

Si tu as envie de parler ne reste pas seul!



Écoute anonyme et gratuite
10h00 à 00h00 - 7j/7

RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ÉCOUTE ENFANTS »
ANNEE 2020

Table des matières

Introduction.....	3
I. Fonctionnement du service.....	6
1. L'équipe et la coordination	6
2. L'organisation des permanences d'écoute	6
3. Nouveauté et visibilité.....	6
II. Vécus et réflexions des écoutants.....	8
1. Le jeune au centre des violences intrafamiliales	8
2. Les assuétudes des parents accrues par le Covid.....	10
3. La transmission transgénérationnelle et secret de famille	11
4. Les réseaux sociaux en temps de confinement.....	14
5. L'analyse de la demande : reconnaître l'urgence	15
III. Formations continues, réunions et rencontres.....	18
IV. Analyse quantitative des appels.....	22
1. Appels et appelants.....	22
1.1 Nombre d'appels et contenus	22
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu	23
1.3 Les profils des appelants	26
2. Les thématiques	29
1.1 Demandes d'informations et thématiques	29
1.2 Orientation et intervention	46
3. Lieux d'appels.....	51
V. Thématiques d'attention.....	52
1. Harcèlement.....	52
2. Maltraitance	59
3. Jeunes aidants proches	66
4. Relations amoureuses chez les jeunes.....	67
5. Emotions/sentiments.....	68
6. Crise.....	71
7. Service généraliste	74

Introduction

Comment l'année 2020 nous a questionné, interpellé sur l'importance de donner une place à l'enfant et à l'adolescent dans cette crise sanitaire !

En guise d'introduction à ce rapport d'activités, nous souhaitons faire part de notre vécu en 2020 en tant que Service d'Ecoute Téléphonique de la FWB, le 103.

Nous partageons l'idée qu'une société ne se définit pas uniquement par son nombre de morts, son nombre de cas hospitalisés ou son nombre de cas en soins intensifs...

Il ne s'agit pas d'opposer deux réalités, les mesures sanitaires et la vie au quotidien mais de tenir compte de l'avenir, non pas sur du court terme qui concerne davantage le médical, mais sur du long terme, qui lui a trait au domaine du social. Nous savons que le temps de l'enfant n'est pas celui de l'adulte et que, par conséquent, l'impact pour les enfants risque de se voir dans longtemps, nous parlons donc ici des conséquences invisibles dans l'immédiat et qui le seront sur du long terme !

Nous partageons aussi les inquiétudes émises par les psychologues, les pédiatres, les pédopsychiatres et psychiatres. A nouveau, sans nier la maladie, mais en donnant une voix à l'enfance et à l'adolescence. « Que cette médicalisation de plus en plus croissante reprenne une part juste et raisonnée par rapport à l'humain ».

Josef Schovanec, dans une de ses chroniques d'octobre sur la Première RTBF : « Il devient peu à peu illégal de vivre une vie d'humain hors du champ de la médecine » !

Au **103**, nous avons entendu :

- Au moins une fois par jour, l'appel d'un jeune (18-22 ans) qui s'est fait mettre à la porte de chez lui car il ne respectait pas les règles de confinement ou qui avait fugué, ne supportant plus la promiscuité et la pression familiale !

- Plusieurs appels par jour *de parents qui ne s'en sortent pas ou plus avec leur enfant*. Un parent qui s'épuise est un parent à risque, le danger est qu'il s'enfoncé dans ses difficultés et qu'alors la violence s'installe elle aussi !

- Un jeune qui est normalement en **internat** la semaine. Dans ces cas de mise en internat, parfois de placement, cela se fait en lien avec des difficultés de comportement et de gestion en famille et, par conséquent, ce retour à temps plein au domicile provoque inévitablement des conflits.

- Il s'agit aussi du cas d'un jeune **handicapé** qui ne peut plus fréquenter son institution. Alors la question du vivre ensemble prend un sens différent quand il s'agit d'une gestion 24h/24 !

Le 103 a été le témoin de nombreux dysfonctionnements et a été aussi le réceptacle des conséquences invisibles de cette crise. Depuis le mois de mars, nous avons pu mettre en évidence un lien direct entre le confinement, la peur ressentie par la population, l'augmentation des cas de maltraitance et l'augmentation des addictions chez les parents (drogue et alcool). Nous posons l'hypothèse d'une augmentation des addictions comme ressource ? Pour tenter de prendre de la distance avec le problème de la Covid ? Pour surmonter la peur ?

La réalité que nous entendons est inquiétante !

Vignette : Une ado est en pleurs car son amie vient de lui téléphoner, elle s'est fait étrangler par son père, elle est battue depuis mars, elle a pris des médicaments et a des hallucinations. L'écoutante renvoie vers la Police. L'ado lui répond : « je ne peux pas, car elle est positive au Covid et la Police ne voudra pas venir ».

Pour les jeunes, il est difficile de savoir que faire entre les informations contradictoires qu'ils reçoivent en masse, avec des règles qui changent tout le temps, avec des règles non vérifiables, avec des vécus ambivalents. Le cadre mis est « flottant » et ne fait pas son travail de contenant !

Des professionnels de l'enfance, travailleurs de terrain nous ont contacté pour expliquer leur désarroi face au grand nombre de services qui avaient fortement, voire complètement limité leur accès et se retrouvant seuls à gérer des accompagnements qui, au final, se caractérisaient par un besoin fondamental de présence à l'autre. La peur, l'anxiété, l'incompréhension, la désinvolture, la négligence... autant de sentiments et comportements à comprendre notamment au sein de familles en déficit relationnel.

L'humain a un besoin existentiel de partage, de vivre ensemble. Dans l'isolement, le confinement, il peut vite atteindre ses limites et déborder.

Les familles ont été fragilisées par la crise sanitaire de la Covid19. Pour certains parents, les ressources habituelles n'étaient plus là, les grands-parents, les écoles, les internats, les professionnels de la relation...

Les parents qui nous ont contacté étaient en manque de repères et nous ont dit ne pas avoir été aidés, soutenus... D'où l'importance d'une écoute bienveillante et empathique pour aider à comprendre ce qui se passe et à adapter ses comportements dans l'intérêt de chacun.

De ce que nous avons entendu, la présence des intervenants est nécessaire auprès des familles, sans quoi celles-ci « perdent pieds » et s'enfoncent dans leurs difficultés. Comment expliquer qu'après un fait de maltraitance sur enfant, celui-ci reste au domicile, en confinement ?

Le temps de l'enfant n'est pas celui de l'adulte !

L'année 2020 a réellement été influencée par la crise sanitaire de la Covid 19. Grâce à ce rapport d'activités entièrement rédigé par les écoutantes, vous verrez que le nombre d'appels a diminué, pas en ce qui concerne les appels à contenus dont le nombre reste stable, mais au niveau des appels muets, grossiers et surtout des blagues. Nous savons que « l'effet blague » est lié à « l'effet groupe » et par conséquent, les mesures liées à la crise sanitaire ont évidemment eu un effet sur les rassemblements de groupes !

Nous observons une augmentation significative de la durée moyenne des appels, 12'17" en 2020 contre 8'33" en 2019. Les écoutantes relatent une autre « intensité » dans les appels, elles parlent d'une année « spéciale », et d'ailleurs la thématique des « émotions-sentiments » est passée de 16.2% en 2019 à 29.4% en 2020. Les adolescents qui nous appellent sont anxieux, déprimés, ils sont inquiets pour leur avenir, ils manifestent une réelle perte d'estime d'eux-mêmes. Quelle sera la valeur de leur diplôme ? Ils souffrent de solitude, les amis leur manquent. Ils se sentent sous pression.

En ce qui concerne la maltraitance, le temps d'écoute représente 27.10% du temps d'écoute global en 2020 contre 18.71% en 2019. Nous avons pu faire le constat d'un réel besoin de parler, de déposer ses angoisses, ses peurs. L'isolement des familles ajouté au fait que tout le monde soit présent à la maison (télétravail, cours à distance) augmente par conséquent le risque de conflit ! Ainsi, vous verrez dans les thématiques d'attention combien la thématique de la maltraitance a été impactée. En effet, il y a eu 1063 appels à ce sujet en 2020 contre 715 en 2019.

D'autres thématiques sont aussi en augmentation, comme l'ennui, la question des loisirs, les difficultés parent-enfant, les émotions-sentiments, les conflits au sein de la famille, les assuétudes chez un parent...

D'autres diminuent, comme la relation avec les pairs, le harcèlement qui compte 477 appels en 2020 contre 594 en 2019 (nous mettons cela en lien avec le peu de présence à l'école), mais aussi la relation amoureuse qui passe de 983 appels en 2019 à 510 en 2020. Toutefois, il est important de souligner que parmi ces 510 appels, 16.9% (86) concernent de la violence au sein de cette relation amoureuse (chiffre en augmentation, 12% en 2019).

« Le confinement a été une immense agression psychique », Boris Cyrulnik

« Nous ne sommes pas seulement des corps, nous sommes des âmes et des êtres sociaux », auteur inconnu.

Je tiens à féliciter sincèrement toute l'équipe des écoutantes du 103 pour leur implication, leurs réflexions, leur bienveillance, leur volonté de travailler dans le plaisir d'être à l'écoute bien entendu, mais aussi dans le plaisir d'apprendre, de partager... et un grand merci pour le magnifique travail d'élaboration théorique accompli autour des statistiques éminemment réalisées avec rigueur.

Un grand merci tout particulier à Jérémie NGALA, IT Manager qui, au quotidien, aide, assure un suivi, répare nos bêtises... soutient avec bienveillance notre équipe !

Un grand merci tout particulier en cette période à Sandrine GRIS, secrétaire, qui corrige, met en page (travail très fastidieux), assure le suivi des envois de notre rapport d'activités et plan d'action.

Merci à eux deux pour leur disponibilité !

Sylvie COURTOY
Coordinatrice du 103

I. Fonctionnement du service

1. L'équipe et la coordination

En 2020, l'équipe du service Ecoute-Enfants, composée de professionnels de la relation, a travaillé à raison de 5 EQTP. Un nouvel écoutant a rejoint l'équipe pour un remplacement et un écoutant, dans le prolongement d'un remplacement, a repris le poste suite à un départ.

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

2. L'organisation des permanences d'écoute

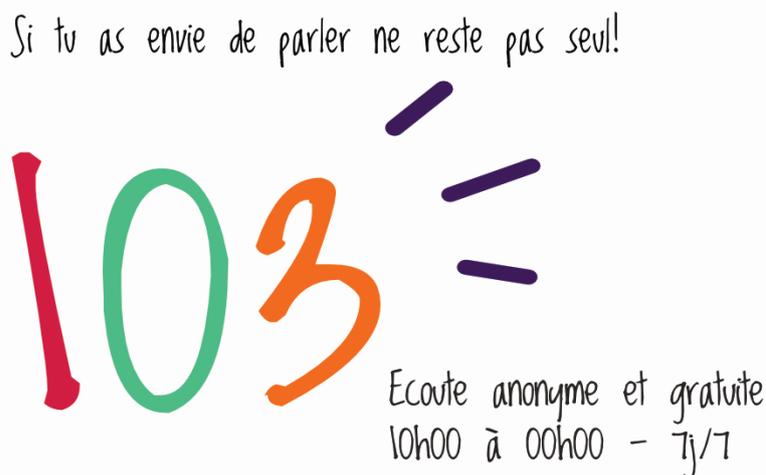
L'organisation des permanences d'écoute a été maintenue comme l'année passée. En effet, la demi-heure supplémentaire permet toujours à l'équipe d'échanger sur les appels reçus et sur l'organisation du service.

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

3. Nouveauté et visibilité

Nouveau logo

Cette année, le logo du 103 a fait peau neuve et s'est modernisé



Réseaux sociaux

Comme depuis plusieurs années nous partageons des publications qui concernent les enfants, les adolescents et les parents via le réseau social « Facebook ». Ce sont des publications récoltées par des écoutants et qui sont validées par Madame COURTOY, avant leur partage.

Cette année nous avons également commencé à utiliser le réseau social « Instagram » afin de toucher un maximum de jeunes et élargir notre visibilité.

Campagne télévisée et radiophonique 103

Au cours des premiers mois de la crise sanitaire et afin de rappeler que le 103 est un lieu de paroles, une campagne dédiée à la promotion de notre service a été créée.

Cette campagne a été réalisée conjointement avec Child Focus et les Cabinets Ministériels de Madame Glatigny, pour l'Aide à la Jeunesse, et de Madame Linard, pour L'Enfance.

La campagne a été diffusée à la radio, à la télévision (la Une) et sur les réseaux sociaux.

II. Vécus et réflexions des écoutants

1. Le jeune au centre des violences intrafamiliales

« La violence sous quelque forme qu'elle se manifeste est un échec » J-P Sartre

JH 16 ans : « Je suis gamer et mon père m'a bloqué l'accès à internet. Il m'insulte souvent : « grosse merde » et dit que c'est lui le maître. Je lui ai déjà dit ce que je ressentais et il a rigolé. Mes parents ne veulent pas que ma copine vienne à la maison. Mon frère de 10 ans me rabaisse aussi. Ma mère est toujours d'accord avec mon père. Quand je lui parle, elle lève les yeux au ciel, ne m'écoute pas. Je me sens vraiment très mal. »

JF 16 ans : « Je suis en institution car j'ai frappé ma mère. Je ne peux plus l'approcher. Quand j'étais petite, mon père frappait sur elle. »

JH 14 ans : « Je ne m'entends pas avec mes parents. Ils s'énervent quand ça ne va pas pour mes points à l'école. A l'école, on se moque beaucoup de moi. Mes parents veulent m'envoyer à l'internat. Quand je suis très fâché, je frappe ma mère. »

JF 13 ans : « Mon père me frappe depuis toujours, il a déjà essayé de me tuer, en m'étranglant et avec un couteau. Je n'arrive plus à dormir, je fais des crises d'angoisse. Ma mère dit que je mens, elle ne veut pas voir ce qui se passe et ne me protège pas. J'ai déjà pensé au suicide. »

JH 10 ans : « Mon père frappe sur ma mère, l'étrangle, lui jette des choses à la figure. J'ai peur, je me cache. Ma mère pleure souvent, je suis triste et je ne sais pas quoi faire. »

« Ton pays doit te protéger :

- Si tu es maltraité : on est violent avec toi, on te fait mal, on te fait peur, on ne respecte pas ton corps, on te touche sans que tu sois d'accord,
- Si on ne s'occupe pas de toi ou si on t'abandonne.

Ton pays doit te protéger même si ces choses se passent quand tu es avec tes parents. »¹

Introduction

Dans toute famille, peuvent apparaître des tensions. Il est en effet naturel de manifester des désaccords et que ceux-ci puissent occasionner des conflits.

La situation de violence intra-familiale intervient lorsqu'un enfant ou un parent a peur, sent qu'il ne peut plus réagir sans qu'un autre membre de la famille devienne violent envers lui. Au travers de la violence, l'auteur.e réduit l'autre à de la soumission.

Différentes formes de violences

Violences psychologiques

Parmi les violences psychologiques, la plus fréquente est la verbale. L'auteur.e utilise sa voix comme une arme, soit par les propos tenus, soit par le ton utilisé.

Insultes, interdire les contacts avec les pairs, dévalorisation, rabaissement, donner des tâches multiples et non adaptées à l'âge de l'enfant, rejet, retrait d'argent de poche, interdire le jeune

¹ Petit livre adressé aux enfants « Les droits de l'enfant » écrit par Anne-Marie De Vleeschouwer, illustré par Gérard Bedoret, édité par le DGDE Bernard Devos en 2020, p72.

d'effectuer un travail d'étudiant, détention des documents légaux (carte d'identité, passeport), détention et utilisation de la carte bancaire, menaces...

Violences physiques

La violence physique est **un acte avec pour intention** ou conséquence **la douleur et/ou une blessure physique**.

Intoxiquer, étrangler, gifler, lancer un objet sur l'autre, étouffer, secouer, **porter des coups de pied, donner des coups de poing, brûler...**

Violences sexuelles

On entend par violence sexuelle tout acte sexuel, tentative d'acte sexuel, tout commentaire ou avance de nature sexuelle visant à imposer son propre désir sexuel à autrui, sans son consentement. Inceste, attouchements forcés, excision, exhibitionnisme, avortements forcés, mutilations génitales, non reconnaissance / dévalorisation du genre sexuel...

Violences conjugales

« Dans ces situations ... il n'y a pas beaucoup de place pour l'enfant. Le couple est indisponible pour son entourage et il n'est préoccupé que par lui-même dans cet enfermement relationnel où ... l'enfant est souvent utilisé comme faire-valoir pour l'un ou l'autre des parents s'il est brillant ... soit comme réceptacle du négatif s'il pose des difficultés ... »²

Face au climat de tensions et de conflits, les enfants ont besoin d'être soutenus et protégés. Or, dans le cadre des violences conjugales, les parents faillissent souvent à jouer ce rôle qui leur est pourtant naturellement assigné.

La violence... Et après ?

Lorsqu'au « 103 », un professionnel écoute un jeune qui vit de la violence au sein de sa famille, le jeune parle de ce qu'il vit et des soucis qu'il peut rencontrer. Parmi ceux-ci : troubles du sommeil, troubles alimentaires, troubles somatiques, repli sur soi, dépression, conséquences sur les apprentissages, agitation, violence envers soi ou les autres, fugue, idées suicidaires, faible estime de soi...

D'autre part, l'enfant a tendance à se sentir responsable de la violence subie et va vouloir réparer cela de multiples façons : en prenant en charge ses frères et sœurs, en protégeant le parent agressé, en soignant le parent déprimé, en attirant l'attention sur lui (ce qui pourrait donner l'occasion à ses parents de faire face ensemble). Dans ce contexte, cela peut être bénéfique de rappeler au jeune qui en douterait qu'il n'est pas responsable de ce qu'on lui fait subir.

Le sentiment de loyauté, dans les violences familiales, vient compliquer la demande d'aide et le désir de se confier du jeune. En ce sens, Jean Van Hemerlijck, lors de la visio-conférence du 25 novembre 2020, organisée par « Parents Thèses », met en évidence que chaque bébé en venant au monde apprend à penser et à regarder le monde, en fonction de son groupe d'appartenance (parents, entourage). Dans une famille où la violence est fréquente, les enfants en viennent à penser que la violence est une façon acceptable de régler les conflits.

Ecoute des situations de violence intra familiale au « 103 »

Dans le contexte de la crise sanitaire, le service « Ecoute Enfants » a rencontré un nombre d'appels plus élevé que les années précédentes concernant cette problématique.

Les enjeux au « 103 » par rapport à celle-ci sont d'offrir d'une part une écoute proactive et bienveillante, accueillir la parole des protagonistes en souffrance sans dramatiser, d'autre part, ajuster

² « La violence conjugale frappe les enfants » Yapaka – page 41 - Christine Frisch-Desmarez.

notre position attentive à l'enfant, au jeune, qui vient confier ce qu'il vit à son rythme, avec ses mots et sa sensibilité.

Lors d'un appel, nous pouvons aussi aider le jeune à réfléchir et à rechercher autour de lui une ressource. Une réflexion anticipative peut parfois se mener également : où se réfugier ? Où trouver des moments de répit ?

Pour sortir du cycle de la violence, Marie Anderson nous propose la position professionnelle suivante, dans son ouvrage « L'emprise familiale » à la page 131 : « ... **Croiser un jour un adulte qui le regarde comme une personne valable et intéressante. Ce regard donne confiance, c'est le lien qui crée l'existence. L'enfant compte pour quelqu'un, la personne lui parle normalement et lui fait confiance.** »

2. Les assuétudes des parents accrues par le Covid

La crise sanitaire s'installant de manière durable dans les foyers, nous avons pu constater une augmentation des appels au cours duquel un enfant a abordé la question des assuétudes d'un parent. En 2020, ces appels ont presque doublé. De plus, la durée moyenne concernant la question des assuétudes a augmenté de 4 minutes et 33 secondes.

Tout un chacun a été touché par cette crise quelle que soit sa situation, le mal être des uns et des autres est grandissant.

A la suite des règles sanitaires strictes du premier confinement, des familles ont perdu leur équilibre. En effet, les ressources des familles telles que les aides extérieures, les sorties, les pairs, les grands-parents, les loisirs, ont été interdits. Certains parents ont donc dû faire face à des situations stressantes et ce sans soutien, ni aide, ni ressource.

C'est ainsi que parmi eux, des parents ont pu se tourner vers les assuétudes. C'est peut-être la seule solution qu'ils ont trouvée pour apaiser leur angoisse et leur situation stressante. Avec la consommation d'alcool ou de stupéfiants, ils ont tenté de trouver un nouvel équilibre pour faire face.

Rappelons que la vie de famille n'est pas un long fleuve tranquille, et cette crise sanitaire est tombée de manière brutale en privant les familles d'institutions nécessaires à leur bien-être. Parfois, les soins de santé ont également été mis de côté. Le mal-être psychologique de certains parents est tel qu'ils ont trouvé dans leur nouvelle consommation un équilibre leur permettant de tenir sur la durée. Nous pouvons également constater que celle-ci s'apparente à une ressource restée disponible à défaut des autres qui ont été interdites.

De plus, il apparaît que des familles ont souffert et souffrent encore actuellement d'une nouvelle précarité. Ainsi, des familles sans réel souci sont touchées par des problématiques diverses qui n'avaient jusqu'à lors pas été appréhendées dans leur vie.

« Mon papa et ma maman consomment de la cocaïne. C'est difficile en ce moment à la maison » dit un jeune de 15 ans.

« Maman a recommencé à boire... Avec le télétravail, elle est toujours à la maison et elle semble fatiguée... J'ai l'impression qu'elle a perdu ses contacts sociaux... » nous explique une jeune de 14 ans.

« Maman seule ayant confié son enfant à ses parents s'est vue pendant trois mois refuser son droit de visite par sa maman, par peur de la contamination » raconte-t-elle. « J'ai bu parce que ma fille me manquait »

« Je venais d'accoucher d'un cinquième enfant quand le confinement a commencé, privée de ressources extérieures, j'ai recommencé à boire... Je ne m'en sortais pas avec mes 5 enfants à la maison... J'ai peur d'un placement familial si je continue dans cette direction... » cite une maman.

« Mon père indépendant a dû fermer son commerce, il buvait déjà pas mal, mais là, c'est la catastrophe, il ne fait plus que ça, et la situation familiale devient explosive... » nous confie une adolescente de 16 ans.

En tant que professionnelles de la relation d'aide, cette situation de confinement nous a interpellées et impactées dans notre manière de travailler.

En effet, les services et institutions qui forment notre réseau ont fermé leur porte ou ont modifié leur fonctionnement, nous laissant parfois nous aussi sans possibilité d'orientation. Dès lors, nous ne pouvions offrir que notre écoute, un réconfort, un apaisement à ces familles.

Nous avons rencontré des difficultés avec la notion d'urgence. Même si ces familles étaient en grande souffrance, il a été compliqué de leur proposer une aide immédiate pour faire face. A savoir, que les comportements de dépendance sont fortement liés à l'instantanéité, alors que cette période de crise sanitaire n'offre aucune projection d'avenir...

3. La transmission transgénérationnelle et secret de famille³

« Ce qui n'est pas dit avec des mots le sera à travers des gestes, des attitudes, des mimiques... »

« L'être humain utilise d'abord son corps pour se donner une représentation de ce qu'il vit, et c'est pourquoi le corps est l'espace privilégié de la mise en scène de l'indicible »⁴

Avant d'aller plus loin, il est important de définir ce qu'est un secret :

Le secret réside dans le clivage psychique d'une personnalité blessée. Cette blessure se manifeste via les « suintements » c'est-à-dire des réactions provoquées par des reviviscences (odeur, mot, couleur...). Ces reviviscences passent généralement inaperçues sauf pour le porteur du secret. Lorsque le porteur du secret et de ses suintements est un parent, on constate l'existence de ricochets chez l'enfant. Les ricochets sont l'ensemble des attitudes mentales et relationnelles développées par l'enfant par imitation sensori-motrice et émotionnelle. En d'autres termes, il s'agit des intériorisations des attitudes des parents. Bien souvent, l'enfant se sentira coupable de la souffrance vécue par son parent.

Pour que l'on parle de secret, trois conditions doivent être rassemblées :

1. Le non-dit,
2. L'interdit de savoir,
3. L'événement douloureux.

Le secret n'a rien à voir avec le tabou et le mystère.

³ Références bibliographiques :

ALLAIS, Juliette. *ABC de la psychologie transgénérationnelle. Valorisez votre héritage.* Grancher, 2009. Abc.

TISSERON, Serge. *Les secrets de famille.* Que Sais-Je, 2019. Que Sais-Je n°3925.

GEORGES, Didier. *Constellations symboliques et spirituelles.* Réel Editions, 2008.

⁴ « Les secrets de famille » Serge Tisseron

Il n'est pas interdit aux enfants de savoir que leurs parents ont une vie intime, ils n'ont tout simplement pas à connaître le contenu de celle-ci.

Savoir qu'ils en ont une est d'ailleurs, bien au contraire, structurant pour la construction de la leur.

Dans le secret, il y a *le non-dit, l'interdit de savoir*. Le secret de famille, quant à lui, concerne souvent un événement douloureux, angoissant ou inavouable face au groupe familial.

Un évènement heureux peut également générer de l'angoisse à travers le secret :

Ex : Gagner au loto mais ne pas le divulguer de peur de voir basculer le système familial et son homéostasie.

Comment parler du cadavre dans le placard ?

A la déchirure de la première génération, partagée entre le désir de taire une ancienne blessure et celui d'en parler pour se soulager, s'en ajoute une deuxième : celle d'enfants écartelés entre le désir de comprendre le parent et l'angoisse de réveiller des douleurs cachées. L'enfant peut alors avoir le sentiment de devoir se taire, de ne pas questionner afin de préserver la santé mentale et physique de son parent. Il s'empêche de poser des questions sur ce qu'il observe. Le silence s'installe alors avec à la clé divers sentiments tels que la culpabilité, la honte, l'insécurité inexplicables avec à la clé divers symptômes étranges.

Le prix du secret, quand il n'est pas payé par la deuxième génération, le sera par la troisième et ainsi de suite. En effet, le secret encourage le silence à travers le temps ce qui peut entraîner un conformisme c'est-à-dire le fait d'écarter toute idée qu'il soit possible de penser autrement. Cependant, chaque génération a la possibilité de modifier ou de créer de nouveaux schémas, de nouvelles manières de fonctionner et de penser.

Dans le sujet qui nous occupe, il est question de transmission.

Chaque enfant naît dans une famille porteuse des préoccupations des générations précédentes.

Evelyn Granjon propose de distinguer deux formes de transmissions :

Intergénérationnelle : vécus psychiques élaborés par la famille actuelle, en contact physique réel.

Transgénérationnelle : plus inconsciente car transmise par les générations précédentes et qui influence par la façon dont elles ont marqué ceux qui sont proches des parents directs.

Il s'agit alors de transmission du passé dans le présent.

L'enfant s'octroie le droit d'accepter certaines valeurs lorsqu'on leur confère un sens. Mais pour ce qui est du secret, il en est autrement. Sentant intuitivement qu'on lui cache certains événements, il pourrait venir à penser que ceux-ci le concernent et se créer une culpabilité ou une honte sans objet.

Dans les secrets de famille, ce n'est pas l'évènement à proprement parlé qui pose un problème mais plutôt la façon dont il est vécu par soi et l'idée que l'on se fait des retombées sur les autres.

Le secret n'est pas toujours synonyme de quelque chose que l'on cache pour que notre entourage l'ignore, c'est parfois une tranche de vie que l'on a envie d'oublier, d'effacer.

A travers des extraits de vignettes nous pouvons identifier le poids d'un secret traumatique qu'un parent veille à ne pas révéler tant il lui semble indicible, douloureux, honteux.

Vignette 1 : *Une maman sonne à propos de la relation conflictuelle qu'elle entretient avec sa fille âgée de 15 ans.*

Cela dure depuis 3 ans, depuis le jour où elle a annoncé la véritable cause du décès du père de la jeune fille. Le père s'est suicidé par pendaison 4 ans plus tôt lorsque la jeune fille avait 8 ans. Madame n'a pas voulu la mettre au courant car elle estimait que sa fille était trop jeune pour comprendre le suicide et elle ne voulait pas la faire souffrir.

La jeune a été mise au courant par l'intermédiaire de la grand-mère qui un jour, lors d'un petit conflit familial, a dit à la jeune que son père n'était pas mort d'une crise cardiaque et qu'elle n'avait qu'à demander des explications à sa mère. La mère a alors dû révéler un mensonge qu'elle a conservé pendant plusieurs années.

Depuis, la relation avec sa fille est « chaotique ». La jeune fille est en colère et lui en veut beaucoup : « J'aurais préféré que ce soit toi qui crèves » ; « Tu n'es rien pour moi, tu ne représentes rien dans ma vie ». Mère et fille sont en souffrance.

La jeune fille se réfugie régulièrement chez la grand-mère (quand sa mère essaye de lui tenir tête car, d'habitude, elle succombe à tous ses caprices, histoire certainement de déculpabiliser ou de se faire pardonner) avec qui elle s'allie contre la mère...

Vignette 2 : *Une maman souffrant de psychose paranoïaque, téléphone régulièrement pour parler des hommes qui la suivent, la séduisent, veulent avoir des relations avec elle car elle est très jolie... Cette maman transfère cela sur sa fille car celle-ci est placée et Mme s'inquiète souvent que sa fille soit en présence de garçons (autres jeunes) ou d'hommes (éducateurs ou autres) qui pourront la séduire et avoir des relations avec elle (parfois forcées). Elle a vécu ces traumatismes sexuels et sa fille vit, selon elle, certainement la même chose. Elle ne peut concevoir les choses autrement.*

Vignette3 : *Une maman vit une situation très douloureuse avec ses deux enfants. Ceux-ci sont placés en institution suite aux faits de négligence et de violence de sa part. Cette maman a vécu de graves violences physiques et psychiques, notamment l'assassinat de ses parents lors d'une guerre civile dans son pays d'origine. Elle s'alcoolise régulièrement.*

Sa fille arrive à l'âge de la puberté et pose beaucoup de questions sur ses origines, sur ses grands-parents maternels qu'elle ne connaît pas. Mme ne répond pas à ses questions, elle ne veut pas raconter à sa fille ce qu'elle a vécu. En gardant le secret, elle pense la protéger. Mais la jeune fille va alors chercher réponses à son questionnement chez sa grand-mère paternelle, celle-ci filtre la réalité également.

Le secret de famille a cette particularité de se transmettre au fil des générations et de mettre l'enfant en position inconfortable.

La réaction des parents lors de questionnements peut provoquer chez lui des sentiments inappropriés de honte, culpabilité, qui pourtant ne lui appartiennent pas.

Le fantasme lié au secret prend de multiples formes.

Suivant l'attitude du parent, de la famille, face aux questionnements de l'enfant, le secret va parfois générer de l'angoisse chez ce dernier.

« Que me cache-t-on, si on ne me dit rien, c'est que c'est grave... »

« Si on se fâche sur moi quand je questionne, cela doit être ma faute... »

Ce qui paraît important pour l'enfant qui se questionne face aux réactions parfois inappropriées des adultes détenteurs du secret, c'est que l'on puisse le rassurer en lui disant :

« Tu n'y es pour rien ».

4. Les réseaux sociaux en temps de confinement

Pendant le confinement de mars-avril et les mois suivants, nous avons adapté notre discours sur la limitation des réseaux et médias sociaux⁵.

Nous tempérons quand un parent nous disait avoir puni un jeune en le privant de son gsm ou d'internet en expliquant que ceux-ci étaient les seuls moyens pour les jeunes d'avoir une vie sociale à l'heure où ils ne pouvaient pas aller à l'école, au sport et à toutes autres activités extrascolaires, ni traîner avec les copains dans le quartier.

En effet, la socialisation est importante pour la construction de l'identité de l'adolescent. L'adolescence est une période de construction identitaire et, pour cela, le jeune a besoin de s'éloigner de ses parents et de sa famille, de passer du temps avec d'autres adolescents, dans différents milieux, afin de vivre diverses expériences en autonomie (des parents) mais aussi en appartenance à un ou plusieurs groupes. Il a besoin de confronter ce qu'il a appris dans l'enfance, dans le milieu familial, à la société.

“Les médias sociaux se mettent efficacement au service du processus séparation-individuation caractéristique de l'adolescence. Ils permettent de se construire une sphère d'autonomie relationnelle centrée sur les pairs tout en se conformant à l'injonction contemporaine d'éviter de traîner dehors. Ils donnent aussi aux adolescents la possibilité de produire et de tester des discours sur eux-mêmes émancipés du discours parental et ainsi de nourrir leurs questionnements identitaires. Les médias sociaux sont des lieux de sociabilisation modulables à l'envi qui permettent d'alterner l'entre-soi et l'ouverture au monde. Ainsi, s'il est fréquent que les parents perçoivent les usages des réseaux sociaux numériques de leurs adolescents comme problématiques et aliénants, ces derniers les vivent généralement comme des espaces d'autonomie et de liberté qui élargissent le champ des possibles.”⁶

Une maman de 2 filles : 18 et 14 ans. Madame limite l'accès à Internet à ses filles. La grande n'y a accès que depuis 2 ans et la plus jeune n'y a pas accès. La jeune de 14 ans avait volé la carte sim du gsm de son père pour aller à l'école et s'était enfermée dans sa chambre avec un téléphone qu'elle a trouvé. Madame panique car sa fille est en danger parce qu'elle va faire n'importe quoi sur internet. Discussion sur l'importance des réseaux sociaux pour les adolescents actuellement et l'importance de mettre des balises plutôt que de diaboliser.

Au-delà de cela, tout enfant/adolescent, surtout l'enfant unique, a besoin de contact avec ses pairs.

Garçon (8 ans) qui a du mal avec les règles concernant les écrans. Il a droit à la tablette 1 jour par semaine. Ses copains lui manquent. (Mai)

Garçon de 13 ans qui s'ennuie, il a le droit d'utiliser son gsm 1/2h par jour. (Mai)

⁵ Les **médias sociaux** sont des applications web qui permettent la création et la publication de contenus générés par l'utilisateur et le développement de réseaux sociaux en ligne en connectant les profils des utilisateurs. Le terme recouvre les différentes activités qui intègrent la technologie, l'interaction sociale, et la création de contenu. Les médias sociaux utilisent l'intelligence collective dans un esprit de collaboration en ligne. Par le biais de ces moyens de communication sociale, des individus ou des groupes d'individus forment un réseau social, collaborent, créent ensemble du contenu Web, organisent le contenu, l'indexent, le modifient ou font des commentaires, le combinent avec des créations personnelles. (...) Les technologies des médias sociaux prennent différentes formes telles que des blogs, des réseaux sociaux professionnels, des réseaux sociaux d'entreprise, des projets collaboratifs, des forums, des microblogs, du partage de photos, de la revue de produits/services, du bookmarking social, du jeu social, des réseaux sociaux, du partage de vidéos et des mondes virtuels. (Wikipédia)

⁶ “Adolescence, médias sociaux & santé mentale” Note n°4 de l'Observatoire “Vies numériques” du Centre de Référence en Santé Mentale (p12)

Si les réseaux et médias sociaux sont une ouverture aux autres pour les jeunes quelles que soient leurs relations avec leurs parents, ils peuvent devenir un refuge si la relation ne se passe pas bien avec ceux-ci. Un refuge ou un lieu de confidences et de demande à l'aide.

Ado de 16 ans qui subit de la violence de la part de ses parents. Il se décrit comme un gamer ce que son père n'accepte pas. Ça l'aide à oublier car il n'est pas le plus heureux des gosses. Il s'enferme dans les jeux vidéo, ça lui permet de ne pas se torturer l'esprit, ça lui permet de ne plus penser à rien. (Avril)

Une maman est inquiète pour sa fille de 10 ans qui est la confidente d'une fille de sa classe via un site de jeux gratuits. La copine a des propos suicidaires, ce qui touche beaucoup la fillette et sa mère. (Mai)

Il est plus facile d'écrire sur son gsm ou sa tablette que de téléphoner quand les parents sont dans les parages. Mais lors du confinement de novembre, des jeunes entre 10 et 18 ans se sont rendu compte des limites des réseaux sociaux et de l'écrit.

Une fille de 10 ans a des soucis avec une copine suite à des incompréhensions dans leurs messages. Elle conclut l'appel en disant que ça sera plus simple de l'appeler. (Octobre)

Une adolescente de 17 ans. Sa relation amoureuse se passe uniquement à distance depuis 2 mois à cause du confinement. Son copain préfère les messages écrits que les appels vocaux ou en visio, mais elle trouve qu'il manque quelque chose : les regards avec la visio, les intonations dans les appels. Elle se sent perdue car elle sent qu'il y a des incompréhensions entre eux à cause de cela. (Novembre)

De plus, les enfants et adolescents reçoivent leurs cours via Internet ou ont cours en visio. Si c'était amusant car nouveau au 1er confinement, beaucoup ont déchanté quand ils ont vu que ça recommençait en octobre. Se retrouver seul devant son écran pour les cours est décourageant pour certains car le côté social et relationnel a une place importante dans le processus d'apprentissage.

Les médias sociaux prennent une place importante dans la vie des jeunes mais aussi des adultes. Ils permettent une vie sociale, un refuge, une évasion, en temps normal mais encore plus en temps de confinement. Mais ils ne font pas tout, la plupart des jeunes ont besoin de voir et d'être avec leurs amis, d'aller en classe, de faire des activités extrascolaires... Le "virtuel" et le "réel" se complètent.

5. L'analyse de la demande : reconnaître l'urgence

Dans le cadre du travail au « 103 », le professionnel est amené à réaliser une analyse de la demande, qui prend souvent la forme d'un entretien entre un intervenant et un ou plusieurs appelant(s). Au cours de celle-ci, l'écouter doit parfois évaluer l'urgence de la situation ou la nécessité d'orienter l'appelant vers un autre professionnel.

L'analyse de la demande

Objectif

De manière globale, l'analyse de la demande est décrite comme une étape extrêmement importante dont l'enjeu est de comprendre au mieux une situation qui est fortement contextualisée (Bourgeois, 1992 ; Kesser, 2009 – dans Faulx et Danse, 2017). La demande, qui peut parfois être aussi floue tant pour l'appelant que l'écouter, tend à se préciser au fil de l'appel. Sans compter qu'une demande

explicite, peut parfois en cacher une autre, bien moins évidente à première vue. Cette étape peut donc, en partie, déterminer la conception d'un éventuel dispositif d'intervention.

L'analyse de la demande est fortement liée aux notions de besoins (Barbier et Lesne, 1977), d'attentes (Meignant, 2007), de représentations (Dubost, 1987), et de co-élaboration de la démarche entre les différents acteurs. Elle permet de placer les représentations des individus sur trois dimensions, à savoir la situation passée et actuelle, la situation désirée et les perspectives d'actions possibles pour y parvenir.

Les particularités du « 103 »

Notre rôle est donc de cibler les besoins et les attentes des appelants afin d'apporter la réponse la plus adéquate possible. A noter qu'apporter une réponse ne signifie pas forcément « réorienter ». L'appelant peut avoir besoin d'une oreille, d'une présence, de bienveillance et de non-jugement. L'écoutant est néanmoins attentif à ne pas créer de « dépendance » entre l'appelant et le service. En effet, étant anonyme, le « 103 » offre un espace particulièrement large et attire un public qui n'est pas forcément habitué à ce type de relation. Il n'est donc pas possible pour l'appelant de choisir son écoutant et donc de bénéficier du suivi dont il pourrait avoir envie ou besoin.

L'urgence

Au « 103 », nous sommes parfois amenés à répondre à des appels lors d'une crise nécessitant une réponse, tantôt immédiate, tantôt moins urgente, mais impérative. Afin d'approcher au mieux ces situations, il est donc essentiel de distinguer la crise de l'urgence.

Crise ou urgence ?

Une crise est un moment de rupture dans un processus évolutif qui nécessite une réorganisation du système (par exemple, psychique, familial...). **Toute crise n'est pas une urgence et l'urgence ne résulte pas systématiquement d'une crise.** L'urgence évoque une notion d'immédiateté. La réponse, la réaction, ne peut attendre. Il y a danger réel ou pressenti. L'urgence appelle l'action immédiate alors que la crise demande un réaménagement plus global. La question de savoir s'il convient que l'intervention soit urgente, immédiate ou autre, doit être évaluée en fonction de la situation plutôt que sur base de critères précis.

Au « 103 », la distinction est faite entre la notion de crise et d'urgence. En effet, la « crise » est définie en fonction de l'état émotionnel actuel de la personne et non pas en fonction d'une nécessité immédiate d'action. Il s'agit alors d'un moment où la personne est submergée par une situation souvent déjà bien installée, à laquelle elle a du mal à faire face à cet instant. En ce qui concerne « l'urgence », l'écoutant évalue la dangerosité de la situation relatée par l'appelant et redirige au plus vite vers un service compétant (police, pompier, ambulance).

Selon Guedj-Bourdiau M.-J. et Duverger P. (2013), il existerait 4 caractéristiques principales à la situation d'urgence : une exacerbation comportementale (chez le jeune ou son entourage), un sentiment de mort ou de détresse imminente (crainte ou recherchée), un besoin de soulagement immédiat (pour le jeune ou sa famille), un refus ou un déni de la valeur des soins nécessaires (surtout chez les adolescents).

Selon M. De Clerck (1997), l'urgence comporterait trois dimensions. Tout d'abord, la dimension objective concerne des faits, et l'existence d'un danger majeur. Ensuite, la dimension subjective reprend l'état émotionnel de la personne. Enfin, la dimension systémique dans laquelle l'urgence découlerait directement de dysfonctionnement du système d'aide.

Quelques statistiques au 103

Afin d'illustrer la réalité de terrain constatée au « 103 », voici quelques chiffres récoltés durant l'année 2020 :

En ce qui concerne les appels dont l'écouter a estimé qu'il s'agissait d'une crise (pour rappel, l'appelant est donc submergé par l'émotion au moment de l'appel), ceux-ci représentent 4.8% des appels reçus.

Pour les appels ayant nécessité une réorientation :

- Pour 84,8 % des appels reçus en 2020, l'écouter a proposé l'intervention d'un tiers,
- 10,5 % des appels reçus ont été redirigés vers un service d'urgence (police, pompier, ambulance),
- 4,4% des appels ont été redirigés vers un professionnel de la santé physique (médecin, centre hospitalier),
- 24,3 % des appels ont été redirigés vers un professionnel de la santé mentale (psychologue, centre PMS, numéros verts, SAV, planning familial).
- Concernant les appels courts, dont la durée n'excède pas une minute, il s'agit de 20,9% de nos contacts, et 14,7% d'entre eux sont redirigés vers un service d'urgence (police, pompier, ambulance).

Ces chiffres tendent à montrer qu'un nombre important des appels reçus nécessiteraient une aide extérieure, en plus de notre service. Ils montrent également que, pour plus d'un appel sur dix, un jeune se trouve dans une situation de danger et que, pour beaucoup d'entre eux, l'écouter met moins de deux minutes à évaluer la situation et lui propose de contacter un service d'urgence rapidement.

Conclusion

Lors d'un appel, il importe, pour l'écouter d'instaurer un environnement propice à l'expression de l'appelant. Étant un service anonyme, le cadre du « 103 » est spécifique et, bien qu'il permette un espace de parole plus large, assurant le non-jugement et l'absence de stéréotypes liés sur le physique et le non-verbal, celui-ci ne permet pas un suivi individuel par un même écouter. Le personnel doit donc être attentif à ne pas créer de dépendance, se montrer présent, tout en mettant en évidence des services plus adaptés si nécessaire. En outre, l'écouter, en fonction du contenu déposé par l'appelant, peut être amené à récolter des informations afin d'évaluer les besoins et les ressources (sociales, psychologiques, environnementales) de ce dernier. Pour 15,2% des appels reçus en 2020, notre service a été suffisant à l'appelant. Les écouter ont évalué que, pour le reste des appels, une aide extérieure pouvait être bénéfique. Dans plus d'un appel sur dix, l'écouter a jugé nécessaire de proposer l'aide d'un service d'urgence (police, pompier, ambulance) et 14,7% des appels de moins de deux minutes sont redirigés vers ces services. Ceci montre que l'écouter évalue une situation le plus efficacement et le plus rapidement possible afin de maximiser le bien-être de l'enfant en s'assurant de sa sécurité.

III. Formations continues, réunions et rencontres.

Formation de base AAJ Janvier-Février

Deux nouvelles écoutantes ont participé à la formation de base de l'Aide à la Jeunesse.

La famille face aux écrans Mars

Une écoutante a participé à la formation.

Serge Tisseron y constate que les écrans évoluent constamment. Comment les gérer ? La règle 3-6-9-12 permet de comprendre comment intégrer les écrans en fonction du développement de l'enfant. De plus, il est nécessaire de ritualiser les écrans.

L'adolescence en temps de crise et de confinement Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Quatre écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Antoine Masson a abordé les thèmes de la crise en général et de la crise sanitaire, de l'adolescence, de la distanciation sociale et du confinement, et de la gestion des peurs liées.

Comment accompagner les devenant parents et leurs tout-petits en temps de crise

Webinaire Yapaka, Avril

Trois écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Pascale Gustin pose les questions de comment être parents et comment se comporter dans des situations de proximité alors qu'on prône la distanciation ? Comment trouver un équilibre ? Et comment faire avec le masque ?

Accompagner en pensant la crise Covid 19 en phases Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Trois écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Delphine Pennewaert aborde la gestion de crise et les 5 phases de crise avec leurs implications psychosociales.

Covid 19 : du confinement au tracing Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Deux écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Vincent Magos aborde les implications sanitaires et sociales de la pandémie ; le confinement, les gestes barrières, les informations parfois contradictoires concernant le port du masque, le testing et la quarantaine, le déconfinement et le tracing.

Faire famille au temps du confinement et en sortir : comment renouer autour de l'enfant

Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Trois écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Danil Coum aborde les implications du confinement pour les parents qui se retrouvent dans une situation inédite sans école, garderie, activités extrascolaires et autres services. La fonction parentale est à repenser en ce temps de crise.

Déconfinement Covid 19 : la nécessité de penser le retour des enfants en maternelles

Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Deux écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Marie Masson évoque le déconfinement de juin pour les écoles maternelles et ses implications organisationnelles tant aux niveaux sanitaire, pratique et psychologique de l'accueil des enfants et des parents.

Les violences conjugales Conférence reprise dans la formathèque d'Education et Famille asbl (UMons), Juin

Trois écoutantes ont visionné le replay de cette conférence.

Eric Trappeniers aborde notamment le fait que l'enfant peut devenir le symptôme des problèmes familiaux ou du couple.

Adolescents et conduites addictives Conférence reprise dans la formathèque d'Education et Famille asbl (UMons), Juin

Trois écoutantes ont visionné le replay de cette conférence.

Nicolas Sajus aborde les facteurs prédisposants à l'addiction, des produits provoquant une addiction ainsi que la cyberdépendance, comment accompagner les parents et quel travail faire avec les jeunes.

Psychosexo AFPRO, Juin-juillet

Cinq écoutantes ont participé à la formation en ligne organisée par AFPRO, en tout ou en partie.

Cette formation comprenait sept modules : Santé sexuelle, Sexoanalyse, Paraphilies et perversion, Les orientations sexuelles et affectives, Les standards de soin de santé pour la santé des personnes transsexuelles, transgenre et de genre non conforme, Développement de l'identité de genre, et Chemsex.

Adolescence en temps de Covid19 : entre crises, passions et crispations Webinaire Yapaka, Mai-Juin

Deux écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Aurore Mairy aborde le fait que les mesures de confinement ont engendré beaucoup de privations de liberté, au départ, acceptées par les adolescents mais, passé la sidération de la situation, des crispations ont surgi.

Emotions : comment accompagner les enfants dans ce contexte incertain ? Facebook Live organisé par Hop'Toys, Juin

Une écoutante a assisté en direct au Facebook Live.

Patrice Iacovella, sophrologue spécialisé, a donné des notions théoriques sur les émotions et des conseils pour mieux aider les enfants à les vivre pendant ce contexte de crise.

L'attrait des challenges numériques pour les adolescents : un défi identitaire à accompagner Webinaire Yapaka, Juin

Trois écoutantes ont assisté au webinaire organisé par Yapaka soit en direct soit en replay.

Marion Haza a parlé de l'importance des défis à l'adolescence qui permettent une prise de risque, une prise de conscience des limites, la sociabilisation. Les limites posées par les adultes sont des balises pour les adolescents. Les challenges numériques se repandent très vite et très loin.

Cybersquad Child Focus, 20 août

Deux écoutantes

#Génération 2020 : Les jeunes et les pratiques numériques 16 septembre

Une écoutante a assisté en visio à la conférence présentant les résultats de l'enquête #Génération 2020 : Les jeunes et les pratiques numériques. Les thèmes abordés étaient les Fractures numériques, Les jeunes et l'actu, Interaction en ligne : sexting, vie affective et cyberharcèlement.

Conférences du Crésam : Semaine Santé Mentale Octobre

Faire face, à quoi et comment ? Crésam, 12 octobre

Une écoutante a participé à cette conférence en visio ou en replay.

Nicolas Marquis et Pierre Bouchat font le constat que le Covid-19 a un impact sur la santé mentale. La crise n'est pas que sanitaire, elle est aussi sociale, économique et une crise des valeurs. Cette crise crée une incertitude et une déstabilisation sur le long terme. Les réactions émotionnelles sont différentes au début et en fin de confinement.

Faire face en famille Crésam, 13 octobre

Deux écoutantes ont participé à cette conférence en visio ou en replay.

Isabelle Roskam a fait le lien entre le stress parental et le confinement, qui pourrait aboutir au burn out parental chez certains parents du fait de l'absence des ressources extérieures.

Faire face en équipe Crésam, 14 octobre

Une écoutante a participé à cette conférence en visio ou en replay.

Thomas Périlleux et Pierre Firket ont présenté les effets du confinement sur le travail social : mise à distance avec le public, mise à distance avec les collègues et donc l'équipe ce qui impacte l'organisation du travail, notamment le travail en équipe. Cela crée des nouvelles charges de travail, des nouvelles souffrances, de nouveaux déterminants de santé au travail, de nouveaux symptômes du travail liés aux nouvelles charges de travail.

Tous égaux pour faire face Crésam, 16 octobre

Une écoutante a participé à cette conférence en visio ou en replay.

Présentation de plusieurs outils de crise : 1718 (Centre d'appels du SPW-Service Public Wallonie), RWLP (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté), Projet sentinelle, 0800/300.25 (Aide Psychologique pour les Entrepreneurs en Souffrance Aigue

François Leclercq, Conseiller SM au cabinet de la ministre de la santé, constate qu'il existe des inégalités d'accès aux soins en santé mentale.

Addictions et TCC AFPRO, Novembre

Une écoutante a participé à 2 modules de la formation en ligne organisée par AFPRO.

Lucia Romo présente les thérapies cognitivo-comportementales. Le deuxième module suivi portait sur les addictions numériques : Internet et jeux vidéo.

Quelle place pour le soutien à la parentalité dans nos pratiques professionnelles ? Novembre

Une écoutante a assisté à ce webinaire organisé par Nelly Forestier et Julien Perrin.

Ce webinaire était centré sur le soutien à la parentalité par des professionnels de la petite enfance. La majeure partie était centrée sur l'importance du soutien au parent en temps de crise covid, avec ces impacts et la mise en pratique via des exemples.

L'impact du covid-19 sur la santé de l'enfant Novembre

Une écoutante a participé à ce webinaire, organisé par l'AISPN (Association des infirmiers spécialisés en pédiatrie et néonatalogie).

Le webinaire a abordé l'impact du contexte pandémique actuel via des aspects médico-psycho-sociaux en lien avec la santé de l'enfant. Voici les points abordés : l'enfant positif à la covid-19, la présentation du projet « Initiative covid for kids », la parentalité en période de crise sanitaire, le vécu du confinement par des familles d'enfants autistes, un retour d'expérience sur le travail en unité de pédopsychiatrie pendant la crise sanitaire.

Les secrets de famille : ses loyautés

Une écoutante a participé à cette conférence.

On parlera de la loyauté comme ce souffle discret qui permet au mouvement de se déployer, à l'amour et à l'imagination de s'immiscer dans nos vies et de les rendre plus intenses. On parlera aussi des conflits de loyauté entre parents, suscités ou aggravés par la séparation, et dont l'enfant est l'enjeu. Comment éviter le conflit de loyauté, le chantage affectif ? Comment faire en sorte que l'enfant puisse garder sa place et ne pas se sentir déchiré, tiraillé ?

En temps de crise : la communication vers les publics spécifiques, en particulier, à destination des enfants et des jeunes DGDE, webinaire, 26 octobre **Présentation et cérémonie de remise officielle des Rapports d'Activité 2019-2020 du DGDE** DGDE, webinaire, 20 novembre

Deux écoutantes ont participé à ces webinaires présentés par le DGDE, Bernard Devos.

Extraits de la note de synthèse du bureau du DGDE : « En temps de crise, la communication vers les publics spécifiques, en particulier, à destination des enfants et des jeunes »

« Dans le 1^{er} webinaire, il s'agissait de permettre aux travailleurs de terrain qui ont l'habitude des publics d'enfants et de jeunes ... d'exprimer leur ressenti, de définir les urgences à partir de leur expertise, de faire remonter la parole des enfants et des jeunes, de faire des propositions concrètes pour mieux faire passer les messages...

Au travers du second atelier, la volonté était d'identifier comment mieux adresser les réalités, les besoins, les urgences des enfants et des jeunes, comment mieux répondre aux réalités, aux besoins, aux urgences des travailleurs de terrain en lien avec la gestion de la crise sanitaire... »

L'équipe du DGDE a pu, suite aux webinaires, dégager 8 recommandations dans sa note de synthèse, en vue de soutenir les jeunes en temps de crise.

IV. Analyse quantitative des appels

1. Appels et appelants

1.1 Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu – 2020

	Nombre d'appels en 2020	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	6668	18.3	49.2
Blagues	2473	6.8	18.2
Grossiers	433	1.2	3.2
Muets	3981	10.9	29.4
Total	13555	37.1	100,0

Nous pouvons constater qu'au cours de l'année 2020, les écoutantes du 103 ont reçu au total 13555 appels. Comme depuis de nombreuses années, nous ne comptabilisons pas les appels "erreurs" et les appels où l'appelant raccroche directement après que nous ayons décroché.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, 49,2% étaient des appels à contenus, ce qui représente 6668 appels. Nous avons également reçu des appels de type blagues, ils constituent 18,2% des appels, des appels grossiers (3,2% des appels) et des appels que nous qualifions de muets, car l'appelant qui est en ligne ne nous parle pas (29,4% des appels). Ce tableau nous permet de voir que l'équipe de la ligne d'écoute du 103 a reçu en moyenne 37,1 appels par jour.

"Et vous êtes là tous les jours ?!"

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2020, 2019, 2018

	2020	2019	2018
Appels à contenu	6668 (49,2%)	6673 (40,6%)	6927 (41,6%)
Blagues	2473 (18,2%)	4961 (30,2%)	5047 (30,3%)
Grossiers	433 (3,2%)	604 (3,6%)	619 (3,7%)
Muets	3981 (29,4%)	4202 (25,6%)	4051 (24,3%)
Total	13555	16440	16644

Ce tableau nous permet de comparer le nombre d'appels reçus par notre ligne d'écoute depuis 2018. Il nous permet de confirmer l'impression des écoutantes. Alors que la quantité d'appels de types blagues semblaient se stabiliser depuis plusieurs années, en 2020 nous avons constaté une diminution importante de ce type d'appel. En 2019 et 2018 il constituait un peu plus de 30% des appels, alors que cette année ils constituent 18,2% des appels totaux.

Comme depuis plusieurs années les appels à contenus restent les appels les plus reçus au 103, ils sont plus de deux fois plus nombreux que les appels blagues. De plus ils représentent presque la moitié des appels que nous avons reçus en 2020.

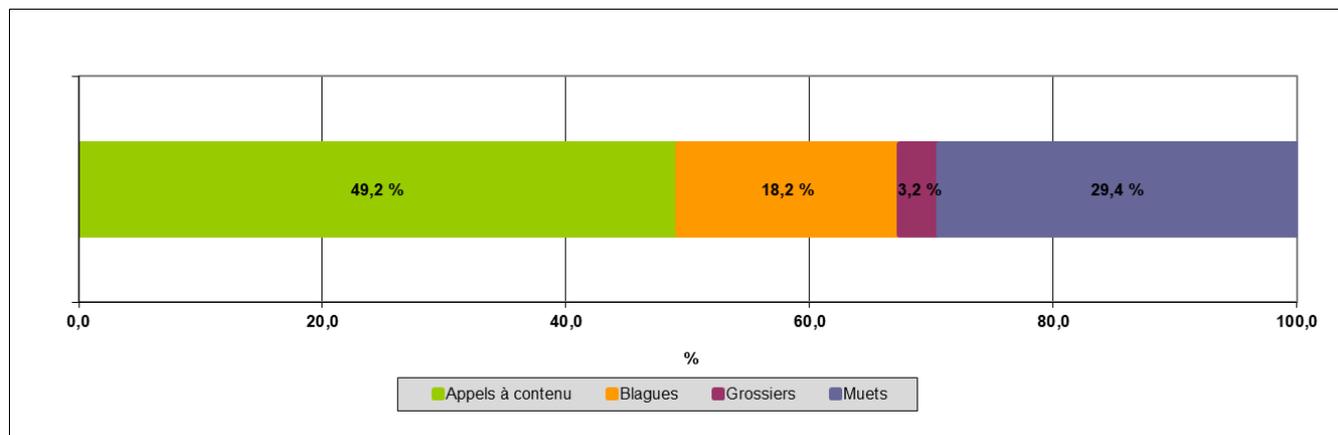
Pour la première fois au 103, les appels muets sont plus nombreux que les appels blagues.

En ce qui concerne les appels grossiers, ils continuent d'être en diminution depuis plusieurs années. Et ils constituent une faible partie des appels reçus.

Nous expliquons ces évolutions par le contexte que les jeunes et les familles ont vécu au cours de l'année précédente. Les jeunes étant beaucoup moins ensemble, l'occupation, le challenge des blagues n'avaient plus le même attrait pour eux. Sans compter le contexte anxigène dans lequel ils se sont retrouvés, les jeunes avaient-ils toujours le cœur à nous faire des blagues ?

"Heureusement que vous êtes ouverts. On est un peu moins seul comme ça ..."

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu – N = 13555 appels – 2020



Via cette figure nous pouvons constater que les appels à contenus sont presque la moitié des appels reçus en 2020. Ils sont suivis par les appels muets, les blagues et les grossiers.

1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

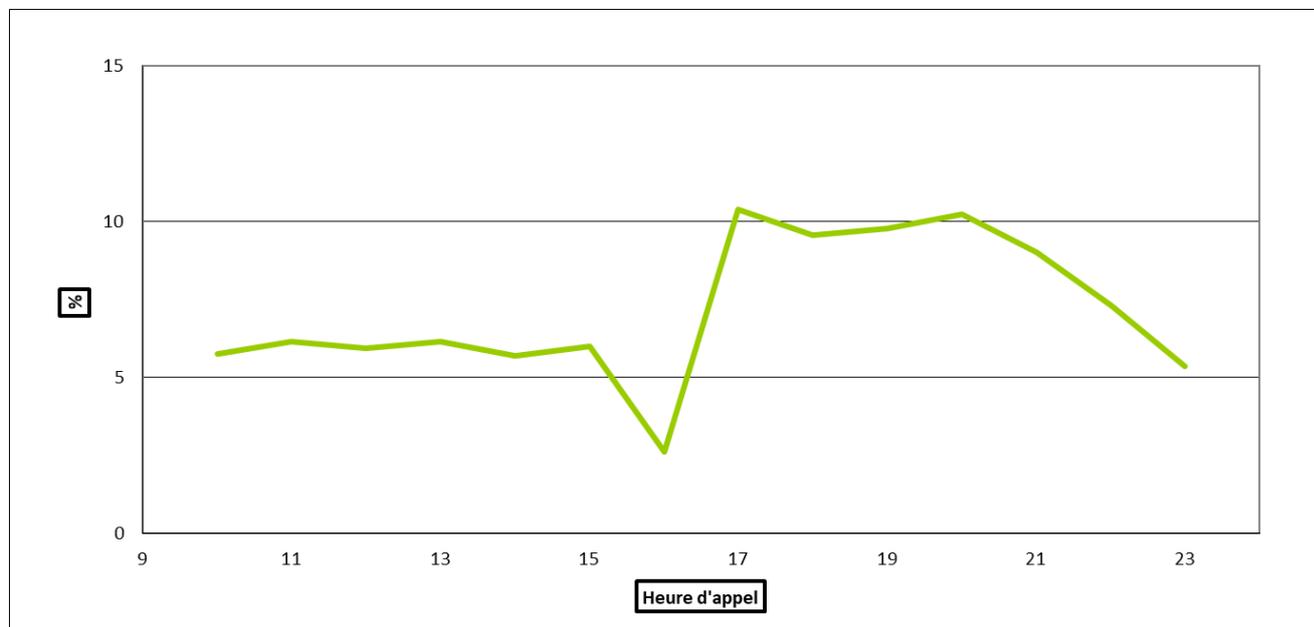
Tableau 2 : Répartition des appels à contenus par mois – 2020

Mois	Appels à contenus (2020)	% (2020)
Janvier	620	9,3
Février	639	9,6
Mars	553	8,3
Avril	600	9,0
Mai	670	10,0
Juin	612	9,2
Juillet	442	6,6
Août	528	7,9
Septembre	524	7,9
Octobre	520	7,8
Novembre	481	7,2
Décembre	479	7,2
TOTAL	6668	100,0

Via ce tableau, nous pouvons constater que c’est au cours du mois de mai que les écoutantes du 103 ont reçu le plus d’appels (670) et c’est au cours du mois de juillet qu’il y a eu le moins d’appels à contenus au 103 (442).

“Vous avez eu beaucoup d’appels avant moi Madame ?”

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenus par heure – N = 6668 appels – 2020



Cette figure révèle l’évolution moyenne du nombre d’appels que nous recevons au cours d’une journée d’écoute. Elle est presque similaire aux années précédentes. Le changement que les écoutantes ont observé c’est que nous recevons plus d’appels dans la tranche 20h-minuit que les années précédentes. Notamment vers 23h00.

“Je ne sais pas comment vous faites pour continuer à nous écouter à cette heure-ci, j’arrive à peine à rester éveiller”

Comme chaque année, nous pouvons constater que les écoutantes reçoivent plus d’appels à partir de 17h. Ce qui est le moment à partir duquel, deux écoutantes sont présentes pour répondre.

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2020

Durée des appels	Nombre d'appels 2020	%
1 minute ou moins	1395	20,9
2-4 minutes	2076	31,1
5-9 minutes	1071	16,1
10-14 minutes	620	9,3
15-19 minutes	438	6,6
20-29 minutes	491	7,4
30 minutes ou plus	577	8,7
Total	6668	100,0

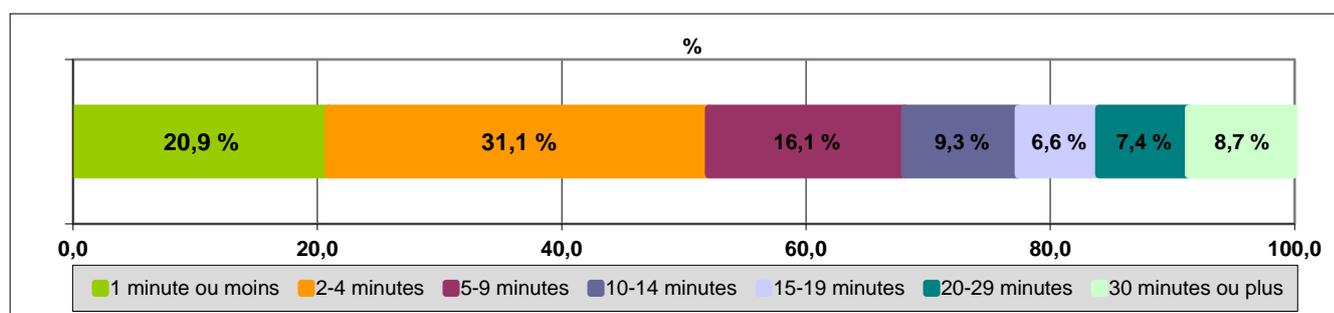
Avec ce tableau, nous pouvons voir que la majorité des appels (68,1%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 6668 appels reçus en 2020, 20,9% d'entre eux durent environ 1 minute, 31,1% durent entre 2 à 4 minutes et 16,1% des appels ont duré entre 5 et 9 minutes.

Au-delà, 31,9% des appels ont duré plus de 10 minutes. En 2020, 8,7% des appels ont duré plus de 30 minutes, 7,4% ont duré entre 20 et 29 minutes, 6,6 % des appels ont duré entre 15 et 19 minutes et 9,3% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes.

Si nous comparons ces chiffres aux années précédentes, nous pouvons constater que les appels de longue durée sont de plus en plus nombreux au sein de notre ligne d'écoute. Surtout les appels qui durent de 20 à 29 minutes, 6% des appels en 2018 (416 appels), 5,7% des appels en 2019 (377 appels), contre 7,4% des appels en 2020 (491 appels). Pour les appels de plus de 30 minutes cette augmentation est encore plus marquée, avec 6,8% des appels en 2018 (468 appels), 6,5% des appels en 2019 (429 appels) contre 8,7% des appels en 2020 (577 appels).

“Le temps passe vite quand on vous parle”

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 6668 appels – 2020



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

Tableau 4 : Durée des appels à contenus, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = 6668 appels – 2020

Durée moyenne des appels à contenus	12 min 17
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 4933)	3,1

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

Au cours de l'année 2020, les appels reçus pour les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont duré en moyenne 12 minutes 17 secondes. Au cours d'un appel, l'appelant aborde en moyenne 3,1 thématiques différentes avec nos écoutantes.

Nous observons une augmentation significative de la durée moyenne des appels à contenus, 12 minutes 17 pour 2020. Alors qu'en 2019 un appel durait en moyenne 8 minutes 33 secondes et 9 minutes 07 secondes en 2018. Le tableau 3 nous a montré que ce sont les appels qui durent au-delà de 20 minutes qui influencent ce chiffre.

1.3 Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2020

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	60	0,9
Adulte pour lui-même	772	11,8
Adulte pour enfant	1179	18,0
Professionnel	114	1,7
Moins de 7 ans	67	1,0
7 - 9 ans	143	2,2
10 - 12 ans	677	10,3
13 - 15 ans	1544	23,6
16 - 18 ans	1314	20,0
19 ans et plus	686	10,5
Total	6556	100,0

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

Rem : pour 112 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible

Sur l'ensemble des appels reçus au cours de l'année 2020, la majorité (67,6%) 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 (23,6%). Ils sont suivis des 16-18 ans (20%), ensuite des 19 ans et plus (10,5%), des 10-12 ans (10,3%), des 7-9 ans (2,2%) et pour finir les moins de 7 ans avec 1% des appels.

Même si les 13-15 ans restent les plus nombreux à nous appeler, nous pouvons constater une diminution de leur nombre d'appels par rapport aux années précédentes (28,5% en 2019 et 27,8% en 2018). Cette diminution est également présente pour la tranche d'âge des 10-12, bien que moins marquée (14,9% en 2019 et 14,3% en 2018). La quantité d'appels venant des autres tranches d'âge reste stable.

En ce qui concerne les adultes qui contactent le 103, ils sont plus nombreux que les années précédentes (32,4% des appels). Parmi cette catégorie, ce sont les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s) qui nous contactent le plus avec 18% des appels. Les adultes qui nous appellent lorsqu'ils sont accompagnés d'un ou de plusieurs enfant(s) représentent 0,9% des appels. Les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes représentent 11,8% des appels reçus au 103, contre 8,3% en 2019. Quant aux professionnels, ils représentent 1,7% des appels.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* - 2020

	Nombre d'appels	%
Masculin	2883	43,2
Féminin	3381	50,7
Groupe masculin	191	2,9
Groupe féminin	99	1,5
Groupe mixte	114	1,7
Total	6668	100,0

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

Comme les années précédentes, nous pouvons constater que ce sont les appelants de sexe féminin qui nous contactent le plus fréquemment (50,7% des appels). Quant aux appelants de sexe masculin, ils représentent 43,2% des appels.

En ce qui concerne les appels venant d'un groupe d'appelants, nous avons reçu 2,9% d'appels venant de groupes de garçons, 1,5% d'appels venant de groupes de filles et 1,7% d'appels venant de groupes mixtes.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 6668 appels – 2020

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

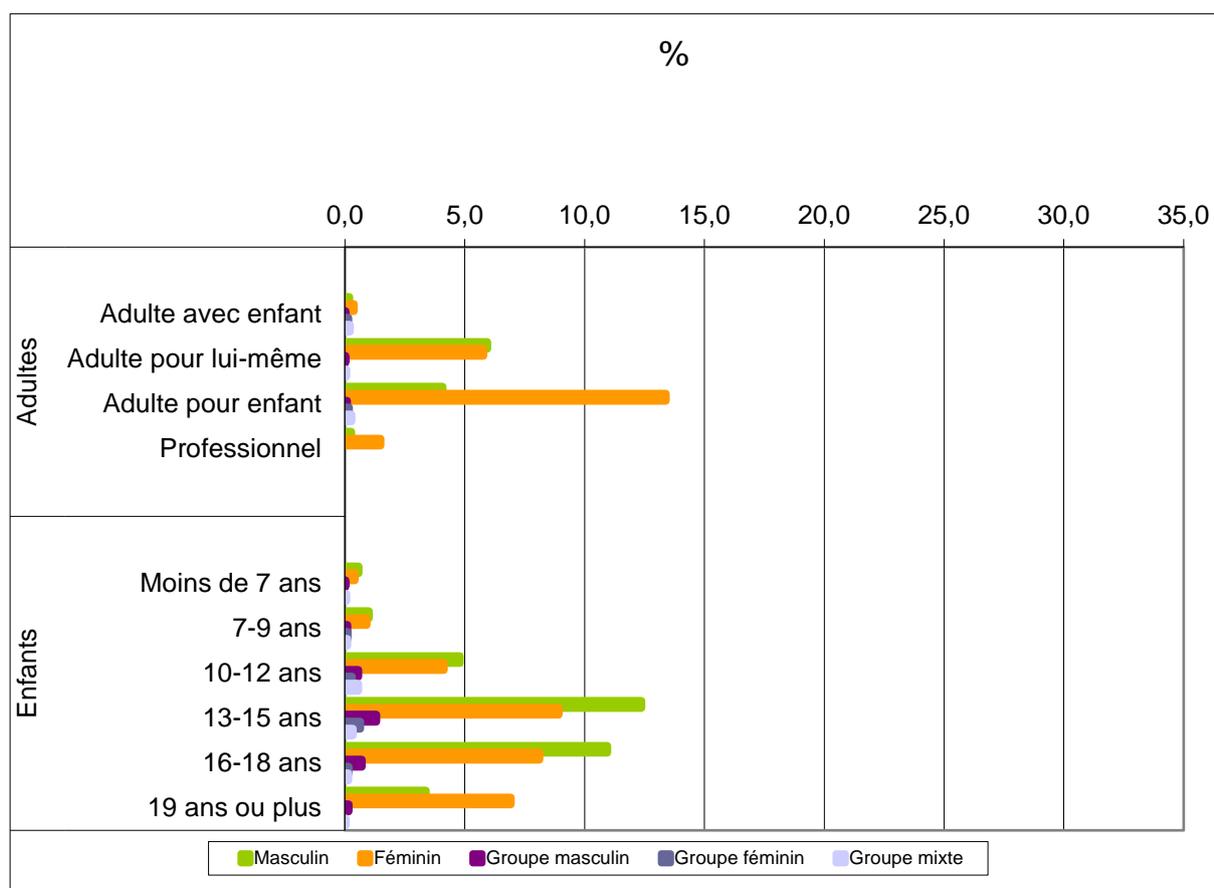
*Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

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. Sauf quand l'appelant souhaite parler de lui-même. Dans ce cas, ce sont les hommes qui nous appellent le plus, à concurrence de 0,1%. La différence entre les hommes et les femmes est fortement marquée, lorsque l'adulte nous contacte pour parler d'un ou de plusieurs enfant(s). Dans ce cas, les hommes représentent 4,1 % des appels, contre 13,4% pour les femmes.

Par contre, lorsque les appels viennent d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes, ce sont majoritairement les garçons qui contactent le plus notre ligne d'écoute.

Nous pouvons constater cela pour les enfants âgés de 7 à 9 ans (1% d'appels venant de garçons, contre 0,9 % d'appels venant de filles), de 10 à 12 ans (4,8% des appels venant de garçons, contre 4,1% d'appels venant de filles), de 13 à 15 ans (12,4% des appels venant de garçons, contre 8,9% d'appels venant de filles), de 16 à 18 ans (10,9% d'appels venant de garçons, contre 8,1% d'appels venant de filles). Il n'y a que pour les tranches d'âge des moins de 7 ans et des 19 ans et plus, que nous recevons plus d'appels venant de filles.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 6668 appels – 2020



Cette figure 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 = 6668 appels – 2020

	Nombre d'appels	%
Famille	4248	63,7
Jeune en internat	55	0,8
Jeune en institution	127	1,9
Jeune vivant seul	94	1,4
Non spécifié	2144	32,2
Total	6668	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 63,7% d'entre eux vivent en famille, alors que 0,8% vivent en internat, 1,9% vivent en institution, 1,4% vivent seul. Pour 32,2% des appels, nous n'avons pas eu la possibilité de connaître le milieu de vie du jeune.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 6668 appels - 2020

	Nombre d'appels	%
Non	6347	95,2
Oui	321	4,8
Total	6668	100,0

En 2020, les écoutantes du 103 ont reçu 6668 appels à contenus, parmi eux 4,8% étaient des appels où l'appelant était en situation de crise.

Par rapport à 2019, nous observons une légère augmentation (3,1%)

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2020

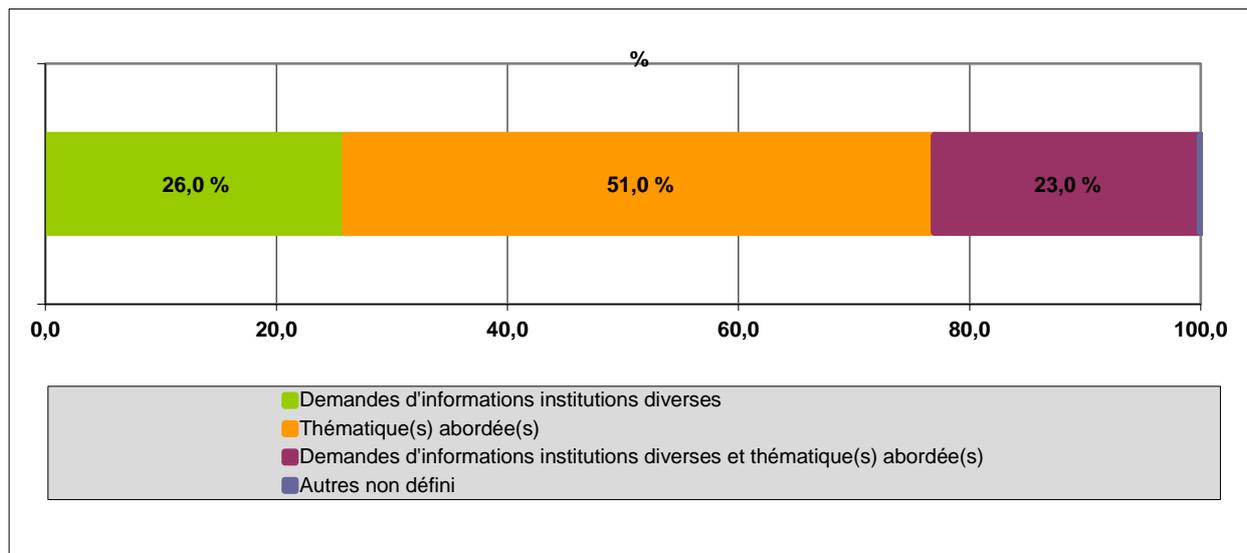
Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	1735	26,0
Thématique(s) abordée(s)	3398	51,0
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	1535	23,0
Autres, non défini	0	0,0
Total	6668	100,0

Sur les 6668 appels à contenu reçus au cours de l'année 2020, 51% d'entre eux ont abordé une ou plusieurs thématique(s). Nous pourrions en apprendre plus sur celles-ci dans les tableaux suivants.

Dans 26% 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 ou des coordonnées sur d'autres institutions, mais aussi pour avoir des informations juridiques, remercier nos écoutantes pour l'écoute, pour s'excuser après avoir fait des blagues ou nous avoir insulté, pour pouvoir échanger ou pour nous dire bonjour, mais aussi pour échanger sur certains sujets de l'actualité.

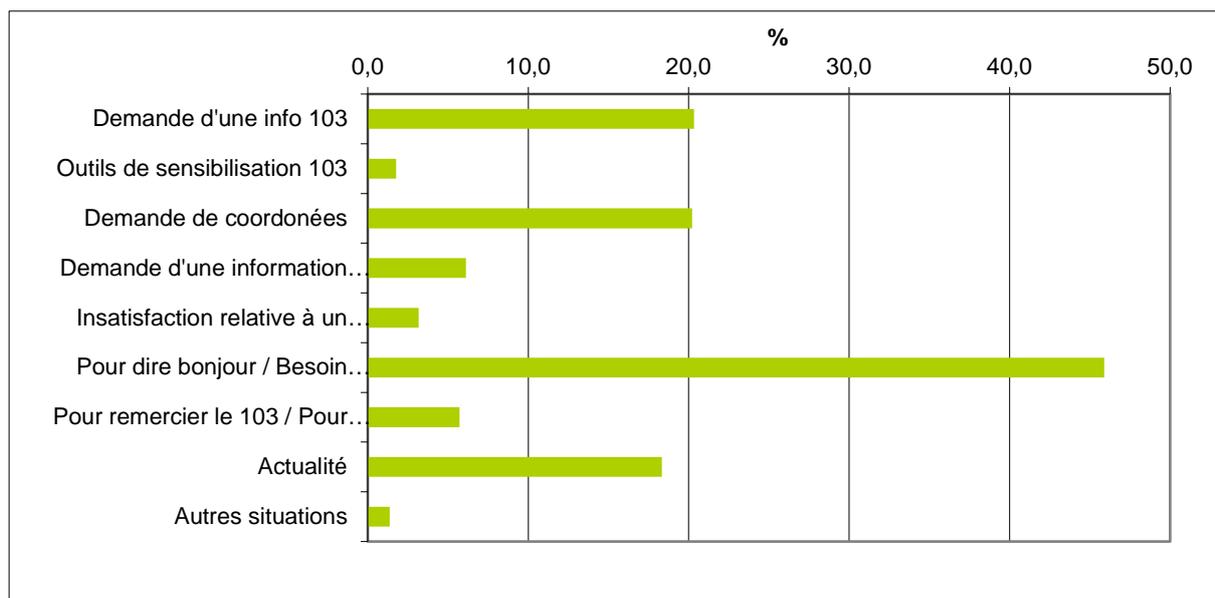
Pour 23% des appels, l'appelant nous a contacté à la fois pour aborder des thématiques, mais aussi pour avoir des informations sur notre service ou bien des coordonnées sur des institutions.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 6668 appels – 2020



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 = 3270 appels – 2020



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'informations. Les appels que nous catégorisons comme "pour dire bonjour/besoin d'échanger" sont ceux que nous avons le plus reçus en 2020. Ils viennent d'appelants qui sont généralement seuls et qui cherchent une oreille attentive et non jugeante. Notre service 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 (outil de sensibilisation 103), que nous pouvons sensibiliser et faire connaître le service Ecoute-Enfants aux personnes qui nous contactent. Nous leur expliquons en quoi constitue le travail effectué par les écoutantes et le mode de fonctionnement du service

(confidentialité, anonymat, gratuité, ...). C'est ensuite les demandes de coordonnées qui sont les plus évoquées en cas de demande d'informations de la part de l'appelant.

Cette année, nous observons que l'objet "actualité" a été très fortement évoqué avec nos écoutantes. La crise du covid-19, ainsi que ses répercussions ont énormément impacté nos appelants.

“Comme on doit rester confiné, est-ce que je peux aller la semaine prochaine chez mon papa ? Normalement c'est son tour de garde...”

“Comment faire en télétravail avec 3 jeunes enfants. On vit en appartement, on ne sait pas si on peut aller se balader avec eux pour prendre un peu l'air.”

Les derniers objets qui entrent dans la catégorie demande d'informations sont : la demande d'information juridique, les appels pour remercier ou s'excuser auprès du 103, des insatisfactions relatives à un service, les outils de sensibilisation 103, et pour finir les "autres situations". Dans la catégorie « autres situations », nous trouvons les appels où les thématiques évoquées au cours de l'appel ne sont pas répertoriées dans la liste d'items de notre fiche d'identification.

Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 4933 appels – 2020

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

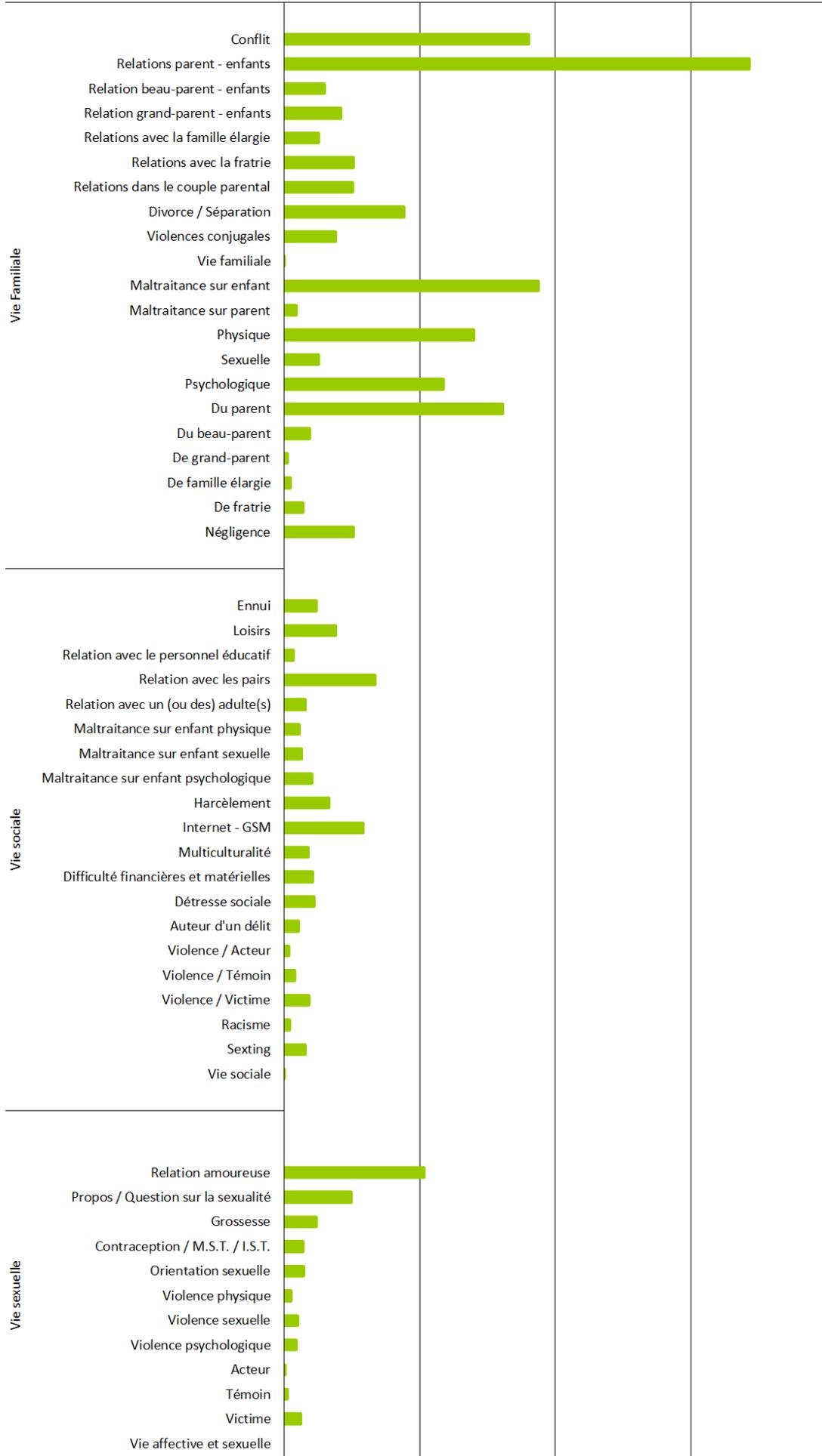
Les voici par ordre décroissant :

- La relation parent-enfant ;
- Les émotions/sentiments ;
- La maltraitance sur enfant ;
- Le conflit au sein de la vie de la vie familiale du jeune ;
- La maltraitance venant d'un parent ;
- La maltraitance physique ;
- La maltraitance psychologique ;
- La santé de l'appelant ;
- La relation amoureuse ;
- Le divorce/séparation.

“En plein confinement, un jeune garçon de 9 ans nous appelle car il est inquiet pour la santé de sa maman. Il ne la voit plus beaucoup, elle est infirmière de jour et la nuit elle n'est jamais là. Elle vient de se séparer de son compagnon et elle sort beaucoup car elle espère rencontrer quelqu'un. Il a peur que sa maman attrape le covid. Il reste seul, ne sait pas toujours se faire à manger. Il explique beaucoup s'ennuyer et passer tout son temps devant la tv.”

%

0 10 20 30 40



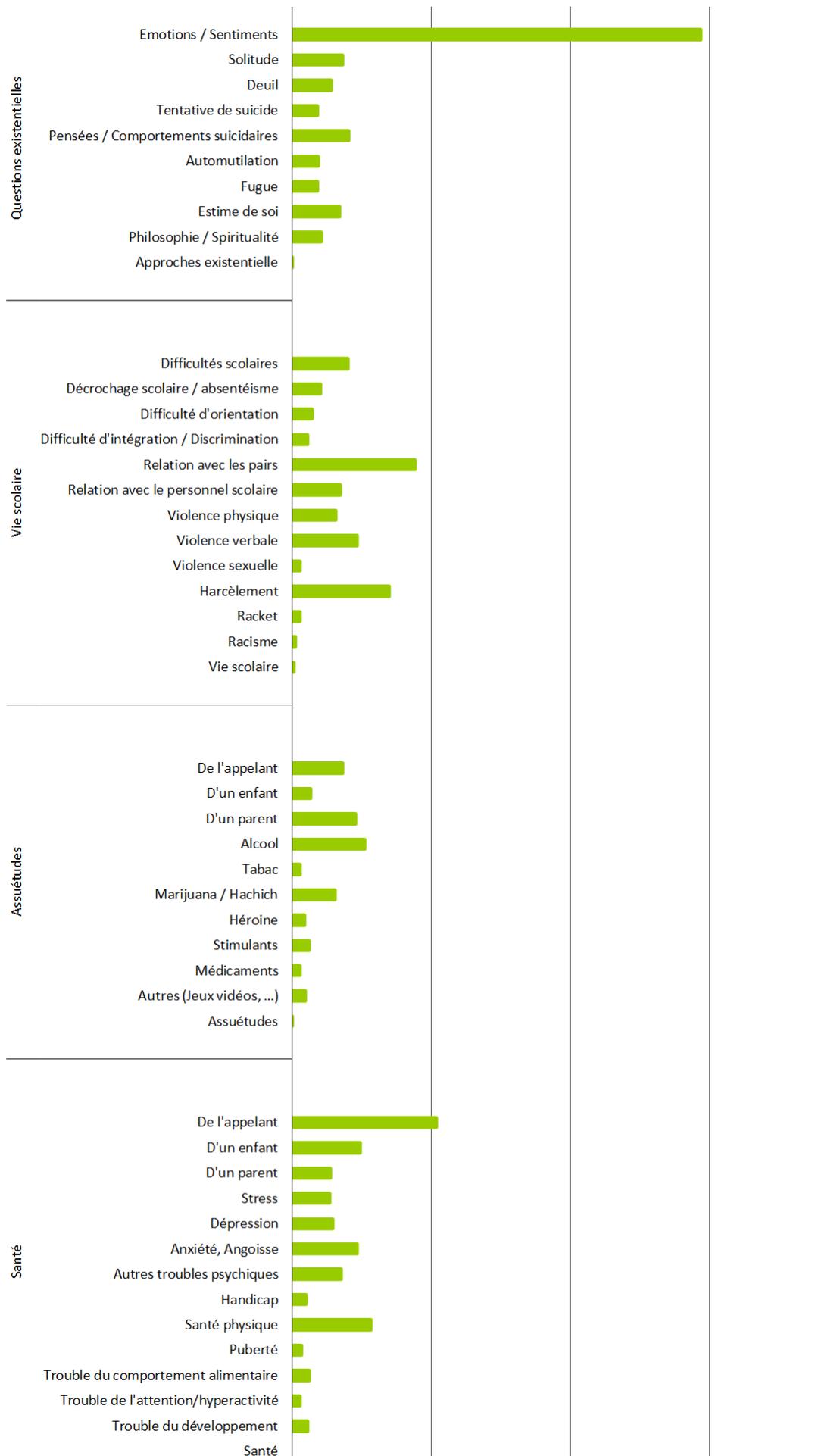


Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4933 appels - 2020

	Age																		Sexe										Ensemble			
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte					
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie sociale																																
Ennui	0,1	93	0,0	53	0,0	44	18,5	3	3,8	18	4,6	16	4,3	20	2,3	48	0,9	57	3,5	26	0,8	79	13,1	2	3,6	27	9,5	9	2,4	45		
Loisirs	2,1	51	0,9	35	0,0	44	11,1	4	10,5	8	5,4	15	4,3	20	3,8	29	4,1	26	4,5	19	2,6	43	12,4	3	7,1	15	7,1	14	3,8	29		
Relation avec le personnel éducatif	1,2	67	0,0	53	15,8	6	0,0	31	0,0	56	0,6	62	0,5	80	0,5	86	0,4	79	0,6	79	0,7	81	0,0	64	1,2	51	2,4	38	0,7	79		
Relation avec les pairs	3,6	35	1,8	28	10,5	12	0,0	31	6,7	12	8,4	10	8,2	11	7,9	12	7,3	9	6,9	12	6,5	17	5,8	13	11,9	10	29,8	2	6,7	13		
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,8	58	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	1,0	57	1,9	45	1,8	61	1,6	48	1,7	52	1,4	63	2,9	23	3,6	27	1,2	54	1,6	57		
Maltraitance sur enfant physique	1,1	70	0,0	53	10,5	12	0,0	31	1,9	33	1,8	40	1,2	63	0,8	76	0,2	84	1,4	61	0,9	74	1,5	32	1,2	51	2,4	38	1,1	70		
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,4	63	0,0	53	10,5	12	0,0	31	0,0	56	0,4	70	1,4	56	1,9	57	0,9	57	1,1	66	1,6	60	0,0	64	1,2	51	0,0	73	1,3	64		
Maltraitance sur enfant psychologique	1,8	58	0,0	53	10,5	12	0,0	31	1,9	33	1,8	40	2,8	32	2,0	55	1,2	50	2,1	42	2,0	53	1,5	32	4,8	22	2,4	38	2,0	50		
Harcèlement	3,4	36	3,5	18	15,8	6	0,0	31	0,0	56	3,8	23	4,8	17	3,2	34	0,9	57	3,4	28	3,4	38	3,6	17	3,6	27	1,2	54	3,3	35		
Internet - GSM	6,1	22	2,7	21	5,3	23	0,0	31	1,9	33	4,6	16	6,7	12	6,4	14	6,1	15	5,6	17	6,2	18	3,6	17	8,3	13	1,2	54	5,8	14		
Multiculturalité	2,0	54	1,8	28	10,5	12	0,0	31	0,0	56	1,2	54	1,3	60	1,8	61	2,9	37	1,9	48	1,8	57	0,7	46	2,4	37	0,0	73	1,8	56		
Difficulté financières et matérielles	2,4	47	6,2	11	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,4	70	1,2	63	2,5	44	4,1	26	2,0	45	2,4	47	0,7	46	0,0	68	1,2	54	2,1	49		
Détresse sociale	2,9	40	12,4	3	5,3	23	0,0	31	0,0	56	0,4	70	1,3	60	1,7	66	3,7	30	2,5	35	2,2	50	1,5	32	1,2	51	1,2	54	2,2	47		
Auteur d'un délit	1,1	70	1,8	28	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,2	82	1,0	67	1,8	61	0,9	57	2,0	45	0,4	86	2,2	29	0,0	68	1,2	54	1,1	71		
Violence / Acteur	0,2	89	0,9	35	5,3	23	0,0	31	0,0	56	0,0	91	0,5	83	0,6	82	0,0	92	0,8	75	0,1	94	0,0	64	0,0	68	0,0	73	0,3	89		
Violence / Témoin	1,3	64	0,9	35	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,2	82	0,9	72	0,6	82	0,5	71	0,7	76	0,9	74	1,5	32	1,2	51	0,0	73	0,8	78		
Violence / Victime	1,0	74	0,9	35	5,3	23	0,0	31	0,0	56	1,8	40	2,5	33	2,9	36	0,7	64	2,3	39	1,4	63	2,9	23	3,6	27	1,2	54	0,2	93		
Racisme	0,2	89	0,9	35	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,4	70	0,8	74	0,4	87	0,2	84	0,6	80	0,3	90	0,7	46	0,0	68	0,0	73	0,4	88		
Sexting	2,5	46	0,0	53	5,3	23	0,0	31	0,0	56	0,0	91	1,6	52	2,2	51	0,7	64	1,3	64	1,9	55	0,0	64	2,4	37	0,0	73	1,6	58		
Vie sociale	0,0	97	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,0	91	0,0	96	0,0	98	0,2	84	0,0	99	0,0	95	0,0	64	0,0	68	0,0	73	0,0	96		

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4933 appels - 2020

	Age																		Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte									
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%	Rg	%	Rg		
Assuétudes																																				
De l'appelant	3,0	39	8,8	7	0,0	44	0,0	31	1,9	33	1,8	40	2,4	34	6,9	13	2,7	38	5,7	16	2,2	49	6,6	10	0,0	68	0,0	73	3,6	31						
D'un enfant	3,1	38	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,4	70	0,9	72	1,3	73	0,7	64	1,4	61	1,4	66	1,5	32	0,0	68	2,4	38	1,4	63						
D'un parent	7,0	18	2,7	21	5,3	23	0,0	31	0,0	56	3,0	27	4,2	22	3,4	31	4,1	26	4,0	20	5,1	26	1,5	32	1,2	51	9,5	9	4,6	24						
Alcool	8,0	14	8,8	7	5,3	23	0,0	31	0,0	56	3,2	25	4,6	18	3,9	27	5,0	19	4,8	18	5,8	21	1,5	32	1,2	51	8,3	12	5,2	16						
Tabac	0,6	79	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,6	62	0,5	83	0,9	75	0,4	79	0,8	74	0,4	86	1,5	32	0,0	68	1,2	54	0,6	83						
Marijuana / Hachich	3,9	31	0,9	35	0,0	44	0,0	31	0,0	56	1,2	54	2,0	43	5,0	20	2,5	40	3,7	24	2,5	44	6,6	10	0,0	68	3,6	30	3,1	37						
Héroïne	1,5	61	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,4	70	0,4	86	1,5	69	0,2	84	1,0	69	0,9	74	0,7	46	0,0	68	1,2	54	0,9	75						
Stimulants	2,1	51	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,4	70	0,4	86	1,9	57	1,1	54	1,5	57	1,2	69	0,0	64	0,0	68	2,4	38	1,3	65						
Médicaments	0,8	75	0,9	35	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,2	82	0,4	86	0,8	76	0,9	57	0,5	85	0,8	77	0,0	64	0,0	68	0,0	73	0,6	81						
Autres (Jeux vidéos, ...)	1,2	65	0,9	35	0,0	44	0,0	31	1,9	33	0,6	62	0,8	74	1,5	70	0,5	71	1,6	53	0,6	84	0,7	46	0,0	68	0,0	73	1,0	74						
Assuétudes	0,0	97	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,0	91	0,0	96	0,1	95	0,0	92	0,1	95	0,0	96	0,0	64	0,0	68	0,0	73	0,0	96						
Santé																																				
De l'appelant	6,7	20	23,0	1	0,0	44	3,7	15	2,9	23	7,8	11	8,9	10	14,3	8	15,3	5	9,5	7	11,7	9	2,9	23	7,1	15	4,8	22	10,4	8						
D'un enfant	14,0	9	3,5	18	10,5	12	3,7	15	8,6	9	2,4	34	1,4	56	2,1	52	1,8	47	2,6	34	6,8	13	0,7	46	7,1	15	6,0	18	4,9	21						
D'un parent	5,4	24	0,9	35	5,3	23	0,0	31	1,0	49	1,4	48	1,3	58	2,1	52	3,9	29	1,9	48	3,5	35	0,0	64	2,4	37	8,3	12	2,8	41						
Stress	3,7	34	2,7	21	5,3	23	0,0	31	2,9	23	2,4	34	1,8	46	2,7	41	3,6	31	1,7	50	3,6	34	0,0	64	3,6	27	3,6	30	2,7	42						
Dépression	4,0	30	2,7	21	0,0	44	3,7	15	0,0	56	0,6	62	1,6	50	4,4	24	3,6	31	1,6	53	4,2	31	0,0	64	0,0	68	2,4	38	2,9	39						
Anxiété, Angoisse	7,3	17	10,6	5	5,3	23	0,0	31	3,8	18	2,4	34	2,4	34	5,6	18	5,2	17	2,4	37	6,8	14	0,0	64	4,8	22	3,6	30	4,7	22						
Autres troubles psychiques	5,9	23	3,5	18	0,0	44	3,7	15	2,9	23	0,0	91	1,8	46	3,6	30	4,5	24	2,9	32	4,3	29	0,0	64	1,2	51	3,6	30	3,5	32						
Handicap	1,5	61	12,4	3	0,0	44	0,0	31	1,0	49	0,0	91	0,6	78	0,7	81	2,3	42	1,0	72	1,1	71	0,7	46	0,0	68	2,4	38	1,0	72						
Santé physique	7,0	18	0,0	53	5,3	23	3,7	15	3,8	18	4,6	16	3,6	27	5,9	16	5,9	16	6,1	14	5,5	23	3,6	17	3,6	27	4,8	22	5,7	15						
Puberté	1,2	67	0,0	53	0,0	44	0,0	31	1,9	33	1,6	45	0,5	80	0,3	90	0,0	92	0,4	86	0,8	77	0,0	64	3,6	27	1,2	54	0,7	79						
Troubles du comportement alimentaire	1,6	60	0,0	53	5,3	23	0,0	31	1,0	49	1,2	54	0,9	69	1,8	61	0,4	79	0,7	77	1,7	59	0,0	64	0,0	68	2,4	38	1,2	67						
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	70	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,2	82	0,3	90	0,1	95	0,5	71	0,4	89	0,7	80	0,0	64	0,0	68	2,4	38	0,6	84						
Troubles du développement	2,3	49	0,0	53	0,0	44	0,0	31	1,9	33	1,0	57	0,8	74	0,8	76	0,5	71	1,1	68	1,3	67	0,0	64	0,0	68	2,4	38	1,1	69						
Santé	0,0	97	0,0	53	0,0	44	0,0	31	0,0	56	0,0	91	0,0	96	0,0	98	0,0	92	0,0	99	0,0	96	0,0	64	0,0	68	0,0	73	0,0	100						
Nombre d'appels	1123		113		19		27		105		498		1276		1102		561		1997		2631		137		84		84		4933							

Au cours de l'année 2020, 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 évoquées par les appelants du 103 :

- La relation parent-enfants (34,3% des appels),
- Les émotions/sentiments (29,4% des appels),
- La maltraitance sur enfant (18,8% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (18% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (16,1% des appels),
- La maltraitance physique (14% des appels),
- La maltraitance psychologique (11,7% des appels),
- La santé de l'appelant (10,4% des appels),
- La relation amoureuse (10,3% des appels),
- Le divorce/la séparation (8,8% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (8,8% des appels).

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

Le changement au niveau des thématiques les plus souvent évoquées, est observé avec le retour de certains sujets dans le discours des appelants (santé de l'appelant et divorce/séparation). Mais également la moindre présence d'autres thématiques parmi leur discours (harcèlement scolaire et de la violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire du jeune).

Nous pouvons également constater que certaines thématiques faisant partie de classement, ont été beaucoup plus évoquées en 2020, qu'en 2019. La relation entre le parent et l'enfant représentait 24,2% des appels en 2019, alors qu'il représente 34,3% des appels en 2020. Nous pouvons faire le même constat avec les émotions/sentiments (20,4% des appels en 2019 contre 29,4% des appels en 2020), la maltraitance sur enfant (12,4% en 2019 contre 18,8% en 2020), le conflit au sein de la vie familiale (12,4% en 2019 contre 18% en 2020).

Nous pouvons remarquer que le contexte particulier de l'année 2020 a un impact sur le type de thématiques présentes dans le discours des appelants. En effet les sujets qui concernent la vie familiale ont été plus présent dans leur discours au cours de cette année. Et les sujets qui concernent la vie sociale, et surtout la vie scolaire ont été nettement moins présents dans les appels des jeunes. Ce constat se marquera d'autant plus lorsque nous examinerons plus en détails l'ensemble de ces tableaux.

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'activités.

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 10-12 ans (29,7% des appels), les 13-15 ans (29,2% des appels) et les 16-18 ans (33,7% des appels).

Pour les enfants de moins de 7 ans ce sujet revient dans 29,6% des appels et le sujet qu'ils abordent le plus souvent est celui des émotions/sentiments (33,3% des appels). Pour les enfants de 7 – 9 ans et les 19 ans et plus, c'est également le thème des émotions et des sentiments qui est le plus présent dans leur discours, avec 34,3% des appels pour les plus jeunes et 39% des appels pour les plus âgés. Ces deux tranches d'âge évoquent la relation entre le parent et l'enfant dans 20% des appels pour les 7-9 ans et dans 25,7% des appels pour les 19 ans et plus.

Cette année, nous avons observé que les appelants semblaient avoir encore plus besoin de se confier au sujet des émotions qu'ils vivaient. Bien que les familles se soient retrouvées à devoir vivre non-stop ensemble pendant plusieurs mois, il n'y avait pas toujours la possibilité de confier ses vécus et émotions. Parfois par peur de faire souffrir l'autre, mais aussi par peur de le déranger avec son mal-être. Ou encore car ils n'avaient pas la possibilité d'avoir quelqu'un qui les écoute de manière bienveillante et non jugeante. De nombreuses familles vivaient sous tension, sans avoir la possibilité de partager les émotions qu'ils vivaient. Ce qui était source de souffrance.

Nous pouvons observer que le conflit vécu au sein de la vie familiale du jeune est une thématique qui est beaucoup plus présente dans le discours des adolescents et des jeunes adultes. En effet, il représente 7,4% des appels pour les moins de 7 ans, 6,7% des appels pour les enfants de 7-9 ans, 12% des appels pour les 10-12 ans, 15,5% des appels pour les 13-15 ans, 19,9% des appels pour les 16-18 ans et 21,4% des appels pour les 19 ans et plus. La situation qu'ont vécu et que vivent toujours de nombreux jeunes, a exacerbé certaines problématiques qui étaient déjà présentes, soit de manière latente, soit de manière plus prononcée.

“Depuis plusieurs années, je n'arrive plus à communiquer avec mes parents. J'ai l'impression que le chemin de vie que je prends est trop éloigné du leur. J'étais soulagé de pouvoir vivre en kot, je voyais mes parents les week-ends et les choses allaient beaucoup mieux. Mais ici je n'en peux plus. Plus les semaines passent et pire c'est. J'ai beau rester le plus longtemps possible dans ma chambre et travailler, dès que je descends c'est des prises de tête à répétition. Je ne sais plus quoi faire, on ne se comprend pas. J'ai peur car j'ai commencé à boire pour que tout ça me semble moins difficile ...”

“Ma maman me dit qu'elle serait moins énervée si je l'aidais plus à la maison. Mais elle ne me dit pas ce que je peux faire.”

Comme depuis plusieurs années, nous remarquons que certaines thématiques sont plus souvent évoquées par les adolescents et les jeunes adultes. Il y a celle du conflit que nous venons d'aborder. Mais il y a également celle des relations amoureuses. Elle représente 9,4% des appels pour les 13-15 ans, 17,1% des appels pour les 16-18 ans et 25% des appels pour les 19 ans et plus.

Le sujet de la santé de l'appelant est également une thématique qui est plus souvent présente dans les discours des 19 ans et plus (15,3% des appels) et des 16-18 ans (14,3% des appels).

“ Mes parents veulent me conduire à l'hôpital, car je n'arrête pas de vomir. Ils pensent que je suis malade. Comment je peux leur dire que je me fais vomir moi-même ? C'est juste pour perdre un peu de poids. J'ai peur de la réaction de ma maman et qu'elle pense que je suis anorexique.”

Nous pouvons remarquer que d'autres thématiques sont plus souvent présentes dans les appels des plus jeunes. C'est le cas du sujet de l'ennui et des loisirs, qui est beaucoup plus présent dans le discours des plus jeunes. En effet le sujet de l'ennui était présent dans 18,5% des appels pour les moins de 7 ans. Et le sujet des loisirs dans 11,1% des appels des moins de 7ans et dans 10,5% des appels des 7-9 ans.

“Mes parents sont en télétravail, je ne peux pas faire de bruit, mais je ne sais pas quoi faire, je m'ennuie tellement. L'école ne nous a pas donné de devoirs ou de choses à faire. Je vais devoir rester à attendre pendant combien de temps ?”

Le sujet de la relation avec les pairs est aussi une thématique qui est plus présente chez les plus jeunes. Il représente 20% des appels des 7-9 ans, 18,7% des appels des 10-12 ans et 10,7% des appels des 13-15 ans.

“Mes parents ne veulent pas que j’ai un téléphone, vous trouvez ça normal ? Moi je voudrais juste pouvoir parler à mes amis, comme le fais ma grande sœur ! Mes copains me manquent, je me demande quand je vais pouvoir jouer avec eux.”

Le harcèlement scolaire est également une problématique qui a été plus souvent évoquée par nos jeunes appelants. Alors qu’il représente 1,2% des appels pour les 19 ans et plus, 3,9% des appels des 16-18 ans. Il est présent dans 8,6% des appels des 7-9 ans, 13,7% des appels des 10-12 ans et dans 10,1% des appels des 13-15 ans.

En ce qui concerne la tranche 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 (29,2% des appels),
- Les émotions/sentiments (25,7% des appels),
- La maltraitance sur enfant (17,6% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (15,5% des appels),
- La maltraitance venant d’un parent (15,4% des appels),
- La maltraitance physique (14,6% des appels),
- La relation avec les pairs (10,7% des appels),
- Le harcèlement scolaire (10,1% des appels),
- La relation amoureuse (9,4% des appels),
- La santé de l’appelant (8,9% des appels).

Les appels émanant des adultes.

La catégorie d’adultes qui nous contactent le plus, est celle des adultes qui nous appellent pour parler d’un ou de plusieurs enfants, ou en présence d’un ou de plusieurs enfant(s). Pour cette catégorie, nous remarquons que c’est également le sujet de la relation entre le parent et l’enfant qui est le plus souvent évoqué. En effet, cela représente 49,7% des appels, contre 26,3% des appels venant de professionnels et 7,1% venant d’adultes qui nous contactent pour parler d’eux-mêmes.

En ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d’eux-mêmes, c’est le thème de leur santé qui est le plus souvent abordé au 103 (23% des appels).

Nous pouvons remarquer que la maltraitance sur enfant est évoquée dans 26,3% des appels venant de professionnels. Ces appelants abordent la maltraitance venant d’un parent et la maltraitance physique dans 21,1% des appels.

Voici les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent notre ligne d’écoute 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 (49,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (30,6% des appels),
- La maltraitance sur enfant (26,8% des appels),
- La maltraitance venant d’un parent (24% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (22,5% des appels),
- Le divorce/séparation (20% des appels),
- La maltraitance psychologique (19% des appels),

- La maltraitance physique (18,4% des appels),
- La santé d'un enfant (14% des appels),
- La relation dans le couple parental (12,4% des appels).

“Un papa nous appelle, car il est à bout. Il vit en appartement avec ses trois jeunes enfants (1ans, 3 ans et 4 ans) pendant que son épouse (la maman) travaille. Ce papa est en chômage technique et reste seul avec ses enfants, toute la journée. Nous sommes confinés depuis 1 mois et ce papa a attendu que la maman rentre pour aller pleurer dans sa voiture et nous appeler. Ce papa nous explique qu’il ne sait pas comment il va faire pour tenir, il n’a pas beaucoup de soutien de son épouse. Le couple allait déjà mal avant la crise, ils envisageaient la séparation. Ce papa nous explique que ses journées lui semblent interminables, les enfants sont de plus en plus excités, ils font de plus en plus de bêtises et ils refusent de faire des siestes la journée. La nuit ils dorment mal et ne veulent que leur papa pour les calmer. Ce papa dort très peu, ne sait plus quoi faire pour s’occuper de ses enfants. Il culpabilise énormément de ressentir toutes ses émotions. Il nous explique avoir peur de devenir violent avec ses enfants...”

“Une maman nous appelle, car elle est inquiète pour sa fille de 16 ans. Elle a un nouveau petit copain et depuis elle a changé de comportement. Elle est devenue très distante, elle ne se confie plus à sa maman, alors qu’elles étaient très proches avant. Ce matin, elle a vu que sa fille avait un bleu au niveau du bras. Quand elle a tenté de lui parler, sa fille s’est braquée et est partie en colère. La maman nous explique avoir été victime de violences conjugales, elle a très peur que sa fille vive la même chose qu’elle.”

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 (40% des appels) ou d’un garçon (28,2% des appels).

Pour les appelants qui nous contactent à plusieurs, cette thématique est également la plus évoquée par les groupes de filles (33,3% des appels) et les groupes mixtes (36,9% des appels). Lorsque des groupes de garçons nous contactent, ils nous parlent de la relation entre le parent et l’enfant dans 12,4% des appels. La thématique qui est la plus évoquée par les groupes de garçons est celle des propos/questions sur la sexualité (18,2% des appels).

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

Par exemple, nous observons que le sujet du conflit vécu au sein de la vie familiale du jeune est plus présent dans les appels de filles seules (22% des appels) et des groupes mixtes (23,8% des appels), comparativement aux garçons seuls qui évoquent ce sujet dans 13,6% des appels, des groupes de garçons dans 6,6% des appels et des groupes de filles dans 13,1% des appels.

Le divorce/séparation est une thématique plus présente dans les appels venant de filles. Qu’elles nous appellent seules (11,4% des appels) ou en groupe (9,5% des appels). Les groupes mixtes évoquent également ce sujet dans 9,5% des appels. Alors que les garçons seuls nous parlent de ce thème dans 5,9% des appels, et les groupes de garçons dans 2,2% des appels.

“Comment je peux faire pour que mon papa et ma maman ne divorcent plus ?”

Nous constatons que pour les sujets de la maltraitance familiale, ce sont plus souvent les filles qui nous en parlent, qu’elles soient seules ou en groupe, comparativement aux garçons. Voici quelques exemples.

Pour la maltraitance familiale vécue par un enfant, elle est plus souvent évoquée par les filles qui nous appellent seules (21,1% des appels), les filles qui nous appellent en groupe (23,8% des appels) et les groupes mixtes (21,4% des appels). Les garçons qui nous contactent seuls parlent de ce sujet dans 15,9% des appels et ceux qui nous appellent en groupe dans 11,7% des appels.

Lorsque les appelants nous contactent pour aborder la maltraitance venant d'un parent, les filles qui nous appellent seules parlent de ce sujet dans 17,9% des appels, en groupe cela représente 23,8% des appels. Les groupes mixtes parlent de ce sujet dans 19% des appels. Les garçons seuls abordent ce sujet dans 13,8% des appels et les groupes de garçons dans 10,2% des appels.

Nous pouvons voir que les groupes de garçons abordent plus le sujet de l'ennui (13,1% des appels) et des loisirs (12,4% dans appels) que les autres appelants.

La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune est une thématique fortement évoquée par les groupes mixtes (29,8% des appels) et les groupes féminins (11,9% des appels). Alors que les groupes de garçons abordent ce thème dans 5,8% des appels, les filles seules dans 6,5% des appels et les garçons seuls dans 6,9% des appels.

Comme nous l'avons évoqué, les propos/questions sur la sexualité sont majoritairement présents dans le discours des garçons. Pour les garçons seuls, cela représente 8% des appels, et pour les groupes de garçons 18,2% des appels. Alors que pour les filles seules ce sujet représente 2% des appels reçus, pour les groupes de filles 4,8% des appels et pour les groupes mixtes 3,6% des appels.

Nous pouvons également voir que le sujet du harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire est plus fortement évoqué par les groupes de filles (17,9% des appels) que par les autres appelants. Pour les filles, il représente 7,2% des appels, pour les garçons 6,3% des appels, pour les groupes de garçons 7,3% des appels et pour les groupes mixtes 6% des appels.

La relation avec les pairs, dans le cadre de la vie scolaire est également plus souvent abordée par les groupes de filles (15,5% des appels). Les filles abordent ce sujet dans 9,8% des appels, les garçons dans 7,6% des appels, les groupes de garçons dans 5,1% des appels, et les groupes mixtes dans 7,1% des appels.

Le sujet de la santé de l'appelant est plus souvent présent dans les appels de garçons seuls (9,5% des appels), de filles seules (11,7% des appels) et des groupes de filles (7,1% des appels).

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

- La relation parent-enfants (28,2% des appels),
- Les émotions/sentiments (19,8% des appels),
- La maltraitance familiale sur enfant (15,9% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (13,8% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (13,6% des appels),
- La maltraitance physique (12,3% des appels),
- La santé de l'appelant (9,5% des appels),
- La relation amoureuse (8,6% des appels),
- La maltraitance psychologique (8,1% des appels),
- Les propos/questions sur la sexualité (8% des appels).

“Un jeune de 18 ans nous contacte. Il nous explique qu’il ne sait pas si ces réactions sont normales où pas. Il a toujours été très proche de sa maman. Elle l’a élevé seule et l’a toujours soutenu. Mais depuis quelques temps, il a l’impression d’étouffer. Elle n’accepte pas sa petite copine, elle les harcèle s’ils passent du temps ensemble. Il voulait prendre un kot pour ne pas passer 2h chaque jour dans les transports en commun, mais elle lui a fait toute une scène, en lui disant qu’il allait l’abandonner et que quand on aime sa mère, on ne fait pas ça. Aujourd’hui ils se sont disputés, car les parents de sa copine l’ont invité pour manger. Elle a refusé qu’il y aille et a fermé les portes à clés pour ensuite cacher les clés. Il est très en colère et se demande s’il a une réaction disproportionnée.”

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

- La relation parent-enfants (40% des appels),
- Les émotions/sentiments (37,8% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (22% des appels),
- La maltraitance familiale sur enfant (21,1% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (17,9% des appels),
- La maltraitance physique (15,2% des appels),
- La maltraitance psychologique (14,7% des appels),
- La relation amoureuse (12% des appels),
- La santé de l'appelant (11,7% des appels),
- Le divorce/séparation (11,4% des appels).

“Une jeune fille de 17 ans nous appelle. Elle est très en colère et n’arrive pas à se calmer. Elle ne supporte plus les violences de ses parents et de son frère. Elle voudrait partir de chez elle, mais elle ne sait pas comment faire. Elle a commencé des études en haute école et ne sait pas comment subvenir à ses besoins toute seule. Elle nous explique que si elle reste, son frère va finir par la tuer. Son frère est violent physiquement avec elle. Ses parents protègent son frère et lui disent que c’est elle qui cherche cette violence et qu’elle mérite ce qui lui arrive. Aujourd’hui elle a demandé à ses parents pour pouvoir aller vivre chez son copain. Mais ils lui ont dit que si elle faisait ça, son copain et sa famille allaient le payer. Elle ne comprend pas pourquoi ses parents sont comme ça avec elle, elle se demande ce qu’elle fait pour mériter autant de violence. ”

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

- Les propos/questions sur la sexualité (18,2% des appels),
- L’ennui (13,1% des appels),
- La relation parent-enfants et les loisirs (12,4% des appels),
- La maltraitance familiale sur enfants et les émotions/sentiments (11,7% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (10,2% des appels),
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du jeune (7,3% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune et l’assuétude de l’appelant et la marijuana/hachich (6,6% des appels).

“Un groupe de garçons nous appelle. Ils nous font plusieurs blagues sur les relations amoureuses et sur ce que veulent les femmes. Mais ensuite ils finissent par nous expliquer qu’ils s’ennuient, qu’ils ne savent pas quoi faire, ni où aller. L’échange finit de manière très constructive. Les jeunes nous parlent d’eux et de leur vie en famille et à l’école. Ils ont l’impression qu’on ne respecte pas leurs besoins et leurs idées. C’est quelque chose qui les met en colère et qui les pousse parfois à être violents.”

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

- La relation parent-enfants (33,3% des appels),
- Les émotions/sentiments (27,4% des appels),
- La maltraitance familiale sur enfant et la maltraitance venant d'un parent (23,8% des appels),
- La maltraitance physique (21,4% des appels),
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du jeune (17,9% des appels),
- La maltraitance psychologique (16,7% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (15,5% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (13,1% des appels),

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune et la relation amoureuse (11,9% des appels).

“Deux cousines nous appellent. La plus jeune souhaite aller vivre chez son autre cousine, car elle est en conflit avec ses parents. Ses derniers sont très pratiquants. Comme elle était en âge, ils exigent qu’elle porte le voile et qu’elle change sa manière de s’habiller. Elle ne peut plus voir ses copines en dehors de l’école et elle ne peut plus parler aux garçons. Ils l’ont forcé à rompre avec son petit copain. La jeune fille n’accepte pas ce mode de vie et depuis ses parents ne lui adressent plus la parole. Son frère la suit partout. Elle veut vivre chez sa cousine, car ses parents sont beaucoup plus tolérants et ils lui laissent faire ses choix de vie.”

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

- La relation parent-enfants (36,9% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (29,8% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune et les émotions/sentiments (23,8% des appels),
- La maltraitance familiale sur enfant (21,4% des appels),
- La maltraitance venant d’un parent (19% des appels),
- La maltraitance physique (14,3% des appels),
- La maltraitance psychologique (12,1% des appels),
- Le divorce/séparation, l’ennui, l’assuétude venant d’un parent (9,5% des appels).

“Un frère et sa sœur nous appellent. Leurs parents sont séparés depuis 4 ans. Depuis quelques mois, leur papa a une nouvelle copine. Il les rabaisse et parfois les insultes, ou alors il agit comme s’ils n’étaient pas là. Ils ont aussi remarqué que leur papa s’est mis à boire et à fumer des joints. Ils en ont parlé au papa qui a nié les choses. Il leur a dit que c’est leur maman qui essaye de les monter contre la nouvelle compagne du papa. Les enfants nous expliquent qu’au contraire, la maman ne parle jamais négativement du papa ou de sa compagne. Alors qu’eux ne se privent pas pour l’insulter ou se moquer d’elle. Ils ne comprennent pas, il n’y avait jamais eu de conflits ou de tensions avant l’arrivée de cette compagne.”

1.2 Orientation et intervention

Tableau 16 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 5933 appels – 2020

	Intervention	Orientation
Parents	3,6	8,4
Personne ressource	1,3	4,7
Référent institution / Ecole	3,3	5,4
Médecin, Hôpital	3,2	4,4
C.P.M.S.	2,7	4,5
Centre de santé mentale	3,9	4,5
Paramédical	1,3	1,0
Planning familial	0,4	3,6
AMO	0,5	2,7
S.D.J., Inforjeunes	0,2	3,5
ASBL Assuétudes	0,0	0,5
Maison d'accueil	0,3	0,3
Numéros gratuits	1,7	11,8
SAJ	3,5	6,5
SPJ, Juge de la jeunesse	1,9	0,9
Equipe SOS-enfants	0,3	1,4
Acteur juridique	2,5	3,0
DGDE	0,1	0,3
Procureur du Roi	0,1	0,2
Numéros d'urgence	3,9	10,5
CPAS	0,7	1,4
SAV	0,1	0,9
Site Internet	0,1	1,4
Autres	0,5	3,0

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

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.

Comme depuis de nombreuses années, nous pouvons remarquer qu'il y a moins de tiers intervenus ou en cours d'intervention 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 :

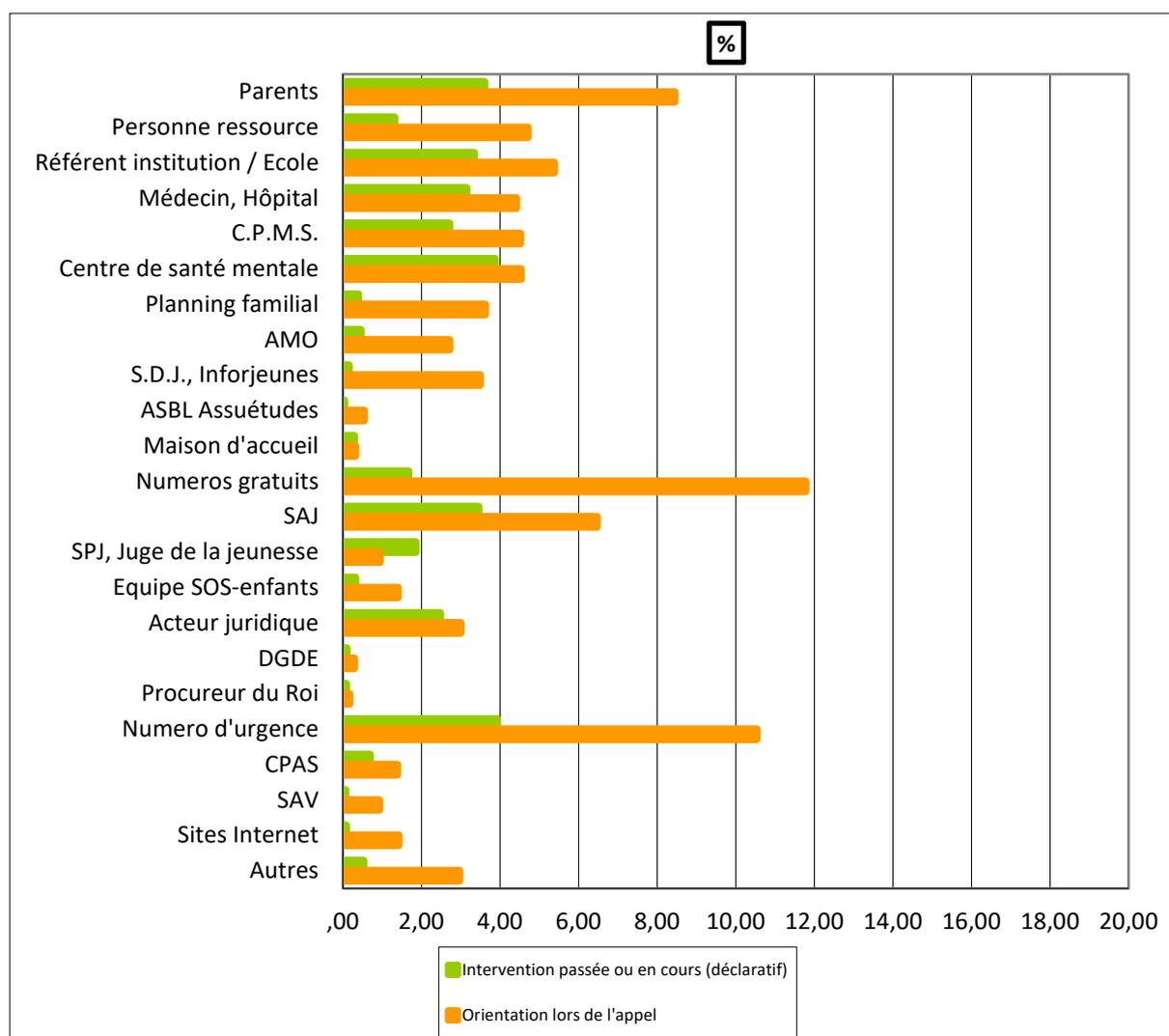
- Les numéros d'urgences ou un centre de santé mentale (3,9% des appels),
- Les parents (3,6% des appels),
- Le SAJ (3,5% des appels),
- Un référent de l'institution ou de l'école (3,3% des appels),
- Un médecin/l'hôpital (3,2% des appels),
- Le C.P.M.S. (2,7% des appels),
- Un acteur juridique (2,5% des appels),

- Le SPJ ou juge de la jeunesse (1,9% des appels),
- Les numéros gratuit (1,7% des appels).

En 2020, les écoutants du 103 ont orienté majoritairement les appelants vers :

- Les numéros gratuits (11,8% des appels)
- Les numéros d'urgence (10,5% des appels),
- Les parents (8,5% des appels),
- Le SAJ (6,5% des appels),
- Le référent de l'institution ou de l'école (5,4% des appels),
- Une personne ressource (4,7% des appels),
- Le C.P.M.S. ou un centre de santé mentale (4,5% des appels),
- Un médecin/l'hôpital (4,4% 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 = 5933 appels – 2020



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 d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 881 appels – 2020

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	5,9	12,5
Personne ressource	4,3	11,8
Référent institution / Ecole	5,8	5,0
Médecin, Hôpital	8,1	6,0
C.P.M.S.	8,2	10,6
Centre de santé mentale	10,0	10,1
Planning familial	1,0	5,4
AMO	1,9	9,0
S.D.J., Inforjeunes	0,3	11,0
ASBL Assuétudes	0,1	0,5
Maison d'accueil	1,0	1,2
Numéros gratuits	4,8	28,8
SAJ	14,0	32,6
SPJ, Juge de la jeunesse	6,2	3,4
Equipe SOS-enfants	1,9	8,3
Acteur juridique	7,7	10,6
DGDE	0,6	0,8
Procureur du Roi	0,5	0,9
Numéros d'urgence	15,7	33,1
CPAS	1,8	3,4
SAV	0,3	2,6
Sites Internet	0,1	0,9
Autres	1,5	3,9

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

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 écoutantes du 103.

En 2020, les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus souvent mentionnés sont, par ordre décroissant ;

- Les numéros d'urgence (15,7% d'appels),
- Le SAJ (14% des appels),
- Un centre de santé mentale (10% des appels),
- Le C.P.M.S. (8,2% des appels),
- Un médecin/l'hôpital (8,1% des appels),
- Un acteur juridique (7,7% des appels),
- Le SPJ/juge de la jeunesse (6,2% des appels),
- Un parent (5,9% des appels),

Au cours des appels où une situation de maltraitance est évoquée, les écoutantes du 103 proposent à l'appelant une série de tiers vers lesquels il peut s'orienter. En 2020, les tiers les plus fréquents ont été (par ordre décroissant) ;

- Les numéros d'urgence (33,1% d'appels),
- Le SAJ (32,6% des appels),
- Les numéros gratuits (28,8% des appels),
- Les parents (12,5% des appels),
- Une personne ressource (11,8% des appels),
- Le S.D.J./Inforjeunes (11% des appels),
- Le C.P.M.S. (10,6% des appels),
- Un centre de santé mentale (10,1% des appels),
- Une AMO (9% des appels),
- Une équipe SOS-enfant (8,3% des appels).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2020

Autres	Nombre d'appels
1307	15
AA	2
ADDE ASBL	1
Agences Immobilières Sociales	3
Agence interim	2
Agent de quartier	5
Al-anon et Al-ateen	7
ASBL LGBTQIA+	3
Auberge de jeunesse	1
AVIQ	3
Ambassade	2
Banque	1
CLB	1
Clinique de l'adoption	1
Centre pour l'égalité des chances	1
Croix Rouge	3
Conseiller d'orientation	1
Comité P	1
Commune	6
DUS	6
Échevin de l'enseignement	4
Espace rencontre	1
Famille d'accueil	1
Fédération Wallonie Bruxelles	4
Gaia	1
Hôtel maternel	1
IFAPME	1
Inspection scolaire	6
Jeunes Aidants Proches	7
Jury central	1
Maison maternelle	1
Maison de jeunes	1
Mariage forcé	1
Médiateur scolaire	12
Ministre de l'éducation	2
Mutuelle	2
ONE	11
Office des étrangers	1
Ordre des médecins	2
Pharmacie	2
Pouvoir organisateur de l'école	7
Prêtre	1
Psychomotricité relationnelle	1
Resto du cœur	1
SAPSE	2
SIEP	11

Syndicat	2
Samu social	2
SOS Viol	2
UMONS	1
UNIA	2
Un pass dans l'impass	17
Vierge Noire	2
Vétérinaire	1

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 : Un pass dans l'impass (17 appels), le 1307 (15 appels), un médiateur scolaire (12 appels), l'ONE (11 appels), le SIEP (11 appels), les Jeune Aidants Proches (7 appels), le pouvoir organisateur de l'école (7 appels).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 927 appels – 2020

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	63
Province du Brabant Flamand	4
Province de Namur	114
Province de Flandre occidentale	2
Province de Flandre orientale	7
Province de Liège	113
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	248
Province d'Anvers	1
Province du Luxembourg	53
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	322

Ce tableau nous donne un aperçu de la localisation des appelants de la ligne Ecoute-Enfants pour l'année 2020. Néanmoins, il est important de souligner que les informations concernant les lieux d'appel ne sont pas représentatives de l'ensemble des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute. Ces informations n'ont été déclarées qu'au cours de 927 appels.

Comme les années précédentes, la majorité des appels viennent de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale (322 appels). Ils sont suivis de la province du Hainaut (248 appels), de la province de Namur (114 appels), de la province de Liège (113 appels), de la province du Brabant Wallon (63 appels), de la province du Luxembourg (53 appels).

Nous avons également reçu 7 appels venant de la province de Flandre orientale, 4 appels de la province du Brabant Flamand, 2 appels de la province de Flandre occidentale et 1 appel de la province d'Anvers.

"On peut vous appeler de partout en Belgique Madame ?"

V. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = 477 appels – 2020

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	165	34,6
Vie scolaire	345	72,2
Total	477	100,0

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

En 2020, les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont reçu 477 appels au cours desquels l'appelant abordait le sujet du harcèlement. Nous pouvons remarquer que 34,6% de ces appels concernent le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie sociale et 72,2% des appels concernent le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune.

Contrairement aux années précédentes, nous n'avons pas observé d'augmentation des appels dont le sujet est le harcèlement. Ils représentent 7,1% des appels en 2020, contre 8,9% des appels en 2019 et 7,3% des appels reçus en 2018. Nous pouvons expliquer cela par le contexte imposé par la crise sanitaire, qui a drastiquement réduit la vie sociale des jeunes en 2020. En effet, les enfants et les adolescents n'ont pas pu avoir les contacts sociaux qu'ils ont habituellement. De plus, la crise sanitaire a confronté les jeunes à d'autres sortent de problématiques, qui ont pris plus de place dans leurs appels.

“Je voulais vous remercier. Les choses se sont améliorées. Après notre appel, j'ai réussi à parler du harcèlement à mes parents. Je pensais que ça allait mal se passer, mais mes parents m'ont écouté et m'ont demandé ce que je voulais faire comme démarche. J'avais tellement peur qu'ils fassent un scandale à l'école. Je leur ai expliqué que je vous avais téléphoné, ils étaient fiers que j'ai fait ça. Je me sens tellement mieux depuis. J'ai osé aller vers un groupe de filles qui avaient l'air sympa. Aujourd'hui elles ont pris ma défense quand “A.” est venue m'insulter...”

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2020

	Harcèlement scolaire	Vie scolaire
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	7,8	13
Relation parent - enfants	15,1	5
Relation beau-parent - enfants	2,0	42
Relation grand-parent - enfants	2,0	42
Relation avec la famille élargie	2,0	42
Relation avec la fratrie	3,5	30
Relation dans le couple parental	2,3	39
Divorce / Séparation	4,6	26
Violences conjugales	1,4	52
Vie familiale	0,0	87
Maltraitance sur enfant	7,2	14
Maltraitance sur parent	0,6	73
Physique	5,2	22
Sexuelle	0,6	73
Psychologique	5,2	22
Du parent	6,1	16
Du beau-parent	1,2	57
De grand-parent	0,0	87
De famille élargie	0,6	73
De fratrie	0,9	66
Négligence	2,3	39
Vie sociale		
Ennui	0,3	85
Loisirs	2,9	34
Relation avec le personnel éducatif	0,9	66
Relation avec les pairs	4,9	24
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,9	66
Maltraitance sur enfant physique	0,9	66
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,2	57
Maltraitance sur enfant psychologique	2,9	34
Harcèlement	9,6	7
Internet - GSM	9,0	9
Multiculturalité	2,0	42
Difficultés financières et matérielles	0,6	73
Détresse sociale	1,4	52
Auteur d'un délit	0,6	73
Violence / Acteur	0,6	73
Violence / Témoin	0,0	87
Violence / Victime	1,7	46

Racisme	1,2	57
Sexting	0,9	66
Vie sociale	0,0	87
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,5	18
Propos / Question sur la sexualité	0,6	73
Grossesse	0,9	66
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,9	66
Orientation sexuelle	1,7	46
Violence physique	0,0	87
Violence sexuelle	0,6	73
Violence psychologique	1,4	52
Acteur	0,0	87
Témoin	0,0	87
Victime	1,2	57
Vie affective et sexuelle	0,0	87
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	28,1	3
Solitude	3,8	29
Deuil	4,3	27
Tentative de suicide	5,5	18
Pensées / Comportements suicidaires	8,4	10
Automutilation	4,9	24
Fugue	1,7	46
Estime de soi	8,4	10
Philosophie / Spiritualité	1,4	52
Approches existentielles	0,0	87
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,9	34
Décrochage scolaire / absentéisme	6,4	15
Difficulté d'orientation	1,2	57
Difficulté d'intégration / Discrimination	8,4	10
Relation avec les pairs	48,7	1
Relation avec le personnel scolaire	15,1	5
Violence physique	27,8	4
Violence verbale	40,9	2
Violence sexuelle	2,6	37
Racket	4,3	27
Racisme	1,2	57
Vie scolaire	0,0	87
Assuétudes		
De l'appelant	1,4	52
D'un enfant	0,6	73
D'un parent	2,3	39

Alcool	1,7	46
Tabac	0,0	87
Marijuana / Hachich	1,2	57
Héroïne	0,0	87
Drogue dure	0,6	73
Médicaments	0,3	85
Autres (Jeux vidéos, ...)	1,2	57
Assuétudes	0,0	87
Santé		
De l'appelant	9,6	7
D'un enfant	5,8	17
D'un parent	2,6	37
Stress	3,5	30
Dépression	3,5	30
Anxiété, Angoisse	5,5	18
Autres troubles psychiques	1,7	46
Handicap	1,2	57
Santé physique	5,5	18
Puberté	0,6	73
Troubles du comportement alimentaire	1,7	46
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,6	73
Troubles du développement	3,2	33
Santé	0,0	87
Nb d'appels	345	

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (48,7% des appels),
- La violence verbale vécue par le jeune dans le cadre de la vie scolaire du jeune (40,9% des appels),
- Les émotions/Sentiments (28,1% des appels),
- La violence physique vécue par le jeune dans le cadre de la vie scolaire du jeune (27,8% des appels),
- La relation parent-enfant et la relation avec le personnel scolaire (15,1% des appels),
- Le harcèlement vécu par le jeune dans le cadre de la vie sociale du jeune et la santé de l'appelant (9,6% des appels),
- Internet/GSM (9% des appels),
- Les pensées/Comportements suicidaires, l'estime de soi et la difficulté d'intégration/discrimination (8,4% des appels).

Le harcèlement est une problématique qui impact toutes les sphères de la vie du jeune. Alors qu'il est vécu à l'école, nous constatons qu'il est associé dans 48,7% des appels aux relations avec les pairs et dans 15,1% des appels au relation avec le parent, mais aussi à la relation avec l'enseignant. Dans 40,9% des appels, l'appelant nous explique que le harcèlement est assimilé à de la violence verbale. Dans 27,8% des appels le harcèlement est associé à la violence physique et dans 2,6% des appels à de la violence sexuelle.

Pour 9,6% des appels, le harcèlement vécu à l'école, se poursuit également dans la vie sociale du jeune. Il est fréquent que l'utilisation des réseaux sociaux permette de poursuivre ce harcèlement (9% des appels).

Le harcèlement étant tellement violent pour certains appelants, qu'il a un fort impact négatif sur leur bien-être, notamment en faisant baisser leur estime d'eux-mêmes. Mais également en les poussant à avoir des pensées/comportements suicidaires (8,4% des appels).

Le sujet de la difficulté d'intégration et de la discrimination est aussi liée au harcèlement (8,4% des appels). Ces problématiques ont un effet de réciprocité, pouvant conduire le jeune dans un cercle vicieux. Si le jeune est isolé, sans amis, il sera plus facilement la cible de harcèlement. Mais si un jeune est victime de harcèlement, il est plus enclin à se faire rejeter des autres où à avoir des difficultés à s'intégrer.

Un jeune garçon nous contacte, car se fait harceler par un groupe de garçons à l'école. Il n'ose pas en parler à ses parents. Ils le verraient comme un faible qui ne sait pas se défendre. Son titulaire à l'école est au courant, mais il lui dit qu'il exagère et qu'il doit s'endurcir s'il veut que cela s'arrête. Il nous demande si c'est lui qui a un problème, s'il n'y a que les faibles qui se font harceler. Il s'isole de ses copains, ne veut plus aller au foot et il a de plus en plus de mal à se concentrer sur ses cours, car il fait des cauchemars toutes les nuits."

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2020

	Harcèlement	Vie
	sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	3,6	20
Relation parent - enfants	7,3	12
Relation beau-parent - enfants	0,0	69
Relation grand-parent - enfants	0,0	69
Relation avec la famille élargie	1,2	45
Relation avec la fratrie	1,2	45
Relation dans le couple parental	0,0	69
Divorce / Séparation	2,4	27
Violences conjugales	0,0	69
Vie familiale	0,0	69
Maltraitance sur enfant	3,6	20
Maltraitance sur parent	0,0	69
Physique	3,6	20
Sexuelle	0,0	69
Psychologique	1,2	45
Du parent	2,4	27
Du beau-parent	0,0	69
De grand-parent	0,0	69
De famille élargie	0,0	69
De fratrie	1,2	45
Négligence	1,2	45
Vie sociale		
Ennui	0,0	69

Loisirs	0,6	60
Relation avec le personnel éducatif	2,4	27
Relation avec les pairs	31,5	2
Relation avec un (ou des) adulte(s)	7,9	11
Maltraitance sur enfant physique	6,1	16
Maltraitance sur enfant sexuelle	6,7	13
Maltraitance sur enfant psychologique	18,8	5
Internet - GSM	53,9	1
Multiculturalité	2,4	27
Difficultés financières et matérielles	0,0	69
Détresse sociale	2,4	27
Auteur d'un délit	0,6	60
Violence / Acteur	0,6	60
Violence / Témoin	4,2	19
Violence / Victime	9,1	10
Racisme	1,8	35
Sexting	10,9	7
Vie sociale	0,0	69
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	6,7	13
Propos / Question sur la sexualité	1,2	45
Grossesse	2,4	27
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	1,2	45
Orientation sexuelle	1,2	45
Violence physique	0,6	60
Violence sexuelle	1,8	35
Violence psychologique	2,4	27
Acteur	0,0	69
Témoin	0,0	69
Victime	1,8	35
Vie affective et sexuelle	0,0	69
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	22,4	3
Solitude	1,2	45
Deuil	2,4	27
Tentative de suicide	1,2	45
Pensées / Comportements suicidaires	3,6	20
Automutilation	1,8	35
Fugue	1,2	45
Estime de soi	1,8	35
Philosophie / Spiritualité	1,2	45
Approches existentielles	0,0	69
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,8	35
Décrochage scolaire / absentéisme	1,8	35
Difficulté d'orientation	0,0	69

Difficulté d'intégration / Discrimination	0,6	60
Relation avec les pairs	14,5	6
Relation avec le personnel scolaire	1,8	35
Violence physique	3,6	20
Violence verbale	10,9	7
Violence sexuelle	0,0	69
Harcèlement	20,0	4
Racket	0,0	69
Racisme	0,0	69
Vie scolaire	0,0	69
Assuétudes		
De l'appelant	1,2	45
D'un enfant	0,0	69
D'un parent	0,0	69
Alcool	0,0	69
Tabac	0,0	69
Marijuana / Hachich	0,6	60
Héroïne	0,0	69
Drogue dure	1,2	45
Médicaments	0,6	60
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,0	69
Assuétudes	0,0	69
Santé		
De l'appelant	10,9	7
D'un enfant	4,8	17
D'un parent	1,2	45
Stress	4,8	17
Dépression	0,6	60
Anxiété, Angoisse	6,7	13
Autres troubles psychiques	1,8	35
Handicap	3,0	25
Santé physique	3,0	25
Puberté	0,6	60
Troubles du comportement alimentaire	1,8	35
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	69
Troubles du développement	0,0	69
Santé	0,0	69
Nb d'appels	165	

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

- Internet/GSM (53,9% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (31,5% des appels),
- Les émotions/Sentiments (22,4% des appels),
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du jeune (20% des appels),
- La maltraitance psychologique sur enfant dans le cadre de sa vie sociale (18,8% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,5% des appels),

- Le sexting, la violence verbale dans le cadre de la vie scolaire du jeune, la santé de l'appelant (10,9% des appels),
- La violence vécue en tant que victime (9,1% des appels).

Comme depuis de nombreuses années, nous constatons que le harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du jeune est associé dans plus de la moitié des appels à l'utilisation du smartphone ou d'internet, via les réseaux sociaux par exemple (53,9% des appels). Pour 20% des appels reçus, il est en prolongement d'un harcèlement vécu à l'école. Mais il est également associé dans 10,9% des appels à de la violence verbale vécue à l'école. Comme pour le harcèlement scolaire, nous observons que c'est la violence psychologique qui est la plus fréquemment évoquée (18,8% des appels), suivie de la maltraitance sexuelle (6,7% des appels) et de la maltraitance physique (6,1% des appels).

Dans les cas de harcèlement nous observons que le sexting est évoqué dans 10,9% des appels reçus en 2020. Mais également la santé de l'appelant, qui se retrouve impacté par cette forme de violence, car elle génère pour 6,7% des appelants de l'anxiété et de l'angoisse.

“ Une jeune fille nous explique se faire harceler sur Instagram. Une personne a créé un faux compte en utilisant ses photos et son nom. Cette personne insulte et menace tous les élèves de sa classe. Les autres élèves pensent que c'est elle. Depuis elle se fait harceler par les élèves de sa classe et de son école. Elle ne sait pas qui est la personne qui a pris son identité, elle soupçonne quelqu'un de sa classe, car elle donne des informations que personne d'autre ne sait.”

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels “maltraitance” – 2020

	Nombre d'appels	%
Appels maltraitance	1074	100,0
<i>Maltraitance - vie familiale</i>	1063	99,0
<i>Maltraitance sur qui</i>		
Maltraitance sur l'enfant	925	87,0
Maltraitance sur le parent	45	4,2
<i>Maltraitance par qui</i>		
Maltraitance du parent ou tuteur	795	74,8
Maltraitance du beau-parent	93	8,7
Maltraitance du grand-parent	13	1,2
Maltraitance de la famille élargie	24	2,2
Maltraitance de la fratrie	70	6,6
<i>Formes de maltraitance</i>		
Maltraitance physique	691	65,0
Maltraitance sexuelle	127	11,9
Maltraitance psychologique	579	54,5
Négligence	254	23,9
<i>Maltraitance - vie sociale</i>	156	14,5
Maltraitance sur enfant physique	55	35,3
Maltraitance sur enfant sexuelle	65	41,7
Maltraitance sur enfant psychologique	101	64,7

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

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

Au cours de l'année 2020, nous avons répertorié 1074 appels au cours duquel un appelant a évoqué des faits de maltraitance. Cela représente 16,1% des appels à contenus reçus en 2020. Pour 2019 les appels maltraitance représentaient 10,8% des appels et en 2018 ils constituaient 10,7% des appels à

contenus. Nous avons constaté une hausse de ce type d'appels, nous émettons l'hypothèse que c'est lié au contexte imposé par la crise sanitaire.

Pour cet ensemble d'appels reçus en 2020, 99% concernaient de la maltraitance vécue au sein de la vie familiale du jeune. Pour 14,5% de ces appels, cela concernait de la maltraitance vécue par un jeune au sein de sa vie sociale.

Sur l'ensemble des appels qui concernent la maltraitance vécue au sein de la vie familiale, la maltraitance sur l'enfant représente 95,4% des appels et la maltraitance sur le parent 4,6% des appels. Comme les années précédentes, nous observons que dans la majorité des cas (74,8%) 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 (8,7% des appels). Ils sont suivis par la maltraitance venant de la fratrie (6,6%), suivi de la famille élargie (2,2%). Les grands-parents sont quant à eux évoqués dans 1,2% des appels maltraitance familiale.

Le type de maltraitance le plus fréquemment rapporté est la maltraitance physique avec 65,0% des appels, suivi de la maltraitance psychologique (54,5% des appels) et ensuite de la négligence (23,9% des appels). C'est la maltraitance sexuelle qui est la moins évoquée au cours des appels reçus au service Ecoute-Enfants (11,9% des appels).

En ce qui concerne la maltraitance vécue par un enfant et ayant lieu au sein de sa vie sociale, nous pouvons remarquer que c'est la maltraitance psychologique qui est le plus souvent évoquée (64,7% des appels). Elle est suivie de la maltraitance sexuelle (41,7% des appels) et de la maltraitance physique (35,3% des appels).

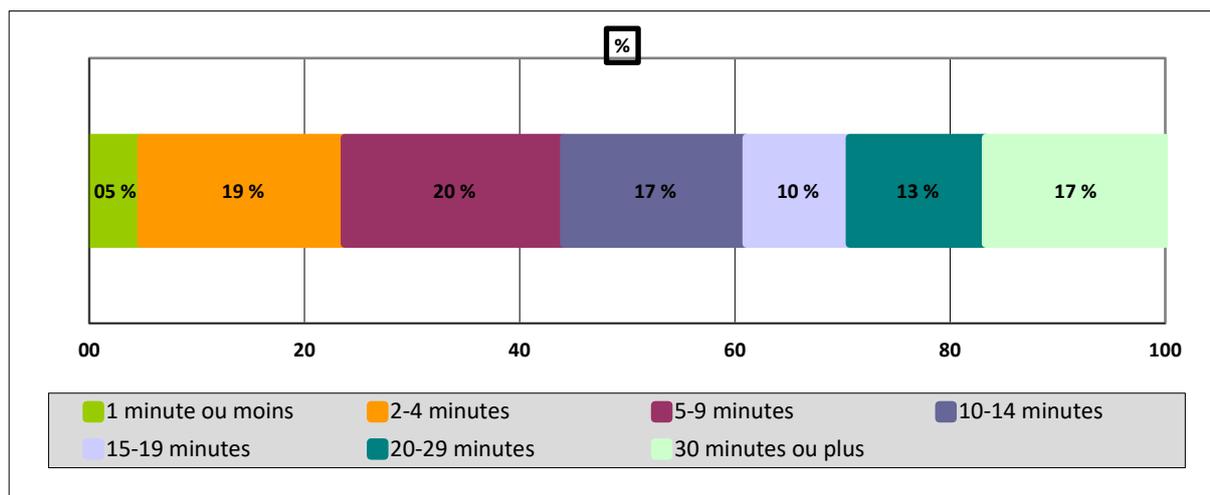
Tableau 24 : Durée des appels "maltraitance"- 2020

Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	52	4,8
2-4 minutes	203	18,9
5-9 minutes	219	20,4
10-14 minutes	182	16,9
15-19 minutes	103	9,6
20-29 minutes	136	12,7
30 minutes ou plus	179	16,7
Total	1074	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 (55,9%) ont duré plus de 10 minutes. Si nous regardons plus en détails, nous pouvons voir que 16,7% des appels ont duré 30 minutes ou plus. 12,7% des appels ont duré entre 20 et 29 minutes, 9,6% des appels ont duré entre 15 et 19 minutes et 16,9% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes. Nous avons reçu 20,4% d'appels qui ont duré de 5 à 9 minutes, 18,9% d'appels qui ont duré de 2 à 4 minutes et 4,8% d'appels qui ont duré 1 minute ou moins.

Figure 8 : Durée des appels “maltraitance” - N = 1074 appels – 2020



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 = 1074 appels

Durée moyenne des appels « maltraitance »	16 min 39
Durée moyenne de l’écoute « maltraitance par jour	0h48
Durée de l’écoute « maltraitance » en 2020	298h17
Proportion du temps d’écoute « maltraitance » dans le temps d’écoute « à contenu »	27,10%

En 2020, nous pouvons constater que la durée moyenne des appels où la maltraitance est évoquée est de 16 minutes 39 secondes.

Sur une journée, la durée moyenne d’écoute d’un appelant abordant le sujet de la maltraitance est de 48 minutes (contre 29 minutes en 2019). Au cours de l’année 2020, l’équipe du 103 a consacré 298 heures et 17 minutes à l’écoute de la thématique de la maltraitance. Ce qui représente 27,10% de notre temps d’écoute.

En plus d’avoir constaté une augmentation du nombre d’appels évoquant de la maltraitance, nous constatons que le temps d’écoute a également augmenté. En effet, en 2019 la durée d’écoute maltraitance était de 177 heures et 57 minutes, ce qui représentait 18,71% du temps d’écoute.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels maltraitance selon le statut et le sexe des appelants * - 2020

	Nombre d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	14	1,4
Adulte pour lui-même	6	0,6
Adulte pour enfant	359	35,0
Professionnel	5	0,5
Moins de 7 ans	3	0,3
7-9 ans	23	2,2
10-12 ans	91	8,9
13-15 ans	253	24,7
16 - 18 ans	216	21,1
19 ans ou plus	56	5,5
Total	1026	100,0
Sexe		
Masculin	372	34,6
Féminin	639	59,5
Groupe masculin	19	1,8
Groupe féminin	21	2,0
Groupe mixte	23	2,1
Total	1074	100,0

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

Rem.: Pour 48 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 un jeune au cours d'un 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 35% des appels.

Ils sont suivis par les jeunes âgés entre 13 et 15 ans avec 24,7% des appels, ensuite les 16-18 ans avec 21,1% des appels, puis les 10-12 (8,9%des appels).

Avec des pourcentages moins élevés, les jeunes adultes de 19 ans et plus constituent 5,5% des appels, les 7-9 ans 2,2% des appels, les adultes qui nous contactent en présence d'un ou de plusieurs enfant(s) 1,4% des appels, les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes 0,6% des appels, les professionnel 0,5% des appels et les moins de 7 ans avec 0,3 % des appels.

Au sujet du sexe des appelants, nous pouvons faire les mêmes constats que les années précédentes. L'appelant nous contacte dans la majorité des appels en étant seul (94,1%). Les appels effectués en groupe, afin d'aborder la question de la maltraitance, représentent 1,8% des appels pour les groupes de garçons, 2% des appels pour les groupes de filles et 2,1% des appels pour les groupes mixtes. Alors que lorsque l'appelant est seul, les filles représentent 59,5% des appels tandis que les garçons 34,6% des appels.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2020

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	26,7	3
Relation parent - enfants	59,0	1
Relation beau-parent - enfants	7,1	11
Relation grand-parent - enfants	4,3	20
Relation avec la famille élargie	8,5	10
Relation avec la fratrie	9,4	8
Relation dans le couple parental	19,3	4
Divorce / Séparation	12,0	6
Violences conjugales	0,0	81
Vie familiale	0,1	79
Vie sociale		
Ennui	0,4	68
Loisirs	1,7	42
Relation avec le personnel éducatif	0,8	59
Relation avec les pairs	3,8	24
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,0	53
Maltraitance sur enfant physique	1,4	45
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,4	45
Maltraitance sur enfant psychologique	1,4	45
Harcèlement	0,8	61
Internet - GSM	2,4	37
Multiculturalité	2,6	34
Difficulté financière et matérielle	2,4	38
Détresse sociale	3,3	28
Auteur d'un délit	0,7	64
Violence / Acteur	0,3	71
Violence / Témoin	0,8	61
Violence / Victime	0,0	81
Racisme	0,2	75
Sexting	0,2	75
Vie sociale	0,0	81
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	4,0	21
Propos / Question sur la sexualité	1,0	53
Grossesse	0,9	56
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	68
Orientation sexuelle	0,8	61
Violence physique	0,4	68
Violence sexuelle	1,4	45
Violence psychologique	0,7	64
Acteur	0,2	75
Témoin	0,1	79
Victime	0,9	56

Vie affective et sexuelle	0,0	81
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	30,4	2
Solitude	4,5	18
Deuil	2,6	34
Tentative de suicide	3,5	26
Pensées / Comportements suicidaires	5,8	13
Automutilation	3,3	28
Fugue	3,4	27
Estime de soi	3,6	25
Philosophie / Spiritualité	1,1	50
Approche existentielle	0,0	81
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,0	31
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	32
Difficulté d'orientation	0,3	71
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,6	66
Relation avec les pairs	3,9	23
Relation avec le personnel scolaire	1,6	43
Violence physique	1,0	53
Violence verbale	1,3	49
Violence sexuelle	0,2	75
Harcèlement	2,5	36
Racket	0,0	81
Racisme	0,0	81
Vie scolaire	0,0	81
Assuétudes		
De l'appelant	3,1	30
D'un enfant	1,1	50
D'un parent	12,4	5
Alcool	11,6	7
Tabac	0,3	71
Marijuana / Hachich	5,1	15
Héroïne	1,9	40
Drogue dure	2,4	38
Médicaments	1,1	50
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,8	59
Assuétudes	0,0	81
Santé		
De l'appelant	8,7	9
D'un enfant	5,0	16
D'un parent	4,9	17
Stress	2,7	33
Dépression	5,4	14
Anxiété, Angoisse	6,1	12
Autres troubles psychiques	4,5	18

Handicap	1,5	44
Santé physique	4,0	21
Puberté	0,3	71
Troubles du comportement alimentaire	1,8	41
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,6	66
Troubles du développement	0,9	56
Santé	0,0	81
Nb d'appels	1063	

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

Comme les années précédentes, nous pouvons voir que c'est le thème de la relation entre le parent et les enfants qui est le plus fréquemment associé à celui de la maltraitance (59% des appels). Ensuite la maltraitance est associée au thème des émotions et sentiments dans 30,4% des appels et avec le sujet du conflit au sein de la vie familiale dans 26,7% des appels.

Un élément important que nous remarquons au cours des appels téléphoniques est le fait que les sujets qui concernent les relations dans le couple parental sont souvent associés au sujet de la maltraitance. Dans 19,3% des appels les appelants évoquent la relation dans le couple parental, et dans 12% des appels, ils évoquent la question de la séparation ou du divorce dans les appels maltraitances.

Les questions des assuétudes d'un des parents et plus précisément l'addiction à l'alcool sont également souvent abordées avec le problème de la maltraitance, elles constituent 12,4% et 11,6% des appels. Alors que l'association de ces thématiques était stable depuis plusieurs années, nous constatons une légère augmentation pour l'année 2020. En 2018, au cours d'un appel évoquant de la maltraitance, l'assuétude d'un parent était évoquée dans 9,7% des appels et l'alcool dans 8,3% des appels. Et en 2019 cela représentait 9% et 8% des appels, contre 12,4 et 11,6% en 2020.

Les autres thématiques les plus souvent évoquées sont la relation avec la fratrie (9,4% des appels, la santé de l'appelant (8,7% des appels) et la relation au sein de la famille élargie.

“Depuis plusieurs semaines, mon papa est saoul toute la journée. Au début c'était rigolo, car ils nous faisaient rire et il nous aidait à ne pas penser au virus. Mais maintenant il boit dès qu'il se lève. Maman est au travail la journée et c'est papa qui s'occupe de ma sœur et moi. Il nous crie tout le temps dessus, tantôt il nous a frappé car j'ai cassé un verre en voulant me servir de l'eau. Il dit qu'il s'enferme dans son bureau pour travailler, mais on sait qu'il boit. On va dans notre chambre quand il sort de son bureau, c'est à ce moment-là qu'il est le pire. Quand maman rentre ils se disputent et ça s'arrête quand l'un des deux va dormir ... ”

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – N = 70 appels – 2020

Durée des appels	Nombre d'appels 2020	
		%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	1	1,4
10-12 ans	7	10,0
13-15ans	17	24,3
16-18 ans	23	32,9
19 ans ou plus	22	31,4
Total	70	100,0

Ce tableau représente les appels émis par des enfants dont le thème est la santé d'un de leurs parents. En 2020, les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont reçu 70 appels venant d'enfants qui voulaient nous parler de la santé d'un parent. Dans la majorité des appels, ce sont les jeunes de 16-18 ans qui nous appellent le plus pour parler de ce sujet (32,9% des appels). Ils sont suivis par les 19 ans et plus (31,4% des appels), ensuite les 13-15 ans (24,3% des appels), les 10-12 ans (10% des appels) et les 7-9 ans (1,4% des appels). Nous n'avons pas reçu d'appel venant d'enfant de moins de 7 ans à ce sujet.

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent – N= 130 appels – 2020

Durée des appels	Nombre d'appels 2020	
		%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	15	11,5
13-15ans	54	41,5
16-18 ans	38	29,2
19 ans ou plus	23	17,7
Total	130	100,0

En 2020, les écoutantes du 103 ont reçu 130 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de (des) assuétude(s) d'un parent. Nous remarquons une augmentation de ce type d'appels. En effet, nous avons reçu 77 appels de jeunes nous ayant contactés pour parler de l'assuétude d'un parent en 2019.

La majorité des appels reçus venait d'enfants âgés de 13-15 ans (41,5% des appels). Ils sont suivis par les 16-18 ans (29,2% des appels), les 19 ans et plus (17,7% des appels) et les 10-12 ans (11,5% des appels). Nous n'avons pas reçu d'appels venant d'enfants de moins de 7 ans et d'enfant de 7-9 ans.

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	510	100,0
Violence dans le couple du jeune	86	16,9
Forme de violence		
Violence physique	27	31,4
Violence sexuelle	51	59,3
Violence psychologique	45	52,3
Statut de l'appelant		
Acteur	5	5,8
Témoin	13	15,1
Victime	61	70,9

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

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

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les 86 appels reçus au 103, où l'appelant a évoqué une forme de violence au sein de sa relation amoureuse. Ils représentent 16,9% des appels sur les relations amoureuses du jeune. Comme les années précédentes, nous observons une augmentation de ce type d'appels. Nous avons reçu 12% de ces appels en 2019 et 11,2% en 2018.

Nous pouvons observer que dans la majorité des appels la violence sexuelle (59,3%) est évoquée par l'appelant. Elle est suivie par la violence psychologique (52,3% des appels) et la violence physique (31,4% des appels).

Nous remarquons également que ce sont les victimes de ses violences qui nous contactent le plus (70,9% des appels). Ils sont suivis par les témoins (15,1% des appels) et pour finir les auteurs (5,8% des appels).

“Une jeune fille nous appelle. Son copain n’a jamais accepté qu’elle ait une vie sociale. Aujourd’hui, elle avait prévu d’aller faire une balade avec des amies. Son copain lui a dit que si elle y allait, il appellerait la police pour la dénoncer. Car c’est contraire à la réglementation du confinement. Il lui a dit qu’il allait passer pour vérifier qu’elle serait bien chez elle, mais il ne lui a pas dit quand. La jeune fille attend depuis ce matin, il est 15h ...”

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2020

	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	23,1	2
Relation parent - enfants	44,4	1
Relation beau-parent - enfants	4,4	36
Relation grand-parent - enfants	5,2	32
Relation avec la famille élargie	3,7	40
Relation avec la fratrie	7,7	18
Relations dans le couple parental	6,9	19
Divorce / Séparation	12,8	9
Violences conjugales	5,1	33
Vie familiale	0,0	94
Maltraitance sur enfant	18,9	3
Maltraitance sur parent	1,1	75
Physique	13,3	8
Sexuelle	2,6	48
Psychologique	14,3	6
Du parent	16,5	5
Du beau-parent	2,5	50
De grand-parent	0,5	86
De famille élargie	0,8	79
De fratrie	1,9	57
Négligence	6,3	24
Vie sociale		
Ennui	0,8	79
Loisirs	5,4	28
Relation avec le personnel éducatif	1,1	75
Relation avec les pairs	7,9	17
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,9	57
Maltraitance sur enfant physique	0,9	78
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,7	63
Maltraitance sur enfant psychologique	2,1	54
Harcèlement	2,6	49
Internet - GSM	6,2	25
Multiculturalité	2,8	45
Difficultés financières et matérielles	2,1	54
Détresse sociale	2,8	46
Auteur d'un délit	1,2	72
Violence / Acteur	0,1	93
Violence / Témoin	0,5	86
Violence / Victime	1,4	68
Racisme	0,8	81

Sexting	1,1	75
Vie sociale	0,0	94
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	13,5	7
Propos / Question sur la sexualité	2,1	52
Grossesse	1,9	57
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,8	81
Orientation sexuelle	1,7	66
Violence physique	0,6	84
Violence sexuelle	1,7	63
Violence psychologique	1,5	67
Acteur	0,0	94
Témoin	0,3	89
Victime	2,1	52
Vie affective et sexuelle	0,0	94
Questions existentielles		
Solitude	8,9	12
Deuil	5,2	31
Tentative de suicide	3,7	40
Pensées / Comportements suicidaires	7,9	14
Automutilation	4,1	38
Fugue	3,3	43
Estime de soi	7,9	14
Philosophie / Spiritualité	4,1	38
Approches existentielles	0,0	94
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,4	23
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	46
Difficulté d'orientation	1,9	57
Difficulté d'intégration / Discrimination	1,9	57
Relation avec les pairs	11,7	10
Relation avec le personnel scolaire	4,5	35
Violence physique	3,5	42
Violence verbale	5,4	28
Violence sexuelle	0,5	86
Harcèlement	6,7	21
Racket	0,1	92
Racisme	0,2	91
Vie scolaire	0,3	89
Assuétudes		
De l'appelant	4,3	37
D'un enfant	1,7	63
D'un parent	6,9	19
Alcool	7,9	14
Tabac	0,6	85

Marijuana / Hachich	3,2	44
Héroïne	0,7	83
Drogue dure	1,2	70
Médicaments	1,3	69
Autres (Jeux vidéos, ...)	1,9	57
Assuétudes	0,0	94
Santé		
De l'appelant	16,8	4
D'un enfant	8,1	13
D'un parent	4,9	34
Stress	5,9	27
Dépression	6,2	25
Anxiété, Angoisse	10,6	11
Autres troubles psychiques	5,4	28
Handicap	1,2	72
Santé physique	6,6	22
Puberté	1,2	70
Troubles du comportement alimentaire	2,4	51
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,2	72
Troubles du développement	1,9	56
Santé	0,0	94
Nb d'appels	1449	

Avec ce tableau, nous pouvons voir à quelle fréquence le sujet des émotions/sentiments est associé aux autres thématiques. Cette thématique a été abordée au cours de 1449 appels avec nos écoutantes.

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

- La relation parent-enfants (44,4% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (23,1% des appels),
- La maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale (18,9% des appels),
- La santé de l'appelant (16,8% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (16,5% des appels),
- La maltraitance psychologique (14,3% des appels),
- La relation amoureuse (13,5% des appels),
- La maltraitance physique (13,3% des appels),
- Le divorce/séparation (12,8% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (11,7% des appels).

“Une jeune fille de 13 ans nous appelle en pleurs, elle n'en peut plus des disputes constantes avec sa sœur. Elle nous explique être fort sensible et sa sœur est son seul lien social réel depuis des mois. Elle veut savoir comment améliorer leur relation et comment être moins sensible à chaque reproche. Elles sont seules car leurs deux parents travaillent, personne n'est là pour arbitrer. Comme elle est l'aînée, ses parents lui font confiance pour gérer les disputes, mais elle ne parvient pas à résister aux “attaques” de sa sœur.”

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2020

	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	28,5	7
Relation parent - enfants	42,3	2
Relation beau-parent - enfants	4,5	40
Relation grand-parent - enfants	3,4	47
Relation avec la famille élargie	1,7	65
Relation avec la fratrie	8,2	24
Relation dans le couple parental	5,5	36
Divorce / Séparation	13,7	12
Violences conjugales	12,0	13
Vie familiale	0,0	90
Maltraitance sur enfant	39,9	3
Maltraitance sur parent	3,8	43
Physique	32,6	5
Sexuelle	4,8	38
Psychologique	30,9	6
Du parent	35,4	4
Du beau-parent	3,8	43
De grand-parent	1,7	65
De famille élargie	1,4	71
De fratrie	5,2	37
Négligence	16,2	10
Vie sociale		
Ennui	0,0	90
Loisirs	2,1	58
Relation avec le personnel éducatif	1,7	65
Relation avec les pairs	3,4	47
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,0	76
Maltraitance sur enfant physique	1,7	65
Maltraitance sur enfant sexuelle	3,8	43
Maltraitance sur enfant psychologique	3,4	47
Harcèlement	3,8	43
Internet - GSM	7,9	25
Multiculturalité	2,1	58
Difficultés financières et matérielles	3,1	53
Détresse sociale	7,2	29
Auteur d'un délit	1,0	76
Violence / Acteur	0,0	90
Violence / Témoin	1,4	71
Violence / Victime	2,1	58
Racisme	0,0	90
Sexting	1,7	65

Vie sociale	0,0	90
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	7,9	25
Propos / Question sur la sexualité	0,7	79
Grossesse	0,7	79
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	1,0	76
Orientation sexuelle	1,4	71
Violence physique	2,1	58
Violence sexuelle	2,4	57
Violence psychologique	3,4	47
Acteur	0,3	84
Témoin	0,3	84
Victime	3,1	53
Vie affective et sexuelle	0,0	90
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	57,7	1
Solitude	10,0	20
Deuil	4,8	38
Tentative de suicide	7,2	29
Pensées / Comportements suicidaires	14,4	11
Automutilation	6,2	34
Fugue	6,2	34
Estime de soi	10,3	16
Philosophie / Spiritualité	1,4	71
Approches existentielles	0,0	90
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	10,3	16
Décrochage scolaire / absentéisme	4,5	40
Difficulté d'orientation	1,4	71
Difficulté d'intégration / Discrimination	2,7	55
Relation avec les pairs	10,3	16
Relation avec le personnel scolaire	4,5	40
Violence physique	3,4	47
Violence verbale	6,5	32
Violence sexuelle	0,7	79
Harcèlement	8,6	22
Racket	0,0	90
Racisme	0,0	90
Vie scolaire	0,0	90
Assuétudes		
De l'appelant	3,4	47
D'un enfant	2,1	58
D'un parent	10,3	16
Alcool	10,7	15
Tabac	0,7	79

Marijuana / Hachich	6,5	32
Héroïne	2,1	58
Drogue dure	1,7	65
Médicaments	2,1	58
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,3	84
Assuétudes	0,0	90
Santé		
De l'appelant	21,3	8
D'un enfant	8,6	22
D'un parent	7,6	27
Stress	7,2	29
Dépression	11,3	14
Anxiété, Angoisse	18,2	9
Autres troubles psychiques	7,6	27
Handicap	0,7	79
Santé physique	9,3	21
Puberté	0,3	84
Troubles du comportement alimentaire	2,7	55
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,3	84
Troubles du développement	0,3	84
Santé	0,0	90
Nb d'appels	291	

Rem : Pour 30 appels, les appelants n'ont pas abordé une thématique, mais nous ont effectué des demandes d'informations.

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques les plus souvent évoquées lorsque l'appelant est en situation de crise.

Voici les thématiques les plus souvent abordées, par ordre décroissant :

- Les émotions/Sentiments (57,7% des appels),
- La relation parent-enfants (42,3% des appels),
- La maltraitance sur enfant (39,9% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (35,4% des appels),
- La maltraitance physique (32,6% des appels),
- La maltraitance psychologique (30,9% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (28,5% des appels),
- La santé de l'appelant (21,3% des appels),
- L'anxiété, l'angoisse (18,2% des appels),
- La négligence (16,2% des appels).

7. Service généraliste

Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 4762 appels – 2020

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	2177	45,7
Vie sociale	1189	25,0
Vie scolaire	978	20,5
Vie affective et sexuelle	867	18,2
Approches existentielles	1798	37,8
Santé	867	18,2
Assuétude	458	9,6
Total	4762	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 4762 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, par ordre décroissant :

- La **vie familiale** du jeune (par exemple, la relation parent-enfant, la relation avec les grands-parents, le divorce et la séparation, la maltraitance, le conflit...),
- L'**approche existentielle** (par exemple, les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, l'estime de soi, la philosophie/spiritualité...),
- La **vie sociale** du jeune (par exemple, les relations avec les pairs, l'ennui, les loisirs, le sexting, le harcèlement, la multiculturalité, le racisme, la violence...),
- La **vie scolaire** du jeune (par exemple, les difficultés scolaires, la discrimination, la relation avec les pairs, les relations avec le personnel éducatif, la violence verbale, 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...) à égalité avec la **santé** (par exemple, la dépression, l'anxiété, la santé physique, la puberté, le handicap, les troubles alimentaires...),
- Les **assuétudes** (par exemple, l'alcool, le tabac, la drogue, les médicaments, les jeux vidéo...).

Depuis plusieurs années, nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appels est celle de la vie familiale du jeune. Elle constitue 45,7% des appels reçus. Mais cette année, nous avons remarqué que la catégorie de l'approche existentielle était fortement présente dans le discours des appelants, avec 37,8% des appels. La présence de cette catégorie est en augmentation depuis plusieurs années (27% des appels en 2019 et 21,7% des appels en 2018). C'est ensuite la catégorie de la vie sociale du jeune qui représente 25% des appels, elle est suivie de la vie scolaire du jeune avec 20,5% des appels. Les catégories de la vie affective et sexuelle et de la santé sont chacune évoquées dans 18,2% des appels. C'est la catégorie d'items sur les assuétudes qui sont le moins représentées avec 9,6% des appels.

Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 4762 appels – 2020

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	2177	17 minutes 22
Vie sociale	1189	12 minutes 57
Vie scolaire	978	15 minutes 09
Vie affective et sexuelle	867	12 minutes 41
Approche existentielle	1798	18 minutes 09
Santé	867	19 minutes 22
Assuétude	458	18 minutes 45

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 2020 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 (19 minutes 22 secondes).

Voici, par ordre décroissant, les catégories générales en fonction de la durée moyenne des appels ;

- Les assuétudes (18 minutes 45 secondes),
- L'approche existentielle (18 minutes 09 secondes),
- La vie familiale (17 minutes 22 secondes),
- La vie scolaire (15 minutes 09 secondes),
- La vie sociale (12 minutes 57 secondes),
- La vie affective et sexuelle (12 minutes 41 secondes).

En observant les informations obtenues dans ce tableau et dans le tableau précédent (tableau 33), nous pouvons voir notamment via les catégories 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 service Ecoute-Enfants. En effet, la santé (867 appels) et les assuétudes (458 appels) font partie des catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels. Mais ce sont les deux catégories qui comptabilisent le plus de temps d'écoute, avec la catégorie de l'approche existentielle et la vie familiale.

