10,5	4	11,7	4	14,5	5	24,0	2	9,1	6	18,7	2	2,2	25	9,6	6	14,9	3	14,0	2						
Solitude	0,9	59	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,9	42	0,5	71	1,7	43	2,3	33	0,9	56	1,2	55	0,0	56	0,0	61	0,0	53	1,0	61						
Deuil	0,8	61	1,9	20	0,0	23	5,6	10	1,1	29	2,1	29	1,4	45	1,3	52	3,2	25	1,3	46	1,7	45	0,0	56	1,0	39	2,1	31	1,5	49						
Tentative de suicide	1,6	49	3,8	13	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,4	58	1,6	39	1,8	42	2,6	30	0,8	64	2,1	38	0,0	56	1,0	39	0,0	53	1,5	49						
Pensées / Comportements suicidaire	3,5	27	13,2	3	0,0	23	5,6	10	0,0	65	1,3	36	4,1	17	5,7	14	7,6	8	2,9	25	5,1	15	2,2	25	3,8	17	6,4	13	4,1	19						
Automutilation	2,8	35	0,0	36	5,9	9	0,0	31	0,5	40	1,0	40	3,4	20	3,4	19	3,5	22	0,9	58	4,3	17	2,2	25	2,9	22	4,3	18	2,8	26						
Fugue	1,7	47	0,0	36	17,6	4	0,0	31	0,5	40	0,8	44	1,6	41	1,3	52	0,6	67	1,3	44	1,3	52	2,2	25	1,9	29	0,0	53	1,3	55						
Estime de soi	2,5	38	0,0	36	0,0	23	0,0	31	1,1	29	1,7	30	1,0	50	2,6	35	4,1	18	1,2	48	2,6	35	0,0	56	2,9	22	0,0	53	1,9	41						
Philosophie / Spiritualité	0,5	75	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,6	47	0,4	74	0,8	71	1,8	43	0,5	73	0,7	69	1,1	37	0,0	61	0,0	53	0,6	74						
Approche existentielle	0,1	86	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,1	91	0,0	88	0,0	91	0,0	94	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	94						

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 5204 appels - 2018

	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 scolaire																																
Difficultés scolaires	3,2	32	0,0	36	0,0	23	11,1	4	3,2	20	4,4	14	5,6	12	4,4	16	2,6	30	4,8	14	4,1	18	1,1	37	1,9	29	2,1	31	4,3	17		
Décrochage scolaire / absentéisme	3,1	33	0,0	36	0,0	23	5,6	10	0,0	65	0,5	52	1,3	47	2,7	33	1,8	43	1,8	38	1,9	43	1,1	37	1,9	29	0,0	53	1,8	43		
Difficulté d'orientation	0,8	61	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,4	58	1,7	37	3,3	21	2,9	27	2,2	31	1,4	48	1,1	37	1,0	39	0,0	53	1,7	44		
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,6	71	0,0	36	0,0	23	5,6	10	2,2	23	2,8	25	1,8	36	0,9	64	0,3	76	1,6	41	1,4	48	1,1	37	0,0	61	0,0	53	1,4	53		
Relation avec les pairs	7,7	10	0,0	36	0,0	23	22,2	2	17,2	2	20,7	1	14,3	2	6,9	11	2,1	38	11,0	3	11,2	6	9,7	6	24,0	1	10,6	7	11,3	5		
Relation avec le personnel scolaire	5,7	16	0,0	36	0,0	23	5,6	10	3,8	18	3,5	20	2,8	24	2,4	36	3,5	22	3,5	19	3,4	22	4,3	11	1,9	29	0,0	53	3,4	20		
Violence physique	4,5	21	0,0	36	0,0	23	0,0	31	6,5	10	6,3	10	5,4	13	1,7	43	0,3	76	4,3	17	3,8	19	6,5	7	6,7	12	2,1	31	4,1	18		
Violence verbale	5,2	17	0,0	36	0,0	23	5,6	10	4,3	16	9,5	5	8,5	11	3,1	26	2,3	33	5,6	12	6,4	14	3,2	17	10,6	5	4,3	18	6,1	13		
Violence sexuelle	0,7	67	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,4	58	0,4	76	0,1	91	0,6	67	0,3	80	0,5	77	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,4	84		
Harcèlement	9,3	9	1,9	20	29,4	1	5,6	10	6,5	10	11,3	3	8,9	9	3,6	18	2,3	33	6,3	11	8,4	10	4,3	11	11,5	4	2,1	31	7,5	9		
Racket	0,6	71	0,0	36	5,9	9	5,6	10	0,5	40	2,2	27	1,7	37	0,4	82	0,3	76	1,7	39	0,6	74	1,1	37	2,9	22	2,1	31	1,1	58		
Racisme	0,1	86	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,1	75	0,4	76	0,1	91	0,0	88	0,3	83	0,1	92	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,2	91		
Vie scolaire	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,0	97	0,0	88	0,0	96	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	98		

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N = 5204 appels - 2018

	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	%	Rg		
Assuétudes																																				
De l'appelant	1,0	57	3,8	13	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,5	52	2,2	32	4,2	17	5,0	15	3,4	20	1,2	55	5,4	8	2,9	22	2,1	31	2,3	33						
D'un enfant	2,5	38	1,9	20	0,0	23	0,0	31	1,1	29	0,3	66	0,9	55	0,9	64	1,2	58	1,2	49	1,1	61	1,1	37	1,0	39	2,1	31	1,1	58						
D'un parent	3,4	28	1,9	20	5,9	9	0,0	31	1,1	29	1,2	38	2,5	26	2,7	33	1,8	43	1,8	37	3,2	29	1,1	37	1,0	39	4,3	18	2,5	30						
Alcool	3,6	25	5,7	8	0,0	23	0,0	31	1,1	29	1,2	38	2,3	30	3,4	19	5,0	15	2,3	27	3,3	26	2,2	25	1,0	39	4,3	18	2,8	23						
Tabac	0,2	82	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,3	66	1,1	48	0,9	64	0,6	67	1,1	52	0,3	83	0,0	56	1,0	39	2,1	31	0,7	69						
Marijuana / Hachich	2,0	42	0,0	36	5,9	9	0,0	31	1,1	29	0,6	47	1,5	42	3,3	21	2,9	27	2,5	26	0,1	91	4,3	11	2,9	22	2,1	31	2,0	39						
Héroïne	0,6	71	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,1	89	0,3	85	0,6	67	0,3	83	0,3	83	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,3	86						
Stimulants	0,8	61	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,4	76	0,5	79	1,2	58	0,5	75	0,5	76	1,1	37	0,0	61	0,0	53	0,5	82						
Médicaments	0,5	75	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,3	82	0,2	88	0,6	67	0,0	96	0,4	81	0,0	56	1,0	39	0,0	53	0,2	90						
Autres (Jeux vidéo, ...)	0,8	61	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,1	75	0,7	60	0,4	82	0,3	76	0,7	70	0,3	83	1,1	37	0,0	61	2,1	31	0,5	78						
Assuétudes	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,1	91	0,0	88	0,0	91	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	95						
Santé																																				
De l'appelant	4,6	20	15,1	2	0,0	23	0,0	31	4,3	16	4,7	13	4,0	18	8,5	7	18,5	4	4,7	15	8,1	11	2,2	25	3,8	17	2,1	31	6,3	12						
D'un enfant	7,7	10	0,0	36	0,0	23	0,0	31	3,2	20	0,6	47	0,4	76	1,6	47	1,8	43	1,5	42	3,0	33	0,0	56	0,0	61	4,3	18	2,2	34						
D'un parent	2,8	35	0,0	36	5,9	9	0,0	31	1,1	29	0,8	44	0,8	58	2,4	36	2,1	38	1,1	55	2,1	38	0,0	56	1,0	39	2,1	31	1,6	48						
Stress	0,7	67	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,8	44	0,2	85	1,0	63	1,5	49	0,3	83	1,0	63	0,0	56	1,0	39	0,0	53	0,7	72						
Dépression	3,4	28	1,9	20	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,3	66	0,7	60	2,3	38	2,9	27	0,8	68	2,5	36	0,0	56	1,0	39	2,1	31	1,7	45						
Anxiété, Angoisse	2,5	38	3,8	13	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,5	52	0,9	53	3,3	21	5,0	15	0,8	64	3,1	31	0,0	56	1,0	39	4,3	18	2,0	40						
Autres troubles psychiques	3,3	31	9,4	6	5,9	9	0,0	31	0,5	40	0,3	66	0,7	60	2,9	31	7,9	7	1,4	43	3,1	31	0,0	56	0,0	61	4,3	18	2,2	34						
Handicap	0,9	59	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,4	58	0,3	82	0,9	64	2,3	33	0,7	70	0,7	69	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,7	69						
Santé physique	4,8	19	0,0	36	0,0	23	0,0	31	5,4	15	3,1	22	2,0	34	3,1	28	6,7	10	3,0	23	3,7	20	2,2	25	1,9	29	0,0	53	3,3	21						
Puberté	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	1,4	34	0,6	66	0,2	86	0,3	76	0,4	76	0,6	74	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,5	83						
Troubles du comportement alimentaire	0,8	61	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,1	75	0,7	60	0,9	64	0,3	76	0,1	88	1,1	62	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,6	76						
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	54	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,3	66	0,1	88	0,1	91	0,0	88	0,2	87	0,4	80	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,3	85						
Troubles du développement	0,8	61	3,8	13	0,0	23	0,0	31	0,5	40	0,3	66	0,1	89	0,0	97	0,0	88	0,3	80	0,3	88	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,3	88						
Santé	0,0	93	0,0	36	0,0	23	0,0	31	0,0	65	0,0	84	0,0	93	0,0	97	0,0	88	0,0	96	0,0	95	0,0	56	0,0	61	0,0	53	0,0	98						
Nombre d'appels	960		53		17		18		186		772		1596		1208		341		2258		2702		93		104		47		5204							

Au cours de l'année 2018, les appelants qui ont contacté le 103 ont abordé de nombreuses thématiques. Ainsi, nous pouvons constater que, parmi cet ensemble, certaines sont plus fréquemment évoquées et ce quel que soit l'âge et le sexe des appelants.

Voici par ordre décroissant les 10 thématiques les plus abordées par les appelants du 103 :

- La relation parent-enfant (27,2% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (14,0% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (12,0% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (11,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (11,3% des appels) ;
- La relation amoureuse (11,0% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (9,4% des appels) ;
- La maltraitance physique (8,7% des appels) ;
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (7,5% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (7,0% des appels).

En examinant ce premier classement, nous pouvons constater que les 10 thématiques les plus souvent abordées sur notre ligne d'écoute sont les mêmes que l'année passée.

Les seuls changements se situent au niveau de l'ordre de classement. L'item concernant le conflit au sein de la vie familiale du jeune fait à présent partie des trois thématiques les plus souvent évoquées.

Nous pourrions examiner plus en détails certains sujets (la maltraitance, le harcèlement, les émotions/sentiments et les relations amoureuses chez les jeunes) dans la partie sur les thématiques d'attention de ce rapport d'activité.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord, nous pouvons nous pencher sur les thématiques les plus abordées par les enfants lorsqu'ils nous contactent.

Comme nous l'avons évoqué dans le point précédent, c'est le sujet de la relation entre le parent et l'enfant qui est généralement le plus souvent abordé. À la fois pour les 7-9 ans (18,8% des appels), les 13-15 ans (22,0% des appels), et les 16-18 ans (28,2% des appels).

Pour les enfants de moins de 7 ans, ce sujet revient dans 11,1% des appels et le sujet qu'ils abordent le plus souvent est celui du conflit au sein de la vie familiale (27,8% des appels).

Pour les enfants de 10-12 ans, le sujet de la relation parent-enfant revient dans 18,8% des appels et pour les 19 ans et plus il correspond à 22,9% des appels.

« On se dispute toujours avec ma grande sœur... j'en ai marre. Je ne comprends pas pourquoi elle est toujours fâchée sur moi. »

« Je n'aime pas voir mes parents se disputer ! Qu'est-ce que je pourrais faire pour que ça n'arrive plus ? »

Le sujet qui est le plus souvent abordé par les jeunes adultes (19 ans et plus) est celui de la relation amoureuse. Il correspond à 28,2% des appels. En observant ce tableau, nous pouvons voir que c'est un sujet qui touche plus les adolescents. En effet, il représente 12,4% des appels des 13-15 ans et 18,3% des appels des 16-18 ans.

Par contre, nous pouvons voir que, pour les enfants de 10-12 ans, c'est le sujet des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui occupe le plus leurs appels au sein de notre ligne d'écoute (20,7% des appels). C'est un sujet qui est également beaucoup plus présent chez les enfants et les jeunes ados. En effet, il représente 22,2% des appels pour les moins de 7 ans, 17,2% des appels pour les 7-9 ans et 14,3% des appels des 13-15 ans. Par contre, pour les plus âgés, il ne représente qu'un faible taux d'appels, 6,9% des appels pour les 16-18 ans et 2,1% des appels des 19 ans et plus.

« Je me suis disputée avec ma meilleure amie. Depuis elle ne veut plus me parler. J'aimerais me réconcilier avec, mais je ne sais pas comment faire. Quand j'en ai parlé à mes parents, ils m'ont dit que ça allait passer... Vous pensez que c'est vrai ? Comment je pourrais faire pour qu'on redevienne amie ? »

Comme nous venons de le voir, certaines thématiques sont nettement plus abordées par certaines tranches d'âges que par d'autres.

C'est le cas du harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire. Pour les enfants de 10-12 ans, c'est la troisième thématique qu'ils abordent le plus souvent (11,3% des appels). Comme pour le sujet précédent, nous pouvons remarquer que ce sont les jeunes appelants qui nous parlent le plus de ce problème. Pour les moins de 7 ans, cela représente 5,6% des appels, les 7-9 ans, 6,5% des appels et les 13-15 ans, 8,9% des appels.

En ce qui concerne l'environnement scolaire de l'enfant, nous pouvons voir que le sujet des difficultés scolaires est un sujet particulièrement abordé par les enfants de moins de 7 ans.

« Je stresse à cause des examens, je n'arrive plus à me concentrer. J'ai tellement peur de rater mes examens. »

« Comment faire pour tout étudier ? Je commence le CE1D la semaine prochaine ? »

Nous pouvons remarquer, comme l'année précédente, que le sujet de la relation avec la fratrie est beaucoup plus souvent abordé par les jeunes appelants. Il représente 16,7% des appels des moins de 7 ans et 13,4% des appels de 7-9 ans.

Une autre thématique qui est souvent évoquée par ces appelants est celle du divorce/séparation. Il représente 5,6% des appels des moins de 7 ans et 7% des appels de 7-9 ans.

Nous pouvons également remarquer que le sujet des pensées et comportements suicidaires est plus souvent évoqué par les jeunes de 19 ans et plus (7,6% des appels).

Le sujet des propos/questions relatifs à la sexualité est plus abordé par les 16-18 ans (7,4% des appels).

Un autre sujet qui est plus souvent abordé par les 16-18 ans, avec nos écoutants, est la santé de l'appelant. Il représente 8,5% des appels des 16-18 ans et 18,5% des appels des 19 ans et plus.

Une chose remarquée par les écoutants est la nette augmentation des appels où l'appelant nous explique qu'il s'ennuie. Le nombre d'appels à ce sujet a plus que doublé. Il est particulièrement évoqué par les 7-9 ans (9,7% des appels en 2018 contre 2,8% en 2017), les 10-12 ans (6,5% des appels en 2018 contre 1,4% en 2017), les 13-15 ans (3,2% en 2018 contre 1,4% en 2017).

« Je ne sais pas quoi faire Madame, je m'ennuie... vous n'auriez pas des idées ? »

En ce qui concerne la catégorie d'âge qui nous contacte le plus, les 13-15 ans, les thématiques les plus souvent abordées sont par ordre décroissant ; la relation parent-enfant (22,0% des appels), la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,3% des appels), la relation amoureuse (12,4% des appels), les émotions/sentiments (11,7% des appels), la maltraitance sur enfant (11,5% des appels), le conflit au sein de la vie familiale du jeune (9,8% des appels), la maltraitance physique (9,2% des appels), la maltraitance venant d'un parent (9,0% des appels), le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire du jeune (8,9% des appels) et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (8,8% des appels).

Les appels émanant des adultes

Lorsque l'appelant est un adulte qui nous contacte pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s), ou en présence d'un ou de plusieurs enfant(s), nous constatons que c'est la thématique de la relation entre le parent et l'enfant, qui est le plus souvent évoquée avec nos écoutants. En effet, cela représente 44,2% des appels, contre 23,5% des appels venant de professionnels et 11,3% des appels venant d'adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes.

Comme l'année passée, c'est la problématique du harcèlement scolaire qui est le sujet le plus souvent évoqué par les professionnels qui nous appellent.

En ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes, c'est le thème des émotions/sentiments qui est le plus souvent abordé au sein du 103.

Nous pouvons remarquer que la maltraitance vécue par l'enfant est évoquée par des professionnels dans 23,5% des appels. Ces appelants abordent la fugue dans 17,6% des appels et le harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune dans 11,8% des appels.

Voici les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent notre service en présence d'un ou de plusieurs enfant(s) ou qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s) :

- La relation parent-enfant (44,2% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (21,4% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (20,1% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (17,8% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (16,9% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (15,5% des appels) ;
- La maltraitance physique (12,8% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (12,6% des appels) ;
- Le harcèlement vécu dans la vie scolaire de l'enfant (9,3% des appels),
- La santé d'un enfant (7,7% des appels).

« Une maman nous appelle en pleurs pour parler de son fils de 15 ans. Il a changé de comportement depuis plusieurs semaines. Il ne lui parle plus. Soit il est dehors (sans qu'elle sache où, il refuse de lui dire), soit il s'enferme dans sa chambre. Il n'était pas du tout comme ça avant. Cela fait plus d'une semaine qu'il refuse d'aller à l'école. Aujourd'hui, elle a essayé de le forcer. Ils ont fini par se disputer et son fils l'a tabassée. Elle ne sait plus bouger sa main gauche et est blessée au niveau du ventre et du visage. Elle est complètement perdue et ne sait pas quoi faire. »

« Une maman de deux enfants (7 et 10 ans) nous contacte. Elle est séparée du papa depuis 3 ans. La séparation s'est bien passée et les parents ont gardé de bons rapports. Depuis que la nouvelle compagne du papa a emménagé, les enfants ne veulent plus aller chez le papa. Ils expliquent que la compagne du papa est méchante. Elle leur crie tout le temps dessus et leur demande qu'ils restent dans leur chambre. Elle leur a dit que leur papa allait les oublier quand ils auraient leur nouvel enfant. Le papa ne semble pas réagir face au comportement de la compagne. La maman ne sait pas quoi faire. Elle nous demande comment elle doit réagir et comment parler au papa. Elle a peur que ses enfants ne veuillent plus voir leur père. Elle nous explique avoir grandi sans père et qu'elle ne veut pas que ça arrive à ses enfants. »

Les appels en fonction du sexe des appelants

En ce qui concerne l'appelant qui nous contacte seul, nous pouvons observer que c'est la thématique de la relation entre le parent et l'enfant qui est la plus souvent évoquée. Que l'appel vienne d'une fille (32,7% des appels) ou d'un garçon (22,0% des appels).

Pour les appelants qui nous appellent à plusieurs, cette thématique représente 15,4% des appels venant de groupes de filles, 10,8% des appels venant de groupes de garçons et 21,3% des appels venant de groupes mixtes. Pour les groupes de filles, c'est le sujet des relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui occupe principalement leurs appels (24,0% des appels). Pour les groupes de garçons, c'est le sujet de l'ennui qui revient le plus (18,3% des appels).

Si nous regardons ces tableaux en fonction du genre des appelants, nous pouvons voir que certains types de sujet sont plus souvent abordés que d'autres.

Par exemple, nous pouvons voir que les groupes mixtes abordent plus le sujet des relations avec la fratrie que les autres appelants. En effet, cela représente 12,8% de leurs appels.

En ce qui concerne les groupes d'appelants, nous pouvons voir que le sujet de l'ennui et des loisirs sont des sujets fréquemment évoqués et cela l'est nettement moins pour les appelants qui nous contactent seuls. Au niveau de l'ennui, nous voyons qu'il est évoqué dans 18,3% des appels de groupes de garçons, 12,5% des appels de groupes de filles et 12,8% des appels de groupes mixtes. Pour les loisirs, le sujet représente 12,9% des appels de groupes de garçons, 8,7% des appels de groupes de filles et 17,0% des appels de groupes mixtes.

Comme l'année précédente, les filles qui nous appellent abordent plus souvent le sujet de la séparation et du divorce avec nos écoutants (8,8% des appels). Une autre particularité venant des appels de filles concerne le sujet des émotions/sentiments. Pour les filles qui nous appellent seules, les groupes de filles et les groupes mixtes, cela représente respectivement 18,7%, 9,6% et 14,9% des appels, contre 9,1% des appels pour les garçons seuls et 2,2% des appels pour les groupes de garçons.

Nous pouvons également voir que les groupes de filles nous appellent plus que les autres catégories pour parler de la violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (10,6% des appels) et du harcèlement dans le cadre de la vie scolaire du jeune (11,5% des appels).

Une particularité des garçons qui nous appellent seuls et des groupes de garçons concerne le sujet des propos/questions sur la sexualité. En effet, cela représente 6,4% des appels pour les premiers et 14,0% des appels pour les seconds. Les sujets des assuétudes de l'appelant et du statut d'auteur d'un délit représentent 5,4% des appels venant des groupes de garçons.

« Mon copain n'ose pas vous poser la question, mais il est à côté de moi. Sa copine ne veut pas faire l'amour avec lui. Vous lui conseillez quoi ? »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques les plus souvent abordées chez les garçons :

- La relation parent-enfant (22,0% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (11,6% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (11,0% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune et la relation amoureuse (9,8% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (9,1% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (9,0% des appels) ;
- La maltraitance physique (8,6% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (7,2% des appels) ;
- Les propos/questions sur la sexualité (6,4% des appels).

« Un jeune garçon de 17 ans nous appelle. Il nous explique avoir quitté le domicile de son père après une énième dispute. Quand il était plus jeune, son père le frappait mais, maintenant, il a peur qu'il réplique donc il l'humilie et l'insulte. Le jeune en a eu marre. Il est parti car il avait peur de devenir violent avec son père. Ses parents sont séparés et il ne voit plus sa mère que tous les 15 jours. Il ne sait pas où aller. En semaine, il est à l'internat et il ne connaît personne dans la région où habite son père. Il a l'impression d'être seul contre le reste du monde et n'en peut plus de devoir tenir bon. »

Voici (par ordre décroissant) les thématiques les plus souvent abordées chez les filles :

- La relation parent-enfant (32,7% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (18,7% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (14,4% des appels) ;
- La relation amoureuse (12,7% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (12,4% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (11,2% des appels) ;
- La maltraitance d'un parent (10,1% des appels) ;
- La maltraitance physique (9,1% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (8,8% des appels) ;
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire du jeune (8,4% des appels).

« Une jeune fille nous appelle car elle a eu une grosse dispute avec ses parents. Ils n'acceptent pas qu'à 16 ans elle préfère passer du temps avec son petit copain. À l'école, ça ne se passe pas bien non plus. Elle s'est disputée avec ses copines il y a plusieurs mois et depuis elles ne se parlent plus. La jeune fille explique qu'il n'y a que son copain qui la comprend. Elle est contente qu'il soit dans sa vie, car elle a l'impression que tout le monde la rejette. »

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

- L'ennui (18,3% des appels) ;
- Les propos/questions sur la sexualité (14,0% des appels) ;
- Les loisirs (12,9% des appels) ;
- La relation parent-enfant et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (10,8% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (9,7% des appels) ;
- La violence physique dans le cadre de la vie scolaire (6,5% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant dans le cadre de la vie familiale, le fait d'être auteur d'un délit et les assuétudes de l'appelant (5,4% des appels).

« Un groupe de garçons nous appelle. Le premier commence par nous expliquer qu'il ne sait pas comment faire l'amour et il nous demande de lui expliquer comment faire. L'écoutant entend ses copains rire derrière l'appelant. Elle lui demande pourquoi il souhaite parler d'un sujet si privé avec ses copains qui rigolent derrière. Le jeune commence à dire qu'il n'y a personne avec lui, mais finit par expliquer à l'écoutant qu'ils s'ennuyaient. C'est le début du week-end et ils ne savent pas quoi faire. Le groupe finit en ayant une discussion avec l'écoutant sur leurs loisirs et sur ce qu'ils aimeraient faire dans la vie. »

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (24,0% des appels) ;
- La relation parent-enfant (15,4% des appels) ;
- L'ennui (12,5% des appels) ;
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (11,5% des appels) ;
- La violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (10,6% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale, les émotions/sentiments (9,6% des appels) ;
- Les loisirs (8,7% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune, la maltraitance sur enfant et la maltraitance venant d'un parent (7,7% des appels).

« Deux adolescentes de 14 ans nous appellent. Ce midi, elles ont vu une fille de l'école se faire insulter et jeter par terre par un groupe de "grands". Elles sont intervenues et se sont interposées entre la jeune fille et le groupe qui la violentait. Le groupe a fini par laisser la jeune fille tranquille. En quittant l'école, le groupe est venu menacer les deux adolescentes. Celui qui semble être le chef leur a dit qu'elles allaient le payer le lendemain. Les deux jeunes filles ont très peur. Elles ne savent pas quoi faire et ne veulent pas en parler aux parents. Elles disent que ça va empirer les choses, elles voudraient régler ça, sans inclure des adultes. »

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

- La relation parent-enfant (21,3% des appels) ;
- Les loisirs (17,0% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (14,9% des appels) ;
- La relation avec la fratrie, la maltraitance sur enfant et l'ennui (12,8% des appels) ;
- La maltraitance physique, la maltraitance psychologique et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (10,6% des appels) ;
- La négligence, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale et la grossesse (8,5% des appels).

« Une fratrie nous appelle. C'est les grandes vacances et ils ont chaud, ils ne savent plus quoi faire pour s'occuper. Leurs parents travaillent tous les deux et c'est la plus âgée (15 ans) qui s'occupe de son frère et de sa sœur. Ils ne font pas de stage cet été. Ils aimeraient avoir des idées d'activités à faire. »

6.2.2 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 = 5204 appels - 2018

	Intervention	Orientation
Parents	3,3	10,4
Personne ressource	1,4	5,9
Référent institution / Ecole	3,6	6,3
Médecin, Hôpital	2,2	3,4
C.P.M.S.	3,1	5,7
Centre de santé mentale	2,4	2,2
Paramédical	0,5	0,6
Planning familial	0,3	4,0
AMO	0,4	2,2
S.D.J., Info-Jeunes	0,2	3,6
ASBL Assuétudes	0,0	0,2
Maison d'accueil	0,0	0,1
Numéros gratuits	0,3	4,8
SAJ	3,5	3,6
SPJ, Juge de la jeunesse	2,3	1,1
Equipe SOS-enfants	0,4	0,7
Acteur juridique	1,7	1,7
DGDE	0,1	0,2
Procureur du Roi	0,3	0,1
Numéro d'urgence	3,1	8,0
CPAS	0,1	0,7
SAV	0,5	0,9
Site Internet	0,0	0,7
Autres	0,3	2,7

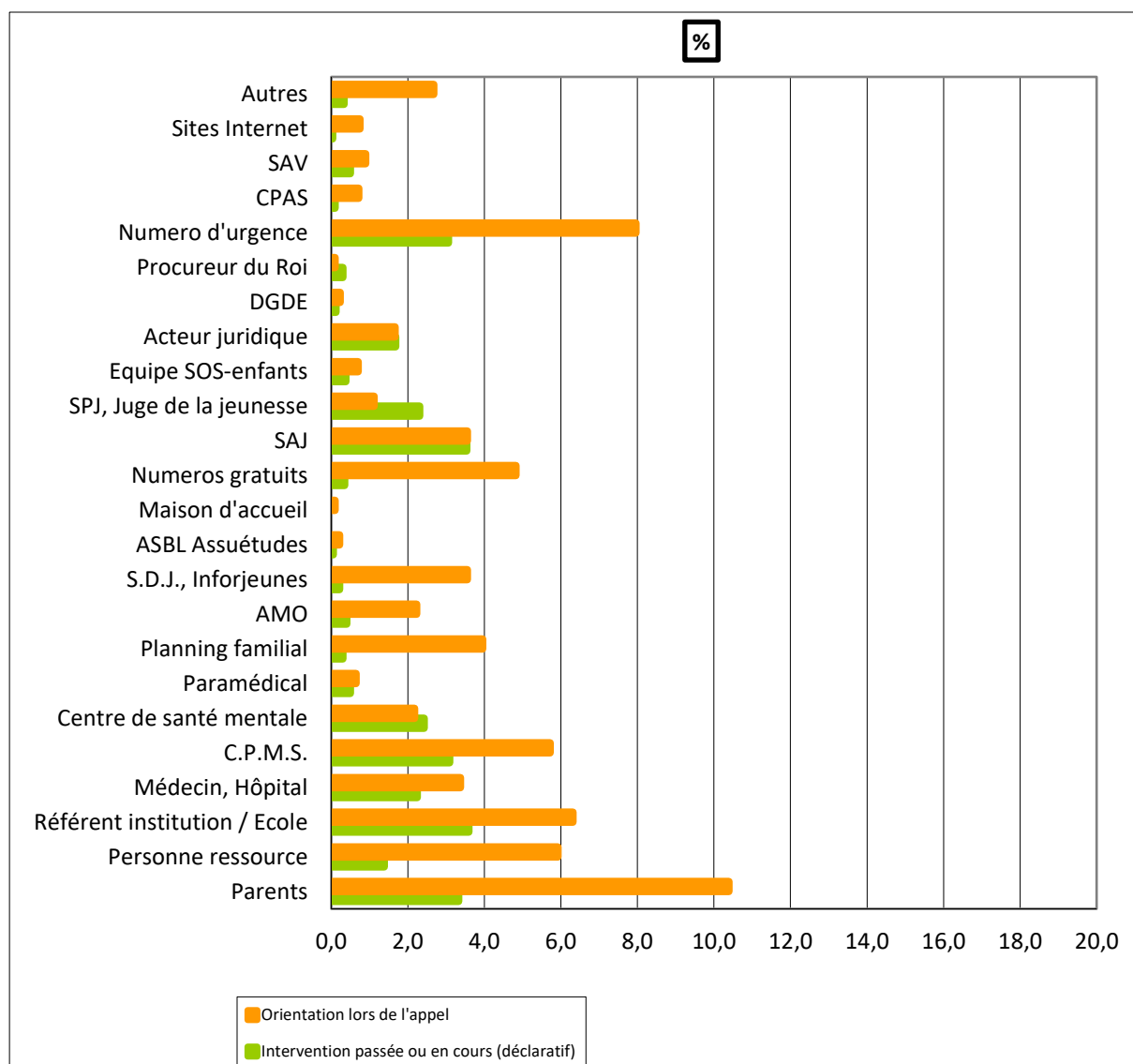
Ce tableau représente la répartition (en pourcentage) des tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant (déclaratif) et des tiers vers lesquels nous proposons une orientation. Ces informations ont été fournies par l'appelant.

Dans un premier temps, nous pouvons remarquer qu'il y a nettement moins de tiers intervenus dans la situation, que de tiers vers lesquels nous orientons. Les tiers classés dans la catégorie "autres" seront détaillés dans le tableau 18.

Parmi les tiers déclarés comme intervenus ou en cours d'intervention, les plus fréquents sont par ordre décroissant : un référent de l'institution/de l'école (3,6% des appels), le SAJ (3,5% des appels), les parents (3,3% des appels), le C.P.M.S. (3,1% des appels), ainsi que les numéros d'urgence (3,1% des appels), le centre de santé mentale (2,4% des appels), le médecin/hôpital (2,2% des appels), le SPJ/Juge de la jeunesse (2,1% des appels), un acteur juridique (1,7% des appels) et une personne ressource (1,4% des appels).

Les écoutants du 103 orientent majoritairement les appelants vers les parents (10,4% des appels), les numéros d'urgence (8% des appels), un référent de l'institution/de l'école (6,3% des appels), une personne ressource (5,9% des appels), le C.P.M.S. (5,7% des appels), les numéros gratuits (4,8% des appels), le planning familial (4% des appels), le SDJ/Infor-Jeunes (3,6% des appels), le SAJ (3,6% des appels), un médecin/hôpital (3,4% des appels) et vers des tiers "autres" dans 2,7% 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 = 5204 appels - 2018



Cette figure nous montre sous la forme d'un graphique les informations récoltées dans le tableau précédent.

**Tableau 17 : Répartition (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel
N = 762 appels - 2018**

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	4,6	13,0
Personne ressource	2,5	12,8
Référent institution / Ecole	4,0	8,6
Médecin, Hôpital	5,4	5,3
C.P.M.S.	9,5	18,7
Centre de santé mentale	5,3	4,6
Paramédical	1,6	1,4
Planning familial	0,9	6,1
AMO	2,5	8,6
S.D.J., Infor-Jeunes	0,9	13,3
ASBL Assuétudes	0,0	0,0
Maison d'accueil	0,0	0,0
Numéros gratuits	1,1	10,2
SAJ	15,4	22,8
SPJ, Juge de la jeunesse	10,3	5,4
Equipe SOS-enfants	3,3	6,1
Acteur juridique	8,6	7,4
DGDE	0,7	0,4
Procureur du Roi	1,4	0,7
Numéros d'urgence	15,2	28,2
CPAS	1,2	2,8
SAV	0,7	2,3
Sites Internet	0,0	0,2
Autres	1,4	3,2

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur les tiers/services intervenus dans le passé ou en cours d'intervention, mais aussi sur les orientations proposées pour les situations où l'appelant aborde le sujet de la maltraitance avec les écoutants du 103.

Les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus souvent mentionnés sont par ordre décroissant : le SAJ (15,4% des appels), les numéros d'urgence (15,2% des appels), le SPJ/juge de la jeunesse (10,3 % des appels), le C.P.M.S. (9,5% des appels) et un acteur juridique (8,6% des appels).

Au cours des appels où une situation de maltraitance est évoquée, les écoutants du 103 proposent à l'appelant une série de tiers vers lesquels il peut s'orienter. Les tiers les plus fréquents sont (par ordre décroissant) : les numéros d'urgence (28,2% des appels), le SAJ (22,8% des appels), le C.P.M.S. (18,7% des appels), le SDJ/Infor-Jeunes (13,3% des appels), les parents (13% des appels), une personne ressource (12,8% des appels), les numéros gratuits (10,2% des appels), un référent de l'institution/école (8,6% des appels), un AMO (8,6% des appels), un acteur juridique (7,4% des appels), un planning familial (6,1% des appels), une équipe SOS-Enfants (6,1% des appels), le SPJ (5,4% des appels) et un médecin/hôpital (5,1% des appels).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2018

Autres	Nombre d'appels
1307	4
Abaka	4
Actiris	2
Afsca	1
Agence immobilière sociale	1
Agence interim	3
Agent de quartier	3
Aide familiale	3
Ambassade	2
Association Belge du Diabète	1
Bru-Stars	2
CAU	1
CEF	2
CEFA	1
COE	3
CPS	1
CRIC	2
Centre LGBT	4
Centre antipoison	1
Centre pour l'égalité des chances	1
Clinique du jeu	1
Commune	8
Consultation ONE	1
DUS	2
Détective privé	1
Éducateur de rue	1
Espace rencontre	1
Famifed	1
Genres Pluriels	1
Imaje	2
Infor-Famille	1
Inspection scolaire	4
Instagram	1
JAP	5
La mouette ASBL	1

MRAX	1
MYRIA	1
Maison de jeunes	1
Maison de justice	1
Mutuelle	1
Médiateur	6
Médiation scolaire	36
ONE	7
Passe muraille ASBL	1
Pharmacie	2
Pouvoir organisateur école	2
Prison	1
SAAE	1
SEGEC	1
SIEP	13
SNCB	1
SOS Papa ASBL	3
SOS Viol	2
SPRL parents conscients	1
STIB	1
Student at work	1
Taxi social	1
Tels Quels	1
UCL	1
UFAPEC	1
Un pass dans l'impasse	17

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

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les tiers compris dans la catégorie « autres ». Voici par ordre décroissant les tiers les plus souvent évoqués : la médiation scolaire (36 appels), Un Pass dans l'impasse (17 appels), le SIEP (13 appels) et la commune (8 appels).

6.3 LIEUX D'APPELS

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) - N = 679 appels - 2018

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	37
Province du Brabant Flamand	2
Province de Namur	81
Province de Flandre occidentale	0
Province de Flandre orientale	1
Province de Liège	159
Province du Limbourg	1
Province du Hainaut	160
Province d'Anvers	1
Province du Luxembourg	30
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	207

Ce tableau nous donne un aperçu de la localisation des appelants de la ligne Ecoute-Enfants. Néanmoins, il est important de souligner que l'information concernant le lieu n'est pas représentative de l'ensemble des appels reçus au 103 au cours de l'année 2018 car il n'a été déclaré qu'au cours de 679 appels.

Comme les années précédentes, la majorité des appels viennent de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale (207 appels), suivi de la province du Hainaut (160 appels), de la province de Liège (159 appels), de la province de Namur (81 appels), de la province du Brabant Wallon (37 appels) et de la province du Luxembourg (30 appels).

7 THÉMATIQUES D'ATTENTION

7.1 HARCÈLEMENT

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement - N = 504 appels - 2018

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	147	29,2
Vie scolaire	388	77,0
Total	504	100,0

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

En 2018, les écoutants du service Ecoute-Enfants ont reçu 504 appels au cours desquels l'appelant abordait le sujet du harcèlement. Nous pouvons remarquer que 29,2% de ces appels concernent le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie sociale. Mais la majorité des appels, 77%, concerne le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune.

Comme depuis plusieurs années, nous constatons une légère augmentation des appels dont le sujet est le harcèlement. Cette année, cela représente 7,3% des appels reçus, contre 6,4% en 2017, 5,5% en 2016, 4,9% en 2015 et 2,9% en 2014.

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune - 2018

	Harcèlement Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	2,1	25
Relation parent - enfants	10,6	5
Relation beau-parent - enfants	0,3	60
Relation grand-parent - enfants	0,8	40
Relation avec la famille élargie	0,5	50
Relation avec la fratrie	1,8	28
Relation dans le couple parental	0,8	40
Divorce / Séparation	2,3	23
Violences conjugales	0,5	50
Vie familiale	0,0	72
Maltraitance sur enfant	2,6	20
Maltraitance sur parent	0,0	72
Physique	1,3	32
Sexuelle	0,8	40
Psychologique	1,0	36
Du parent	2,1	25
Du beau-parent	0,0	72
De grand-parent	0,0	72
De famille élargie	0,3	60
De fratrie	0,0	72
Négligence	1,3	32
Vie sociale		
Ennui	0,0	72
Loisirs	0,3	60
Relation avec le personnel éducatif	0,3	60
Relation avec les pairs	3,1	17

Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,5	29
Maltraitance sur enfant physique	2,1	25
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,8	40
Maltraitance sur enfant psychologique	3,9	12
Harcèlement	8,0	6
Internet - GSM	5,2	11
Multiculturalité	0,0	72
Difficultés financières et matérielles	0,5	50
Détresse sociale	0,0	72
Auteur d'un délit	0,3	60
Violence / Acteur	0,0	72
Violence / Témoin	0,3	60
Violence / Victime	2,8	19
Racisme	0,0	72
Sexting	0,8	40
Vie sociale	0,0	72
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	1,5	29
Propos / Question sur la sexualité	0,5	50
Grossesse	0,0	72
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	72
Orientation sexuelle	0,8	40
Violence physique	0,3	60
Violence sexuelle	0,0	72
Violence psychologique	0,0	72
Acteur	0,3	60
Témoin	0,0	72
Victime	1,0	36
Vie affective et sexuelle	0,0	72
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	13,9	4
Solitude	1,3	32
Deuil	0,8	40
Tentative de suicide	3,4	14
Pensées / Comportements suicidaires	6,7	7
Automutilation	6,2	10
Fugue	0,3	60
Estime de soi	3,6	13
Philosophie / Spiritualité	0,5	50
Approche existentielle	0,0	72
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,6	20

Décrochage scolaire / absentéisme	3,4	14
Difficulté d'orientation	0,5	50
Difficulté d'intégration / Discrimination	3,1	17
Relation avec les pairs	39,7	1
Relation avec le personnel scolaire	6,7	7
Violence physique	27,3	3
Violence verbale	38,9	2
Violence sexuelle	1,0	36
Racket	6,7	7
Racisme	0,8	40
Vie scolaire	0,0	72
Assuétudes		
De l'appelant	0,3	60
D'un enfant	0,3	60
D'un parent	0,5	50
Alcool	1,0	36
Tabac	0,0	72
Marijuana / Hachich	0,0	72
Héroïne	0,0	72
Stimulants	0,0	72
Médicaments	0,0	72
Autres (Jeux vidéo, ...)	0,0	72
Assuétudes	0,0	72
Santé		
De l'appelant	2,6	20
D'un enfant	3,4	14
D'un parent	0,5	50
Stress	0,8	40
Dépression	1,3	32
Anxiété, Angoisse	1,5	29
Autres troubles psychiques	0,5	50
Handicap	0,3	60
Santé physique	2,3	23
Puberté	0,0	72
Troubles du comportement alimentaire	0,5	50
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,8	40
Troubles du développement	0,0	72
Santé	0,0	72
Nb d'appels	388	

Ce tableau nous renseigne sur les items associés, lorsque l'appelant aborde avec les écoutants le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie scolaire.

Voici par ordre décroissant les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement scolaire :

- Les relations avec les pairs au sein de la vie scolaire du jeune (39,7% des appels) ;
- La violence verbale (38,9% des appels) ;
- La violence physique (27,3% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (13,9% des appels) ;
- La relation entre le parent et l'enfant (10,6% des appels) ;
- Le harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune (8% des appels) ;
- Les pensées/comportements suicidaires, la relation avec le personnel scolaire et le racket (6,7% des appels) ;
- L'automutilation (6,2% des appels).

Comme nous pouvons nous en douter, le harcèlement vécu par le jeune affecte toutes les sphères de sa vie. Dans 39,7% des appels, l'appelant associe le harcèlement scolaire aux relations avec les pairs. Ce qui est logique car, dans la majorité des cas, le harcèlement est causé par ces mêmes pairs. Mais un élément que les écoutants ont perçu et qui est également souvent associé au harcèlement est la relation avec le personnel scolaire (6,7% des appels). Quand l'appelant évoque le personnel encadrant, nous remarquons malheureusement que, dans beaucoup de situations, il cautionne via ses actes le harcèlement. Soit en ne faisant rien, soit en prenant part au harcèlement ou bien en se révélant inefficace dans sa façon d'agir.

« Une maman nous explique être allée voir le directeur de l'école de son enfant pour trouver une solution au harcèlement subi. Le jeune s'automutile, commence à avoir de mauvais résultats scolaires et a fait une tentative de suicide. Le directeur lui a dit qu'il ne ferait rien et qu'il ne fallait surtout pas qu'elle ébruite l'affaire, car cela serait mauvais pour la réputation de l'école ! »

« La maman d'une jeune fille de 13 ans nous appelle. Elle revient des urgences pour la seconde fois de l'année. Sa fille a été tabassée par un groupe d'enfants. La jeune est dans un enseignant général, elle souffre d'un léger handicap psychologique, mais qui n'affecte en rien son intelligence. Son seul "tort", est qu'elle est très affectueuse avec les gens. Ce qui est très mal vécu par les enfants et le personnel enseignant. Quand la maman est allée voir le directeur pour tenter de trouver une solution, ce dernier lui a répondu "votre fille l'a cherché ! Si elle ne change pas, ne soyez pas étonnée que ça continue. »

La forme de harcèlement la plus fréquemment rapportée est, comme les années précédentes, la violence verbale (38,9% des appels). Elle peut se manifester de nombreuses manières. Soit en étant directe via des insultes, des moqueries, de l'humiliation, du chantage, des menaces. Soit de façon moins directe et beaucoup plus subtile, comme via des remarques qui semblent anodines pour les personnes extérieures à la relation entre l'auteur et la victime du harcèlement. Le harceleur va par exemple faire de petites réflexions sur un sujet qui complexe ou fait souffrir sa victime. Mais comme ça n'est pas ciblé directement sur la victime, les "témoins" ne réalisent pas ce qui se passe.

La violence physique représente 27,3% des appels. La violence sexuelle représente 1% des appels reçus.

Le harcèlement a un impact énorme sur le bien-être du jeune. C'est la raison pour laquelle le sujet des émotions/sentiments est associé dans 13,9% des appels. Les pensées et comportements suicidaires sont associés au harcèlement dans 6,7% des appels. L'automutilation et la tentative de suicide sont associées à cette problématique dans 6,2% et 3,4% des appels.

Lorsque l'enfant vit du harcèlement à l'école, nous remarquons que dans 8% des appels, il vit également du harcèlement en dehors de l'école. Cela peut se manifester dans la rue, dans les transports en commun, mais également via les réseaux sociaux.

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune - 2018

	Harcèlement Vie Sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	4,1	16
Relation parent - enfants	7,5	11
Relation beau-parent - enfants	3,4	18
Relation grand-parent - enfants	0,7	43
Relation avec la famille élargie	0,0	61
Relation avec la fratrie	1,4	30
Relation dans le couple parental	0,0	61
Divorce / Séparation	0,7	43
Violences conjugales	0,7	43
Vie familiale	0,0	61
Maltraitance sur enfant	1,4	30
Maltraitance sur parent	0,0	61
Physique	1,4	30
Sexuelle	0,0	61
Psychologique	0,0	61
Du parent	1,4	30
Du beau-parent	0,0	61
De grand-parent	0,0	61
De famille élargie	0,0	61
De fratrie	0,0	61
Négligence	1,4	30
Vie sociale		
Ennui	0,0	61
Loisirs	0,7	43

Relation avec le personnel éducatif	2,7	21
Relation avec les pairs	21,1	2
Relation avec un (ou des) adulte(s)	7,5	11
Maltraitance sur enfant physique	8,8	9
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,7	43
Maltraitance sur enfant psychologique	17,0	4
Internet - GSM	48,3	1
Multiculturalité	1,4	30
Difficultés financières et matérielles	0,0	61
Détresse sociale	0,0	61
Auteur d'un délit	0,7	43
Violence / Acteur	2,0	24
Violence / Témoin	3,4	18
Violence / Victime	16,3	5
Racisme	1,4	30
Sexting	6,8	13
Vie sociale	0,0	61
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	2,7	21
Propos / Question sur la sexualité	0,0	61
Grossesse	0,0	61
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	61
Orientation sexuelle	0,7	43
Violence physique	0,0	61
Violence sexuelle	1,4	30
Violence psychologique	0,7	43
Acteur	0,0	61
Témoin	0,0	61
Victime	0,7	43
Vie affective et sexuelle	0,0	61
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	12,9	7
Solitude	2,0	24
Deuil	1,4	30
Tentative de suicide	2,7	21
Pensées / Comportements suicidaires	4,8	15
Automutilation	4,1	16
Fugue	0,7	43
Estime de soi	2,0	24
Philosophie / Spiritualité	0,0	61
Approche existentielle	0,0	61
Vie scolaire		

	Difficultés scolaires	1,4	30
	Décrochage scolaire / absentéisme	3,4	18
	Difficulté d'orientation	0,0	61
	Difficulté d'intégration / Discrimination	0,0	61
	Relation avec les pairs	14,3	6
	Relation avec le personnel scolaire	2,0	24
	Violence physique	8,2	10
	Violence verbale	12,9	7
	Violence sexuelle	0,7	43
	Harcèlement	21,1	2
	Racket	0,0	61
	Racisme	0,0	61
	Vie scolaire	0,0	61
Assuétudes			
	De l'appelant	0,0	61
	D'un enfant	0,0	61
	D'un parent	0,7	43
	Alcool	0,7	43
	Tabac	0,0	61
	Marijuana / Hachich	0,0	61
	Héroïne	0,0	61
	Stimulants	0,0	61
	Médicaments	0,0	61
	Autres (Jeux vidéo, ...)	0,0	61
	Assuétudes	0,0	61
Santé			
	De l'appelant	6,1	14
	D'un enfant	1,4	30
	D'un parent	0,7	43
	Stress	0,7	43
	Dépression	2,0	24
	Anxiété, Angoisse	1,4	30
	Autres troubles psychiques	2,0	24
	Handicap	0,7	43
	Santé physique	1,4	30
	Puberté	0,0	61
	Troubles du comportement alimentaire	0,7	43
	Troubles de l'attention/hyperactivité	0,7	43
	Troubles du développement	0,0	61
	Santé	0,0	61
Nb d'appels		147	

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

- Internet et le GSM (48,3% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune et le harcèlement vécu à l'école (21,1% des appels) ;
- La maltraitance psychologique sur enfant dans la sphère sociale (17% des appels) ;
- La position de victime lorsque le jeune est face à la situation de violence (16,3% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,3% des appels) ;
- Les émotions/sentiments et la violence verbale vécue à l'école (12,9% des appels) ;
- La maltraitance physique de l'enfant dans la sphère sociale (8,8% des appels) ;
- La violence physique vécue à l'école (8,2% des appels).

En examinant les résultats de plus près, nous voyons que, dans presque la moitié des appels où l'appelant évoque du harcèlement vécu par un jeune dans sa vie sociale, l'utilisation d'Internet ou du GSM est associée (48,3% des appels).

Nous pouvons également remarquer que lorsque le jeune vit du harcèlement dans sa vie sociale, il en vit également à l'école dans 21,1% des appels. C'est un constat qui se marque encore plus cette année, ce chiffre a nettement augmenté. En 2017, cela représentait 13,9% des appels. L'association entre le harcèlement vécu à l'école et en dehors de l'école se marque d'autant plus quand on voit que, bien souvent, l'appelant parle également des violences qu'il subit à l'école, en plus de celles qu'il subit en dehors.

La forme de violence la plus souvent abordée lorsqu'on nous parle de harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune est la maltraitance psychologique (17% des appels). La maltraitance physique est évoquée dans 8,8% des appels et la maltraitance sexuelle dans 0,7% des appels.

Au niveau de la position du jeune concerné par le harcèlement, c'est lorsque le jeune est en position de victime (16,3% des appels) qu'on nous contacte le plus souvent. La position de témoin représente 3,4% des appels et la position d'acteur représente 2% des appels.

Au cours de cette année, nous avons ajouté un nouvel item qui semblait souvent associé au harcèlement. C'est l'item du sexting. Avec ce tableau, nous pouvons voir qu'il est associé au harcèlement dans 6,8% des appels.

« Une jeune fille nous appelle car elle vient de découvrir que son copain a publié des photos d'elle via plusieurs applications. Elle l'a quitté et il a très mal réagi. Lorsqu'ils étaient ensemble, elle lui a envoyé plusieurs photos d'elle où elle était nue ou alors en sous-vêtements. C'est l'une de ses amies qui la prévenue. Elle a peur, elle a honte. Elle ne veut pas que ses parents soient au courant. »

7.2 MALTRAITANCE

Tableau 23 : Répartition (%) des appels "maltraitance" - 2018

	Nombre d'appels	%
Appels maltraitance	745	100,0
Maltraitance - vie familiale	741	99,5
Maltraitance sur qui		
Maltraitance sur l'enfant	617	83,3
Maltraitance sur le parent	36	4,9
Maltraitance par qui		
Maltraitance du parent ou tuteur	491	66,3
Maltraitance du beau-parent	75	10,1
Maltraitance du grand-parent	7	0,9
Maltraitance de la famille élargie	27	3,6
Maltraitance de la fratrie	45	6,1
Formes de maltraitance		
Maltraitance physique	455	61,4
Maltraitance sexuelle	97	13,1
Maltraitance psychologique	298	40,2
Négligence	145	19,6
Maltraitance - vie sociale	138	18,5
Maltraitance sur enfant physique	49	35,5
Maltraitance sur enfant sexuelle	56	40,6
Maltraitance sur enfant psychologique	62	44,9

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

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

Ce tableau nous montre qu'en 2018, nous avons reçu 745 appels dont le thème était la maltraitance, qu'elle soit au niveau de la vie familiale ou de la vie sociale de l'enfant.

Nous pouvons constater que, sur les 745 appels qui ont traité de la maltraitance, 99,5% d'entre eux concernent la vie familiale de l'enfant et 18,5% sa vie sociale.

Sur l'ensemble de ces appels, la maltraitance sur enfant représente 83,3% des appels et la maltraitance d'enfant vis-à-vis de son parent, 4,9% des appels.

Comme les années précédentes, nous observons que, dans la majorité des cas (66,3%), c'est le parent ou bien le tuteur de l'enfant qui est l'auteur de la maltraitance. Ce sont les beaux-parents qui sont en seconde position (10,1%), ils sont suivis par la maltraitance venant de la fratrie (6,1%), suivi de la famille élargie (3,6%). Les grands-parents sont quant à eux évoqués dans 0,9% des appels de maltraitance.

Le type de maltraitance le plus fréquemment rapporté par les appelants est la maltraitance physique avec 61,4% des appels, suivi de la maltraitance psychologique (40,2% des appels) et ensuite de la négligence (19,6% des appels). C'est la maltraitance sexuelle qui est la moins souvent évoquée au cours des appels reçus au service Ecoute-Enfants (13,1% des appels).

En ce qui concerne la maltraitance qui a lieu au sein de la vie sociale de l'enfant, elle semble en augmentation par rapport à l'année passée. En 2018, elle représente 18,5% des appels, contre 12,7% en 2017. Contrairement à l'année précédente, nous pouvons voir que la forme de maltraitance la plus souvent évoquée (dans le cadre de la vie sociale du jeune) est la maltraitance psychologique avec 44,9% des appels. Elle est suivie de la maltraitance sexuelle (40,6% des appels) et de maltraitance physique avec 35,5% des appels.

« Un frère (10 ans) et une sœur (13 ans) nous appellent. Ils vivent avec leur maman et n'ont plus de contact avec leur papa. Leur maman n'est jamais à la maison, elle vit chez son copain car lui ne veut pas venir chez elle. Il n'aime pas les enfants. Ils ont faim, leur maman n'est plus revenue depuis plusieurs jours et il n'y a plus rien dans les armoires. Ils ne veulent pas en parler, car ils ont peur de faire souffrir leur maman. »

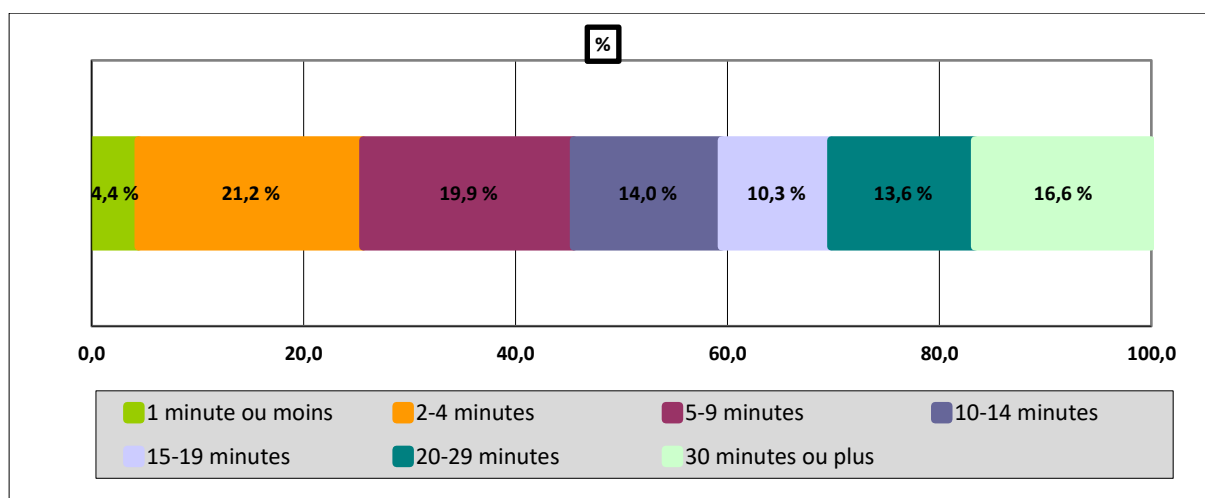
Tableau 24 : Durée des appels "maltraitance"- 2018

Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	33	4,4
2-4 minutes	158	21,2
5-9 minutes	148	19,9
10-14 minutes	104	14,0
15-19 minutes	77	10,3
20-29 minutes	101	13,6
30 minutes ou plus	124	16,6
Total	745	100,0

Avec ce tableau, nous relevons la durée des appels reçus lorsqu'un jeune est concerné par de la maltraitance.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, nous pouvons voir que la majorité des appels (54,5%) ont duré plus de 10 minutes. Si on regarde plus en détails, on voit que 16,6% des appels ont duré 30 minutes ou plus, 13,6% des appels ont duré 20 et 29 minutes, 10,3% ont duré 15 à 19 minutes, 14% ont duré de 10 à 14 minutes, 19,9% des appels ont duré entre 5 à 9 minutes, 21,2% ont duré de 2 à 4 minutes et 4,4% des appels ont duré 1 minute ou moins.

Figure 8 : Durée des appels "maltraitance" - N = 745 appels - 2018



Cette figure illustre sous la forme d'un graphique les données obtenues dans le tableau précédent.

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute "maltraitance" - N = 745 appels - 2018

Durée moyenne des appels « maltraitance »	16 min 1
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance par jour	0h32
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2018	198h53
Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »	19,08%

Nous pouvons constater que la durée moyenne des appels où la maltraitance est évoquée est de 16 minutes et 1 seconde.

Sur une journée, la durée moyenne d'écoute d'un appelant abordant le sujet de la maltraitance est de 32 minutes. Au cours de l'année 2018, l'équipe du 103 a consacré 198 heures et 53 minutes à l'écoute de cette thématique. Ce type d'appel représente 19,08% du temps d'écoute total au 103.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels "maltraitance au sein de la vie familiale" selon le statut et le sexe des appelants * - 2018

	Nombre d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	7	1,0
Adulte pour lui-même	4	0,6
Adulte pour enfant	249	34,6
Professionnel	5	0,7
Moins de 7 ans	2	0,3
7 - 9 ans	16	2,2
10 -12 ans	64	8,9
13 - 15 ans	202	28,1
16 - 18 ans	135	18,8
19 ans ou plus	35	4,9
Total	719	100,0
Sexe		
Masculin	299	40,1
Féminin	421	56,5
Groupe masculin	6	0,8
Groupe féminin	11	1,5
Groupe mixte	8	1,1
Total	745	100,0

*Les appelants ayant 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 ne sont pas disponibles.

Ce tableau, nous donne des indications sur le profil des appelants qui ont évoqué la question de la maltraitance vécue par le jeune concerné par l'appel.

En ce qui concerne l'âge/statut de l'appelant, on peut observer que ce sont les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s), qui ont le plus souvent abordé le sujet de la maltraitance avec 34,6% des appels.

Ils sont suivis par les jeunes âgés entre 13 et 15 ans avec 28,1% des appels, ensuite les 16-18 ans avec 18,8% des appels, puis le 10-12 ans (8,9% des appels).

Avec un pourcentage moins élevé, les jeunes adultes de 19 ans et plus constituent 4,9% des appels, les 7-9 ans 2,2% des appels, les adultes qui nous contactent en présence d'un enfant 1% des appels, les professionnels 0,7% des appels, les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes 0,6% des appels et les enfants de moins de 7 ans 0,3% des appels.

Au sujet du sexe des appelants, nous pouvons faire les mêmes constats que l'année dernière. L'appelant nous contacte dans la grande majorité des cas seul (96,6%). Les appels effectués en groupe, afin d'aborder la question de la maltraitance, représentent 0,8% des appels pour les groupes de garçons, 1,5% des appels pour les groupes de filles et 1,1% des appels pour les groupes mixtes.

Alors que, lorsque l'enfant est seul, les filles représentent 56,5% des appels tandis que les garçons 40,1% des appels.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance - 2018

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	22,4	2
Relation parent - enfants	52,9	1
Relation beau-parent - enfants	8,1	8
Relation grand-parent - enfants	3,6	15
Relation avec la famille élargie	2,0	27
Relation avec la fratrie	7,5	9
Relation dans le couple parental	5,1	10
Divorce / Séparation	17,2	4
Violences conjugales	8,2	7
Vie familiale	0,0	78
Vie sociale		
Ennui	0,1	68
Loisirs	0,4	57
Relation avec le personnel éducatif	0,1	68
Relation avec les pairs	1,2	35
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,1	68
Maltraitance sur enfant physique	0,7	48
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,1	68
Maltraitance sur enfant psychologique	0,7	48
Harcèlement	0,5	55
Internet - GSM	0,7	48
Multiculturalité	0,4	57
Difficultés financières et matérielles	0,9	40
Détresse sociale	0,7	48
Auteur d'un délit	0,4	57
Violence / Acteur	0,3	64
Violence / Témoin	0,4	57
Violence / Victime	0,4	57
Racisme	0,1	68

Sexting	0,1	68
Vie sociale	0,0	78
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	2,8	21
Propos / Question sur la sexualité	0,1	68
Grossesse	0,4	57
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	78
Orientation sexuelle	1,1	38
Violence physique	0,3	64
Violence sexuelle	0,7	48
Violence psychologique	0,1	68
Acteur	0,0	78
Témoin	0,0	78
Victime	0,8	43
Vie affective et sexuelle	0,0	78
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	17,7	3
Solitude	1,5	32
Deuil	1,5	32
Tentative de suicide	1,9	28
Pensées / Comportements suicidaires	3,8	14
Automutilation	3,0	19
Fugue	2,8	21
Estime de soi	1,2	35
Philosophie / Spiritualité	0,4	57
Approche existentielle	0,0	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,0	12
Décrochage scolaire / absentéisme	2,1	26
Difficulté d'orientation	0,3	64
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,7	48
Relation avec les pairs	3,9	13
Relation avec le personnel scolaire	0,9	40
Violence physique	1,2	35
Violence verbale	1,7	30
Violence sexuelle	0,1	68
Harcèlement	1,7	30
Racket	0,0	78
Racisme	0,0	78
Vie scolaire	0,0	78
Assuétudes		
De l'appelant	0,8	43
D'un enfant	1,9	28

D'un parent	9,7	5
Alcool	8,3	6
Tabac	0,8	43
Marijuana / Hachich	3,6	15
Héroïne	1,1	38
Stimulants	1,3	34
Médicaments	0,5	55
Autres (Jeux vidéo, ...)	0,7	48
Assuétudes	0,0	78
Santé		
De l'appelant	4,6	11
D'un enfant	3,0	19
D'un parent	3,6	15
Stress	0,8	43
Dépression	2,6	23
Anxiété, Angoisse	2,4	24
Autres troubles psychiques	2,3	25
Handicap	0,9	40
Santé physique	3,1	18
Puberté	0,0	78
Troubles du comportement alimentaire	0,8	43
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,3	64
Troubles du développement	0,1	68
Santé	0,0	78
Nb d'appels	745	

Ce tableau nous permet d'examiner la fréquence, en pourcentage, à laquelle la thématique de la maltraitance est associée aux autres thématiques.

C'est en toute logique que nous pouvons voir que c'est le thème de la relation entre les parents et les enfants qui est le plus fréquemment associé à celui de la maltraitance, 52,9%. Ensuite, la maltraitance est associée avec le thème du conflit au sein de la vie familiale du jeune dans 22,4% des appels et avec les émotions/sentiments dans 17,7% des appels.

Un élément important que nous remarquons depuis plusieurs années est le fait que le sujet du divorce et de la séparation arrive en quatrième position des thèmes les plus souvent associés à celui de la maltraitance (17,2% des appels). La question des assuétudes d'un des parents, et plus précisément à l'alcool, sont les 5ème et 6ème thématiques les plus fréquemment associées à celle de la maltraitance, elles constituent 9,7 et 8,3% des appels. Elles sont suivies par le thème de la violence conjugale (8,2% des appels), de la relation avec le beau-parent (8,1% des appels), de la relation avec la fratrie du jeune (7,5% des appels) et de la relation dans le couple parental (5,1% des appels).

« Un jeune garçon nous contacte avec ses parents, pour parler d'un copain. Il a fugué de chez ses parents et est venu se réfugier chez eux. Le copain en question se fait constamment insulter et rabaisser par ses parents. Aujourd'hui, il ne s'est pas laissé faire et a répondu. En réaction, son père l'a frappé violemment. Le jeune s'est enfui et est venu se réfugier chez son copain. Ils nous contactent pour savoir comment le protéger et l'aider. »

7.3 JEUNES AIDANTS PROCHES

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent - N = 56 appels - 2018

Durée des appels	Nombre d'appels 2018	
		%
Moins de 7 ans	0	0.0
7-9 ans	2	3.6
10-12 ans	6	10.7
13-15 ans	12	21.4
16-18 ans	29	51.8
19 ans ou plus	7	12.5
Total	56	100.0

Ce tableau représente les appels émis par des enfants dont le thème est la santé d'un de leurs parents. En 2018, les écoutants du service Ecoute-Enfants ont reçu 56 appels venant d'enfants qui voulaient nous parler de la santé d'un parent. Dans la majorité des appels, ce sont les jeunes de 16 à 18 ans qui nous appellent le plus pour parler de ce sujet (51,8% des appels), ils sont suivis par les 13-15 ans et les 19 ans et plus. Les 10-12 ans représentent 10,7% des appels et les 7-9 ans 3,6% des appels. Cette année, nous remarquons que les appelants les plus jeunes (les moins de 7 ans) ne nous ont pas appelés pour parler de ce sujet.

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent - N= 90 appels - 2018

Durée des appels	Nombre d'appels 2018	
		%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	2	2,2
10-12 ans	9	10,0
13-15 ans	40	44,4
16-18 ans	33	36,7
19 ans ou plus	6	6,7
Total	90	100,0

En 2018, les écoutants du 103 ont reçu 90 appels au cours desquels un enfant a abordé la question des assuétudes d'un parent.

La majorité des appels reçus venaient d'enfant âgés de 13-15 ans (44,4% des appels), ils sont suivis par les 16-18 ans (36,7% des appels), les 10-12 ans (10,0% des appels), les 19 ans et plus (6,7% des appels), et les 7-9 ans (2,2% des appels). Les enfants de moins de 7 ans ne nous ont pas appelés pour parler de ce sujet en 2018.

« Une jeune fille (16 ans) nous contacte car elle a peur. Elle est seule chez elle avec ses jeunes sœurs. Leur maman est hospitalisée et leur papa a disparu depuis plusieurs heures. Cela fait 4 jours qu'il est constamment sous l'effet de l'alcool. Elle nous explique que, d'habitude, il est sobre en semaine, mais lundi elle pense qu'il s'est passé quelque chose. Elle ne sait pas quoi faire. Elle ne veut pas prévenir sa maman pour ne pas l'inquiéter, mais elle ne sait pas où se trouve son père et a très peur qu'il lui arrive quelque chose car il est parti en voiture. »

7.4 RELATIONS AMOUREUSES CHEZ LES JEUNES

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes - 2018

	Nombre d'appels	%
Relation amoureuse	573	100,0
Violence dans le couple du jeune	64	11,2
Violence physique	15	23,4
Violence sexuelle	35	54,7
Violence psychologique	27	42,2
Acteur	1	1,6
Témoin	3	4,7
Victime	41	64,1

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

Rem. : La somme ne fait pas 100% car plusieurs items ont pu être cochés au cours d'un même appel.

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les 64 appels reçus au 103 où l'appelant a évoqué une forme de violence au sein des relations amoureuses. Ils représentent 11,2% des appels sur les relations amoureuses du jeune.

Nous pouvons observer que, dans la majorité des appels (54,7%), la violence est sexuelle. Dans 42,2% des appels, la violence est d'ordre psychologique et, dans 23,4% des appels, elle est d'ordre physique.

Nous pouvons également remarquer que, dans la majorité des appels (64,1% des appels), c'est la victime des actes de violence au sein de la relation amoureuse qui est concernée par l'appel reçu. Le témoin ne représente que 4,7% des appels et l'acteur de la violence 1,6% des appels.

« Une jeune fille nous contacte en pleurs. Elle nous explique qu'avec son copain, ils sont ensemble depuis 6 mois et qu'ils s'aiment plus que tout. Cela fait trois jours que son copain ne lui adresse plus la parole et ne répond plus à ses messages. Alors que lui sortait en boîte avec son groupe de copains, elle est partie au cinéma avec sa maman. Il est fâché sur elle, car elle ne lui avait pas demandé la permission de sortir de chez elle. Elle voudrait se faire pardonner de ne pas avoir suivi les consignes qu'il lui avait données. »

7.5 EMOTIONS/SENTIMENTS

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

	Émotions/sentiments	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	17,0	2
Relation parent - enfants	41,2	1
Relation beau-parent - enfants	4,7	25
Relation grand-parent - enfants	2,9	37
Relation avec la famille élargie	1,9	44
Relation avec la fratrie	6,9	14
Relation dans le couple parental	4,8	23
Divorce / Séparation	13,0	4
Violences conjugales	3,4	34
Vie familiale	0,0	91
Maltraitance sur enfant	14,5	3
Maltraitance sur parent	1,1	57
Physique	10,0	11
Sexuelle	2,3	41
Psychologique	10,6	10
Du parent	11,9	7
Du beau-parent	2,2	42
De grand-parent	0,4	77
De famille élargie	0,1	86
De fratrie	1,9	44
Négligence	4,8	23

Vie sociale		
Ennui	0,3	80
Loisirs	1,0	60
Relation avec le personnel éducatif	0,5	71
Relation avec les pairs	7,3	13
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,8	47
Maltraitance sur enfant physique	0,5	71
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,4	53
Maltraitance sur enfant psychologique	1,9	44
Harcèlement	2,6	40
Internet - GSM	3,0	36
Multiculturalité	1,0	60
Difficulté financières et matérielles	1,2	55
Détresse sociale	1,0	60
Auteur d'un délit	0,5	71
Violence / Acteur	0,3	80
Violence / Témoin	0,5	71
Violence / Victime	2,7	38
Racisme	0,1	86
Sexting	0,7	69
Vie sociale	0,0	91
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	12,1	6
Propos / Question sur la sexualité	1,2	55
Grossesse	1,5	50
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	77
Orientation sexuelle	1,0	60
Violence physique	0,1	86
Violence sexuelle	1,0	60
Violence psychologique	0,5	71
Acteur	0,0	91
Témoin	0,3	80
Victime	1,0	60
Vie affective et sexuelle	0,0	91
Questions existentielles		
Solitude	5,3	22
Deuil	5,5	21
Tentative de suicide	5,8	19
Pensées / Comportements suicidaires	13,0	4
Automutilation	6,3	16
Fugue	1,1	57
Estime de soi	6,6	15
Philosophie / Spiritualité	0,7	69
Approches existentielle	0,0	91
Vie scolaire		

Difficultés scolaires	4,1	31
Décrochage scolaire / absentéisme	2,1	43
Difficulté d'orientation	1,1	57
Difficulté d'intégration / Discrimination	1,6	48
Relation avec les pairs	11,2	9
Relation avec le personnel scolaire	4,5	27
Violence physique	3,7	33
Violence verbale	6,0	18
Violence sexuelle	0,8	66
Harcèlement	7,4	12
Racket	0,1	86
Racisme	0,1	86
Vie scolaire	0,0	91
Assuétudes		
De l'appelant	1,6	48
D'un enfant	1,5	50
D'un parent	3,8	32
Alcool	4,5	27
Tabac	0,5	71
Marijuana / Hachich	2,7	38
Héroïne	0,4	77
Stimulants	0,8	66
Médicaments	0,3	80
Autres (Jeux vidéo, ...)	0,3	80
Assuétudes	0,0	91
Santé		
De l'appelant	11,8	8
D'un enfant	3,4	34
D'un parent	4,3	30
Stress	1,5	50
Dépression	5,6	20
Anxiété, Angoisse	6,3	16
Autres troubles psychiques	4,4	29
Handicap	1,4	53
Santé physique	4,7	25
Puberté	0,0	91
Troubles du comportement alimentaire	0,8	66
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,3	80
Troubles du développement	0,0	91
Santé	0,0	91
Nb d'appels	729	

Avec ce tableau, nous pouvons voir à quelle fréquence le sujet des émotions et sentiments est associé aux autres thématiques. Cette thématique a été abordée au cours de 729 appels avec nos écoutants.

Voici, par ordre décroissant, les thèmes les plus souvent abordés en fonction de l'item émotions et sentiments :

- La relation parent-enfant (41,2% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (17,0% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale (14,5% des appels) ;
- Le divorce/séparation et les pensées/comportements suicidaires (13,0% des appels) ;
- La relation amoureuse (12,5% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (11,9% des appels) ;
- La santé de l'appelant (11,8% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (11,2% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (10,6% des appels).

7.6 SERVICE GÉNÉRALISTE

Tableau 32 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 5057 appels - 2018

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1893	37,4
Vie sociale	1118	22,1
Vie scolaire	1328	26,3
Vie affective et sexuelle	993	19,6
Approche existentielle	1098	21,7
Santé	540	10,7
Assuétude	307	6,1
Total	5057	100,0

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 5057 appels thématiques reçus au service Ecoute-Enfants et ce en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l'appelant fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Ces catégories « généralistes » sont :

- La vie familiale du jeune (par exemple, la relation parent-enfant, le divorce et la séparation, la maltraitance, le conflit...);
- La vie sociale du jeune (par exemple, les relations avec les pairs, les loisirs, le sexting, le harcèlement, le racisme, la violence...);
- La vie scolaire du jeune (par exemple, les difficultés scolaires, la discrimination, les relations avec le personnel éducatif, le racket...);
- La vie affective et sexuelle du jeune (par exemple, la relation amoureuse, la grossesse, les I.S.T., la violence dans la vie amoureuse du jeune...);
- L'approche existentielle (par exemple, les émotions/sentiments, le deuil, les pensées suicidaires, la philosophie/spiritualité...);
- La santé (par exemple, l'anxiété, la santé physique, la puberté, le handicap, les troubles alimentaires...);
- Les assuétudes (par exemple, l'alcool, la drogue, les jeux vidéo...).

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appels est celle de la vie familiale du jeune. Elle constitue 37,4% des appels reçus au 103. C'est ensuite la catégorie de la vie scolaire du jeune qui représente 26,3% des appels, elle est suivie par celle qui concerne la vie sociale du jeune (22,1% des appels), l'approche existentielle (21,7% des appels) et la vie affective et sexuelle (19,6% des appels). Comme l'année précédente, les deux catégories d'appels pour lesquelles nous recevons le moins d'appels sont la santé (10,7% des appels) et les assuétudes (6,1% des appels).

Tableau 33 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 5057 appels - 2018

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1893	15 minutes 43
Vie sociale	1118	8 minutes 58
Vie scolaire	1328	10 minutes 45
Vie affective et sexuelle	993	10 minutes 06
Approche existentielle	1098	17 minutes 17
Santé	540	18 minutes 27
Assuétude	307	15 minutes 09

Avec ce tableau, nous allons comprendre pourquoi le service Ecoute-Enfants est un service généraliste. Ce tableau présente la durée moyenne des appels reçus en 2018 pour les grandes catégories abordées dans le tableau précédent.

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle les appels ont duré le plus longtemps est celle qui concerne la santé (18 minutes 27 secondes).

Voici, par ordre décroissant, les catégories générales en fonction de la durée moyenne des appels : l'approche existentielle (17 minutes 17 secondes), la vie familiale (15 minutes 43 secondes), les assuétudes (15 minutes 09 secondes), la vie scolaire (10 minutes 45 secondes), la vie affective et sexuelle (10 minutes 06 secondes) et la vie sociale (8 minutes 58 secondes).

En observant les informations obtenues dans ce tableau et le précédent (tableau 32), nous pouvons voir notamment via la catégorie de la santé et des assuétudes, que ce ne sont pas les catégories pour lesquelles nous recevons le plus d'appels qui occupent la plus grande partie du temps d'écoute au sein de service Ecoute-Enfants. En effet, la santé (540 appels) et les assuétudes (307 appels) sont les catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels, mais qui font partie des plus grands temps d'écoute, avec la catégorie de l'approche existentielle et de la vie familiale.



*Illustration réalisée par le
100-Enfants-Enfants,
centre gratuit et anonyme
de 11h à 19h - 117*