

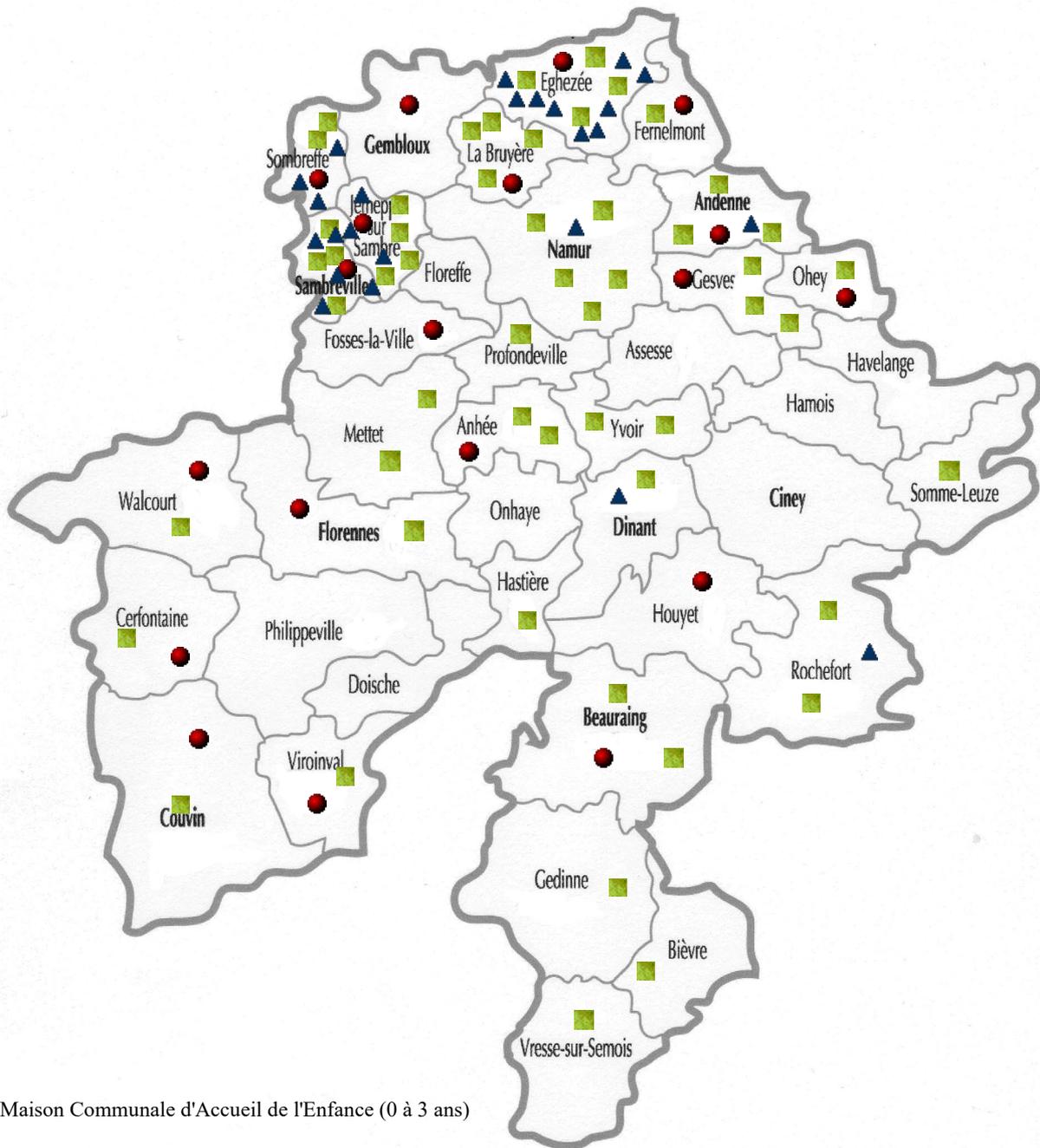


Intercommunale des modes
d'accueil pour jeunes enfants

RAPPORT D'ACTIVITES 2023

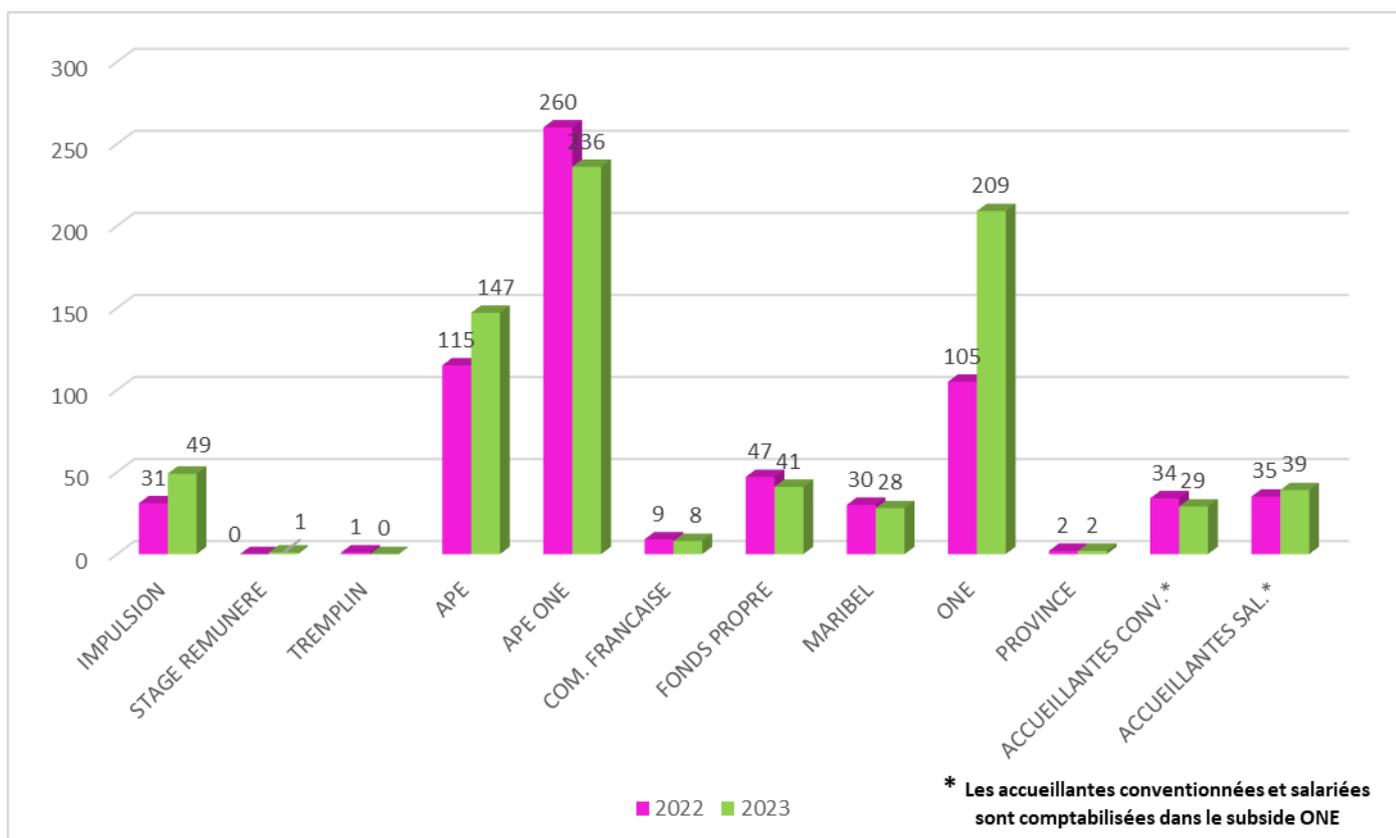
Intercommunale des modes d'accueil pour jeunes enfants
contact@imaje-interco.be | www.imaje-interco.be | Fax: 081/40.91.61

LES STRUCTURES D'ENCADREMENT EN FAVEUR DE LA PETITE ENFANCE

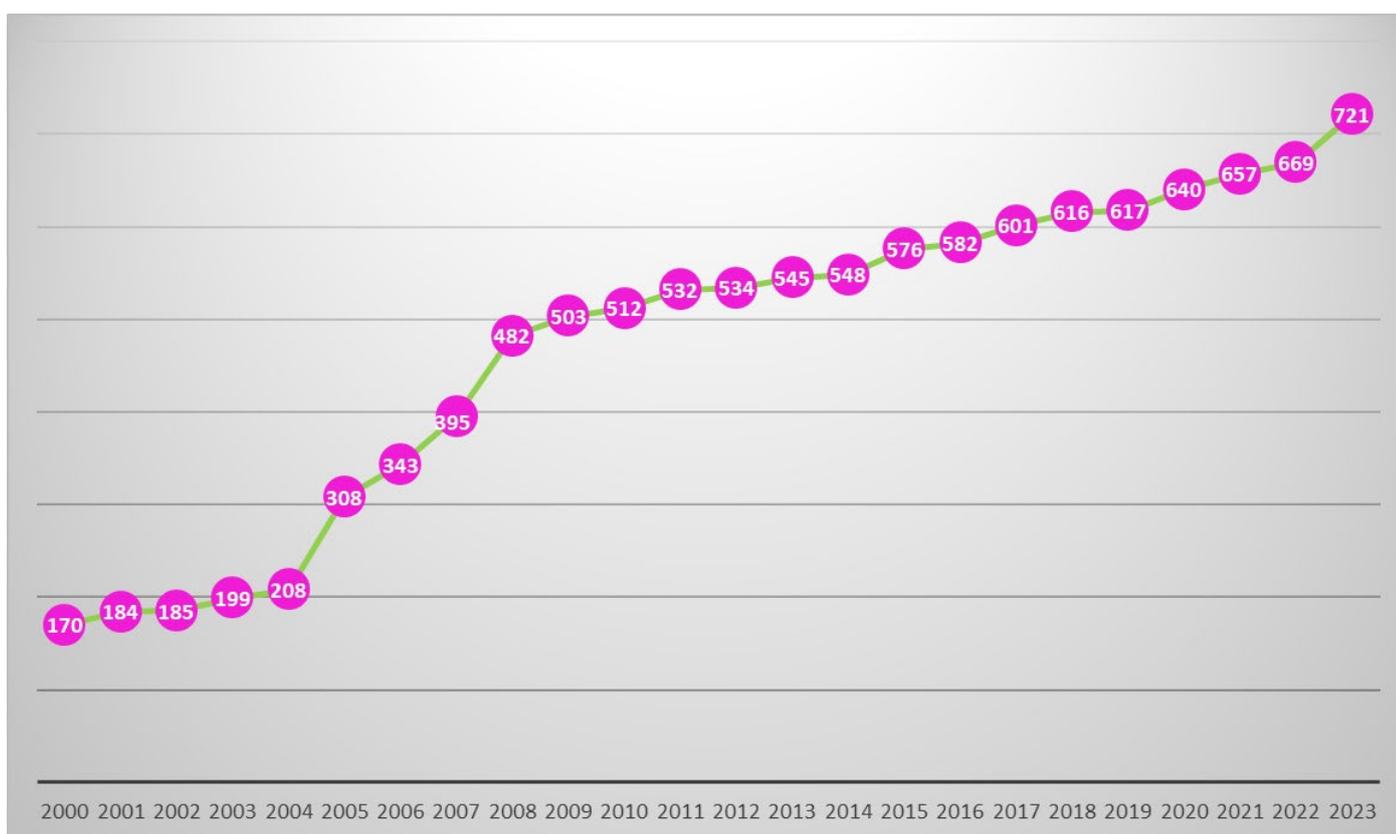


-  Maison Communale d'Accueil de l'Enfance (0 à 3 ans)
-  Accueillantes d'enfants conventionnées par I.M.A.J.E.
-  Extrascolaires (3 à 12 ans)

REPARTITION DU PERSONNEL SELON LES SUBSIDIATIONS OU LES STATUTS POUR 721 PERSONNES AU TOTAL (Situation au 31/12/2023)



EVOLUTION DU PERSONNEL (au 31/12/2023 y compris les accueillantes)



PROVENANCE DE LA SUBSIDIATION

2023		IMPULSION		STAGE REMUNERE		APE		APE ONE		ONE		COM.FRANC.		FONDS PROP.		MARIBEL		PROV.		INTERIM		TOTAUX		TOT. PAR SERVICE		
SERVICES	FONCTIONS	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	Nbre	ETP	NBRE	ETP	
CHECHES	TPMS							6	2,3	48	21,9												54,00	24,20	528,00	353,52
	Directeurs/trices de crèche							4	2	34	17												38,00	19,00		
	Directeurs/trices de secteur													4	4								4,00	4,00		
	Puéricultrices	8	3,9	1	0,8	111	85,15	176	129,20	33	21,52			11	8,35	3	2,2						342,00	250,32		
	Puericultrices volantes	1	0,8			9	3,7	13	10,35	1	0,8			4	1,85								28,00	17,50		
	Tech.surf	30	18,3											15	8,15	17	12,05						62,00	38,50		
S.E.M.	Puéricultrices							6	3,3	2	1,75												8,00	5,05	8,00	5,05
LE LIEN	Coordinateur/trice					1	0,9																1,00	0,90	7,00	4,25
	Puéricultrices					4	1,6			1	0,75			1	1								6,00	3,35		
L'ENJEU	Coordinateur/trice											1	1										1,00	1,00	6,00	5,50
	Educatrices A1											3	3			1	0,5						4,00	3,50		
	Puéricultrice											1	1										1,00	1,00		
E-ENF.	Trav.soc.					6	3,5					2	1,5										8,00	5,00	8	5,00
ADMINISTRATIF	Employés	1	0,8			15	12,35			1	1	1	0,25			3	2,75	2	2				23,00	19,15	23	19,15
EQUIPE OUV	Tech.surf. Nov													1	1								1,00	1,00	9,00	8,10
	Ouvriers polyvalents													2	1,6	3	3						5,00	4,60		
	Service couture													1	1								1,00	1,00		
	Service lavoir	1	1																	1	0,5		2,00	1,50		
EXTRASCOLAIRE	Coordinateurs/trices									3	2,4												3,00	2,40	59,00	32,40
	Directeur/trice									1	0,1			1	0,8								2,00	0,90		
	Educateurs A2	7	3,3			1	0,5	31	17,7	12	7,1												51,00	28,60		
	Tech.surf	1	0,2											1	0,1	1	0,2						3,00	0,50		
ACCUEILLANTES	Trav.soc.									5	4,3												5,00	4,30	73,00	37,30
	Acc.salariées									39	33												39,00	33,00		
	Acc.subventionnées									29	18												29,00	0,00		
		49	28,3	1	0,8	147	107,7	236	164,9	209	111,62	8	6,75	41	27,9	28	20,7	2	2	1	0,5	721	470,27			





Pour rappel, le cadastre tel que présenté dans ce rapport d'activités est une photo de l'ensemble du personnel au 31 décembre 2023.

Comme vous pourrez le constater, nous avons intensifié notre volonté d'engager des personnes sous statut impulsion. Cet effort s'est principalement marqué sur les postes d'aides logistiques.

Au vu de la pénurie de personnel, nous avons également donné accès aux stages rémunérés (collaboration avec l'IFAPME), espérant ainsi former du personnel sur le terrain que nous pouvons engager en fin de convention de stage. Les stages sont généralement de 2 ans et concernent des personnes qui cherchent à se réorienter. Prendre un stagiaire au sein d'une structure passe par une évaluation avec la directrice de crèche car il s'agit d'un engagement sur un long terme impliquant les membres de l'équipe. Ces stagiaires ne peuvent pas compter dans nos effectifs même s'ils représentent un réel soutien au sein des équipes.

Nous constatons que le secteur des crèches fait l'objet d'une augmentation de l'effectif en termes d'EQT due à la création des postes de directeurs, du nombre de puéricultrices en croissance et également des nouveaux postes de directeurs de secteurs.

De manière globale, nous terminons l'année 2023 avec une augmentation du nombre de travailleurs et une augmentation du nombre d'EQT.



La structure et organisation actuelle de notre Intercommunale : poursuite du travail

Dans le cadre de la réforme MILAC, l'ONE a octroyé en 2022 un subside de renforcement des postes de direction de crèches. Cette réforme a démarré pour la plupart de nos crèches en novembre 2022. Concrètement, pour notre Intercommunale, la création des postes de direction à mi-temps sur chacune de nos crèches représente un accroissement de personnel équivalent à 8.75 EQT ainsi qu'une réorganisation au niveau des affectations.

L'année 2023 a vu également la réalisation des engagements des postes de directeurs de secteurs. En effet, nous avons lancé la procédure de sélection interne et externe dans le courant du premier semestre 2023. Cette procédure s'est déroulée en 3 phases : un premier entretien, un test de management suivi d'une rencontre autour de cette épreuve et une dernière rencontre avec les candidats retenus en présence d'un ou de plusieurs membres du conseil d'administration. A l'issue de cette procédure, 4 candidats ont été retenus et engagés en octobre 2023. Pour rappel, ces postes ont pour objectif de créer un lien entre le terrain et le PO en termes de communication descendante et ascendante. C'est une nouvelle fonction au sein de notre Intercommunale que nous comptons « co-construire » dans les mois à venir.

Suite à ces changements, un nouvel organigramme sera élaboré et sera soumis aux instances concernées.

Conclusion

Il est clair que tout ce travail réalisé en collaboration avec Fabienne Evrard (Abiliteam) est encore en cours et qu'il est loin d'être abouti. Cette première année de travail reflète néanmoins les valeurs et le sens que nous voulons insuffler au changement de l'organisation de notre Intercommunale.

LE SERVICE CRECHES D'IMAJE
MOYENNES DES FREQUENTATIONS
AU 31/12/2023

<i>Crèche/MCAE</i>	<i>STRUCTURES</i>	<i>CAPACITÉ</i>	<i>TOTAL</i> <i>(Journées de présence)</i>
CRECHE	ANDENELLE	24	4.199,50
CRECHE	ANHEE	14	2.962,50
CRECHE	BAILLONVILLE	12	2.761,00
CRECHE	BEAURAING	21	3.942,00
CRECHE	BEAURAING II	15	2.827,50
CRECHE	BIESME	12	2.353,5
CRECHE	BIERWART	32	6.363,50
CRECHE	BIEVRE	24	3.239,50
CRECHE	BIOUL	12	2.429,50
CRECHE	BOVESSE	12	2.579,50
CRECHE	CERFONTAINE	14	2.423,00
CRECHE	CHR	21	3.911,00
CRECHE	CHR 2	24	4.576,00
CRECHE	COUVIN	28	4.372,00
CRECHE	DINANT	18	3.679,00
CRECHE	DURNAL	12	2.145,00
CRECHE	EMINES	11	2.135,00
CRECHE	FALISOLLE	18	3.469,00
CRECHE	FAUX-LES-TOMBES	30	6.566,00
CRECHE	GEDINNE	27	3.101,50
CRECHE	GESVES	18	3.984,50
CRECHE	GODINNE	14	3.038,50
CRECHE	HARLUE	12	2.336,00
CRECHE	HASTIERE	15	2.813,0
CRECHE	JEMELLE	18	3.694,50
CRECHE	JEMEPPE S/S	18	3.992,50
CRECHE	LEUZE	42	9.604,00
CRECHE	LUSTIN	18	3.758,50
CRECHE	MEHAIGNE	14	3.128,50
CRECHE	MEUX	18	3.692,00
CRECHE	MOUSTIER	21	4.205,00

CRECHE	MORIALME	18	3.341,50
CRECHE	MORNIMONT	14	2.792,50
CRECHE	NAMECHE	15	2.782,50
CRECHE	OHEY	18	3.881,50
CRECHE	OLLOY	28	4.247,00
CRECHE	REGION W. 1	24	5.031,50
CRECHE	REGION W. 2	21	3.864,00
CRECHE	RHISNES	21	4.552,50
CRECHE	ROCHFORT	21	3.951,50
CRECHE	SAINT-GERARD	15	3.245,50
CRECHE	SAINT-GERMAIN	18	4.114,50
CRECHE	SAINT-SERVAIS	24	5.019,50
CRECHE	SEILLES	21	3.875,50
CRECHE	SEURIS 1	35	6.904,00
CRECHE	SEURIS 2	18	3.697,00
CRECHE	SOMBREFFE 1	21	4.320,50
CRECHE	SOMBREFFE 2	21	4.241,50
CRECHE	SOREE	21	4.521,50
CRECHE	SPY	33	6.595,50
CRECHE	VELAINE S/S	12	2.254,00
CRECHE	VRESSE	15	1.934,00
CRECHE	WALCOURT	24	4.620,00
TOTAL PRESTATIONS			211.021

Au 31 décembre 2023, nous comptons toujours 53 crèches.

Nous constatons une augmentation du nombre de jours d'accueil de 10,12 % par rapport à 2022.

Cette augmentation s'explique par une application plus stricte et rigoureuse du contrat d'accueil signé par les parents lors de l'inscription. En effet, sans justificatif de l'absence de l'enfant, le parent est facturé et donc, nous constatons un plus grand respect du contrat d'accueil et ce même durant les vacances scolaires.

Ces dernières années, nous ne pouvons que constater que les besoins d'accueil sont de plus en plus importants. En 2023, nous avons reçu 2407 demandes d'inscriptions et avons pu répondre favorablement à 1056 demandes ce qui représente 44% des dossiers. Cette dure réalité nous amène à devoir faire face à des parents désespérés par le peu de places disponibles voire plus de places du tout. Ces parents se trouvant face à des refus

n'ont parfois d'autres choix que de s'arrêter de travailler pour garder leur enfant. Cette situation est inacceptable.

L'ensemble de nos crèches fonctionnent à plein rendement. Toutefois le secteur du sud de la province (Gedinne, Bièvre et Vresse) est cependant moins fréquenté et ce en raison de critères démographiques (population vieillissante et moins de naissances).

Concernant le plan cigogne 2021-2026, voici l'évolution des dossiers en termes de réalisation et de poursuite des dossiers :

Nous avons ouvert les 7 places supplémentaires prévues sur la crèche d'Olloy en juin 2023 en augmentant la capacité d'accueil à 28 places. Ces 7 places supplémentaires ont permis la création d'une section supplémentaire destinées aux tout-petits bébés. Cet aménagement est très apprécié par les parents car ils considèrent cet espace comme très rassurant et sécurisant surtout lors de l'entrée du bébé en crèche. Ce projet est le seul à avoir été réalisé en 2023.

10 autres projets retenus suivent leur cours à savoir :

- Création d'une crèche IMAJE à Fernelmont (21 places)
- Création d'une crèche à Jemeppe (28 places)
- Création d'une crèche à Moignelée-Sambreville (21 places)
- Création d'une crèche sur site CHR Val de Sambre-Sambreville (42 places)
- Création d'une crèche à Anhée (14 places)
- Elargissement de capacité de la crèche d'Harlue-Eghezée (14→28 places)
- Création d'une crèche à Tarcienne-Walcourt (14 places)
- Elargissement de capacité de la crèche de Baillonville-Somme-Leuze (14→21 places)
- Elargissement de capacité de la crèche de Velaine-Sambreville (14→28 places)
- Création d'une crèche à Tamines-Sambreville (56 places)

Beaucoup de ces projets ont demandés un report de la date d'opérationnalité définie initialement avec une prévision d'ouverture portée à 2026.

Concernant les projets non retenus (Gesves, CHRSM, Yvoir et La Bruyère), certaines communes se questionnent quant à la poursuite des dossiers et d'autres ont décidé de réaliser les projets sur fonds propres ou avec d'autres types de subsides.

LE SERVICE DES ACCUEILLANTES D'I.M.A.J.E.
au 31/12/2023

AFFILIES	NOMBRE DE GARDIENNES
Commune d'Andenne	2
Commune d'Anhée	0
Commune de Beauraing	1
CPAS de Cerfontaine	0
CPAS de Couvin	3
CPAS d'Eghezée	6
Commune de Fernelmont	1
CPAS de Florennes	5
CPAS de Fosses-la-Ville	0
Commune de Gembloux	9
CPAS de Gesves	1
CPAS d'Houyet	2
Commune de Jemeppe-sur-Sambre	0
CPAS de La Bruyère	3
CPAS d'Ohey	1
Commune de Sambreville	4
Commune de Sombreffe	2
Commune de Viroinval	2
CPAS de Walcourt	15
<i>Nombre d'accueillantes conventionnées et salariées IMAJE pour la Province de Namur</i>	57

Le nombre d'enfants accueillis en 2023 est de 447 enfants contre 526 en 2022, soit une diminution de 17,67 %.

Nous comptons au 31/12/2023, 57 accueillantes réparties comme suit : 37 accueillantes salariées et 20 conventionnées. Ce nombre tient compte des absences pour raison médicale de longue durée. Cela concerne 11 accueillantes (+ 2 en écartement). Nous constatons une diminution du nombre de nos accueillantes en 2023. Logiquement, le nombre de présences diminue de 13,47 %, soit un total de 33.605,5 en 2023 contre 38.132,5 présences en 2022.

Nos hypothèses et constats pour expliquer cette diminution du nombre de jours d'accueils :

- La diminution du nombre d'accueillantes ;
- Les accueillantes salariées bénéficient de congés payés à concurrence de 26 jours par année, ce qu'une conventionnée hésite à prendre...
- Nous observons une augmentation significative et directe des congés de maladie, des congés de circonstance, des rendez-vous médicaux dès l'octroi du statut de salariée...
- L'accès à la réduction du temps de travail pour les salariées (congé parental et pause-carrière).

Le nombre de co-accueils est semblable à 2022, à savoir 2 sur Walcourt et 1 sur la Commune de Sambreville.

De plus, le travail de transformation des co-accueils en crèches est en cours, en collaboration avec nos affiliés et l'ONE.

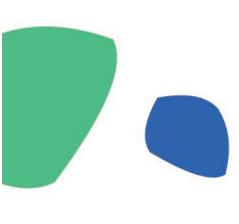
Au 31/12/2023, nous comptons 37 accueillantes salariées, réparties comme suit :

Commune d'Andenne	2
CPAS de Couvin	2
CPAS d'Eghezée	6
Commune de Fernelmont	1
CPAS de Florennes	4
Commune de Gembloux	5
CPAS de Gesves	1
CPAS d'Houyet	2
CPAS de La Bruyère	3
CPAS d'Ohey	1
Commune de Sambreville	2
Commune de Sombreffe	1
Commune de Viroinval	2
CPAS de Walcourt	5
<i>Nombre d'accueillantes salariées IMAJE</i>	37

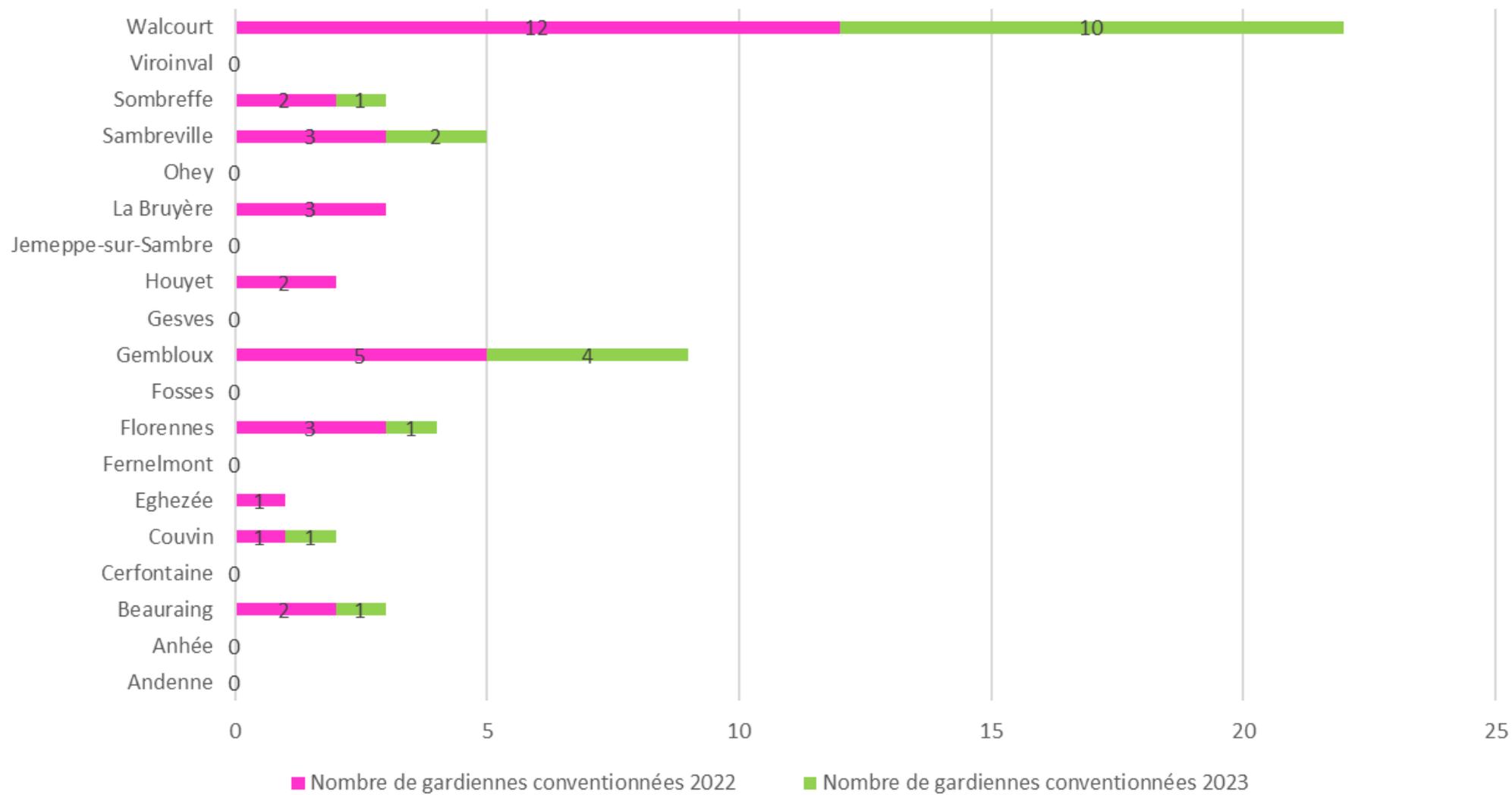


Contrairement au souhait de l'ONE d'augmenter l'offre d'accueil par le biais du statut d'accueillantes salariées, force est de constater que ce type de recrutement reste difficile et limité. En effet, malgré ce nouveau statut, nous ne parvenons pas à combler notre quota d'accueillantes de 83 postes.

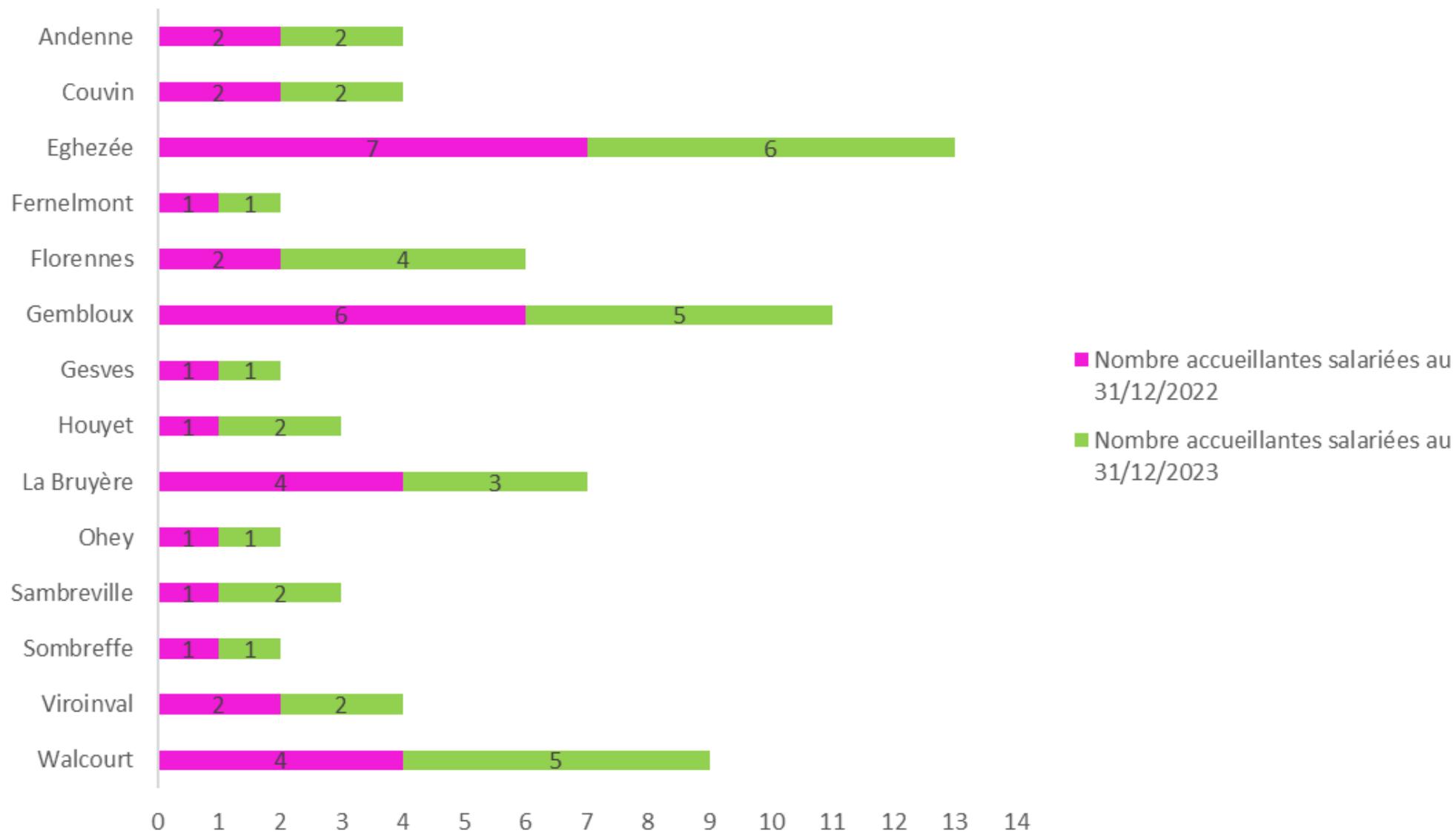
D'autant plus que les accueillantes conventionnées n'ayant pas fait le choix de passer sous le statut d'accueillantes salariées constituent un groupe de travailleurs allant à très court terme vers la pension. Ce qui risque, sans l'apport de nouvelles accueillantes salariées, de diminuer encore l'offre d'accueil.



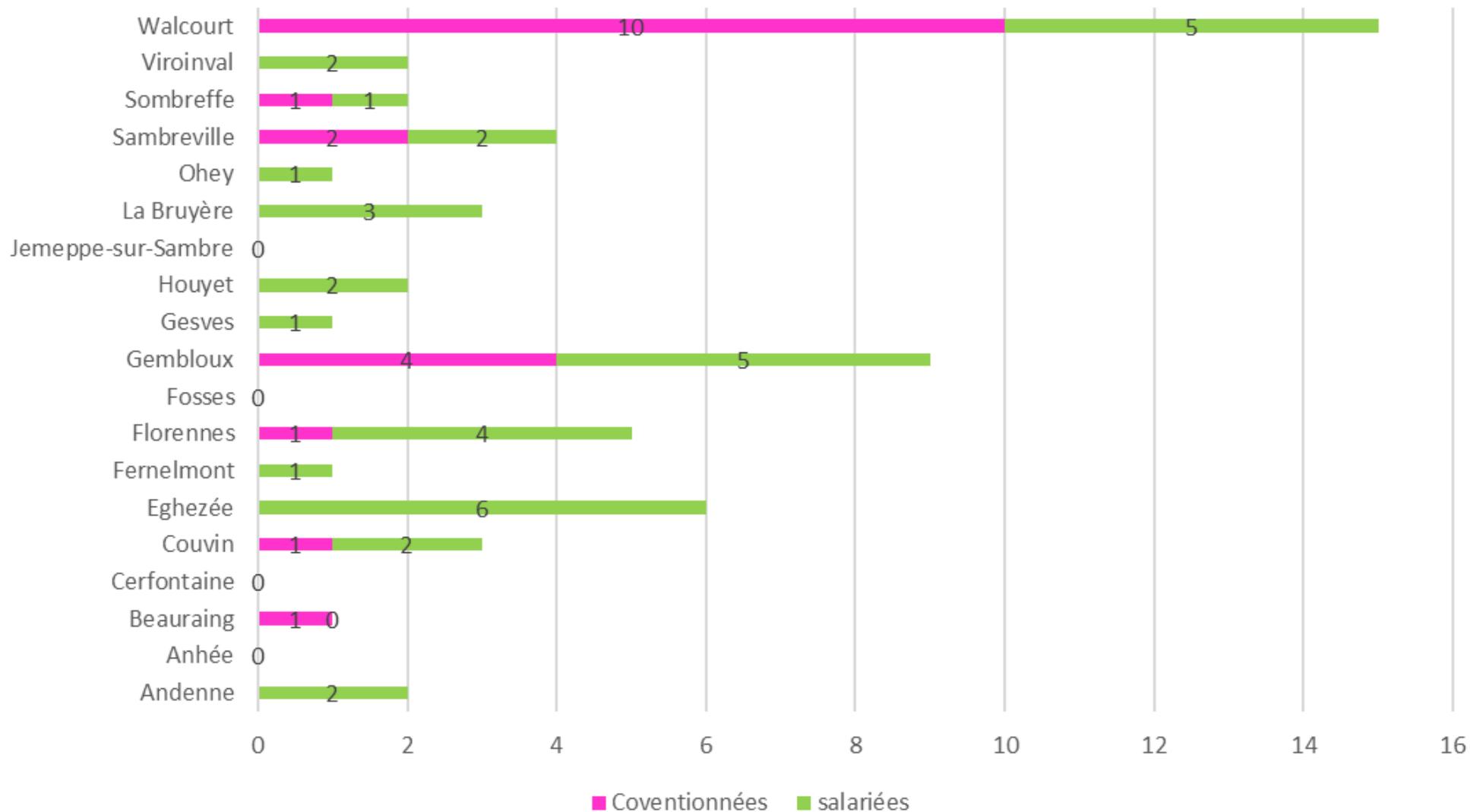
Nombre d'accueillantes conventionnées par Commune



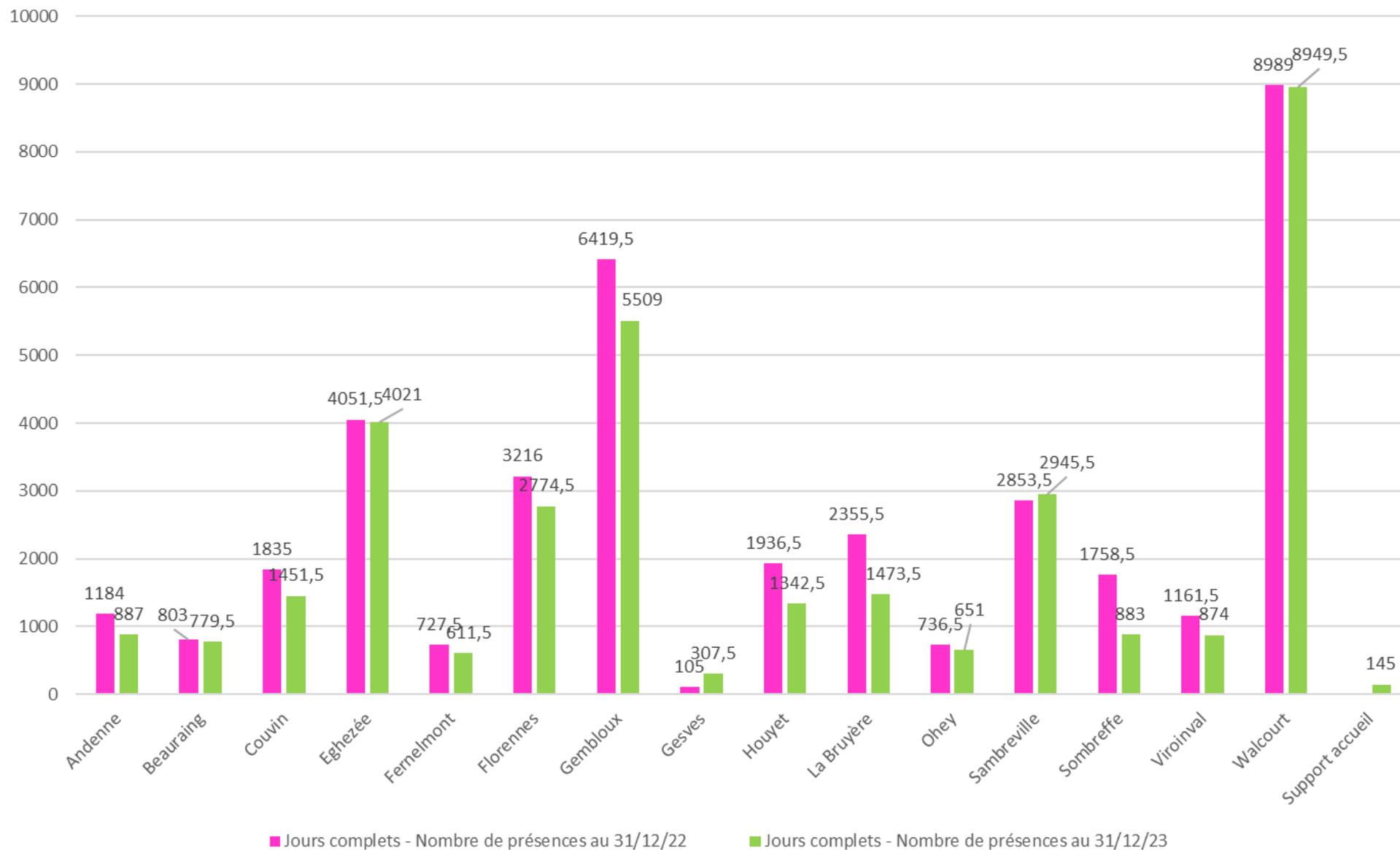
Nombre d'accueillantes salariées par Commune



Nombre d'accueillantes conventionnées et salariées par Commune



Nombre de jours de présence au 31/12/2023



LE SERVICE EXTRASCOLAIRE D'IMAJE

Structures	Nbre d'enfants	Présences <3h	Présences >3h	TOTAL
ABBE NOEL	231	10633	1694	12327
AISCHE	72	3229	358	3587
ANDENNE	212	7058	1248	8306
ARSIMONT/SEURIS	288	15360	2532	17892
AUVELAIS	283	3402	2767	6169
BOIGNEE	134	8788	1178	9966
DINANT	62	181	559	740
FALISOLLE	166	7267	1741	9008
HASTEDON	141	3197	1765	4962
JEMEPPE 2	57	232	282	514
KEUMIEE	139	7757	1171	8928
LEUZE	100	5812	962	6774
LIERNU	91	4187	654	4841
LIGNY	251	9535	1547	11082
MEHAIGNE	100	3276	536	3812
MOIGNELEE	115	2798	875	3673
NOVILLE SUR MEHAIGNE	31	1697	437	2134
ROCHEFORT	334	7439	2950	10389
SPY	44	169	258	427
TAVIERS	126	5911	1132	7043
TONGRINNE	148	7236	1119	8355
VELAINE	233	10337	2844	13181
WARET	115	5109	1393	6502
YANNICK LEROY	71	2556	383	2939
TOTAL	3.544	133.166	30.385	163.551

163.551 journées ont été comptabilisées en 2023 et 3.544 enfants ont fréquentés nos structures extrascolaires. On constate donc une augmentation de 11,16 % du nombre de présences.

Ce secteur d'activités de notre intercommunale reste indispensable pour pouvoir rencontrer les contraintes professionnelles des parents.

Force est de constater que nous accueillons de plus en plus d'enfants dans nos structures extrascolaires et que cette situation nous amène à devoir adapter l'encadrement et donc engager du personnel supplémentaire. Etant toujours dans le cadre d'un fonctionnement avec une enveloppe de subsides ONE fermée, nous privilégions le statut « impulsion » pour les travailleurs « excédentaires » par rapport au cadastre ONE. Ces emplois supplémentaires sont inévitables car il nous est impossible de limiter le nombre d'enfants par structure. En effet, les enfants sont accueillis à la sortie de l'école et il est inimaginable de laisser certains d'entre eux sur la cour sans surveillance aux départs des enseignants. Cette situation, connue de l'ONE, devrait être portée et dénoncée par nos politiques afin que des moyens supplémentaires puissent être octroyés au secteur extrascolaire.

Durant les vacances scolaires 2023, nous avons accueillis 932 enfants avec un total de présences de 4.371 et ce sur 4 implantations (Sambreville, Hastedon, Rochefort et Andenne) pour les congés de détente et de printemps et sur 3 implantations (Sambreville, Hastedon et Rochefort) pour les congés d'été et d'automne.

Comme vous pouvez le constater, malgré la diminution du nombre d'implantations (de 4 à 3), le nombre de présences à augmenter en 2023 (4.371 en 2023 contre 4.287 en 2022).

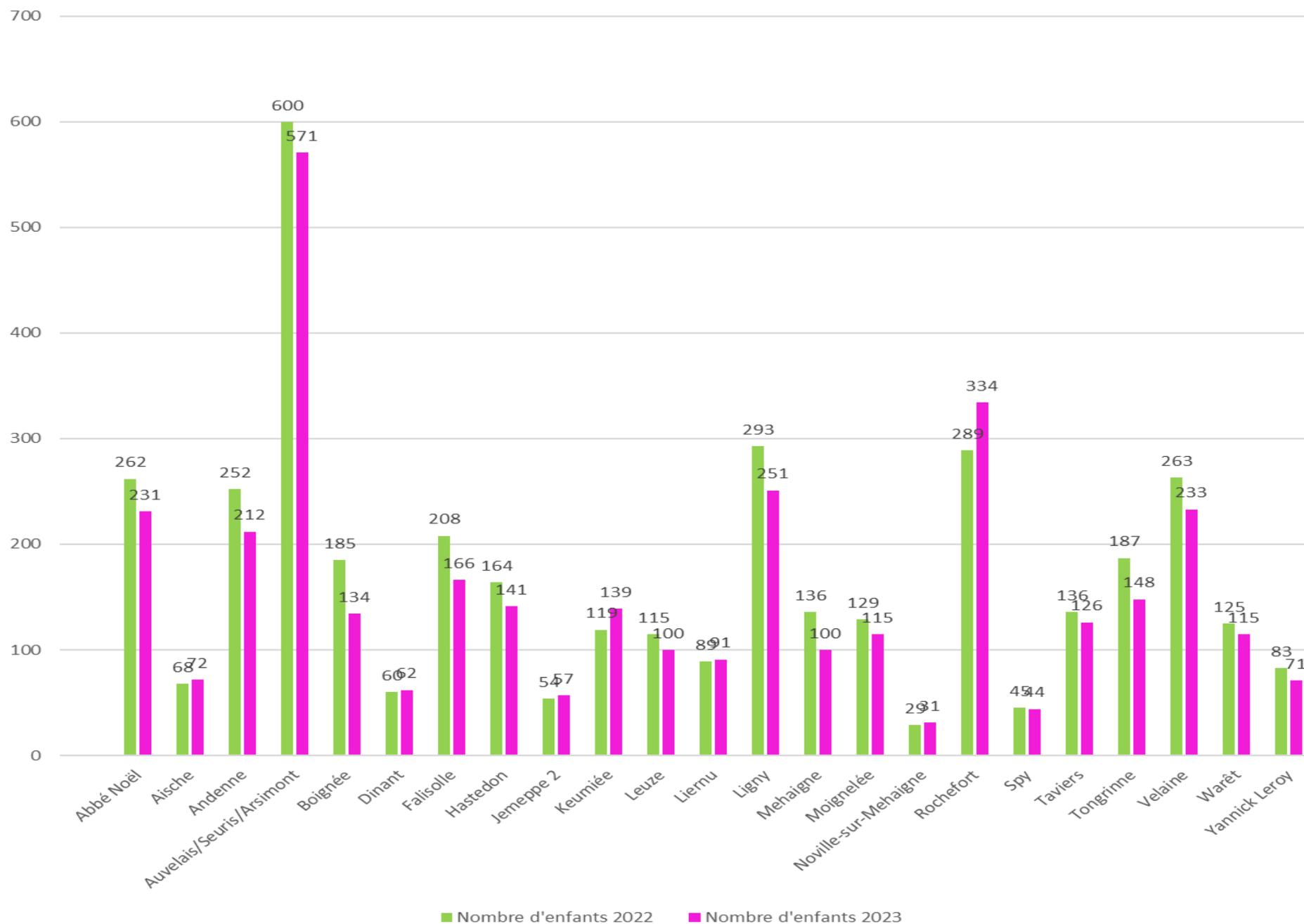
L'arrêté prévoit toujours un minimum de 7 semaines de stages par pouvoir organisateur pour pouvoir prétendre aux subsides de l'extrascolaire.

En 2023, nous avons donc organisé 7 semaines de stages répartis comme suit :

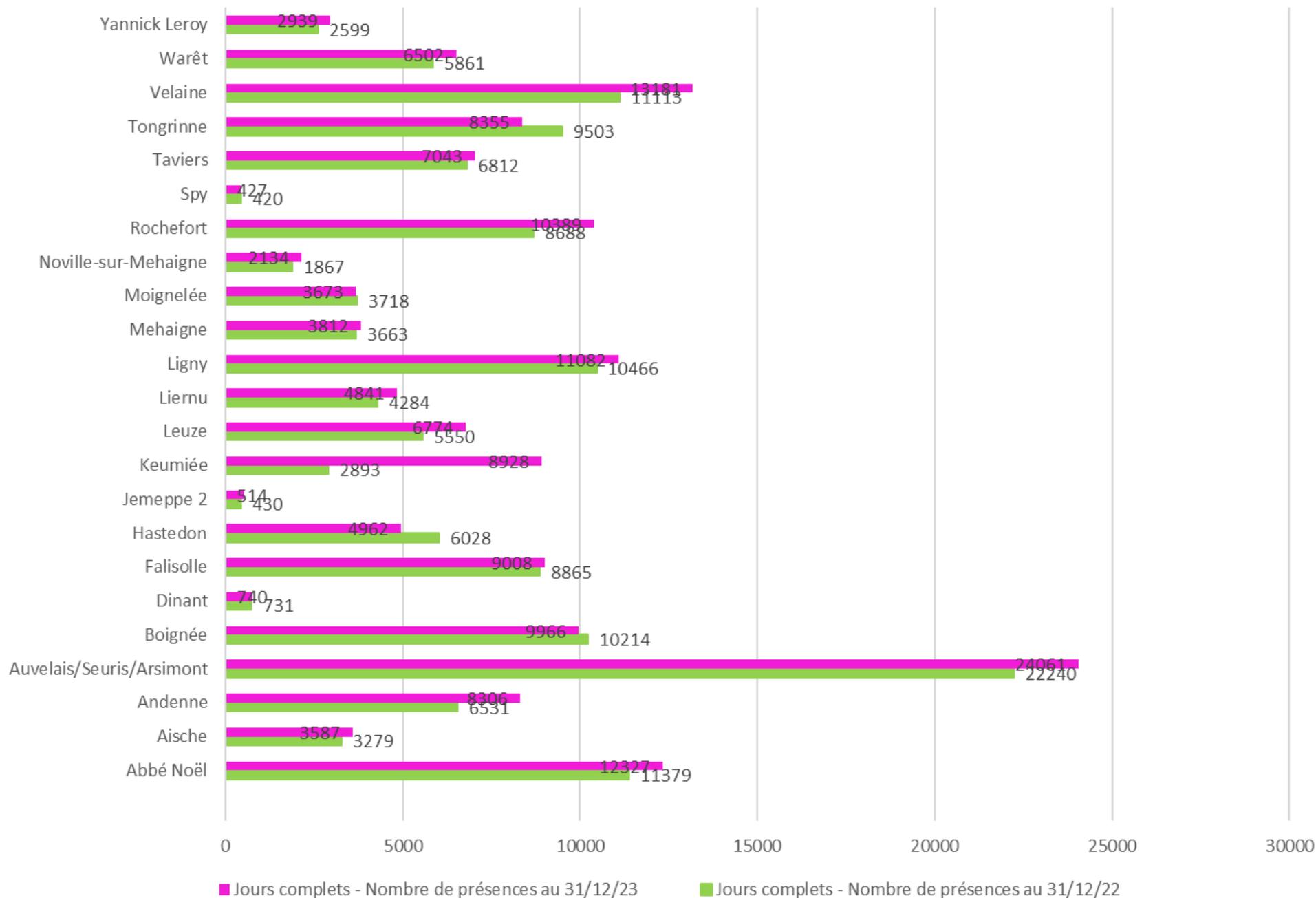
- Détente (du 20 au 24 février 2023 et du 27 février au 3 mars 2023) : Stages à Andenne, Auvelais, Rochefort et Hastedon ;
- Printemps (du 2 mai au 5 mai 2023 et du 8 mai au 12 mai 2023) : Stages à Andenne, Auvelais, Rochefort et Hastedon ;
- Été (du 10 au 14 juillet 2023 et du 17 au 20 juillet 2023, soit 2 semaines) : Stages à Auvelais, Rochefort et Hastedon ;
- Automne (du 23 au 27 octobre 2023) : stages à Auvelais, Rochefort et Hastedon

<u>STRUCTURES</u>	<u>NOMBRE D'ENFANTS</u>	<u>PRESENCES</u>
Andenne	57	275
Auvelais	190	897
Hastedon	363	1684
Rochefort	322	1515
<u>TOTAL</u>	932	4.371

Evolution du nombre d'enfants par structure extrascolaire



Evolution du nombre de présences extrascolaires

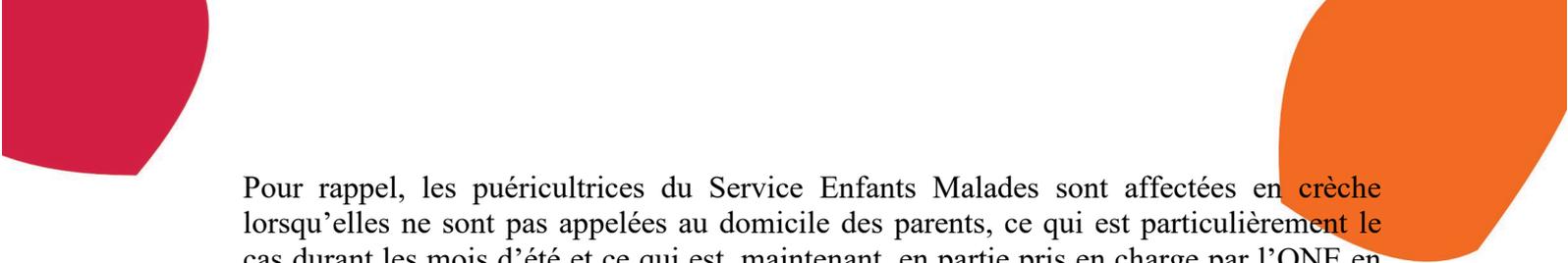


LE SERVICE "ENFANTS MALADES À DOMICILE" D'IMAJE

<i>COMMUNES</i>	<i>DÉPANNAGES</i>	<i>COMMUNES</i>	<i>DÉPANNAGES</i>
Andenne	45	Hastière	0
Anhée	3	Havelange	0
Assesse	8	Houyet	30
Beauraing	0	Jemeppe-s/S	31
Bièvre	1	La Bruyère	13
Cerfontaine	0	Mettet	0
Ciney	0	Namur	50
Couvin	0	Ohey	1
Dinant	0	Onhaye	0
Doische	0	Philippeville	2
Eghezée	25	Profondeville	16
Fernelmont	8	Rochefort	10
Floreffe	1	Sambreville	102
Florennes	1	Sombreffe	4
Fosses-la-Ville	12	Somme-Leuze	0
Gedinne	0	Viroinval	0
Gembloux	21	Vresse	0
Gesves	27	Walcourt	3
Hamois	0	Yvoir	50
TOTAL	152	TOTAL	312
TOTAL GÉNÉRAL	464 dépannages		

Au 31/12/2023, nous comptabilisons **464** journées de dépannages au profit de **122** enfants, contre 287 jours de dépannages au profit de 68 enfants en 2022, soit une **augmentation de 61,67 %**.

L'activité principale de ce service se situe toujours sur les 6 premiers mois de l'année, à concurrence de **54,43 %**, mais cette tendance est beaucoup moins marquée que les précédentes années.



Pour rappel, les puéricultrices du Service Enfants Malades sont affectées en crèche lorsqu'elles ne sont pas appelées au domicile des parents, ce qui est particulièrement le cas durant les mois d'été et ce qui est, maintenant, en partie pris en charge par l'ONE en termes de subventionnement.

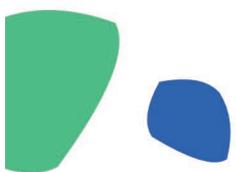
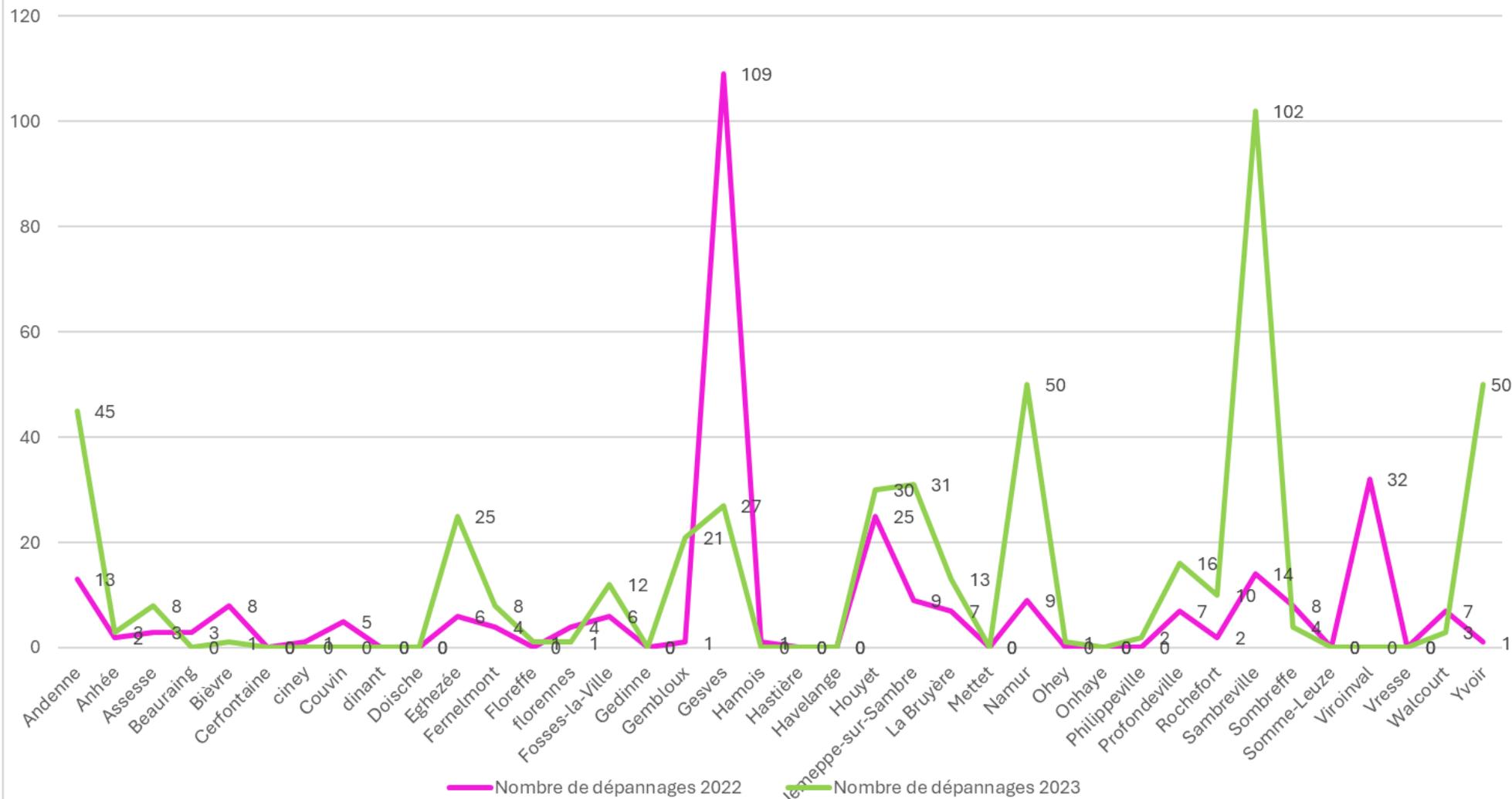
Ce constat de reprise du service enfants malades s'explique par le fait que nous avons maintenu notre effort de ne pas utiliser ce service comme une possibilité de remplacement pour les travailleurs absents dans les milieux d'accueils collectifs.

A noter également que l'ONE a adapté son subside sur base de l'activité réelle de ce service ce qui a provoqué logiquement une baisse significative du montant reçu.

L'ONE ayant le projet d'agréer les services enfants malades, nous participons pour l'instant à des rencontres interservices afin de faire remonter les réalités et les difficultés de chacun d'entre nous.



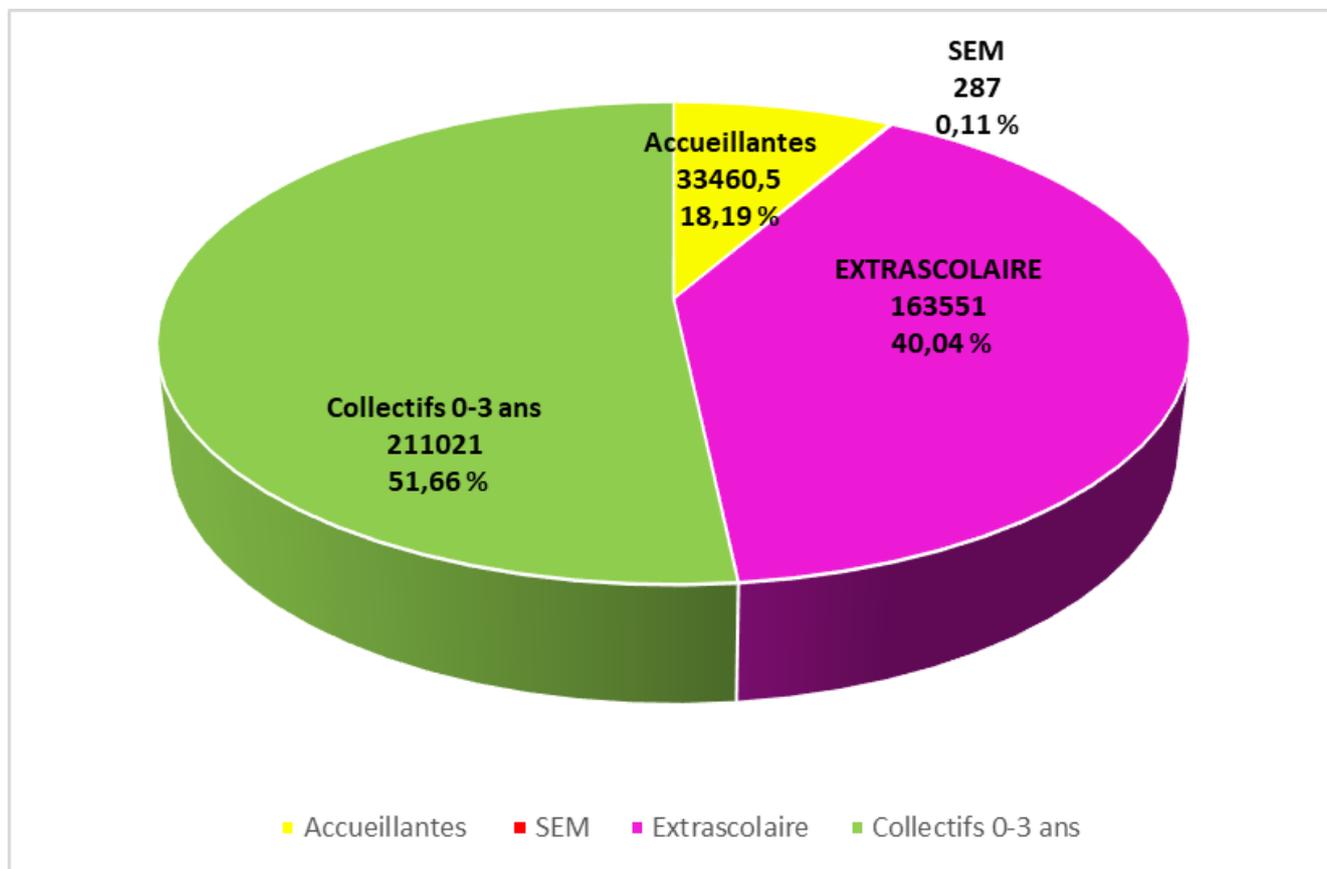
NOMBRE DE DEPANNAGES PAR COMMUNE



GRAPHIQUE DES INTERVENTIONS DURANT L'ANNEE 2023

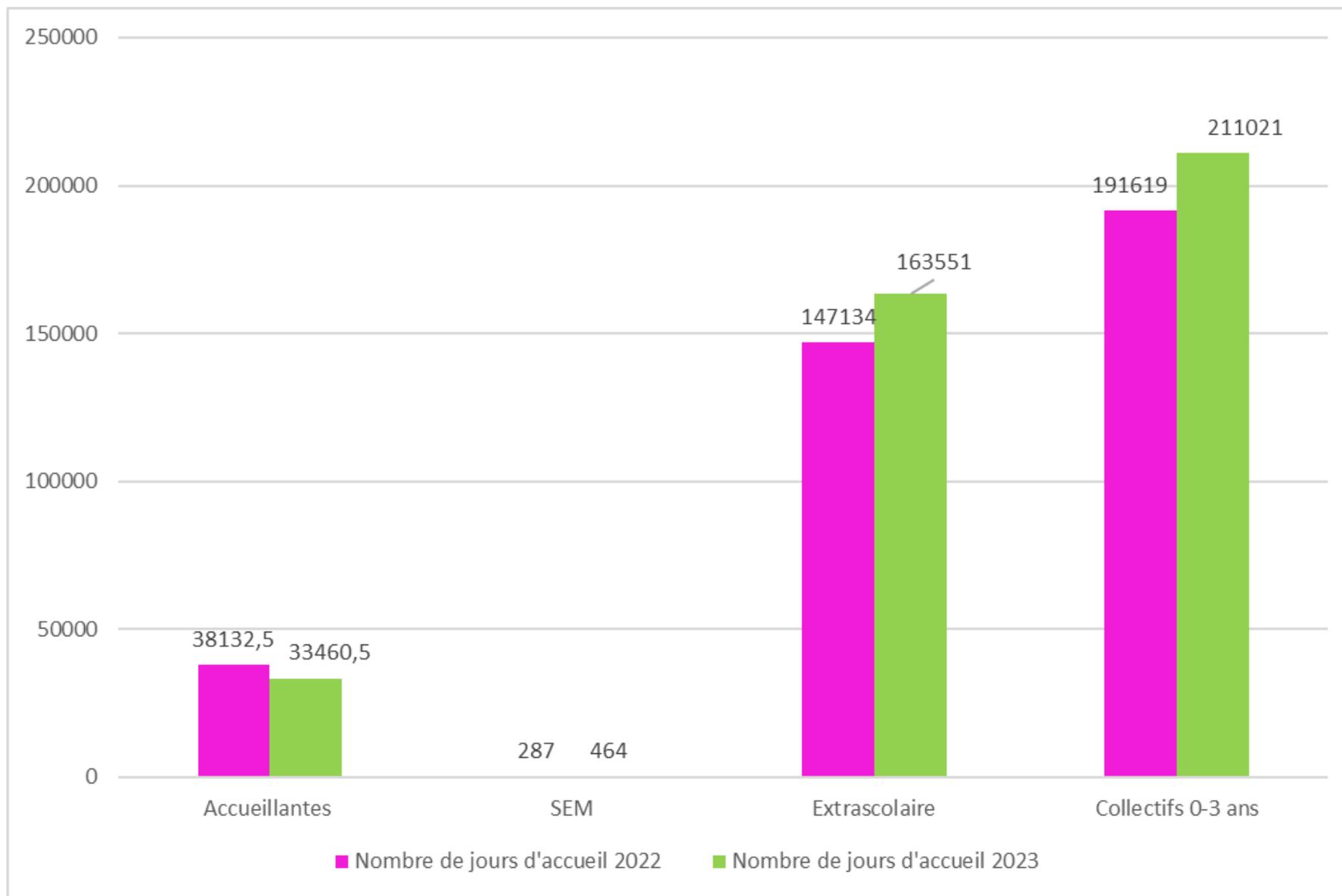


***NOMBRE DE JOURNEES D'ACCUEIL EN FONCTION
DU TYPE D'ACCUEIL***



NOMBRE DE JOURNEES D'ACCUEIL EN FONCTION DU TYPE D'ACCUEIL

COMPARATIF 2022-2023



De manière générale, nous pouvons constater que l'activité au sein de nos différents secteurs est en croissance (sauf pour le secteur accueillantes).

En 2022, nous vous décrivions une situation assez dramatique de l'absentéisme au sein de notre Intercommunale. La situation ne s'est pas améliorée en 2023. C'est la raison pour laquelle, nous avons décidé en mai 2023, de réinstaurer un contrôle médical. Ce faisant, nous espérions voir le taux d'absentéisme baisser, ne fut-ce que légèrement.

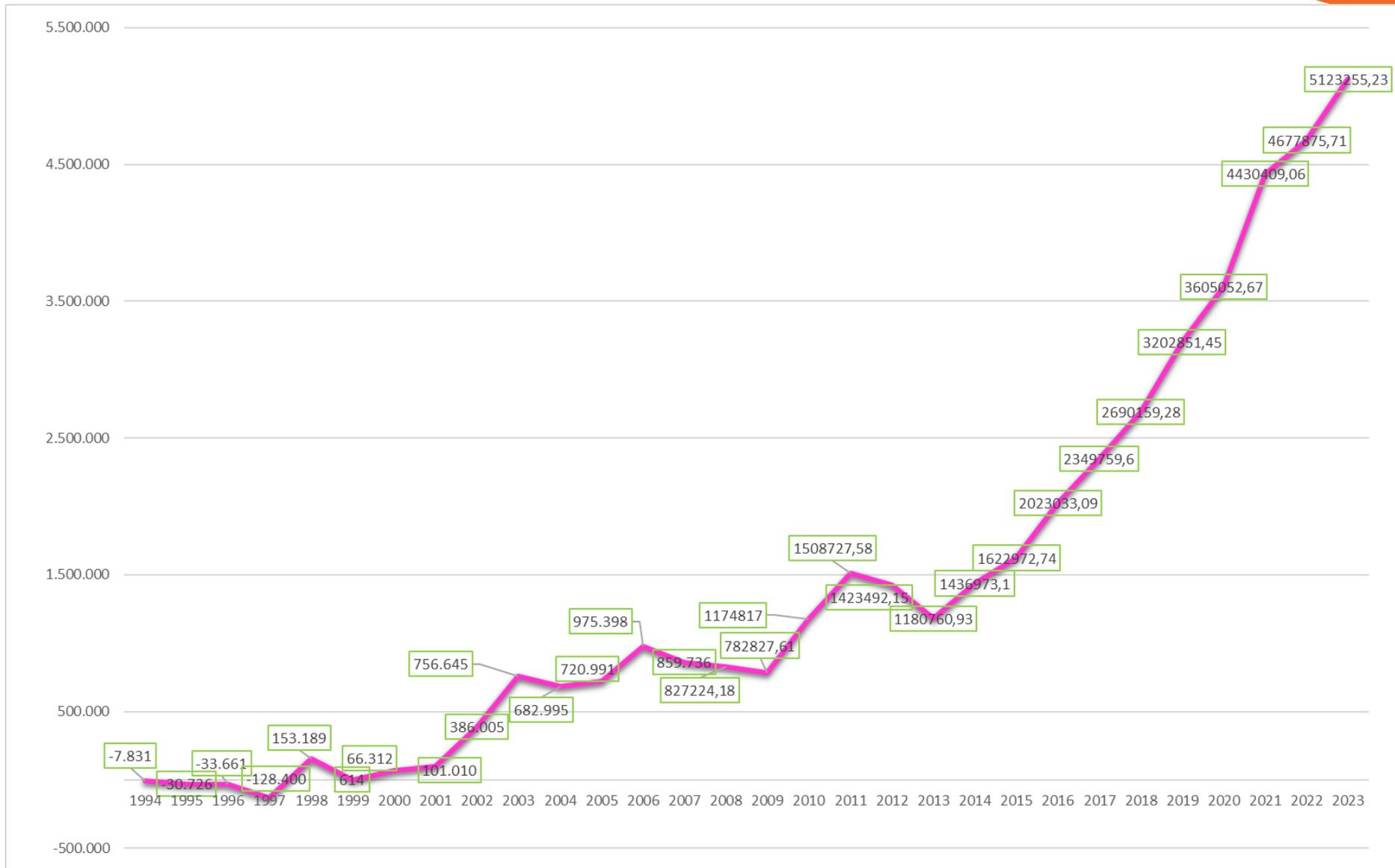
Malheureusement, nous constatons que rien ne change. Nous avons toujours autant de certificats médicaux et principalement des certificats de courte durée. Le nombre de travailleurs remis au travail est très faible voire nul. De plus, le coût du contrôle médical est élevé et nous n'en retirons aucun bénéfice. Cette analyse nous emmène à une autre réflexion : plutôt que d'être dans le contrôle, n'est-il pas judicieux d'entreprendre une approche managériale axée sur la formation de notre personnel de direction. Nous poursuivons cette réflexion et sommes pour l'instant en contact avec un organisme de formation afin de proposer un dossier au Conseil d'Administration en 2024 qui aura pour objectif, entre autres, d'endiguer l'absentéisme tout en travaillant sur la dynamique des équipes et sur le rôle essentiel du directeur de crèche à ce niveau.

Un autre projet très important a démarré en 2023, à savoir la mise en place d'une application (ABcrèche) permettant de relever les présences des enfants dans nos différents secteurs d'activités par le biais d'une tablette ou d'un smartphone. Concrètement, ceci demande donc le transfert de milliers de données signalétiques parents, enfants, ... de notre programme actuel (DDI) vers la nouvelle application (ABcrèche). Ce travail a été réalisé en collaboration avec un intervenant informatique extérieur (Externaliz) qui nous a accompagné pour ce travail titanesque. Cette aide nous a été très précieuse car nous ne pouvions pas nous permettre de stopper le fonctionnement des services administratifs. Ce support a donc permis la continuité de notre activité.

Nous avons d'abord démarré cette transition avec le secteur extrascolaire en septembre 2023 et poursuivrons ce même travail avec les crèches, le service accueillantes et le service inscription. Un portail destiné aux parents sera aussi mis en œuvre.

Vous constaterez donc que nous poursuivons notre travail de changement, avec de grands projets en cours et à venir, qui modifieront et amèneront, nous en sommes convaincues, notre Intercommunale vers un fonctionnement plus efficace tout en préservant les valeurs auxquelles nous tenons.

RÉSULTATS REPORTÉS – IMAJE



LES FORMATIONS ET REFLEXIONS

IMAJE vise un accueil de qualité pour les enfants et se réfère plus spécifiquement au niveau théorique à certains professionnels, comme :

Anne-Marie Fontaine : « L'adulte comme phare est une représentation particulièrement adaptée de l'indispensable présence de l'adulte auprès de l'enfant, apportant à ce dernier la sécurité physique et affective dont il a besoin pour explorer son environnement ».

« L'observation, car les enfants sont à la période préverbale et que l'observation est la seule façon de comprendre ce qu'ils vivent ! L'observation parce que les enfants ne voient pas le monde et ne vivent pas les situations comme les adultes, d'où parfois des interprétations et projections erronées ».

Arnaud Deroo : « Je suis de plus en plus convaincu que le monde changera, sera bienveillant, non-violent quand nous accompagnerons le jeune enfant et sa famille avec bienveillance, quand un vrai projet d'Etat sera mis en place et que nos petits seront considérés comme les bonobos... En effet, savez-vous que dans les lieux qui accueillent les bonobos orphelins de mère, il y a un adulte pour deux bonobos... en crèche un pour cinq (sept en Belgique) quand tout va bien... ! »

Catherine Gueguen : « Le stress, les humiliations physiques et verbales, les punitions, les menaces peuvent entraîner des risques de trouble du comportement et de l'apprentissage ».

« Les éducations punitives et sévères rendent les enfants insensibles, débouchent souvent sur des conduites antisociales ».

« Le cerveau de l'enfant est beaucoup plus immature, vulnérable que tout ce que l'on pensait jusqu'à maintenant ».

« L'être humain ne naît pas mauvais, il naît avec la capacité à être empathique et altruiste ».

Boris Cyrulnik : « La capacité de résilience est directement liée aux attachements sécurisés qui nous ont construits. L'attachement d'un bébé à sa mère peut durablement le protéger. Nous savons ainsi, dans notre mémoire et dans notre biologie, que nous pouvons nous défendre ».

« Creuser le sillon de la relation bienveillante »

Chaque année, le personnel dispose du catalogue de formations de l'ONE et chacun choisit selon ses intérêts, ses besoins, en lien avec le projet de vie de sa structure. Nous favorisons les formations en nomade, dans le sens où elles sont entendues par l'ensemble du personnel. En effet, d'expérience, nous constatons qu'il est illusoire de penser qu'une personne ayant participé à une formation puisse la transmettre à ses collègues. Chacun entend avec son émotion, sa réflexion, ses intérêts et il n'en reste pas moins vrai que c'est une compétence à part entière que d'être pédagogue. Ces formations ont eu lieu en présentiel.

Le 27 octobre 2023, nous avons organisé notre journée pédagogique sur les « Emotions », à l'attention de l'ensemble du personnel d'accueil 0-3 ans, au Théâtre de Sambreville. Cette journée a accueilli plus de 450 personnes. Arnaud Deroo, thérapeute et consultant en éducation, auteur de nombreux ouvrages, fut notre intervenant, comme en 2022. Comme chaque année, les milieux d'accueil ont fourni des photos et vidéos de moments-clé vécus dans leur structure. Ce fut également l'occasion pour nos nouveaux directeurs de secteur de se présenter.

Ce que nous en avons retenu : dès la naissance, les bébés apprennent et s'intéressent à ce qui les entoure, d'abord grâce au soutien de leurs parents et d'autres adultes attentionnés, puis en étant de plus en plus autonomes ; Les bébés sont curieux. Prêter attention à leurs initiatives et leurs émotions, et enrichir leur environnement sont des attitudes cruciales pour leur développement. Jouer, chanter, raconter des histoires, respecter les rituels, faire la lecture, s'ouvrir à la nature sont essentiels pour le bébé ; « Les jeunes enfants sont des êtres d'émotion. L'émotion précède la pensée. Le jeune enfant a donc besoin de l'aide de l'adulte et de son écoute pour la nommer, la comprendre, l'évacuer. Les émotions peuvent prendre beaucoup de place quand elles ne sont pas reconnues, voire non respectées et devenir alors une humeur, un trait de caractère. »

La journée s'est terminée par une demi-heure de méditation et une danse !

Chaque crèche bénéficie de réunions de section et de réunions d'équipe en après-journée, animées par le.la directeur.trice et le.la travailleur.euse psycho-médico-social.e.

Faisant suite aux retours excessivement positifs reçus par les nouveaux employés aux postes de direction de crèche et TPMS, nous poursuivons bien entendu l'organisation de leur accompagnement sur deux semaines, un peu comme une « familiarisation ». Il s'agit d'appréhender leur nouvelle fonction en prenant connaissance du fonctionnement d'IMAJE, en allant en observation sur d'autres sites, en s'imprégnant de la philosophie d'IMAJE, en se formant à l'administratif et enfin, en rencontrant sa crèche d'attribution après ces deux semaines de rencontres.

Le groupe des puéricultrices « volantes » s'est réuni deux journées sur l'année 2023. Ces journées ont été réfléchies et menées par leurs directeurs de crèche. Le ressenti, le vécu, l'animation pour faire émerger les émotions, le visionnage d'une conférence pour se recentrer sur le sens de son travail..., autant d'approches pour soutenir ce travail difficile d'adaptation au quotidien.

La formation réanimation et premiers soins pour les crèches, les accueillantes et le SEM est maintenant organisée avec l'intervention d'un service extérieur.

Les formations des éducateurs du secteur ATL, du service Le Lien, de L'Enjeu et du 103 sont gérées par leur coordinatrice respective et sont détaillées dans leur rapport d'activités.

PHILOSOPHIE D'IMAJE

QUELQUES LIGNES DE CONDUITE A TENIR POUR GARANTIR UN ACCUEIL DE QUALITE A L'AIDE D'UN LANGAGE COMMUN AU SEIN D'IMAJE

« Les passions tristes diminuent notre capacité à agir, elles proviennent d'idées inadéquates. Les passions joyeuses liées à des idées adéquates augmentent notre créativité » M Garrigue Abgrall.

- L'enfant a besoin d'un adulte bienveillant, heureux. Les émotions de l'adulte qui travaille avec des bébés importent. La bienveillance pour tout le monde est primordiale, que ce soit pour les bébés, mais aussi pour les adultes.
- Les tétines et les doudous restent à disposition des enfants, quel que soit leur âge. Ils doivent pouvoir en disposer de manière autonome, gérer librement leur utilisation et ceci afin d'apprendre à gérer leurs émotions. C'est un moyen de gérer lui-même ses besoins émotionnels et d'aider à la construction de sa sécurité affective de base. L'adulte doit être à l'écoute du besoin de l'enfant et le respecter, sans rien imposer. En fonction du développement de l'enfant, l'adulte pourra l'inviter à déposer sa tétine dans sa poche à doudou, afin de favoriser la communication sociale.
- Les émotions ne sont ni des caprices, ni des banalités, ni des moyens de manipulation. La **colère**, la **peur**, la **tristesse**, la **joie**, l'**étonnement** et le **dégoût** ont chacune leur importance et c'est à l'adulte à accompagner l'enfant pour qu'il apprenne à les décoder et à les gérer. *« Le bébé ne sait pas se réguler émotionnellement seul, il ne se régule que dans le lien »* M Garrigue Abgrall.
- L'enfant a besoin de repères, de continuité, de permanence et par conséquent, tout le travail d'encadrement sera réalisé dans ce sens et avec du bon sens. L'enfant reste au centre des priorités dans la réponse à ses besoins.
- Nous voulons que la journée soit ponctuée de repères précis pour les enfants et que les rituels soient maintenus pour jouer leur rôle premier d'élément sécurisant. Les routines c'est important, augmentez la prévisibilité !
- Les coins permanents doivent être présents, aménagés et à disposition des enfants. Veiller au roulement des jeux complémentaires durant la journée.

- L'enfant est une personne et il sera identifié par sa photo, un dessin de sa production et non par tout autre pictogramme animalier ou d'objet. Penser la bientraitance.
- Nous voulons que l'enfant puisse se développer physiquement en toute liberté, sans contrainte, sans peur, qu'il puisse explorer son corps, son environnement. C'est ainsi que nous privilégions le pied nu pour les enfants.
- Ne jamais sanctionner un enfant en le laissant seul et exclu. Les punitions sont inutiles, les conséquences naturelles sont suffisantes.
- Nous voulons que l'enfant soit reconnu dans ses besoins, que ses rythmes de sommeil, d'alimentation et de propreté soient respectés. L'enfant structure ses rythmes et l'adulte s'y adapte.
- Nous vous demandons que le matériel mis à votre disposition soit respecté et utilisé conformément à sa finalité.
- Nous voulons que l'eau soit toute la journée à disposition des enfants, qu'il puisse se servir quand il a soif et qu'il puisse boire pendant le repas.

Afin de favoriser l'autonomie, l'application du self-service avec les plats à table sera privilégiée.

La soupe constituera la collation du matin.

Toute forme de nourriture ne fera l'enjeu ni d'une récompense, ni d'une punition.

Nous ne forçons pas un enfant à manger, l'enfant mange à sa faim.

« Les adultes sont des phares directionnels, c'est le visage et surtout le regard des adultes qui éclaire et les enfants tiennent compte de ce qu'il regarde » A-M Fontaine

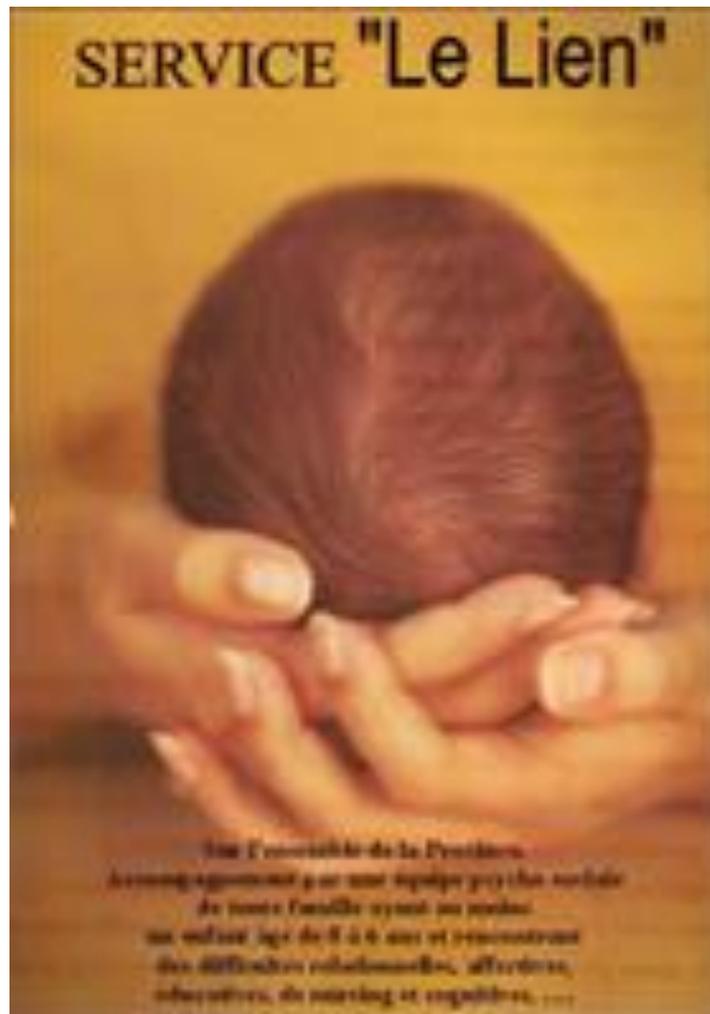
- L'adulte se situe au niveau de l'enfant et est dans l'interaction avec lui.
- Le travail de terrain sera en lien avec les concepts théoriques définis tant lors des journées pédagogiques, que dans les PAC et projet pédagogique de lieu d'accueil.



IMAJE « Le Lien »

Rapport d'activités
2023





« Les premières années de la vie sont comme les premiers coups d'une partie d'échecs, ils donnent l'orientation et le style de toute la partie, mais tant qu'on n'est pas échec et mat, il reste encore de jolis coups à jouer ».

Anna FREUD

1. *Le Lien* : origine et réflexions

Le service « Le Lien » se caractérise par diverses spécificités qui s'imbriquent autour de l'accompagnement réalisé au sein des familles. Il y a plus de 20 ans, en février 1999, lors de sa création, le service était novateur en proposant une approche sur le long terme, avec un temps de présence au domicile pouvant aller jusqu'à cinq demi-journées par semaine, dans la toute petite enfance.

Le Lien s'inscrit dans la continuité, la permanence.

Tout au long de ces années, nous avons souvent rencontré non pas « l'enfant-sujet », mais plutôt « l'enfant-objet », objet de ses parents et dans ce contexte, notre questionnement est de comment aider les parents à quitter le monde de l'emprise sur son enfant pour s'ouvrir à l'intersubjectivité, c'est-à-dire « l'aider à reconnaître que soi et l'autre sont des personnes distinctes ayant chacune des intentions, des désirs différents » (GOLSE 2006).

Pour se développer, un enfant a besoin de ce que l'on appelle la « Toute Puissance Infantile », qui va l'aider à s'approprier les fonctions qui sont contenues dans son corps tout au long de son développement, comme par exemple prendre un objet et le jeter. De ce moment où il a le sentiment qu'il peut tout faire, quand il veut et comme il le veut, l'enfant doit trouver face à lui un adulte suffisamment consistant pour lui dire « ok, mais dans certaines conditions » ! Ce cadre qui sera mis par l'adulte l'enseignera sur comment faire ce qu'il veut, mais pas au détriment de l'autre. Ainsi, petit à petit, il va apprendre que « l'autre existe ». L'enfant grandit dans l'interaction avec sa famille qui interagit dans un groupe social.

Nos postulats :

Nous sommes convaincus que pour soigner le lien qu'un enfant va construire avec ses parents, il faut s'y prendre à l'avance ! Au plus tôt on peut commencer un accompagnement, voire avant la naissance, au mieux sera l'évolution.

La puéricultrice donne une présence tout à la fois ferme et souple sur laquelle le parent peut compter. Cette présence ponctuelle peut aider le parent à se réapproprier la fonction de lien nécessaire pour éduquer son enfant.

Lettre à ...

Mon petit Milo,

voilà plus de 2 ans que nous nous connaissons, tu devais avoir un mois lorsque je t'ai rencontré avec ta maman.

Ta maman était un peu réticente, méfiante, au début, fort taiseuse. Souvent à regarder si je la regardais lorsqu'elle s'occupait de toi. A vouloir montrer qu'elle était capable. Elle a toujours eu tout ce qu'il fallait pour toi, les langes, les lingettes, les produits, le lait, les vêtements, les jeux. Tes plats toujours bien préparés.

Il est vrai qu'avant ton arrivée, elle a vécu des moments difficiles. Avec Birdy, ta grande sœur, qui a été placée dans un centre et ton grand frère, Valentin, qui, lui, vit chez ta mamy paternelle. Avec aussi les histoires de ton papa, qui, lui, n'a pas toujours été correct avec la société et qui, de ce fait, a été puni et est donc entré en prison. Endroit où tu as été conçu.

Ta maman s'est beaucoup débrouillée seule, depuis ta naissance. Elle allait voir ton papa en prison avec toi, par tous les temps, et presque tous les jours, dans un premier temps. Ensuite, ton papa a changé de prison, c'était donc plus loin et plus difficile d'accès pour ta maman, (mais normalement plus de sorties) et vous y avez été un peu moins souvent.

Malgré tout, tu as continué à bien grandir, tu as été à la crèche où, Natacha, ta puéricultrice de référence a pris soin de toi. Tu as fait tes apprentissages, tu as évolué, grandi ; on a pu t'aider à être plus sécurisé et ce grâce à la psychomotricité et en étant à tes côtés et en t'observant de la crèche, de la psychomot et de la maison.

Ta maman a toujours été ouverte aux nouvelles propositions pour toi et a toujours été ponctuelle aux rdvs. Elle disait : "tant que c'est pour que Milo soit mieux, je veux bien".

Dans quelques jours, tu termines la crèche et tu vas démarrer une nouvelle aventure. Tu vas commencer l'école. Maman t'a acheté une jolie mallette, avec une belle boîte à collations et tartines, une belle gourde. On en a parlé et elle m'a déjà montré les collations qu'elle a déjà achetées. Elle m'a aussi dit qu'elle avait pensé à des compotes, des yaourts à boire, afin que ça soit varié et équilibré.

Lorsque je te dis que tu vas aller à l'école, tu me dis "NON", en continuant de jouer.

On sait que pour toi ça sera un moment important et peut être un peu difficile ; car tout changement est un peu compliqué pour toi. Tu as besoin d'un petit temps d'adaptation. On sera là pour te rassurer, mettre des mots. Ta maman a l'air prête.

Ton papa est de retour depuis quelques mois, ça n'a pas été facile pour toi non plus car il est à la maison, mais c'était d'abord fort caché, ensuite, on l'a appris et on a pu comprendre pourquoi tu avais eu une période un peu plus compliquée, ton comportement était différent.

De nouveau ton papa est "hors la loi", il n'a pas réintégré la prison lors d'une sortie.

Et malheureusement, tu es dans tous ces secrets et mensonges, ainsi que ta sœur et ton frère.

On a essayé d'expliquer à ta maman l'importance de parler et d'expliquer ce qui se passe, mais ça reste difficile pour elle. Malgré tout, il reste des secrets et des mensonges. Ce n'est facile pour personne. On essaie de soutenir ta maman dans toutes ces étapes, même si on apprend souvent les choses un peu tard.

Et pourtant, tu es un bon "baromètre", car lorsqu'il y a un souci, un changement, tu nous le montres avec tes changements de comportement.

Avec maman on va encore travailler la propreté, le fait d'oser dire les choses, ton arrivée à l'école et l'importance des petits jeux évolutifs (et pas toujours les jeux sonores), ton langage (démarche chez une logopède) et ta vue (ophtalmo) qui a été relevé à la dernière consultation.

Durant ce temps, vous avez bien évolué, toi et ta maman, avec des moments agréables et d'autres moins. Des fous rires, des séances photos que maman adore.

Je te souhaite de rester le petit bonhomme souriant et dynamique que tu es, avec ton petit air coquin.

Gros bisous,

Eveline

2. Composition de l'équipe

L'équipe du Lien est composée de puéricultrices, d'une coordinatrice et de la Directrice pédagogique.

Le choix du type d'intervenant, pour réaliser ce travail d'accompagnement en famille, s'est porté sur le métier de *puéricultrice* dans l'idée de proposer une expertise la plus proche du terrain possible. L'optique de travail s'apparente à une dynamique relationnelle, de participation active, d'accompagnement concret, dans les gestes du quotidien (nursing, repas, bain, jeux, promenades, ...). Les puéricultrices, quand elles ne sont pas en famille (parce que leur temps de travail n'est pas complet ou parce qu'une famille annule une prestation) vont donner un coup de main dans leur crèche de référence, qui dépend également du même pouvoir organisateur que le service dont elles dépendent. Ce qui leur permet, par la même occasion, de souffler un peu en dehors d'un vécu souvent intense en famille.

Les puéricultrices sont encadrées par une *coordinatrice* qui a un rôle de prise de recul nécessaire à l'aide. Elle permet d'identifier et de comprendre l'idéologie qui domine dans le système familial. Elle a un regard extérieur et cadrant permettant d'affiner et de recentrer l'observation, notamment lorsqu'il s'agit de s'interroger sur les notions de sécurité, d'intégrité, de mobilisation au changement ou de danger.

Elle donne les indicateurs de changement et veille à ce que le travail ne soit pas parasité par des croyances personnelles, par de fausses représentations de ce qu'est un lien d'attachement. C'est la coordinatrice qui veille à objectiver et à conceptualiser l'observation, sur base des éléments relatés et retranscrits par la puéricultrice, au travers des rapports et grilles que cette dernière remplit, avec ou sans le parent.

La *directrice pédagogique* est disponible au quotidien pour répondre aux questions particulières qui peuvent émerger en cours de travail, pour accompagner un positionnement quant à la décision de prendre ou non en charge une situation, ainsi que pour évaluer l'opportunité de maintenir ou non un accompagnement.

3. Quelques informations sur le service

Le Lien s'adresse à toutes les familles :

- ayant au moins un enfant âgé entre 0 et 5 ans (c'est-à-dire avant l'âge d'obligation scolaire). A partir du moment où ce critère est rempli, nous pouvons également intervenir auprès de frères et sœurs plus âgés, ne serait-ce que pendant les périodes de congés scolaires. Nous pouvons également intervenir pendant la grossesse ;
- vulnérables et/ou à risques de négligences graves ou de maltraitance (physique ou psychologique) ;
- dans des situations de fragilités diverses : émotionnelle (instabilité, fatigue importante, découragement, ...), psychologique (trouble de la personnalité, dépression (post-partum), ...), handicap (physique ou mental), éducatives (méconnaissances, manque de repères et/ou de modèles, immaturité, absence de réseau, ...), sociales (isolement, difficultés financières, assuétudes, ...).

Le contexte d'intervention :

Le service se situe du côté de la *prévention* dans le sens où en intervenant au plus tôt on maximise les chances de mobilisation, de changement et d'évolution positive, de façon également à éviter un éloignement familial.

Le service mise sur une forme de « *compagnonnage* » des parents, le « faire avec ». C'est par la création d'un lien de confiance, dans le quotidien de la famille, que le travail va pouvoir s'amorcer. Et cela nécessite du temps.

La création de ce lien de *confiance* est rendue possible grâce à l'intensivité de la présence en famille (des périodes de trois heures par jour), grâce à la fréquence de l'accompagnement (de deux à trois fois par semaine habituellement) et grâce à la durée du suivi (plusieurs mois voire plusieurs années).

Le regard que pose la puéricultrice sur chaque membre de la famille est déterminant dans l'élaboration de l'estime de soi. Permettre que le parent ne se sente pas jugé mais au contraire reconnu, compris, valorisé, encouragé, soutenu, ayant de l'importance pour quelqu'un, digne d'intérêt... cela nous semble être la base nécessaire à l'élaboration du lien étant donné le caractère primordial de la réponse à tous ces besoins pour la construction d'une personnalité stable et capable de donner à son tour.

L'intérêt est d'accompagner le parent dans les gestes du quotidien, de lui apprendre certaines compétences en lui « montrant l'exemple », de renforcer le lien en

l'encourageant, de maintenir l'évolution en le valorisant, ... de servir de « miroir-modèle » pour qu'ensuite le parent puisse s'approprier une manière d'être avec son enfant, au niveau de la réponse aux besoins de son enfant ainsi que dans l'interaction avec lui.

L'accent est également mis sur la réflexion et la verbalisation. Réfléchir avec le parent à la façon d'être avec les autres et principalement avec leurs enfants. Verbaliser, dire les choses, mettre en mots, accompagner et encourager par la parole, de façon à soutenir le développement de l'enfant. C'est en valorisant ses actions que l'enfant se sentira encouragé et suffisamment en confiance pour les répéter, ainsi que pour expérimenter de nouveaux mouvements, pour oser de nouvelles expériences et dès lors développer d'autres compétences. C'est ainsi finalement que l'enfant grandit, tout simplement.

Le territoire et le temps d'intervention :

- Sur l'ensemble de la Province de NAMUR et une partie des provinces limitrophes (Luxembourg, Hainaut, Brabant Wallon, Liège, ...) ;
- Les heures d'activités sont grosso modo de 8h à 16h30. Toutefois, il arrive de dépasser ce créneau horaire en fonction des besoins (si visite à l'hôpital, examen médical, souci urgent, ...).
- Les prestations se déroulent deux fois (parfois plus) par semaine par périodes d'une demi-journée (environ 3 heures au domicile).

« Être les compagnes du quotidien »

C'est grâce à ce lien que peu à peu, le parent pourra faire confiance à l'intervenante et progressivement intégrer dans ses pratiques habituelles les conseils donnés et les activités proposées.

Lettre à ...

Cher petit Melvin,

Voilà un an que je viens chez toi.

Tu étais un petit garçon tout calme, on ne t'entendait pas, tu observais ton frère Nils qui n'allait pas bien. Nils est maintenant hospitalisé dans un centre spécialisé depuis six mois et là-bas, il a fait d'énormes progrès, c'est incroyable !

On croyait que tu allais passer de bons moments avec papa et maman, que tu allais reprendre ta place de petit garçon... et non, on se trompe, et tu nous le fais bien comprendre !

Tu es en colère, fâché, tu dessines tout cela ! Maintenant, tu es de plus en plus fatigué, épuisé.

Avec papa, tu es parfois complice, comme des copains, mais à d'autres moments, vous vous disputez, tu le frappes, tu craches, tu cries, tu lui lances des jeux que tu abîmes aussi.

Papa n'y arrive pas, il ne sait pas te donner un cadre sécurisant, il dit oui puis il dit non, ça change tout le temps.

Quelques fois, tu refuses que je joue avec toi... pourquoi ? Ensuite tu me demandes de t'accompagner à l'école et là j'ai vu que tu étais capable d'apprendre, je suis fière de toi !

Dans ta famille, il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, j'ai l'impression qu'on ne me dit pas tout ou qu'on me le cache.

Je cherche, j'essaie de comprendre, je parle de toi en réunion d'équipe, en supervision. Souvent, en quittant ta famille, je téléphone à Lydwine pour lui expliquer ce que je viens de vivre.

Nathalie, ma collègue, est venue près de toi un petit peu, pour me remplacer, je sais que vous avez passé de bons moments. Je te souhaite d'en garder un très bon souvenir. Son regard sur ta famille m'a été d'une aide précieuse et soutenante.

Papa nous dit que c'est toi qui dois changer et faire des efforts. Mais non, ce n'est pas l'enfant qui doit changer, tu n'es responsable de rien.

En ce moment, tu es de plus en plus souvent malade, je suis inquiète, tu ne vas plus beaucoup à l'école, c'est papa qui te garde. Or c'est à l'école que tu pourras apprendre et grandir en sécurité.

Et maman, peut-elle t'aider ?

Je ne pense pas, elle te donne ce qu'elle a reçu en étant enfant ; de la peur. Elle croit que si elle te terrorise, tu vas lui obéir.

Quand je lui explique que ce n'est pas bien, elle rit, elle ne comprend pas, elle minimise ses paroles. Elle te fait très peu de câlins, elle n'en a pas reçu elle-même.

Pour moi c'est de la maltraitance psychologique, ça ne laisse pas de trace sur ta peau mais au fond de toi, dans ton cœur.

Comment bien grandir avec tout cela ?

Sache que j'ai fait le maximum pour dénoncer. Je compte sur le SAJ pour te protéger, sur l'école aussi, je sais que tu y es bien.

Voilà, notre histoire se termine, je ne t'oublierai pas. J'espère que tu vas garder de beaux souvenirs de nos après-midis de peinture, de jeux, de farine. Je ne sais pas comment tu vas grandir ? Je t'envoie plein de force et de courage.

Il faut aussi que tu saches que dans mon travail, je n'étais pas seule. Il y avait plusieurs personnes qui se préoccupaient de toi ; toutes mes collègues qui m'écoutaient le jeudi, merci à elles pour leur soutien, Lydwine, pour son écoute et ses conseils, Sylvie, pour sa reconnaissance et son soutien également, Cécile, pour ses paroles rassurantes.

Bisous à toi, petit Melvin, je te fais confiance et je crois en toi.

Maintenant je dois lâcher prise...

Chantal

4. Mandat, triangulation et partenariat

Mandat

Toute demande d'intervention du service « Le Lien » passe par un tiers professionnel. Celui-ci décrit la situation, nomme le problème identifié, exprime les difficultés observées ainsi que les objectifs à poursuivre par notre intervention.

Cela peut être un service de l'aide à la jeunesse (SAJ ou SPJ) mais également tout service intervenant auprès de la famille (SSM, PMS, CPAS, ONE, Maternité, crèche, maison d'accueil, ...).

Triangulation

Le service mandant reste présent tout le long de l'accompagnement, notamment lors des évaluations (après trois à six mois ou plus tôt si nécessaire), lors de difficultés qui nécessitent sa présence (dans la décision de poursuivre ou non, dans la recherche d'un autre service, dans la nécessité d'un recadrage, ...), lors de la fin de l'accompagnement.

Partenariat et collaboration de réseau

Lorsque plusieurs intervenants suivent une famille, nous nous coordonnons afin d'ajuster nos pratiques à la situation familiale. Et ceci pour situer « qui fait quoi » et répartir les objectifs poursuivis en fonction des missions de chacun, pour clarifier auprès des parents le rôle et la place de chacun et pour ne pas se retrouver ensemble au même moment au domicile.

Nous réalisons des réunions de coordination qui se déroulent la majorité du temps en présence de la famille, mais qui peuvent aussi se réaliser entre intervenants. L'absence de la famille lors de rencontres entre professionnels suscite souvent des questions éthiques. Nous pensons qu'il est parfois judicieux de se parler uniquement entre professionnels, notamment lorsqu'il y a divergence de points de vue, lorsque nous n'arrivons pas à nous accorder, lorsque certaines observations nécessitent une réflexion sur la suite à donner... mais dans tous les cas, un retour est fait ensuite à la famille.

Le travail en réseau est primordial, mais demande de nombreux ajustements et beaucoup de temps. Il est indispensable de partager les interventions autour des situations de plus en plus difficiles et lourdes notamment en termes de santé mentale. Il ne s'agit pas de diluer la responsabilité, mais de la mesurer, de la partager.

Voici un aperçu des différents secteurs avec lesquels nous sommes amenés à travailler :

- Secteur petite enfance : crèches, accueillantes, PEP's ONE,
- Secteur scolaire : écoles, PMS,
- Secteur santé mentale : SSM, équipes pluridisciplinaires, équipes mobiles, services spécialisés, hôpitaux, spécialistes, unité de pédopsychiatrie,
- Secteur accompagnement de l'adulte : CPAS, service d'aides familiales, service d'accompagnement de l'AVIQ, ATD, centres d'accueil,
- Secteur familles : maisons maternelles, AMO, Espace rencontre,
- Secteur jeunesse : service de placement AAJ, SASPE, SRJ.

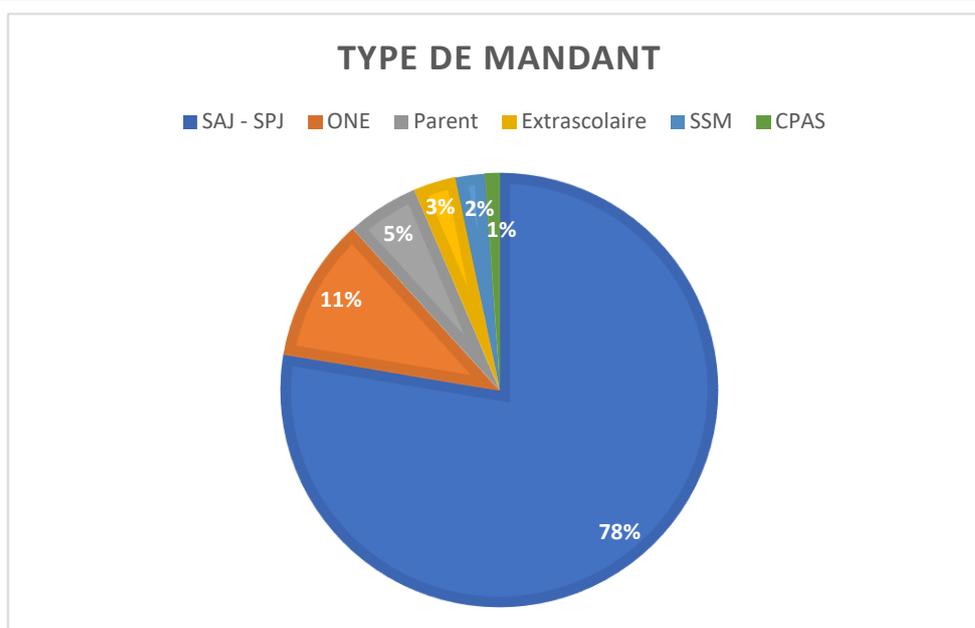
5. Mandants 2023

Le service Le Lien peut être mandaté par un service de l'Aide à la Jeunesse, c'est-à-dire soit par le SAJ, dans le cadre de l'aide consentie, soit par le SPJ, dans le cadre de l'aide contrainte.

Il peut également être interpellé par tout autre service qui intervient déjà auprès de la famille, tel que l'ONE, un SSM, un CPAS. Cette année nous avons également été sollicités par le service extrascolaire d'IMAJE ; en effet, ce dernier avait entendu le besoin d'aide d'une maman qui s'était confiée, auprès des éducatrices, sur ses difficultés concernant la prise en charge de ses enfants.

Le parent lui-même peut également nous interpeller directement, bien souvent sur conseil d'un professionnel. Nous essayons néanmoins d'avoir tout de même la collaboration de ce professionnel dans la mise en place et le suivi de notre intervention.

SAJ - SPJ	ONE	Parent	Extrascolaire	SSM	CPAS
73	10	5	3	2	1



Nous remarquons que la majorité des demandes (78%) provient toujours de l'Aide à la Jeunesse. Et quasi un quart des demandes provient dès lors de l'aide de première ligne ; l'ONE, en tant que service concerné par la toute petite enfance et avec la même visée préventive que notre service, étant notre premier pourvoyeur.

Le nombre de demandes provenant du parent lui-même est un peu plus important cette année. Pour deux de ces demandes, il s'agit d'une suggestion que nous avons-nous-mêmes proposée aux parents sur base de notre connaissance préalable de la famille.

Lettre à ...

Mon petit Chéri, Cher Nicky,

Je t'écris cette lettre pour te dire à quel point je suis heureuse de passer du temps avec toi dans ta maison.

Cela fait plus d'un an que l'on se voit les lundis et mercredis pour faire des jeux, prendre le bain, lire des histoires, surtout regarder celui de la ferme avec les animaux ! Tu adores dessiner et maintenant tu sais faire des ronds, c'est génial !

Tu es un petit bambin très calme et doux comme ... En fait, cette douceur je la compare un peu à un petit poussin et je te dis souvent « Mon petit poussin... mon chéri... mais aussi mon coquin » car dans ta période d'opposition tu mets le poing sur la table pour exprimer que tu n'es pas d'accord !! J'adore voir ton sourire, tu es un petit enfant merveilleux et je suis reconnaissante de pouvoir t'accompagner dans tes premières découvertes et t'aider ainsi que tes parents dans tes apprentissages.

Sache que je serai toujours auprès de toi et te soutiendrai ainsi que tes parents, tant que le SAJ le décide bien sûr ! Je vous encouragerai toujours même dans les moments très difficiles comme ceux que toi et ta famille ont vécus à Noël.

En effet, mon cœur était triste de voir qu'à cause des difficultés financières des grands, le Noël n'était pas du tout une fête ! Mais en bricolant un peu et en créant des décorations, Noël était un peu présent et tes parents ont pu sourire un peu et il n'y avait pas de sapin mais un petit pot avec des jacinthes et un Père Noël et dessous, un p'tit cadeau pour toi !

Nicky, n'oublie jamais que ton papa et ta maman t'aiment très fort. Ils sont très gentils avec toi et font du mieux qu'ils peuvent pour que tu ne manques de rien !

N'oublie pas que tu es un petit garçon très spécial et génial !! Continue à explorer, à rire, à grandir car le monde est rempli de possibilités et de bienveillance pour toi. Aie confiance, rappelle-toi toujours la sensation que tu as lorsque tu es triste et que tu te blottis dans mon cou. Et après quelques minutes ton petit cœur est apaisé et tu retrouves la joie !!

Avec tout mon Amour et ma tendresse,

Natha

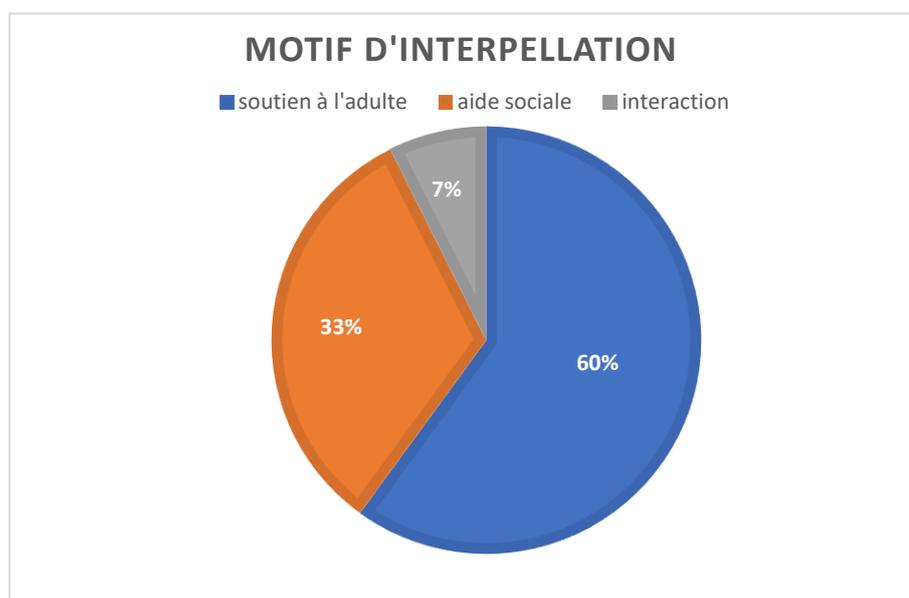
6. Motifs d'interpellation

Les demandes d'intervention peuvent être acceptées à partir du moment où elles correspondent à un des motifs d'interpellation précisés ci-dessous. Ces motifs correspondront ainsi aux objectifs de travail qui guideront notre intervention.

- **Soutien à l'adulte:**
 - Travail éducatif (mise en place des limites, régularité médicale, scolaire, cohérence, hygiène, ...);
 - Aide au nursing ;
 - Compétences parentales (rassurer, reconnaître, consolider, accompagner, soutenir et faire émerger) ;
 - Attachement de la mère vers l'enfant.
 - Préventions éducatives (autre enfant placé, maltraitance physique et/ou sexuelle) ;
- **Aide sociale:**
 - Aide à la gestion du quotidien (parent et/ou enfant handicapé/malade, dépression du parent, post-partum, parent débordé) ;
 - Compétences parentales durant la grossesse (suivi avant la naissance) ;
 - Place de la mère (aider à trouver, à garder sa place face à sa propre mère, face à son enfant) ;
 - Préserver la relation parent-enfant (soutenir, accompagner lors d'un emprisonnement, un internement).
- **Objectif d'interaction:**
 - Respect des besoins primaires/indifférenciation (compétences à répondre aux besoins de l'enfant) ;
 - Travail relationnel (relation fusionnelle) ;
 - Réintégration (accompagner le retour de l'enfant et/ou de la maman au domicile) ;
 - Aide à la stimulation (jouer).

Motifs d'interpellation

soutien à l'adulte	57
aide sociale	31
interaction	7
TOTAL	95



Dans la majorité des cas, nous intervenons pour apporter un **soutien éducatif** aux parents, c'est-à-dire les aiguiller au niveau de la réponse aux besoins de leurs enfants, au sens large. Lorsqu'il s'agit d'une **aide sociale**, les objectifs sont principalement dirigés vers l'accompagnement de familles où sont présentes d'importantes déficiences mentales. Et l'**interaction** se travaille lors d'un retour en famille après un placement de l'enfant.

7. Durée des suivis

La durée d'un suivi varie en fonction de son évolution, du degré de collaboration des parents, de l'état de base de la situation.

La décision de mettre fin au suivi est en relation avec les observations, les constats, les hypothèses confirmées ou non, ... effectués tout au long des prestations. Dès lors, si le constat est positif et permet de penser à une « autonomisation » possible de la famille, le dossier est clôturé.

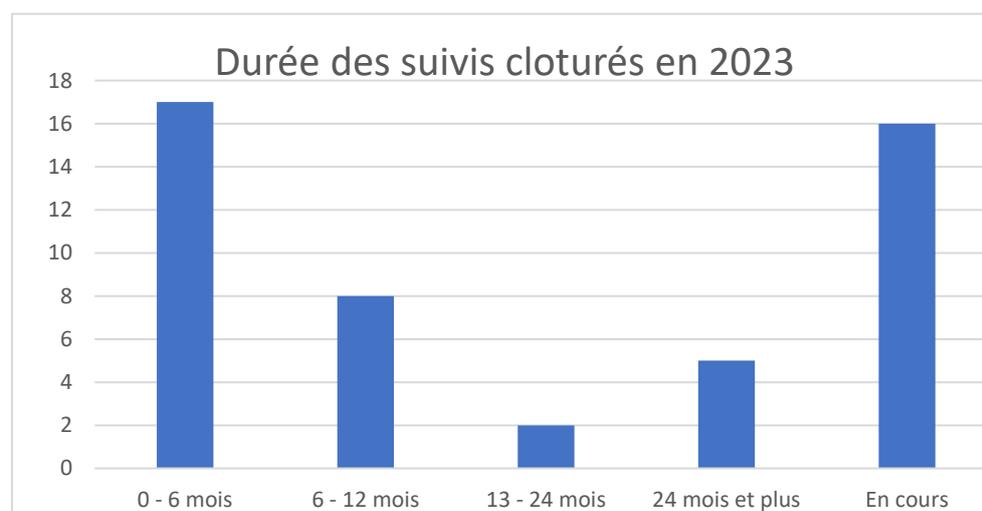
Dans d'autres situations, nous pouvons être amenés à proposer l'intervention conjointe d'autres services (AMO, aides familiales, service de santé mentale, service AVIQ, ...) ou l'intervention exclusive d'autres services (institutions de placement, hospitalisations, prise en charge scolaire spécifique, ...).

Il y a des parents qui ne peuvent pas changer malgré toutes les aides proposées. Il y a aussi certains parents qui ont un intérêt réel mais pas adéquat, une compétence parentale partielle et parfois, uniquement quand ils sont (en)cadrés.

Durée des suivis

Les suivis répertoriés dans le tableau ci-dessous, mis à part l'intitulé « en cours », se sont clôturés en 2023. C'est ainsi que nous avons pris en charge 48 situations sur l'année 2023, dont 32 se sont clôturées au cours de cette même année et 16 sont toujours en cours au-delà de 2023.

0 - 6 mois	6 - 12 mois	13 - 24 mois	24 mois et plus	En cours
17	8	2	5	16



Nous remarquons que la moitié des suivis a duré moins de six mois. Et ceci peut être mis en lien avec l'issue du suivi ; en effet, les suivis courts sont ceux qui n'ont pu aboutir à une issue favorable. Souvent, il a été nécessaire de trouver une alternative du fait que la situation nécessitait un autre type de prise en charge que la nôtre ou que les parents ne prenaient pas leur part dans le travail proposé.

Nous constatons de manière générale que pour qu'un suivi porte ses fruits, il est souvent nécessaire de rester plus de six mois, et parfois même plusieurs années.

Nous pouvons remarquer que pour 5 enfants nous avons été présents au sein de leur famille pendant plus de deux ans.

Résumé d'un suivi au long cours

Lorsque nous avons débuté notre suivi auprès de cette famille, la fratrie était composée de trois filles ; Méline, Lysie et Inès. En cours de suivi nous avons vu naître deux filles supplémentaires ; Noéline et Zélie. Les parents aimeraient tant avoir un garçon ; il n'est pas impossible que madame soit de nouveau enceinte à l'avenir...

En octobre 2016, nous étions interpellés par le SAJ. Les inquiétudes sont diverses. L'école est inquiète ; les enfants sont très irréguliers, leurs vêtements sont souvent inappropriés et sales. Les parents semblent dépassés, le logement n'est pas du tout entretenu, les parents manquent d'organisation vis-à-vis de leurs enfants, et les enfants manquent de stimulations ; un retard global est observé chez chacune. L'ainée manifeste des comportements particulièrement interpellants face à la frustration et en termes de mensonges. L'ambiance est souvent tendue au domicile, les parents démissionnent face à l'agressivité de leur fille.

Suite à plusieurs annulations d'affilée, nous n'avons finalement pas réellement pu prester. Plusieurs convocations au SAJ sont également manquées par les parents. La situation est judiciairisée en janvier 2017.

En juin 2017, nous sommes à nouveau interpellés, par le SPJ cette fois. Le bilan PMS indique un retard très important et une insécurité prégnante chez les trois enfants. Ceci étant particulièrement marqué à nouveau chez l'ainée (6 ans) qui ne verbalise pas beaucoup, qui se replie sur elle-même, qui n'affiche aucune émotion. Les parents présentent des limites intellectuelles, on se questionne sur leur compréhension des choses. Madame ne parle pas du tout. Monsieur prend beaucoup plus de place, il pose des questions adéquates et est plus réactif.

Dans le même temps que notre intervention se met en place, un bilan global s'effectue successivement pour les trois filles. Suite au bilan pour l'ainée, un placement en SRG est envisagé. Les bilans pour les deux autres, établissant un retard de développement global, préconisent des suivis divers visant à stimuler leur développement (logopédie, psychomotricité, enseignement spécialisé pour Lysie, 5 ans).

Nos observations en début de suivi : logement très sale et très désordonné, enfants vêtues de manière inadaptée et dépareillée, manque criant d'hygiène tant au niveau du logement qu'au niveau des filles elles-mêmes (odeur corporelle forte, vêtements très sales), soins laissant à désirer (siège rouge et irrité dû à un contact prolongé dans un linge non suffisamment changé, poux non traités), suivi médical pas assuré, rythmes non respectés, ouverture vers l'extérieur (stages) pas mise en place, insécurité présente chez les filles...

Les parents sont dépités, dépassés, effondrés. Madame ne dit rien mais se braque et fuit à chaque interpellation. Il lui arrive même de quitter le logement sans rien dire et sans donner de nouvelles. Monsieur se montre abattu et démuni, ne sachant plus que faire et par quel bout prendre les soucis qui se sont accumulés autour d'eux et chez eux.

Les parents sont plutôt fuyants au départ. Madame fuit au propre comme au figuré. Monsieur se perd dans ses propos qui manquent de cohérence. Le suivi est émaillé d'annulations diverses.

Un recadrage sera nécessaire pour pouvoir repartir sur de meilleures bases. C'est ainsi qu'à partir de fin août 2017, une régularité et une confiance commencent à s'installer. Madame est présente à chaque prestation. Monsieur essaie encore d'utiliser des excuses pour justifier ses manquements mais à force d'insistance de l'intervenante, il finit par admettre la réalité.

Les parents commencent à parler davantage à leurs filles, ils participent aux activités proposées par l'intervenante et jouent ainsi avec leurs filles, ils commencent à ranger et nettoyer leur logement (des aides familiales viennent aider à cette amélioration), ils parviennent doucement à poser des limites et à en expliquer la raison, ils mettent davantage en place les rdvs médicaux nécessaires, ...

C'est ainsi qu'une réelle collaboration s'installe ; les interpellations et conseils sont bien entendus et les parents tentent de les mettre en place. Le plaisir a maintenant toute sa place dans les prestations et cela change tout !

Plaisir partagé en famille, entre parents et enfants, plaisir de recevoir la puéricultrice, plaisir de montrer ce qu'ils ont accompli, plaisir de partager de bons moments, plaisir d'être reconnus et acceptés... Cette notion de plaisir semble avoir été le moteur de changement dans cette famille !

Mai 2018, nous accompagnons l'arrivée d'une nouvelle petite fille dans la famille. Les parents sont à présent plus proactifs que pour leurs ainées. Ils ont par exemple rapidement effectué une demande de place en crèche si bien que Noéline y est entrée dès ses quatre mois. Les parents sont, davantage que pour leurs ainées, attentifs aux stimulations adaptées et à favoriser les interactions entre Noéline et eux.

Néanmoins, il ne s'agit pas moins d'un enfant en plus à gérer et d'une nouvelle organisation à trouver. C'est ainsi que l'accompagnement reste tout à fait nécessaire au niveau des rythmes, du cadre, des soins, de l'hygiène, ... Madame a eu notamment grand besoin d'aide pour la préparation des repas de Noéline dans le cadre de la diversification alimentaire. Et avant que les choses ne se mettent en place, il est nécessaire de répéter plus d'une fois les conseils. De même que pour les rythmes de la journée, une aide a dû se mettre en place pour planifier les tâches sur la journée de façon à ce que chacune arrive à l'heure là où elle doit se trouver dès le matin. Monsieur a tendance de nouveau à cacher les choses d'autant pour Noéline qui n'est pas suivie par le SPJ mais pour qui la crainte qu'elle soit placée est bien présente également.

Cependant, globalement, les parents sont maintenant beaucoup plus ouverts aux conseils et nous le voyons à l'évolution de Noéline qui se développe de manière plus sereine et plus adaptée par rapport à ses grandes sœurs.

Au fur et à mesure, et après deux ans de suivi, l'intervenante fait presque « partie de la famille ». Elle est celle qui apparaît sur les dessins des filles et celle à qui on offre les dessins aussi. Elle est celle qui permet de redresser la barre lorsque le bateau s'éloigne de sa trajectoire. Elle permet de maintenir les parents sur le pont à force d'encouragements et de reconnaissance, elle est celle qui reconnaît et met en avant leurs compétences, elle est celle qui mobilise les ressources pour maintenir le cap. Il y a lieu parfois de fouiller les cales pour faire émerger les difficultés et pouvoir les traiter ensemble et avec bienveillance vis-à-vis de leurs fragilités. Il y a aussi parfois lieu de rafistoler et renforcer les mâts car les blessures passées laissent inévitablement des traces.

Au fur et à mesure du suivi et du renforcement des compétences de chacun, nous voyons des parents qui prennent de plus en plus leurs filles en considération, ils sont attentifs à elles, ils prennent du temps pour elles, et individuellement ils sont vigilants à leurs particularités propres à chacune. L'estime d'eux-mêmes est favorisée en prenant davantage soin de chacun, tant dans son apparence vestimentaire que dans des choix d'activités. Les filles comme madame s'inscrivent dans des activités extrascolaires de leur choix, en plus de périodes de stage lors des vacances scolaires. Le dialogue entre les différents membres de la famille est ainsi de plus en plus présent. Madame qui ne parlait pas du tout s'exprime au fur et à mesure de plus en plus, et l'évolution se marque également lors des convocations au SPJ où madame peut prendre la parole et parfois même s'exprimer avant monsieur, elle qui avait pourtant tendance à ne pas s'exprimer ou seulement juste un peu, après son mari. Les stimulations et activités proposées en famille par les parents sont beaucoup plus fréquentes. Le plaisir d'être en famille se vit et se ressent. C'est important pour les parents de marquer le coup pour chacun des anniversaires, d'ailleurs la possibilité est laissée à l'enfant de choisir son activité pour ce jour-là. Ils tiennent à partir en vacances (une ou deux semaines en camping en été), à préparer un repas de fête pour Noël, à réaliser des excursions tous ensemble.

Leur force ? L'esprit de famille et la solidité de leur couple. Les deux parents se complètent dans leurs compétences et se soutiennent dans leurs difficultés. Ils tiennent la parole de l'autre face aux enfants. L'un prend le relais de l'autre en cas de conflit. Le souci de l'autre est bien présent, que ce soit entre enfants ou entre adultes et enfants.

Il s'agit néanmoins de maintenir une certaine vigilance car l'organisation reste précaire, l'hygiène et les soins sont à soutenir également... les imprévus, les gros bouleversements, les réactions et demandes insistantes des enfants peuvent encore les ébranler. Nous observons également que certains apprentissages ne sont pas toujours généralisés à l'ensemble des situations, il est important donc de rester vigilant à la sécurité des enfants de manière générale et de pouvoir attirer l'attention et/ou réexpliquer les choses au quotidien.

Fin d'année 2021, deux événements potentiellement bouleversants s'annoncent... la réintégration de Méline au domicile et la naissance d'une nouvelle petite fille.

Et en effet, le retour de Méline a non seulement été perturbant pour elle-même mais également pour toute la famille. Tout l'équilibre a été chamboulé. Méline n'a pas bien vécu du tout cette réintégration ; elle a beaucoup remis en cause l'autorité de ses parents, titillé les liens, cherché l'attachement, ... Tous les rythmes et règles mis en place au niveau de l'organisation familiale ont été mis à l'épreuve, toute la fratrie s'en est trouvée secouée. Nous avons tenté de maintenir l'équilibre, de soutenir les parents, de permettre à Méline de recevoir les soins nécessaires face à son mal-être... mais rien n'y a fait, un retour en institution l'année suivante fut incontournable de l'avis des professionnels et pédopsychiatre. Malheureusement, au vu de son début de vie chez ses parents, du temps déjà passé en institution, des fragilités présentes en famille, la place de Méline à temps plein en famille n'a pas pu se (re)créer, le retour au domicile n'a pu correspondre aux attentes et espoirs de chacun. La déception était bien présente, en même temps qu'un soulagement à demi-avoué. Néanmoins, les périodes de week-ends et vacances lors desquelles Méline est rentrée en famille suite à cette tentative de réintégration se sont beaucoup mieux passés que précédemment.

En juin 2022, naissance de Zélie. Les parents nous montrent qu'ils ont bien intégré tout ce qu'ils ont appris précédemment. Ils sont attentifs à Zélie et cette dernière nous montre qu'elle est en interaction régulière avec ses familiers, c'est un bébé souriant qui cherche le regard. Certaines inquiétudes nous ont néanmoins alerté au départ, elle ne prenait pas beaucoup de poids et n'était pas toujours très réactive, mais les parents l'avaient eux-mêmes remarqué et ils ont pris les rdvs et avis nécessaires.

Quelques mois après la naissance de Zélie et le retour de Méline en institution, peu après la rentrée scolaire 2022, le climat familial s'est à nouveau apaisé, l'organisation a repris son cours, nous avons retrouvé des enfants sereins passant de bons moments ensemble et pouvant exprimer leurs émotions et envies, prises en compte dans une ambiance suffisamment cadrante et rassurante.

C'est ainsi qu'un an après la naissance de Zélie, en juillet 2023, nous actons avec le SPJ que notre accompagnement n'a plus lieu d'être.

Après six ans de suivi, nous clôturons notre plus long temps d'intervention. Dans une famille et auprès de parents qui ont pu saisir les mains que nous leur avons tendues, qui ont pu mettre les choses en place au mieux de leurs possibilités, qui ont pu transmettre à leurs filles ce qu'ils ont reçu, développé et intégré tout au long de notre accompagnement.

Nous sommes très fiers d'eux et croyons en leurs possibilités de poursuivre sur cette voie ; celle de l'accomplissement de leur bien-être, de la reconnaissance des qualités de chacun et du plaisir à vivre de bons moments en famille.

8. Orientation finale

Certaines demandes nous parviennent et sont clôturées sans que nous ne soyons intervenus. D'autres mènent à une prise en charge effective et peuvent durer plus ou moins longtemps et se clôturer après avoir atteint nos objectifs ou, au contraire, avoir été contraints de passer le flambeau pour une raison ou l'autre.

Voici les différents cas de figure en détails.

Lors de la réception de la demande, une **réorientation** de cette demande peut être envisagée et ce pour différentes raisons :

- notre service ne convient pas : les objectifs de travail demandés ne correspondent pas à nos missions ou à notre type d'intervention,
- divers changements familiaux, géographiques, ... au début de la demande,
- nous n'avons pas de disponibilité au moment de la demande,
- nous laissons la demande en liste d'attente et au moment où nous avons des disponibilités, la situation familiale a changé et/ou d'autres services sont rentrés en piste et dès lors, notre intervention ne se justifie plus.

Les « réorientations » consistent soit en une ou deux communications téléphoniques pour entendre la demande, soit en une rencontre pour évaluer l'adéquation de la demande.

Ce temps de travail est pris en charge uniquement par la coordinatrice. Il n'y a généralement pas de « démarrage » en famille par la puéricultrice.

Sauf quelques situations où très vite après le début de l'accompagnement, la famille déménage. Nous classons ces cas dans « réorientation » également.

Lors de la fin de l'intervention, plusieurs cas de figure se présentent pour envisager la clôture du suivi :

- **les objectifs sont atteints :**

Le travail réalisé avec la famille et la mobilisation des parents ont permis une évolution satisfaisante de la situation : d'une part, l'observation des enfants est rassurante et d'autre part les compétences et la capacité d'autonomie des parents sont suffisantes que pour qu'ils puissent assumer leur rôle éducatif par eux-mêmes.

- **les objectifs ne sont pas atteints :**

Les objectifs peuvent ne pas être atteints pour différentes raisons, parfois indépendantes de notre volonté. Dans les différents cas de figure, décrits ci-dessous, la situation a, bien souvent, déjà pu évoluer, des améliorations ont pu être apportées, ... mais notre travail n'a pu être amené jusqu'à son terme ou en tous cas jusqu'à un état suffisamment sécurisant pour l'enfant.

→ *une non-collaboration de la famille :*

Il arrive que nous ne parvenions plus à obtenir une participation active de la famille soit que les objectifs et/ou notre cadre de travail ne correspondent pas aux attentes de la famille soit, qu'à un moment donné, les parents se ferment à toute intervention de notre part, soit que la culture familiale est telle qu'elle ne permet peu ou pas de mobilisation au changement sans pour autant toujours mettre en péril l'évolution des enfants, nous pouvons dès lors davantage miser sur l'ouverture vers l'extérieur (par la crèche, l'école) plutôt que sur le maintien de l'enfant au domicile pour nos prestations.

Dans le cas d'une « non-collaboration », c'est le mandant qui décide de l'aide future à apporter à la famille et/ou de la nécessité ou non de soumettre la situation au Parquet de la jeunesse.

→ *un déménagement de la famille :*

Si la famille déménage, il est possible que nous puissions la suivre dans son nouveau lieu de vie mais il arrive aussi qu'elle parte au-delà de notre périmètre d'intervention, nous devons alors stopper notre accompagnement, parfois de manière très soudaine.

→ *la nécessité d'une réorientation vers un autre service :*

Selon les besoins de la famille, un autre service (proposant un autre type de prise en charge, relevant d'un autre secteur que l'éducatif, traitant de problématiques spécifiques, ...) se révèle parfois plus adapté.

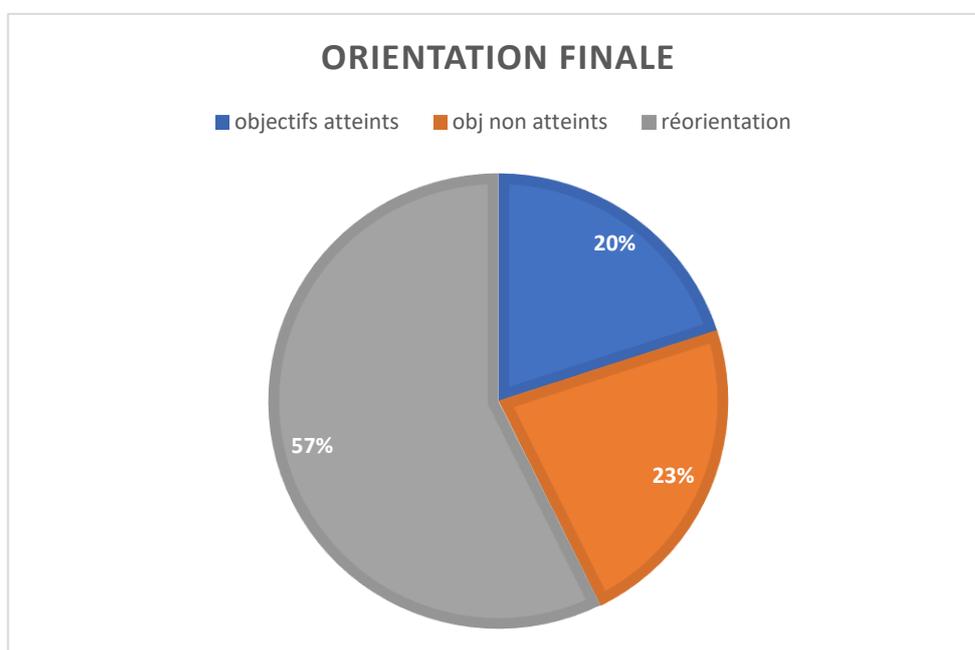
→ *la nécessité d'une autre mesure ; la judiciarisation voire le placement :*

Dans certaines situations, où les inquiétudes persistent et où le changement ne s'opère pas, l'état de danger des enfants amène parfois les services de l'Aide à la Jeunesse (SAJ - SPJ) à prendre d'autres options que l'accompagnement éducatif, comme par exemple une interpellation du Parquet voire une mesure de placement. Lors de cet événement bouleversant pour l'ensemble de la famille, nous pouvons être présents afin d'accompagner l'enfant et/ou ses parents dans cette nouvelle étape de leur vie, et cela en fonction du bon-vouloir de ces derniers.

Orientation finale

Pour les interventions qui se sont clôturées en 2023, nous distinguons le nombre respectif de suivis selon les critères suivants :

objectifs atteints	15
objectifs non atteints	17
réorientation	43
suivis cloturés en 2023	75



Une grande moitié des demandes n'a pu être prise en charge. En effet, la durée d'attente pour qu'une demande puisse être prise en compte se situe entre un et six mois en moyenne. C'est ainsi que certaines demandes ne sont plus d'actualité lorsque nous avons finalement la possibilité d'intervenir, d'autres services et/ou d'autres mesures se sont mis.e.s en place.

Sur les 32 suivis pris en charge et clôturés en 2023, quasi la moitié a pu se terminer favorablement avec notre service. Pour l'autre moitié, notre service a pu réaliser un chemin avec la famille, relativement long ou pas, mais sans aboutir à une issue suffisamment favorable, c'est ainsi que d'autres mesures et/ou services plus adaptés à la situation se sont alors mis en place.

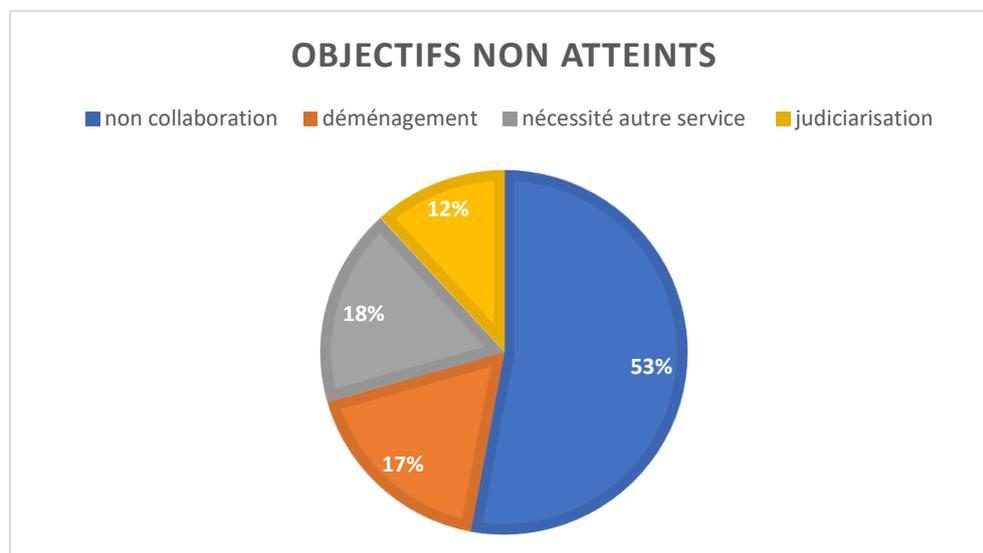
Dans le cas d'un enfant par exemple, nous avons cru longtemps en la mobilisation de la famille, nous les avons ainsi soutenus, se fiant à ce qu'ils pouvaient nous montrer comme compétences et bonne volonté dans le travail avec nous. Mais les fragilités ont refait surface, à un moment donné, plus intensément que par le passé et ce que le parent

était capable de mettre en place précédemment, vaille que vaille, n'a plus été suffisant au vu de l'évolution de l'enfant. C'est ainsi que nous avons dû nous rendre à l'évidence que malgré tout l'accompagnement apporté pendant trois ans, le parent n'était plus en mesure de palier à ses difficultés et d'apporter les réponses appropriées à son enfant.

Il faut souligner que les situations sont de plus en plus complexes, les parents présentant des profils de plus en plus particuliers, nécessitant des prises en charge spécifiques. En effet, nous sommes de plus en plus souvent confrontés à des personnalités très abimées chez les parents ; de grandes déficiences intellectuelles, des troubles psychologiques (telle que la dépression), des troubles psychiatriques (où la perception de la réalité est altérée), des addictions, ... Toute cette palette de fragilités complexifie la prise en charge éducative et est parfois à ce point envahissante qu'il est difficilement envisageable d'accompagner le parent dans son rôle éducatif. Il est alors souvent indispensable que d'abord ou conjointement à notre suivi sa problématique particulière d'homme ou de femme en souffrance soit prise en charge car sans ça nous constatons qu'il/elle est vraiment en peine de remplir pleinement son rôle de parent.

Pour préciser les *objectifs non atteints*, voici un décompte des différents cas de figure :

non collaboration	9
déménagement	3
nécessité d'un autre service	3
judiciarisation	2



La majorité du temps, lorsqu'un suivi doit s'arrêter c'est que nous n'avons pas, ou plus, la collaboration des parents. Parfois, la collaboration n'est que « de façade », comme nous disons, quand le parent nous ouvre la porte et nous reçoit pour les prestations mais finalement ne met pas en place nos conseils et ne présente aucune mobilisation active

dans le travail. Les difficultés restent alors présentes pour les enfants et nous ne pouvons remplir nos objectifs de travail. Parfois, un recadrage suffit pour faire démarrer le travail, d'autres fois par contre, nous devons nous rendre à l'évidence, les parents ne sont pas en capacité (pour de multiples raisons) de se mobiliser. Il s'agit alors de prendre la moins mauvaise solution dans l'intérêt des enfants.

Dans les cas où les parents déménagent, notre suivi doit parfois s'arrêter brutalement. En effet, le travail est en cours et évolue potentiellement positivement mais si la famille sort de notre zone d'intervention, nous cherchons d'abord une solution pour permettre la poursuite de notre intervention mais parfois ils partent vraiment trop loin et nous ne pouvons alors plus les suivre.

Pour les cas où un autre service a été nécessaire parce que plus adapté que le nôtre à la problématique de l'enfant ou de sa famille, il s'est agi cette année d'une part d'une prise en charge en centre hospitalier spécialisé tellement l'état de l'enfant était préoccupant et d'autre part d'une présence en crèche à temps plein couplée à une prise en charge intensive pour les parents en centre d'accueil.

Pour les deux cas où notre accompagnement s'est clôturé par une judiciarisation de la situation, il s'agissait d'enfants qui se trouvaient dans un contexte familial à ce point critique que, au vu du peu de mobilisation des parents et des signaux de danger qui restaient néanmoins présents, une proposition de maison maternelle avait été émise par le Conseiller du SAJ mais refusée par la maman, c'est ainsi que le dossier a été envoyé au Parquet pour une prise de position par le Juge de la Jeunesse.

Lettre à ...

Mon petit Tristan,

Je t'ai connu, tu avais quelques mois et maintenant tu as tellement grandi. Tu es devenu un petit garçon qui sait ce qu'il veut, souriant, qui appelle quand il a besoin, un petit enfant bienveillant.

Cela n'a pas toujours été le cas, tu avais quelques mois et c'était compliqué avec tes parents. Ils t'aimaient énormément et pouvaient te le montrer, à leur façon, avec le peu qu'ils ont reçu.

Nous avons parcouru un long chemin, avec des obstacles, des doutes. Je suis passée par différentes émotions, telle que la peur, la tristesse, la frustration. Mais aussi beaucoup de joie, de rires, d'échanges, de surprises et plein d'autres.

Avec le temps, le travail s'est installé, une confiance est arrivée et tes parents ont fait un long chemin.

Ta maman qui ne savait pas comment faire pour dialoguer, qui n'arrivait pas à te câliner ou à répondre à tes besoins, est devenue une maman qui te câline, qui est présente pour toi, qui te regarde, qui joue avec toi. Il y a des rires, de la complicité, un lien. Je peux te dire qu'elle est fière de toi et tu peux être fier de ta maman et de ton papa.

Tes parents ont toutes les ressources nécessaires pour que tu sois bien !

Reste ce petit garçon qui s'épanouit de jour en jour et qui a cette petite étoile dans les yeux.

A bientôt,

Anaïs

9. Formations 2023

Voici les formations suivies, durant l'année 2023, par un ou plusieurs membres de l'équipe ou par l'entièreté du service :

- « Mieux gérer les tensions dans le cadre professionnel », par P.R.H. (Sébastien MARECHAL), 2 journées en février 2023.
- « Accueillir les émotions du jeune enfant », par I.S.P.P.C. (Christel LEFEVRE), 1 journée en mars 2023.
- « Comment renforcer son assertivité et ses capacités de communication », par CECOTEPE (Marcel BLOCHOUSSE), 2 journées en avril 2023.
- « Retrouver le plaisir du jeu, du je », par le Théâtre de la Guimbarde , 3 journées en avril 2023.
- « Multitude de liens : comment en prendre soin ? », par Promemploi (Sabrina PANETTA), 3 journées en avril 2023.
- « Voir et recevoir la maltraitance », par CERE (Christine ACHEROY), 2 journées en avril 2023.
- Matinale de l'enfance « Et si on parlait de b n volence... », par l'ISBW (Bruno HUMBEECK), le 14 septembre 2023.
- Conférence « Et pour mon papa ? », par l'ONE, une journée en octobre 2023.
- Journée pédagogique IMAJE « Les émotions », par Arnaud DEROO, le 27 octobre 2023.

Nous avons également notre travail de supervision de cas, suivi en équipe, qui a été encadré par Cécile Vander Meulen, psychologue et psychothérapeute, sur l'année 2023.

En outre, les discussions lors des réunions d'équipe, ou lors de réunions spécifiques entre la puéricultrice et les coordinatrices, ainsi que les différentes lectures proposées et partagées, sont autant de moments essentiels à une prise de recul nécessaire au travail d'observation et aux moments vécus par la puéricultrice lors de ses prestations en famille. Les ressentis peuvent ainsi être objectivés par des références théoriques, une certaine distance peut être apportée par le regard tiers, une ouverture d'esprit peut être amenée par le dialogue et la concertation.

10. Conclusions

L'accompagnement d'une famille au sein de son domicile, parce qu'une ou des difficultés ont été dénoncées, intègre tout un ensemble d'éléments qui ont trait à la famille elle-même, au réseau, à l'environnement, mais aussi à l'intervenant de terrain.

« S'engager aux côtés des familles, ou comment notre histoire personnelle influence notre vie professionnelle » représente en effet un réel défi au quotidien. La remise en question, la volonté de se former, de lire, la réflexion perpétuelle, le partage, l'ouverture d'esprit, l'honnêteté intellectuelle sont autant de qualités auxquelles les travailleurs du service Le Lien doivent sans cesse se référer.

Le service « Le Lien » existe depuis 1999, autant d'années d'accompagnement de la famille dans sa parentalité partielle, voire parfois inexistante. Nous sommes convaincus de l'importance de ce travail, de son impact sur l'avenir des enfants.

Ce que l'on fait maintenant pour l'enfant aura des répercussions importantes pour son avenir !

Nous travaillons dans le champ de la prévention à long terme, tout en ne sachant pas en mesurer les effets. Dans ce travail relationnel, nous réfléchissons à comment aider un enfant à fabriquer un bon lien minimum avec sa mère et que ce bon lien lui serve de qualité d'expérience pour à son tour devenir parent.

Après la lecture des « lettres à ... » rédigées par les puéricultrices, nous ne pouvons que rester humbles face à la fragilité humaine et à sa complexité. L'intensité des propos met en évidence l'intensité de l'accompagnement et nous rappelle que « la vie n'est pas un long fleuve tranquille » ! Toutes ces réflexions et émotions nous renvoient aussi au dilemme qui peut être vécu par le parent, d'une part, la reconnaissance de ses difficultés, de ses manquements, de sa souffrance ainsi que celle de son enfant et d'autre part, la remise en question de sa représentation de ce qu'est un bon parent !

D'où l'importance de la *transparence* : « ce qui est nommé ne peut plus être ignoré ». D'où l'importance de reconnaître le parent dans sa souffrance, de nommer ce qui définit le « problème ». C'est une marque d'intérêt. C'est aussi ne jamais cesser de croire en l'autre, en sa capacité de réajustement, de réappropriation.

Le service Le Lien ne soutient pas l'idéologie du lien, mais part du postulat selon lequel un changement peut être possible dès le moment où la souffrance a pu s'exprimer. Pour cela, la notion de *lien de confiance* doit exister entre l'intervenant de terrain et la famille, lien avec le parent, avec l'enfant, avec le réseau, avec son équipe !

Et parfois, le changement ne s'opère pas ... Sachant que « le temps de l'enfant n'est pas le temps de l'adulte », le questionnement sur le pourquoi reste une priorité dans le suivi et ne reçoit pas nécessairement de réponse. Incapacité à apprendre ? Incapacité à comprendre ? Colère qui permet de se déresponsabiliser ? Souffrance personnelle plus forte que la vie ? Injustice ?

Etre Parent, cela ne s'invente pas, cela se construit ... et parfois pas !

MERCI AUX TRAVAILLEURS DU QUOTIDIEN, A LEUR PATIENCE, LEURS COMPETENCES,
LEUR GENEROSITE, LEUR PLAISIR A ACCOMPAGNER L'AUTRE DANS SES DIFFICULTES,
LEUR AMOUR DE L'AUTRE ...



11. Statistiques du Lien pour l'année 2023

Voir tableaux ci-après.

2023	Date naiss	Date ouverture	Date intervention	Date cloture	Mandant	Motif interp	Orientation finale	Précision "non atteints"	Collab réseau
1	10-07-22	22-11-22		26-01-23	SAJ Namur	interaction	réorientation		
2	18-09-20	06-04-22		24-02-23	SPJ Charleroi	soutien à l'adulte	réorientation		
3	10-05-22	15-03-23		15-04-23	parent	soutien à l'adulte	réorientation		
4	30-06-12	24-05-17	01-06-17	05-07-23	SPJ Dinant	aide sociale	objectifs atteints		SRG
5	22-05-14	24-05-17	01-06-17	05-07-23	SPJ Dinant	aide sociale	objectifs atteints		PMS, SSM
6	07-05-18	01-05-20	01-05-20	05-07-23	parent	aide sociale	objectifs atteints		crèche, école
7	10-06-22	31-05-22	10-06-22	05-07-23	parent	aide sociale	objectifs atteints		ONE
8	28-04-22	07-03-23	21-08-23	30-08-23	SAJ Huy	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	
9	14-12-21	20-02-23	10-03-23	12-09-23	SAJ Dinant	aide sociale	obj non atteints	réorientation	centre d'accueil
10	14-12-21	20-02-23	10-03-23	12-09-23	SAJ Dinant	aide sociale	obj non atteints	réorientation	centre d'accueil
11	03-09-20	28-03-23	05-10-23	29-11-23	ONE	soutien à l'adulte	objectifs atteints		
12	27-07-22	28-03-23	05-10-23	29-11-23	ONE	soutien à l'adulte	objectifs atteints		
13	12-07-23	28-03-23	05-10-23	29-11-23	ONE	soutien à l'adulte	objectifs atteints		
14	24-02-23	25-04-23		11-12-23	ONE	soutien à l'adulte	réorientation		
15	24-02-23	25-04-23		11-12-23	ONE	soutien à l'adulte	réorientation		
16	04-03-20	09-06-22	30-09-22	31-01-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	ONE
17	04-01-21	09-06-22	30-09-22	31-01-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	ONE
18	30-01-22	09-06-22	30-09-22	31-01-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	ONE
19	24-12-21	11-08-22	23-09-22	27-02-23	SPJ Dinant	aide sociale	objectifs atteints		
20	16-02-20	22-06-20	15-09-20	13-04-23	SAJ Namur	interaction	objectifs atteints		crèche, ONE, école
21	09-10-22	09-03-23		09-04-23	SSM	aide sociale	réorientation		
22	10-12-19	23-03-23		26-09-23	SAJ Namur	aide sociale	réorientation		
23	13-08-22	23-03-23		26-09-23	SAJ Namur	aide sociale	réorientation		
24	26-04-23	09-06-23		21-12-23	Maison Source	aide sociale	réorientation		
25	25-07-19	18-07-22	03-10-22	03-01-23	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	objectifs atteints		
26	11-01-23	23-01-23		15-02-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		

27	02-03-21	02-12-22		13-03-23	ONE	aide sociale	réorientation		
28	28-09-22	02-12-22		13-03-23	ONE	aide sociale	réorientation		
29	27-10-21	21-03-23		16-05-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
30	28-07-19	19-07-23		21-12-23	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
31	16-11-19	06-12-22		02-02-23	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
32	26-11-21	06-12-22		02-02-23	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
33	16-11-19	21-08-23		23-01-24	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
34	26-11-21	21-08-23		23-01-24	SPJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
35	25-06-23	03-07-23		12-12-23	ONE	aide sociale	réorientation		
36	11-03-17	02-02-23	09-05-23	13-06-23	Extra-scolaire IMAJE	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	
37	18-09-19	02-02-23	09-05-23	13-06-23	Extra-scolaire IMAJE	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	
38	25-11-20	02-02-23	09-05-23	13-06-23	Extra-scolaire IMAJE	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	
39	09-05-19	29-08-23		07-02-24	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
40	15-10-21	29-08-23		07-02-24	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
41	15-01-21	14-11-22		20-02-23	SPJ Namur	soutien à l'adulte	réorientation		
42	29-06-18	19-07-23		25-07-23	SSM	aide sociale	réorientation		
43	05-04-23	29-08-23		31-08-23	SAJ Namur	aide sociale	réorientation		
44	08-07-18	24-04-23		12-12-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	réorientation		
45	10-12-19	24-04-23		12-12-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	réorientation		
46	11-11-21	24-04-23		12-12-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	réorientation		
47	29-11-22	24-04-23		12-12-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	réorientation		
48	09-03-20	24-07-23		13-12-23	SPJ Namur	soutien à l'adulte	réorientation		
49	11-05-22	13-09-22	17-01-23	29-03-23	SAJ Namur	soutien à l'adulte	obj non atteints	déménagement	CPAS
50	25-05-20	01-02-23	04-07-23	29-01-24	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	objectifs atteints		école
51	28-04-21	12-06-23		12-12-23	SAJ Namur	soutien à l'adulte	réorientation		

52	07-10-20	18-11-22	13-01-23	13-02-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	obj non atteints	déménagement	
53	30-09-21	18-11-22	13-01-23	13-02-23	SAJ Neufchateau	soutien à l'adulte	obj non atteints	déménagement	
54	11-03-20	20-02-23		03-04-23	SAJ Dinant	interaction	réorientation		
55	12-04-22	20-02-23		03-04-23	SAJ Dinant	interaction	réorientation		
56	12-06-19	04-05-20	04-08-20	27-07-23	SAJ Namur	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	CPAS, crèche, école, PMS, unité Mikado CHR
57	23-11-21	29-11-22	02-05-23	12-12-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	judiciarisation	ONE, crèche
58	24-03-23	01-06-23	20-06-23	12-12-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	judiciarisation	
59	15-02-20	13-06-23		21-12-23	SAJ Marche	aide sociale	réorientation		
60	20-04-21	13-06-23		21-12-23	SAJ Marche	aide sociale	réorientation		
61	16-06-23	12-07-23		13-12-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	réorientation		
62	29-09-23	06-10-23		15-12-23	SAJ Huy	aide sociale	réorientation		
63	26-11-23	29-11-23		13-02-24	maternité	soutien à l'adulte	réorientation		
64	17-12-21	17-05-22	28-09-22	23-05-23	SAJ Namur	aide sociale	objectifs atteints		crèche, équipe mobile Pléiade
65	03-10-19	26-07-23		06-02-24	SPJ Neufchateau	soutien à l'adulte	réorientation		
66	31-12-20	14-02-23		22-05-23	SPJ Dinant	aide sociale	réorientation		
67	09-09-23	19-09-23		13-12-23	ONE	soutien à l'adulte	réorientation		
68	04-02-18	19-07-22	31-01-23	02-07-23	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	réorientation vers WL	
69	13-11-19	19-07-22	31-01-23	06-02-24	SAJ Dinant	soutien à l'adulte	obj non atteints	non collaboration	
70	24-01-22	02-02-22	07-02-22	30-01-23	SAJ Marche	aide sociale	objectifs atteints		
71	29-01-22	19-08-22		01-03-23	SPJ Dinant	interaction	réorientation		
72	29-07-19	01-07-22	04-10-22	28-06-23	SAJ Dinant	interaction	objectifs atteints		
73	04-01-21	01-07-22	04-10-22	28-06-23	SAJ Dinant	interaction	objectifs atteints		
74	11-08-21	15-12-23		23-02-24	parent	soutien à l'adulte	réorientation		
75	17-08-22	17-03-23		17-04-23	parent	aide sociale	réorientation		
76	09-09-21	14-02-22	13-07-22	en cours	SAJ Namur	soutien à l'adulte			maison maternelle, service post-hébergement, crèche

77	24-07-22	13-09-22	21-02-23	en cours	SAJ Namur	aide sociale			crèche, ONE, pédiatre
78	21-08-18	20-04-23	17-10-23	en cours	SPJ Nivelles	soutien à l'adulte			centre d'accueil, SSM, école, ONE
79	02-11-20	20-04-23	17-10-23	en cours	SPJ Nivelles	soutien à l'adulte			centre d'accueil, SSM, école, ONE
80	09-04-23	16-05-23	05-07-23	en cours	SAJ Dinant	aide sociale			
81	18-06-21	03-04-23	23-11-23	en cours	SPJ Dinant	aide sociale			
82	17-10-22	03-04-23	23-11-23	en cours	SPJ Dinant	aide sociale			
83	02-01-23	23-11-23	16-01-24	en cours	SAJ Dinant	soutien à l'adulte			
84	18-08-21	20-08-21	30-08-21	en cours	SAJ Marche	soutien à l'adulte			ONE, crèche, SSM, SRG
85	06-02-21	06-12-22	06-03-23	en cours	SPJ Dinant	soutien à l'adulte			école
86	16-12-20	24-03-23	29-06-23	en cours	SAJ Dinant	aide sociale			ONE, équipe mobile, école
87	23-03-18	12-06-23	04-12-23	en cours	SPJ Dinant	soutien à l'adulte			école, PMS, SSM,
88	12-11-19	12-06-23	04-12-23	en cours	SPJ Dinant	soutien à l'adulte			école, PMS, SSM,
89	08-01-21	12-06-23	04-12-23	en cours	SPJ Dinant	soutien à l'adulte			école, PMS, SSM,
90	16-02-22	26-10-22	26-01-23	en cours	SAJ Namur	soutien à l'adulte			neuropédiatre, logo, AMO, CPAS, maison verte
91	12-07-19	01-02-23	08-05-23	en cours	CPAS	soutien à l'adulte			
92	15-07-22	19-04-23	05-07-23	en cours	SAJ Namur	aide sociale			kiné, logo, ONE
93	24-05-22	27-11-23	22-01-24	en cours	SAJ Namur	aide sociale			ONE, crèche, service logement
94	05-06-20	13-09-23	en attente		SAJ Dinant	aide sociale			
95	04-06-22	26-10-23	en attente		SAJ Huy	soutien à l'adulte			



RAPPORT
D'ACTIVITES 2023
PEP « L'ENJEU »

imaje
Intercommunale des modes
d'accueil pour jeunes enfants

Chère petite Maya,

Nous sommes mandatés par le SAJ suite à ta sortie de néonatalogie où tu as passé un mois avec ta maman en terminant par un passage à l'unité kangourou pour s'assurer que ta maman maîtrisait bien les gestes de base.

Te voilà de retour à la maison avec ta maman.

Dès ma première prestation, je te rencontre dans la chambre à coucher. Malgré mon insistance, je ne pourrai avoir accès à aucune autre pièce de l'appartement, ta maman évoquant différents prétextes.

Toi, tu es là, posée sur le grand lit. Ta maman me dit que tu ne bois pas bien. Elle m'explique qu'elle est extrêmement fatiguée. Qu'un bébé n'est pas l'autre et que son précédent fils, qui est placé, était beaucoup plus facile et qu'il ne faisait que dormir et manger, mais que toi pas ! Elle s'interroge si elle ne fait pas une dépression du postpartum.

Dès que tu te réveilles, elle te prend, mais je constate que ta petite tête n'est pas maintenue et « qu'elle semble être posée à coté de ton corps ». Je prends la peine d'expliquer doucement et le plus gentiment possible à ta maman comment te porter, mais je sens que déjà cela est compliqué pour elle. Ta maman est sur la défensive et elle n'est pas prête à entendre des remarques ou des conseils.

Rapidement, elle te met dans mes bras sous prétexte qu'elle doit aller faire ton biberon. Lorsqu'elle revient, il faut que j'insiste pour qu'elle te le donne, je sens qu'elle aurait préféré que ce soit moi. Tu bois très lentement et je sens que cela énerve ta maman. Elle te porte des mauvaises intentions, pour elle, tu fais cela pour l'ennuyer, tu fais du cinéma, des simagrées.

Ta maman finit par en avoir trop marre de te donner le biberon et te met dans mes bras pour que je prenne la relève. Tu es calme mais le biberon que tu as ne te convient pas. Je demande à ta maman si elle n'en a pas un autre, elle souffle et soupire, mais en cherche quand même un, pour que selon ses dires, « le SAJ lui foute la paix ».

Avec moi, tu bois lentement mais tu bois avec quelques encouragements et de la patience. J'essaye d'expliquer à ta maman l'importance d'être calme et posée pour te donner le biberon.

Malheureusement tout ce que je dis semble l'énerver. Dès que je la questionne ou lui donne un conseil, elle se ferme ou râle.

Je suis mandatée dans le cadre d'un mandat d'urgence, je viens donc te voir tous les jours de la semaine. A chacune de mes visites, je suis de plus en plus inquiète. Je sens ta maman de plus en plus fatiguée et énervée. J'essaye de travailler avec elle un retour en hospitalisation au sein de l'unité Kangourou pour elle et toi, afin qu'elle puisse prendre soin d'elle et se reposer en attendant une place dans une unité psychiatrique mère/enfant. Elle refuse.

Je rappelle à ta maman ce qu'il faut faire si elle est vraiment trop énervée : te mettre en sécurité dans ton lit sans couverture près de ton visage et quitter la pièce pour ne surtout pas te secouer. Elle me dit qu'on lui a déjà expliqué toujours sur un ton énervé.

Comme à chacune de mes visites, je repars inquiète, ma responsable ne cesse d'envoyer des mails au SAJ pour expliquer mes visites et partager nos inquiétudes.

Après une toute petite semaine, j'accompagne ta maman à l'ONE. Là-bas, nous apprenons que tu n'as presque pas pris de poids et que c'est déjà la deuxième semaine que c'est le cas. L'ONE se montre inquiet également et le partage à ta maman. Lors de la consultation, nous essayons à nouveau de te donner à boire, mais tu ne bois toujours pas avec maman qui après seulement une ou deux minutes te met dans mes bras pour que je prenne le relais. Avec moi, tu bois lentement mais tu bois quand même l'entièreté de ton biberon. Ce qui énerve encore une fois de plus ta maman.

En sortant de l'ONE, ta maman est tellement énervée, qu'elle avance en poussant brutalement la poussette, à un point tel que je lui demande de pouvoir prendre le relais en attendant qu'elle se calme. Elle accepte et se calme tout doucement.

A chacune de mes interventions, je sens que pour ta maman, c'est compliqué. En effet, je parle du respect de tes besoins et j'entends dire par ta maman qu'à ton âge tu n'as pas de besoins. Il est impossible pour ta maman de se remettre en question et quand enfin après une semaine et demi d'intervention, elle a un rendez-vous pour entrer dans une unité mère/enfant, elle refuse d'y aller.

Avec toutes nos inquiétudes et ce refus d'une prise en charge en unité mère-enfant, nous faisons part au SAJ de notre volonté de mettre fin à notre mandat, car nous ne pouvons garantir ta sécurité physique et psychique. Le SAJ convoquera donc ta maman dans la journée et tu partiras le jour même en pédiatrie en attendant qu'il y ait une place dans une pouponnière ou dans une famille d'accueil.

Petite Maya, nous sommes seulement quelques jours avant les fêtes de fin d'année, mais, même si je sais que c'était la meilleure chose à faire pour toi de t'éloigner de ta maman pour le moment, le temps qu'elle prenne soin d'elle, je ne peux m'empêcher de t'imaginer seule à l'hôpital.

Je te souhaite de trouver une famille d'accueil stable qui pourra être là pour toi.

Bonne route petite Maya.

INTRODUCTION

En 2022, nous avons répondu à un appel à projet dans la cadre d'un renforcement des capacités d'accompagnement. Nous avons eu la possibilité de créer de nouvelles capacités de prise en charge au 1^{er} septembre 2022. Grâce à l'engagement de 2 nouvelles personnes (un éducateur et une psychomotricienne), nous avons pu prendre en charge simultanément 18 situations.

Dans un premier temps, les subventions octroyées en vue de la création de ses 6 places supplémentaires allaient jusqu'au 31 août 2023, pour finalement être reconduites jusque fin décembre 2023.

En ce début d'année 2024, nous sommes dans l'attente d'un éventuel agrément afin de pérenniser ses 6 places supplémentaires. Quand l'arrêté sera confirmé par la FWB, nous devons procéder à de nouveaux engagements. Nous allons aussi dans le cadre de cet agrément élargir notre territoire d'action à quelques communes du canton de Dinant.

2023 a été aussi une année de réflexion autour de nos pratiques, notamment autour de la « co-intervention » au sein des familles. Force est de constater que les problématiques que nous rencontrons sont de plus en plus complexes et cela nous demande un réajustement constant et une remise en question autour de la prise en charge des familles.

Ce « chantier » autour de la co-intervention nous amène à nous questionner sur notre positionnement professionnel, sur l'équilibre entre collègues, sur la communication entre nous, sur notre rôle et sur la responsabilité partagée. Autant de questions qui sont abordées avec Clothilde, notre superviseuse qui nous guide pas à pas dans ce cheminement et qui nous donne des balises, des repères et du sens dans nos interventions auprès des familles.

1. DESCRIPTION DU PEP L'ENJEU

Notre Projet Educatif Particulier L'ENJEU est régi par « l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 43 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse » (A. Gt 15-03-1999 Mis à jour le 01-12-2013).

Au moment de la rédaction de notre PPP, nous avons souhaité rester fidèles aux mesures qui définissent les MIIF. Pour rappel, les services de Missions d'Intervention Intensive en Famille au moment de la demande d'agrément devaient être rattachés à un SAIE (Service d'Aide et d'Intervention Educative). En ce qui nous concerne, nous n'avons pu concrétiser cette démarche et nous avons dès lors présenté notre projet en PPP (Projet Pédagogique Particulier). « L'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant agrément du service « L'Enjeu » sis rue Albert 1er 9 à 5380 Fernelmont en tant que service qui met en œuvre un Projet Pédagogique Particulier » a été signé par Monsieur le Ministre-Président Rudy DEMOTTE et Monsieur le Ministre de l'Aide à la jeunesse Rachid MADRANE, le 20 juillet 2016.

Cet Arrêté précise que, Art 1 : L'Enjeu est géré par IMAJE qui en est donc le Pouvoir Organisateur, sous la Direction de S. COURTOY, Directrice pédagogique et C. GEORGERY, Secrétaire générale f.f. et S. DION, Coordinatrice de L'Enjeu. Il définit le cadre, à savoir, Art 2 : L'organisation simultanée de 12 prises en charge de type M.I.I.F. pour filles et garçons de 0 à 7 ans. Art 4 : Le service travaille sur la base d'un mandat d'une instance de décision qui est le conseiller de l'aide à la jeunesse ou le directeur de l'aide à la jeunesse. Art 5 : La mission du service consiste en une intervention intensive au sein de la famille ou du milieu familial du jeune permettant d'améliorer les conditions d'éducation et de soin des enfants... quand celles-ci sont compromises par le comportement de ses parents ...

L'intervention prend en compte l'ensemble de la problématique familiale et vise à offrir :

- Une alternative au placement tout en tenant compte de la situation de négligence ou de maltraitance de l'enfant ;
- Un relais lorsqu'aucun autre service n'est en mesure d'apporter l'aide adéquate ;
- Une prise en charge d'urgence, le cas échéant.

La durée de la prise en charge est de 3 mois, renouvelable une fois, sauf pour les mandats relatifs à des situations d'urgence dont la durée est limitée à 15 jours sans possibilité de renouvellement. Le mandant motive l'intensité de l'intervention qui est de 5 heures minimum par semaine. Pour les mandats de 3 mois, le service adresse mensuellement à l'instance de décision un rapport. Un rapport de clôture à l'échéance du mandat... Pour les mandats de 15 jours, un rapport quatre heures avant le rendez-vous chez le mandant.

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau code de l'aide à la jeunesse, il existe désormais 12 types de services agréés en FWB. Notre service fait partie des PEP (Projet Educatif Particulier).

Cher Adrien,

Quand je rencontre ta maman la première fois, elle est très fermée à l'idée que nous intervenions dans votre famille. Elle est persuadée qu'on va t'enlever à elle. Elle ne comprend pas les inquiétudes des professionnels qui gravitent autour de toi. Ta maman est, comme elle me le dit très souvent, du « type II ». Cela veut dire que ta maman n'est pas capable de pouvoir s'occuper de toi sans être accompagnée. Ton papa a lui aussi les mêmes carences.

La Pep's ONE passe régulièrement à votre domicile pour surveiller tes courbes de poids qui sont en chute libre.

Tu devrais avoir déjà commencé les repas solides mais il n'en est rien. Ta maman et ton papa n'ont absolument pas conscience de tes besoins, c'est dès lors très difficile pour eux de t'apporter ce dont tu as besoin pour grandir. Il en est de même pour la stimulation. Quand je commence à intervenir dans votre famille, tu devrais commencer à te retourner, attraper des jouets,... Mais tu ne fais rien de tout cela.

Les informations que ta maman me transmet au sujet des repas sont « bancales ». Elle est incapable de me dire les heures, les quantités que tu as pu boire sur une journée. C'est vraiment très compliqué pour elle, car elle sait à peine à lire. Alors je tente diverses façons, j'use de toute ma créativité, de toute mon imagination pour qu'elle puisse me retranscrire des informations justes. C'est important que nous sachions ce que tu manges pour écarter un éventuel problème médical lié à ta perte de poids.

Il en est de même avec les stimulations : je lui explique, je lui montre comment elle peut t'aider à évoluer. Elle ne comprend pas toujours que ce que je lui demande de mettre en application, c'est pour ton bien. J'essaie de lui faire comprendre qu'elle doit te donner envie de bouger et qu'en te donnant les jeux directement dans la main, elle freine ton apprentissage. Elle pense qu'elle fait ce qui est le mieux pour toi. Mais tu grandis et toi tu comprends déjà qu'en criant, tu obtiens de ta maman tout ce que tu veux. Je lui explique la frustration, que ce n'est pas grave si tu pleures un petit peu, mais que c'est vraiment important pour toi qu'elle te laisse te débrouiller pour attraper tes jouets.

Finalement, la pédiatre décide de mettre en place de la kiné, car ton retard psychomoteur devient vraiment important. Tu vas en séance deux fois par semaine. J'accompagne ta maman la première fois pour expliquer la situation et les difficultés de ta maman à comprendre certaines choses. Tes parents sont réguliers dans ton suivi, mais malgré ça, tes progrès sont très lents.

La mise au lit est elle aussi compliquée. Ta maman m'avouera bien plus tard, que tu partages toujours son lit car elle est incapable de te mettre dormir dans le tien. Elle a essayé à plusieurs reprises, mais dès que tu pleures un petit peu, elle te reprend.

Je me souviens, quand on a commencé à travailler la mise au lit dans ta chambre, ça se passait super bien, tu dormais sans aucune difficulté et puis, ton papa a décidé que tu devais continuer à dormir avec ta maman. Il ne supportait pas l'idée que tu puisses être seul dans ta chambre.

Durant les six mois de mon intervention, le travail effectué fut semblable aux montagnes russes. Nous travaillions ensemble toutes ces difficultés, mais dès qu'il y avait un progrès, je ne sais pour quelle raison, ta maman faisait marche arrière et reprenait des mauvaises habitudes. Il faut dire aussi, que ton papa ne l'aidait pas toujours, il décidait parfois de choses qui n'avaient pas de sens, mais ta maman l'écoutait en priorité.

Nous avons réfléchi très vite à ce qui pourrait être mis en place à la fin du mandat, car tes parents avaient vraiment besoin d'être aidés, d'être accompagnés dans le quotidien. Lorsque nous proposons un autre service qui pourrait prendre le relais, tes parents refusaient, ta maman ne voulait personne d'autre que moi pour travailler avec elle, car « elle m'aimait bien ». Je devais la rassurer, lui expliquer que les choses allaient être "pareilles" si ce n'est que ce serait avec une autre personne.

Elle pleurait régulièrement quand j'évoquais la fin de notre mandat, je lui disais que je resterais disponible, mais qu'elle allait devoir apprendre à se passer de moi, et faire confiance à la personne qui allait me succéder.

Finalement, le relais s'est passé sans aucune difficulté, ta maman a accroché vraiment bien à cette personne qui va vous accompagner dorénavant.

Il est temps pour moi de m'en aller, je prends le temps nécessaire pour vous dire « au revoir » car je sais que la séparation n'est pas facile.

Je te souhaite une belle vie et que tu puisses, malgré les difficultés de tes parents, apprendre à grandir sereinement. Ils ne font peut-être pas tout ce qui est bien pour toi, mais ils font de leur mieux avec leur déficience. Une chose est certaine, c'est que tu es leur joyau le plus précieux et qu'avec eux, tu ne manqueras jamais d'amour.

2. STATISTIQUES 2023

Voici le tableau de nos prises en charges pour l'année 2023

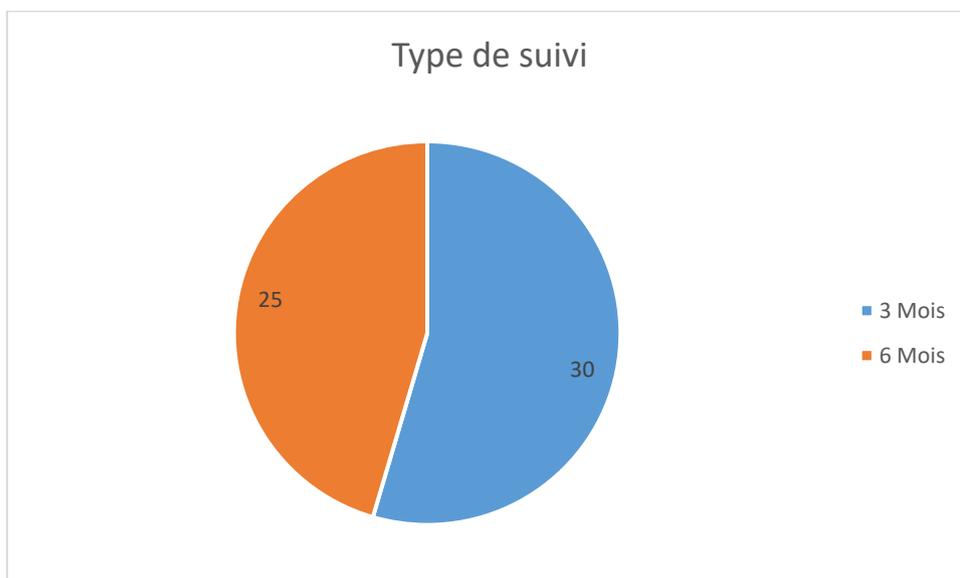
Nous avons géré **57** situations (52 situations en 2022) pour 6708 jours de mandats (pour 6111 en 2022).
Soit un taux de prise en charge de **102 %** (en 2022, 139 %) sur base de nos 18 prises en charge.

N°	Date de la demande	Date de PEC	Date de clôture	Date de naissance enfant	Mandants	Type de maltraitance			Orientation	Type de mandats		
										Urgence (0,1)	Long (3,6 mois)	
1	07-11-22	24-11-22	24-02-23	21-12-18	SAJ Na	Potentielle	Psychologique		En cours	0	3	
2	15-09-22	13-10-22	13-04-23	27-06-19	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
3	15-09-22	13-10-22	13-04-23	13-05-21	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
4	24-11-22	08-12-22	08-06-23	28-05-18	SPJ Na	Avérée	Physique		En cours	0	6	
5	30-08-22	30-09-22	30-06-23	16-12-20	SAJ Di	Avérée	Psychologique		En cours	0	6	
6	12-10-22	04-01-23	24-02-23	27-01-22	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	En cours	0	3	
7	05-09-22	09-09-22	20-02-23	23-11-21	SAJ Di	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
8	22-06-22	26-07-22	27-01-23	16-02-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	6	
9	30-11-22	08-12-22	08-06-23	19-08-20	SPJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
10	07-11-22	24-11-22	24-05-23	30-05-18	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	Passage en 38	0	6
11	24-10-22	24-10-22	04-10-23	22-02-19	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	6	
12	15-06-22	09-08-22	24-01-23	24-07-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	6	
13	23-12-22	12-01-23	12-07-23	15-07-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	6	
14	09-01-23	31-01-23	24-03-23	30-07-18	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	Passage en 38	0	3	
15	26-01-23	01-02-23	01-05-23	16-09-20	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	En cours	0	3
16	26-01-23	30-01-23	08-02-23	26-10-19	SPJ Na	Avérée	Physique	Psychologique	Négligences graves	Eloignement familial	1	
17	29-03-23	14-04-23	14-10-23	17-01-19	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
18	29-03-23	14-04-23	14-10-23	09-10-20	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
19	29-03-23	14-04-23	14-10-23	09-10-20	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
20	29-03-23	14-04-23	14-10-23	06-01-23	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
21	20-03-23	30-03-23	21-06-23	12-08-17	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Passage en 39	0	3	
22	20-03-23	30-03-23	21-06-23	10-09-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Passage en 39	0	3	
23	13-02-23	27-03-23	27-09-23	21-11-17	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	En cours	0	6	
24	13-02-23	27-03-23	27-09-23	09-01-20	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	En cours	0	6	
25	13-02-23	27-03-23	27-09-23	07-09-22	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	En cours	0	6	
26	13-02-23	27-03-23	27-09-23	07-09-22	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	En cours	0	6	
27	13-02-23	28-03-23	28-09-23	25-06-19	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	En cours	0	6
28	13-02-23	28-03-23	28-09-23	06-04-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	En cours	0	6
29	06-03-23	20-04-23	12-06-23	09-06-21	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	Négligences graves	Passage en 38	0	3
30	06-03-23	20-04-23	12-06-23	11-02-20	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	Négligences graves	Passage en 39	0	3
31	17-05-23	06-06-23	06-09-23	05-04-23	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Passage en 38	0	3	
32	14-07-23	27-07-23	27-01-24	07-09-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	6	
33	19-06-23	21-06-23	28-09-23	31-03-21	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Eloignement familial	0	3	
34	15-05-23	06-06-23	06-09-23	27-10-21	SAJ Di	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
35	13-07-23	26-07-23	26-10-23	16-06-23	SAJ Di	Avérée	Négligences graves	Psychologique	En cours	0	3	
36	04-07-23	19-07-23	19-10-23	28-09-21	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	Négligences graves	En cours	0	3
37	04-07-23	19-07-23	19-10-23	21-02-23	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Physique	Négligences graves	En cours	0	3
38	24-08-22	26-09-22	18-01-23	29-09-22	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	En cours	0	6
39	24-08-23	04-09-23	04-12-23	03-02-16	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Dossier classé	0	3	
40	24-08-23	04-09-23	04-12-23	10-03-21	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Dossier classé	0	3	
41	30-08-23	26-09-23	12-12-23	04-08-18	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	Passage en 38	0	3
42	30-08-23	26-09-23	12-12-23	18-05-20	SAJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	Passage en 38	0	3
43	25-09-23	04-10-23	04-04-24	16-09-23	SAJ Di	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
44	25-09-23	04-10-23	04-04-24	18-12-21	SAJ Di	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	6	
45	29-09-23	11-11-23	11-01-24	22-03-22	SAJ Na	Avérée	Physique	Psychologique	En cours	0	3	
46	20-11-23	29-11-23	08-03-24	29-11-18	SPJ Di	Avérée	Psychologique	Négligences graves	En cours	0	3	
47	23-11-23	07-12-23	24-04-24	01-09-19	SPJ Na	Avérée	Psychologique		Eloignement familial	0	6	
48	28-09-23	23-10-23	31-01-24	04-04-23	SPJ Na	Avérée	Psychologique		En cours	0	3	
49	28-09-23	23-10-23	31-01-24	07-11-16	SPJ Na	Avérée	Psychologique		En cours	0	3	
50	14-11-23	05-12-23	14-12-23	31-10-23	SAJ Na	Potentielle	Négligences graves	Psychologique	Physique	Eloignement familial	1	
51	23-05-22	11-07-22	11-01-23	16-09-19	SPJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Eloignement familial	0	6	
52	23-05-22	11-07-22	11-01-23	14-11-17	SPJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Eloignement familial	0	6	
53	23-05-22	11-07-22	11-01-23	20-01-16	SPJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Eloignement familial	0	6	
54	16-10-23	20-11-23	16-01-24	04-10-21	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Physique	Passage en 38	0	3
55	16-10-23	20-11-23	16-01-24	10-03-19	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Physique	Passage en 38	0	3
56	16-10-23	20-11-23	16-01-24	13-10-17	SAJ Na	Avérée	Psychologique	Négligences graves	Physique	Passage en 38	0	3
57	24-05-23	19-06-23	19-09-23	30-05-18	SPJ Na	Avérée	Négligences graves	Psychologique	Physique	En cours	0	3

DURÉE DES SUIVIS 2023

Urgence seule	2
Urgence + suivi	0

3 Mois	30
6 Mois	25

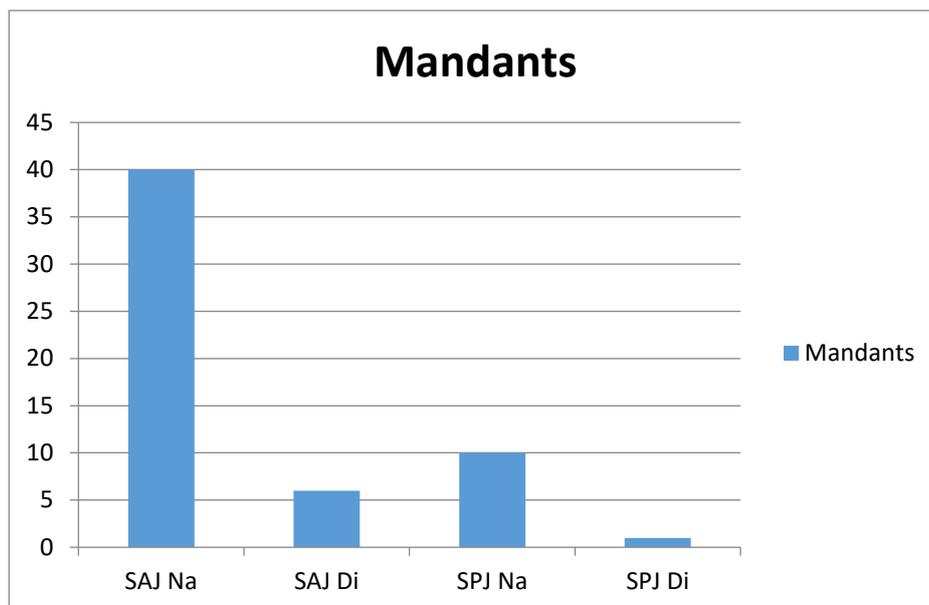


En 2023, nous avons eu peu de mandat d'urgence (seulement 2). Nous avons eu quasi le même nombre de mandat de 3 mois que de mandat de 6 mois. La proportion est identique à 2022.

LES MANDANTS 2023

SAJ Na	40
SAJ Di	6
SPJ Na	10
SPJ Di	1

57



Le SAJ de Namur reste notre mandant majoritaire étant donné la répartition de nos capacités réservées.

Nous travaillons dans le cadre des « capacités réservées » qui ont été déterminées par la DGAJ (Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse) comme suit : **Le SAJ de Namur a 9 places, le SAJ de Dinant a 2 places et le SPJ de Namur a 1 place.** Cette année, au vu de l'augmentation de nos capacités réservées, nous avons ouvert une possibilité de prise en charge pour le SPJ de Dinant (alors que nous n'avons pas de capacités réservées qui leur sont dédiées dans notre projet éducatif).

Chaque début de mois, nous transmettons un mail aux différents mandants avec le récapitulatif du nombre de prises en charge en cours (tableau de rapportage) et éventuellement, le nombre de capacités réservées disponibles.

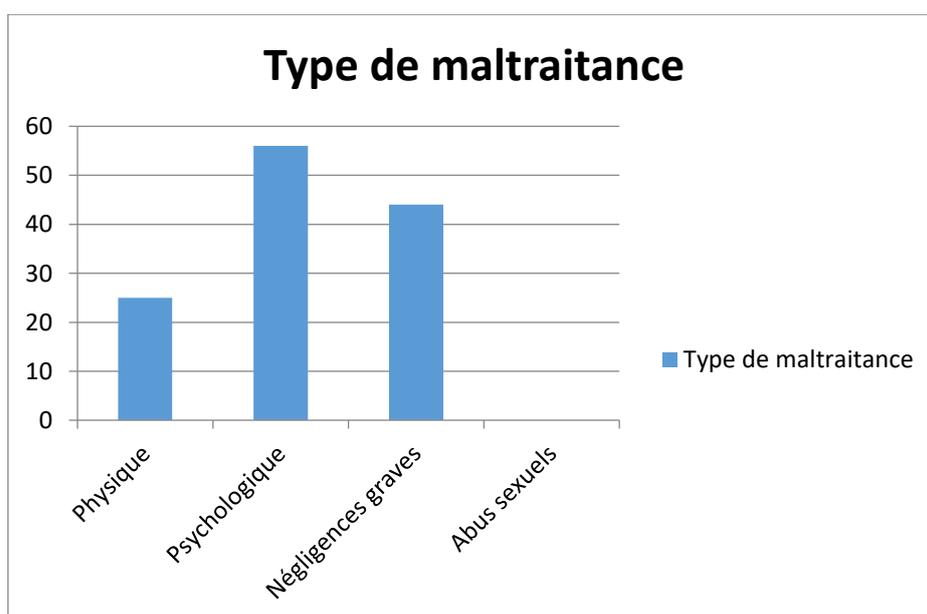
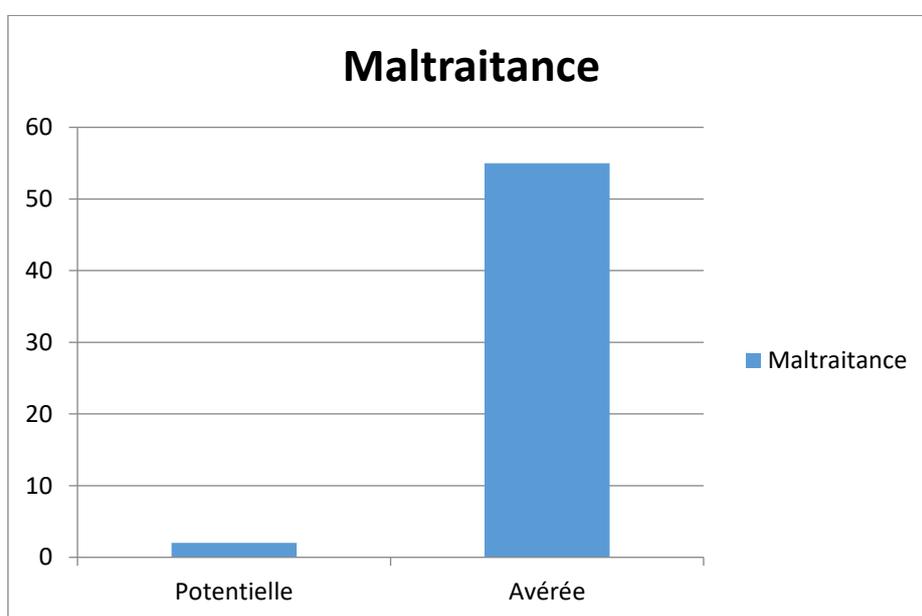
Si un mandant a besoin de notre intervention et que les places qui lui sont dédiées sont complètes, il peut « négocier » avec son/ses collègue(s) des autres services pour obtenir un mandat, en fonction de nos disponibilités bien-entendu. Cette procédure est possible aussi pour le SPJ de Dinant qui n'a « reçu » aucune place de la DGAJ.

Dans le cadre de nos 12 prises en charge, nous avons la possibilité de suivre 11 mandats de 3 mois (renouvelable 1 fois) et un mandat d'urgence de 15 jours. Celui-ci n'est pas spécifiquement attribué à un mandant. Depuis le 01 septembre 2022, nous prenons 17 mandats et 1 mandat d'urgence.

TYPES DE MALTRAITANCE 2023

Potentielle	2
Avérée	55
	57

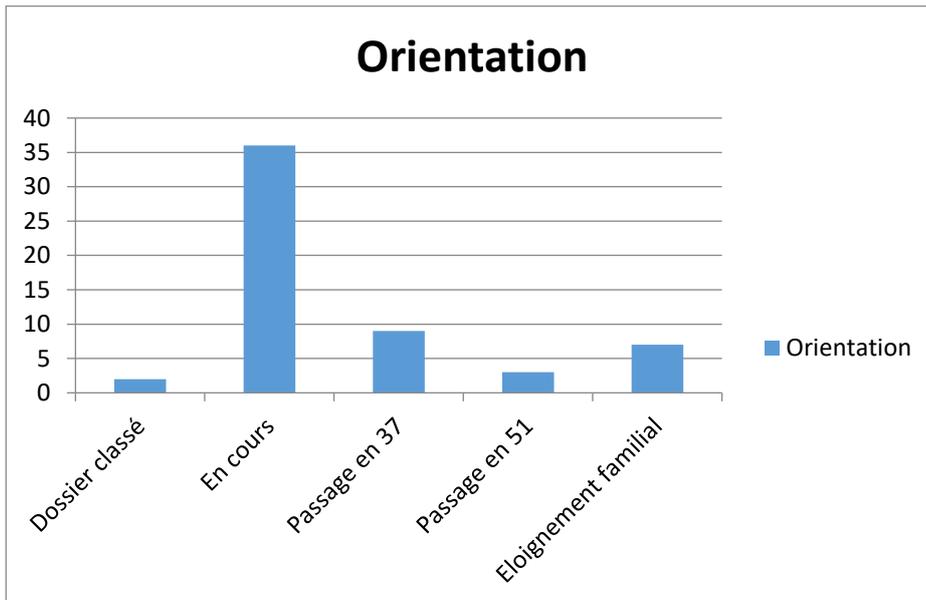
Physique	25
Psychologique	56
Négligences graves	44
Abus sexuels	0



ORIENTATION DONNEE A LA FIN DE NOTRE SUIVI EN 2023

Dossier classé	2
En cours	36
Passage en 37	9
Passage en 51	3
Eloignement familial	7

57



En ce qui concerne l'item « **dossier classé** » : la situation de l'enfant est classée au SAJ au terme de notre intervention, soit parce que les observations sont rassurantes, soit parce que l'aide spécialisée ne se justifie plus et/ou que les parents n'ont plus nécessairement de demande vis-à-vis du SAJ.

En ce qui concerne l'item « **en cours** » : La situation n'est plus prise en charge par notre service, mais le SAJ/SPJ suit toujours la situation et/ou un autre service a pris le relai (SAIE, COE, aide familiale, suivi ambulatoire, AVIQ, ...) au terme de notre intervention ou parce que les objectifs de travail dépassent notre mandat éducatif. Nous essayons de « passer » le témoin de notre intervention au prochain service en notamment faisant au moins une prestation commune. Dans cet item, nous reprenons aussi les situations où nous avons proposé une maison maternelle ou d'accueil (ce qui ne correspond pas à un éloignement familial puisque l'enfant est en présence de son parent).

En ce qui concerne l'item « **passage en 51** » : La situation reste inquiétante et le SAJ n'arrive pas à trouver un accord avec le ou les parent(s), le dossier est donc transmis au Parquet.

En ce qui concerne l'item « **passage en 37** » : La situation est inquiétante et il existe une notion de « danger » et le SAJ n'arrive pas à trouver un accord avec le ou les parent(s), le dossier est donc transmis au Parquet en urgence pour une prise de décision rapide.

DELAI DE PRISE EN CHARGE D'UNE SITUATION EN 2023

En 2023, le délai moyen de prise en charge d'une situation est de **25 jours** (contre 24 jours en 2022). Ce délai correspond au temps entre la priorisation de la situation par le mandant et la date réelle de prise en charge de la situation.

SITUATION PRIORISEE ET NON PRISE EN CHARGE EN 2023

En 2023, **8 situations** ont été portées à notre connaissance (contre 14 en 2022) et priorisées par le mandant. Ces situations n'ont finalement pas été prises en charge par notre service et une autre orientation a été prise. Il est à noter, qu'en moyenne, la durée entre le jour de la demande de prise en charge et le jour d'information de la non prise en charge est de **26 jours** (contre 27 en 2022).

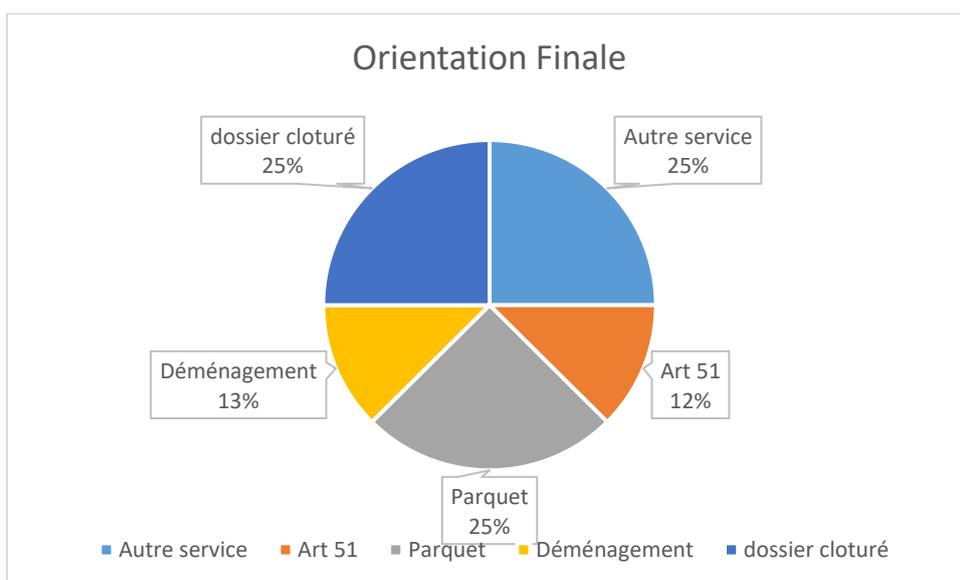
En 2023, le temps entre la demande et le « classement » du dossier est quasi équivalent par rapport à 2022. Il est important de prendre en compte cette donnée, dans la mesure où durant ce temps, la situation était priorisée et donc « bloquait » d'autres prises en charge pour d'autres situations. Dans cet intervalle, il y a eu aussi parfois des réunions organisées, voire des contacts avec la famille.

La moitié des dossiers non pris en charge est soit une clôture du dossier au niveau du SAJ ou la mise en place d'un autre service. Un quart des dossiers est transmis au Parquet, notamment parce que le SAJ n'a pas pu trouver un accord avec le (ou les) parent(s) quant aux modalités d'aide pour le(s) enfant(s).

Il arrive qu'une situation nous revienne dans le cadre de la contrainte.

Orientation finale

Autre service	2
Art 51	1
Parquet	2
Déménagement	1
dossier clôturé	2



Coucou Clara,

J'ai rencontré pour la première fois ton papa, ta maman et ta grand-mère paternelle au SPJ, tu n'étais pas présente.

Lors de ce rendez-vous, très vite, nous nous sommes retrouvés dans un conflit d'adultes, où toi ainsi que tes frères et sœur en payaient le prix. Malgré les grandes difficultés des adultes à communiquer, nous avons voulu y croire, croire qu'ils allaient réagir et se mettre au travail.

Je suis allée te voir pour la première fois chez ta mamy, là où tu vivais depuis quelques mois. Il y régnait une ambiance très chargée, tu zonais seule à l'étage, ta grand-mère ne quittait jamais sa cuisine. Elle a essayé de me mettre à l'aise, de me raconter ce qu'elle pensait que j'avais envie d'entendre, elle ne prenait aucune part de responsabilité dans la situation et rejetait la faute sur tes parents, ta mamy se disait être la sauveuse, TA SAUVEUSE...

Nous avons rapidement été complices et nous avons pu partager beaucoup de moments de jeux ensemble toi et moi chez ta mamy. Nous avons longtemps joué dans la cuisine et par la suite, lorsque ta grand-mère a réaménagé l'étage, nous avons pu jouer dans la chambre que tu partageais avec un de tes frères et ta grand-mère. Rapidement, nous avons fait le tour de tes jeux, tu appréciais beaucoup quand j'apportais les miens.

Ensuite, au fur et à mesure de mes prestations, ta grand-mère prenait de plus en plus de place, te laissant moins de temps pour jouer avec moi. Tu as pu, du haut de tes 5 ans, confronter ta grand-mère, en dénonçant des faits de violence qu'elle avait pu avoir envers toi. Tu as aussi pu nommer tes peurs face au compagnon de ta mamy, qui n'était pas très gentil et devant lequel tu ne pouvais pas beaucoup bouger.

Et puis ... nous nous sommes aussi rencontrées chez papa et maman, tu prenais beaucoup de plaisir à partager tes jeux, nous maquiller maman et moi, nous mettre du vernis à ongles, ...

Quand papa rentrait du travail, tu rayonnais. A chaque fois qu'il passait la porte, nous l'entendions t'appeler « ma princesse ». Tu appréciais chanter en espagnol et danser avec maman, nombreux ont été les moments de complicité auxquels j'ai pu assister.

Papa était en colère contre ta mamy, il disait ne pas comprendre pourquoi elle réagissait comme ça.

Les adultes n'ont jamais su s'entendre, ils se déchiraient en se reprochant plein de choses et vous plaçaient au centre de leurs conflits toi et tes frères et sœur. Les discordances entre eux prenaient tellement de place dans votre quotidien, qu'elles vous empêchaient de bien grandir et de profiter de la vie que vous aviez devant vous. Pire encore, ta mamy se servait de vous pour faire du mal à papa et maman, elle vous racontait toutes sortes de choses, dans le but que vous choisissiez son « camp » et ainsi, ne plus vouloir aller chez papa et maman.

Lorsque ta grand-mère s'est rendue compte que je n'étais pas toujours d'accord avec elle, elle a coupé toute collaboration avec moi et a tenté de te mettre en colère contre moi.

Le SPJ n'a pas trouvé d'autres solutions pour vous protéger que de vous éloigner de votre milieu familial. Lorsque'on t'a emmené visiter là où tu allais passer entre 3 et 6 mois de ta vie, tu t'es montrée forte, tu trouvais la maison jolie et tu étais contente d'y trouver un jardin. Tu essayais de convaincre ton grand-frère que vous y seriez bien.

En attendant qu'une place se libère pour toi, j'ai continué à venir te voir chez papa et maman, tu n'avais plus envie de me voir, tu avais peur de me parler. Peu à peu, nous avons pu rejouer ensemble, tu as pu me dire que tu étais triste car chez ta mamy, il n'y avait pas de jeux..., mais tu ne t'autorisais rien d'autre.

Cette décision du SPJ peut être dur à entendre et difficile à comprendre, mais sache que nous intervenants, nous pensons que c'est la seule possibilité pour que tu puisses t'épanouir et bien grandir sans être tiraillée dans le conflit des adultes. Nous espérons ainsi que tu puisses penser par toi-même et grandir par la suite, là où te sentiras le mieux.

Sache que faire ta connaissance a réellement été un plaisir pour moi et j'espère que nous nous recroiserons un jour, chacune le sourire aux lèvres. De temps en temps, j'écoute la chanson « no se va » et je nous revoie entrain de chanter et de faire des chorégraphies. Tu es une petite fille pétillante et joyeuse, je souhaite que cette gaieté t'accompagne tout au long de ta vie. Je te souhaite tout ce qu'il y a de meilleur pour ton avenir.

3. SUIVI de Chloé, 12 mois

Contexte d'intervention :

Le SAJ a été interpellé suite à des inquiétudes autour de la consommation chez les 2 parents, un non suivi au niveau administratif (pas de mutuelle, pas de revenus, ...), la fragilité du couple (violence conjugale) et un logement peu sûr.

Le SPJ intervenait pour l'ainé de Madame qui au vu des inquiétudes à confier l'enfant à sa grand-mère maternelle.

Chloé vit avec ses parents et est âgée de 12 mois au moment de notre intervention.

Les objectifs du mandat :

- Veiller au bien-être de l'enfant et à son évolution positive ;
- Objectivation des compétences parentales ;
- Soutien à la parentalité de chaque parent ;
- Soutien à la maman au niveau psychologique ;
- Soutien administratif.

Le suivi :

Au niveau du positionnement des parents :

Durant les 6 mois de notre mandat, nous avons pu attester d'une franche collaboration avec les parents. Leur accueil a toujours été très chaleureux.

La majorité des prestations se sont faites en présence de la maman. Le papa, quant à lui, faisait des allers-retours selon s'il pouvait se libérer du travail (le couple vivant au-dessus du lieu de travail de Monsieur).

La communication a été bien présente tout au long de ces six mois. La maman a très rapidement pu créer du lien avec l'intervenante, ce qui lui a permis une mise au travail rapide.

Les deux parents étaient preneurs des propositions/suggestions faites par l'intervenante, la mise en action était généralement très rapide. Lorsqu'une aptitude était à retravailler avec les parents, il était rare de devoir la poursuivre à la prestation suivante. Les parents donnaient du sens à ce qu'il leur était amené, dès lors, ils se réajustaient très rapidement.

Au fil des interventions, nous avons vu une maman mettant du sens au travail et reprenant confiance en elle, en ses capacités et compétences maternelles.

L'environnement :

L'ambiance générale de la maison était sereine. Il y avait une bonne communication entre les deux parents. Les parents étaient complémentaires dans la gestion du quotidien.

Madame était beaucoup plus avenante que Monsieur, elle avait le verbe facile, elle racontait aisément les tranches de vie qui ont été compliquées à vivre et qui l'ont amenée là où elle est aujourd'hui. La situation de ses aînés la bouleversait très fort.

Monsieur se contentait des échanges pratico-pratiques, il ne s'épanchait pas sur les choses qui ne concernait pas Chloé. Il parlait peu de sa fille ainée qui, avant notre intervention, vivait un week-end sur deux chez le couple.

En ce qui concerne le réseau autour du couple, ceux-ci pouvaient compter sur plusieurs personnes, notamment les grands-mères, dont la grand-mère maternelle chez qui le fils de Madame a été placé dans le cadre du SPJ. Madame a aussi deux frères avec qui elle entretenait de bonnes relations, un couple d'amis qu'ils côtoyaient assez régulièrement, le parrain et la marraine de Chloé.

En ce qui concerne le fils ainé de Madame, elle avait un droit de visite avec son fils un dimanche toutes les deux semaines. En fin de mandat, le fils ainé de Madame a été confié à une institution. Madame a assuré les visites et a pu se mettre au travail avec l'équipe dans le but d'un retour en famille.

Les parents occupaient un logement situé au-dessus du lieu de travail de Monsieur. Bien que ce logement ait été signalé comme étant peut-être insalubre, les parents se sont appliqués pour en faire un lieu de vie agréable et sécuritaire pour leur fille.

Comme il leur a été demandé, la cage d'escalier a été sécurisée par des plaques de gyproc. Deux barrières ont été installées, une en haut des escaliers et une autre dans la pièce de vie principale. Des travaux de toiture ont été réalisés. Au début de notre mandat, Chloé partageait sa chambre avec ses parents. Ceux-ci ont aménagé une autre pièce pour qu'elle puisse avoir son propre espace. Son lit était adapté et muni de draps propres.

Une chaise haute a également été achetée par les parents pour permettre à Chloé de manger ses repas de manière confortable. Des jeux ont été mis à disposition pour permettre à l'enfant de jouer librement dans la pièce de vie.

La famille vivait avec le salaire de Monsieur et les allocations familiales pour Chloé. Madame ne percevait aucun revenu. Les démarches administratives ont été réalisées : Chloé et sa maman ont été domiciliées avec Monsieur, elles se sont affiliées toutes les deux à une mutuelle. Madame a fait les démarches pour bénéficier de colis alimentaires et avoir accès à la « Donnerie ». Nous avons également accompagné la maman au SHOPR pour recevoir des vêtements pour sa fille.

Le suivi thérapeutique de Madame ne s'est pas mis en place, elle était toujours sur liste d'attente. Madame recontactait régulièrement le Centre de Santé Mentale pour montrer sa volonté à commencer son suivi. Elle espérait ainsi accélérer sa prise en charge.

Chloé a été inscrite à la crèche et à mi-mandat, elle l'a bien intégrée trois jours par semaine. Bien que l'adaptation fût très compliquée pour l'enfant (séparation difficile), au fur et à mesure, elle y est allée avec plaisir.

Madame a assuré le suivi ONE et remis les vaccins en ordre pour Chloé.

En fin de mandat, Madame a rapporté à l'intervenante une dispute conjugale en présence de Chloé. Lors de celle-ci, Madame s'est retrouvée dehors après que Monsieur lui ai repris Chloé des bras avant de fermer la porte à clé.

L'intervenante a pu reparler avec le couple de l'incident, Monsieur disant avoir agi comme ça dans le but d'apaiser les tensions et que lui, étant avec le bracelet électronique, ne pouvait pas mettre les pieds en dehors du domicile.

Tous deux ont pris conscience que, même s'il n'y a pas eu de coup, c'était une forme de violence et que Chloé n'avait pas à être au milieu des tensions de ses parents. Ce fut la seule dispute connue durant nos 6 mois d'intervention.

Les besoins primaires et affectifs de la famille / les relations parents enfants :

Les besoins primaires de Chloé étaient bien rencontrés, les deux parents y étaient attentifs. Madame a toujours fait au mieux pour y répondre rapidement. Les gestes de nursing étaient adéquats, les actes verbalisés.

Madame a pu se réajuster au fur et à mesure de l'évolution de sa fille. Elle lui a assuré une base de sécurité au travers de sa disponibilité, de sa sensibilité. Dans la dyade mère-fille, il y avait de l'engagement et de la réciprocité. L'attachement était sécurisé : Chloé était très en lien avec ses deux parents, ceux-ci étaient pour elle un refuge vers lequel elle allait quand elle avait besoin de réconfort, de sécurité, d'affection ...

Au niveau des pratiques éducatives, le cadre était posé à l'enfant. Madame avait assimilé que la continuité était indispensable pour que Chloé intègre les limites. Elle maîtrisait mieux le ton utilisé ainsi que la prestance pour indiquer à Chloé le "sérieux" de ce qu'il lui était annoncé.

La maman prenait de plus en plus de plaisir à partager des moments de jeu avec son enfant. Les parents étaient attentifs à lui apporter des jeux adaptés à son évolution, qu'ils renouvelaient assez régulièrement.

Observations de Chloé (18mois en fin de mandat)

Chloé allait 3 jours par semaine à la crèche. Celle-ci n'éprouvait plus de difficulté à être séparée de sa maman.

Après une période de latence (où Chloé avait l'équilibre mais ne voulait pas marcher seule), la marche fut bien maîtrisée, elle se déplaçait essentiellement sur ses deux pieds.

Elle était capable de monter et descendre du fauteuil/lit, elle était relativement prudente bien qu'elle ne voulait pas le faire autrement que face en avant.

Chloé aimait se mettre dans son coffre à jouets ou dans tout autre objet qui puisse faire office de contenant, comme par exemple une boîte à chaussures. Elle est devenue plus habile et distinguait plus facilement comment placer un objet pour l'insérer dans un contenant.

Chloé a commencé à pouvoir se déshabiller seule, elle enlevait ses chaussettes, son pantalon et avec l'aide de son parent, le haut de ses vêtements.

Elle jouait de plus en plus à « faire semblant » avec ses poupées et peluches, elle leur donnait à manger, leur faisait des câlins et bisous à la demande.

Chloé a commencé à vouloir manger seule, Madame la soutenait dans sa demande d'autonomie. Chloé a testé un peu au niveau alimentaire, elle allait par exemple recracher quand sa maman lui présentait de la purée et ne mangeait que les morceaux, tout en faisant le contraire à la crèche. La maman a pu questionner lors de son rendez-vous à l'ONE sur comment réagir face à ce comportement.

Chloé a été revue à la consultation ONE, ses courbes taille et poids étaient bonnes, elle était en parfaite santé.

Conclusions de notre mandat de 6 mois :

La situation a bien évolué tout au long des 6 mois d'intervention : Madame a pu notamment s'ajuster dans ses habilités parentales. Chloé a reçu les soins de base et a eu réponse à ses besoins primaires ; le logement a été modifié et Madame a pris les mesures nécessaires pour protéger Chloé d'éventuels accidents ; une routine journalière s'est installée ; les stimulations sont devenues adéquates ; les parents ont développé un engagement affectif vis-à-vis de leur fille.

Chloé a bien évolué.

Tout au long des 6 mois d'intervention, le couple s'est montré stable et nous n'avons pas eu échos de tensions ou violences. Néanmoins, en fin de mandat, un évènement est survenu. Nous avons alors renvoyé au SAJ qu'il y avait lieu de rester attentif à la dynamique du couple et à l'impact des violences sur Chloé. Nous avons rappelé aux parents que les violences conjugales affectaient l'enfant dès son plus jeune âge et pouvaient avoir un impact sur son développement.

Le SAJ a maintenu le dossier ouvert avec un « suivi délégué » pour s'assurer de la stabilité de la situation les 6 prochains mois et envisage, si pas de nouvelles inquiétudes, de clôturer le dossier.

4. NOS FORMATIONS/ACTIVITES EN 2023

- Supervision par le service Atouts. Les rencontres ont lieu 1 fois par mois, nous y abordons des situations cliniques, mais aussi des concepts théoriques, la dynamique d'équipe et la formation autour de « L'initiation à l'intervention relationnelle : technique de soutien à la relation parent-enfant » ;
- Participation en tant que membre au CA (en tant que secrétaire) et AG de l'asbl SYPA (Synergie et Participation). Sypa regroupe l'ensemble des services agréés du secteur de l'Aide à la Jeunesse de l'arrondissement judiciaire de Namur ;
- Participation aux groupes de travail SYPA : « collaboration mandants », « groupe déontologie » et « organisation de la journée d'étude » ;
- « Le trauma et le corps – les principes fondateurs de la psychothérapie sensorimotrice » par Raphaël Gazon – Paroles d'enfant ;
- Journée d'étude sur « L'innovation sociale dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse »-SYPA ;
- « Un cerveau en construction : neurosciences et théories de l'attachement » par Marie Pissoort- Impulsion ;
- « Et pour mon papa ? retours de pratiques inspirantes » -ONE ;
- Cours de 10 jours sur « La prise en charge de la maltraitance infantile » à la Haute école de la Province de Namur ;
- Cours de 10 jours donné par le CEFORM, suivi par une intervenante sur « L'intervention systémique et stratégique au service de la prévention, l'aide et la protection de la jeunesse » ;
- Participation aux plénières de la FLAG ;
- Rencontres InterMIIF.

5. NOS PROJETS/PLAN DE FORMATION POUR 2024

- *Poursuite des supervisions par Atouts, 1 x/mois consacrées aux cas cliniques. Cette année, nous avons demandé à pouvoir poursuivre la réflexion sur notre pratique professionnelle et nous consacrons 3 journées entières à cette thématique ;*
- *Poursuite des différents groupes de travail avec SYPA ;*
- *Autres formations à définir en fonction des offres et/ou modules proposés.*

6. LISTE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE L'ENJEU

Nom – Prénom	Qualification	Date d'entrée en fonction	Horaire hebdomadaire presté (en h/sem)
GEORGERY Carine	Orthopédagogue	06/12/1989	38h00
COURTOY Sylvie	Psychologue	04/10/1990	38h00
DION SABRINA	Coordinatrice	15/01/2001	38h00
HOSLET Ann	Educateur Spécialisé	29/10/2001	38h00
BIAMONT Sophie	Educateur Spécialisé	02/03/2020	38h00
MARTEAU Jennifer	Puéricultrice	01/01/2022	38h00
MALOSTO Elise	Psychomotricienne	14/11/2022	38h00
WARICHET Sylvie	Puéricultrice- Psychomotricienne	26/09/2022	19h00
BOULANGER Valérie	Rédacteur	01/01/2023	9h30
CORNEZ Philippe	Educateur Spécialisé	26/09/2022	38h00

7. FOLDER et R.O.I.

Lors de chaque nouvelle prise en charge, nous expliquons et donnons ces 2 documents – Folder face A et face B.

L'Enjeu, c'est une équipe pluridisciplinaire de travailleurs psycho-sociaux ayant comme compétences:

- Une approche spécifique de la petite enfance, de l'enfance,
- Le respect des valeurs de chacun tout en veillant au bien-être de l'enfant, du jeune,
- Une capacité de remise en question,
- Une approche créative du travail,
- L'humilité et l'écoute,
- L'empathie nécessaire à l'accompagnement,
- Dans le respect du code de déontologie de l'Aide à la Jeunesse.



« Une société donne sa dimension à la manière dont elle pourvoit à son enfance »



« L'ENJEU »

Travaille dans le respect de l'application du décret de l'Aide à la Jeunesse du 04 mars 1991

0496/77.23.02.
lenjeu@imaje-interco.be

PO IMAJE:
Rue Albert 1er,9
5380 FERNELMONT
081/40.91.60.
www.imaje-interco.be

L'ENJEU



**Des attitudes à comprendre,
des liens à construire,
un soutien à apporter,
des compétences parentales à valoriser,
une autonomie à soutenir ...**

Nous travaillons sur l'ensemble du canton de Namur et en partie sur le canton de Dinant.

Nous proposons 2 types d'intervention:

- ★ Soit une prise en charge de 3 mois renouvelable 1 fois ;
- ★ Soit une prise en charge de 15 jours pour des situations d'urgence.

Nous proposons un accompagnement socio-éducatif d'enfants de 0 à 6 ans au sein de leur famille lorsque ceux-ci sont en situation de négligence et/ou de maltraitance potentielle ou avérée.

Nous intervenons de manière intensive en famille au minimum 5 heures par semaine par famille pour 12 situations.

★ TRAVAIL SOUS MANDAT DU CONSEILLER OU DU DIRECTEUR DE L'AIDE A LA JEUNESSE

★ TRAVAIL DE RESEAU

★ EMPATHIE

★ TRAVAILLER LE QUOTIDIEN

★ SECRET PROFESSIONNEL

★ SOUTIEN INDIVIDUALISE

★ TRAVAIL DE RESEAU

★ COMPAGNONNAGE

★ TRAVAIL RELATIONNEL

★ LE PARENT EST ACTEUR DU CHANGEMENT

★ RESPECT

★ TRANSPARENCE

★ S'APPROPRIER OU SE REAPPROPRIER SES COMPETENCES

Nos objectifs:

- ★ Prévention éducative
- ★ Aide au nursing et à la stimulation
- ★ Renforcer les compétences parentales
- ★ Aide à la gestion du quotidien
- ★ Soutenir la place de chacun
- ★ Respect des besoins primaires et relationnels
- ★ Réintégration

Nos missions ont pour objectif:

- ★ Soutien à la création d'un lien parents/enfants
- ★ Accompagnement dans la mise en place d'un cadre éducatif
- ★ Accompagnement dans la gestion du quotidien avec les enfants



REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR PRECISANT LES ENGAGEMENTS DU SERVICE, DU JEUNE ET DE SA FAMILLE

Dans toute prise en charge, nous veillerons à établir une collaboration satisfaisante afin que l'aide apportée soit la plus efficace possible et réponde aux besoins et attentes de chacune des parties. Sachant que tant les instances mandantes que la famille, le jeune et notre service sont liés par un contrat de base commun.

Notre accompagnement est basé sur les quinze articles du Code de Déontologie de l'Aide à la Jeunesse qui régissent la base du travail de l'intervenant.

Dans le travail que nous allons réaliser ensemble, nous attendons que:

L'intervenant s'engage:

- A informer de ses coordonnées et des modalités pratiques d'intervention. Un folder est remis lors du premier entretien ;
- A laisser l'opportunité à la famille de s'exprimer, de se faire entendre et d'être écoutée. Il est tenu au secret professionnel. Il clarifie ce qu'implique le devoir d'information à l'autorité mandante en lien avec la confidentialité des interventions ;
- A lui rappeler ses droits et obligations et à veiller à l'en informer clairement ;
- A ce que la famille comprenne bien la portée de la mesure d'aide qui lui est accordée ou imposée et qu'elle soit effectivement associée aux décisions qui la concernent selon l'article 8 du Code de Déontologie ;
- A lui expliquer chaque rapport d'évolution qu'il rédige et qui est ensuite envoyé exclusivement à l'autorité mandante ;
- A garantir le respect, sans discrimination d'aucune sorte, et demande à tous d'avoir une attitude respectueuse à l'égard des personnes ;
- En cas d'absences répétées aux rendez-vous, à informer l'autorité mandante, et à demander le cas échéant une renégociation de l'accord devant les instances mandantes, voire même la mise à terme anticipée du contrat d'aide ;
- A faire un retour de ses observations en fin de chaque intervention.

Le service attend de la famille qu'elle s'engage :

- A prévenir l'intervenant ou le service en cas d'empêchement afin de pouvoir prendre d'autres dispositions ;
- A respecter les rendez-vous pris de commun accord avec l'intervenant ;
- A éviter toute attitude déplacée, comme la violence, l'agressivité, la prise d'alcool ou de drogue, entravant le bon fonctionnement des entretiens. Dans le cas contraire, l'intervenant pourrait mettre fin à l'entretien. En cas de récurrence, il pourrait revoir les termes du mandat ;
- A interpeller les intervenants et/ou l'autorité mandante si elle estime que les interventions ne répondent pas à ses attentes ou qu'elles ne sont plus nécessaires.

Si tu as envie de parler ne reste pas seul!



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

RAPPORT D'ACTIVITES
« 103 - ECOUTE ENFANTS »
ANNEE 2023

Table des matières

Introduction.....	3
I. Vécus et réflexions des écoutants.....	4
1. L'adolescence et le suicide : prévention et promotion de la santé	4
2. L'enfant, le jeune, face au deuil d'un parent	5
3. Déresponsabilisation des parents face à leur enfant ? Ou une crise d'autorité ?	8
4. Maltraitance sexuelle	10
II. Formations continues, réunions et rencontres.....	12
III. Analyse quantitative des appels.....	15
1. Appels et appelants.....	15
1.1 Nombre d'appels et contenus	15
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu	17
1.3 Les profils des appelants	19
2. Les thématiques	23
1.1 Demandes d'informations et thématiques	23
1.2 Orientation et intervention	39
3. Lieux d'appels.....	45
IV. Thématiques d'attention.....	46
1. Harcèlement.....	46
2. Maltraitance	53
3. Jeunes aidants proches	60
4. Relations amoureuses chez les jeunes.....	61
5. Emotions/sentiments.....	62
6. Crise.....	65
7. Service généraliste	68

I. Introduction

Au fil de cette année écoulée, le Service d'Écoute Téléphonique Ecoute Enfants, le 103, a poursuivi son engagement inébranlable envers le bien-être et la protection des plus jeunes. L'équipe dévouée qui compose ce service incarne un ensemble de professionnelles exceptionnelles, dont la compétence, la sensibilité et la bienveillance sont au cœur de chaque interaction téléphonique. Tout au long de cette période, ces expertes ont su établir un lien solide avec les enfants et les adolescents en quête de soutien, créant ainsi un espace sûr où la parole peut être librement partagée. Ce rapport d'activités vise à rendre compte des réalisations significatives de cette équipe exemplaire, mettant en lumière les efforts déployés pour offrir une écoute attentive, des conseils avisés et un support essentiel aux jeunes générations.

Ce rapport d'activités reflète la qualité exceptionnelle de la rédaction, les statistiques éloquentes et les thématiques théoriques approfondies qui ont façonné les actions du 103 au cours de cette période.

Qualité de la Rédaction : La rédaction de ce rapport est le reflet d'un travail méticuleux et professionnel. Chaque section a été soigneusement élaborée pour rendre compte de manière claire et concise des activités du service. L'usage de terminologie précise et accessible renforce la lisibilité, assurant ainsi une communication efficace des informations cruciales.

Statistiques Éloquentes : Les statistiques présentées offrent une vision quantitative de l'impact du 103 sur les appelants. Les chiffres relatifs aux appels reçus, aux situations résolues, et aux tendances émergentes fournissent une analyse approfondie des besoins de la population cible. Ces données chiffrées permettent d'évaluer l'efficacité du service, d'identifier les domaines prioritaires et de mesurer les progrès accomplis au fil du temps.

Thématiques Théoriques Développées : En plus des données statistiques, ce rapport explore également les thématiques théoriques sous-jacentes qui guident les pratiques du 103. Des références aux modèles psychologiques, aux approches thérapeutiques et aux cadres éthiques sont intégrées pour contextualiser et enrichir les interventions du service. Cette approche ancrée dans la théorie garantit que les actions entreprises reposent sur une base solide, alliant l'expérience pratique à une compréhension approfondie des dynamiques psychosociales.

Ainsi, ce rapport d'activités offre une synthèse complète, illustrant la qualité rédactionnelle, les données statistiques robustes, et les fondements théoriques qui sous-tendent les opérations du Service Écoute Enfants, réaffirmant ainsi son rôle crucial dans la protection et le soutien des jeunes générations.

En tant que coordinatrice du 103, je remercie infiniment cette merveilleuse équipe de professionnelles !

Sylvie Courtoy

Dans un souci de lisibilité, nous n'utilisons pas l'écriture inclusive. Le masculin générique sous-entend donc tous les genres.

II. Vécus et réflexions des écoutants

1. L'adolescence et le suicide : prévention et promotion de la santé

L'adolescence est une période charnière pendant laquelle de nombreux changements marquants se manifestent. Ce passage de l'enfance à l'âge adulte peut parfois s'avérer fort complexe et semé d'embûches. Ce cap difficile peut sembler insurmontable pour certains au point qu'ils tentent de mettre fin à leurs jours. Comment expliquer un tel acte ? Difficilement car les causes d'un suicide sont multiples : déception amoureuse, situation familiale problématique, problème à l'école...

Peu importe le degré de gravité effectif de la cause, il s'agit d'une situation qui fait fortement souffrir l'adolescent et à laquelle il n'arrive plus à faire face. Le passage à l'acte exprime moins l'envie de mourir que l'envie d'en finir avec cette situation trop douloureuse. Mais, de toute évidence, le suicide, même raté, est toujours un acte très grave qu'il ne faut jamais sous-estimer ou banaliser, et doit être considéré comme un problème majeur de santé publique.

Xavier Pommereau, psychiatre et spécialiste de l'adolescence, lors d'un entretien vidéo avec Yapaka, explique :

« Lorsqu'un adolescent fait une tentative de suicide, il est essentiel de ne pas juger son acte, de ne pas le faire culpabiliser. Le risque serait alors qu'il n'ose plus se livrer, qu'il garde pour lui ses souffrances. Accueillir sa parole, lui signifier qu'en tant qu'adulte on a pris la mesure de ses difficultés, de sa souffrance et qu'on est disponible pour lui venir en aide (directement ou avec l'aide de professionnels) est important. »

Chaque membre de l'équipe du service Ecoute Enfants reçoit une formation dispensée par « Un pass dans l'impasse ». Ce service est un lieu de soutien pour le jeune ayant des pensées et comportements suicidaires ainsi que pour ses proches.

Au 103, lorsque nous écoutons des jeunes qui ont des pensées et/ou des comportements suicidaires, nous sommes conscients de l'importance de leur offrir une écoute active et bienveillante. En effet, en pleine construction de son soi, de son identité, le jeune est d'autant plus fragile, perdu, isolé et sensible.

Ce que nous disent les jeunes : « *Je suis nul !* », « *Je ne sais pas faire face !* », « *J'en ai marre !* », « *Je suis harcelée.* », « *On me dit de me tuer et je suis d'accord !* », « *On me traite de fou !* », « *On ne me comprend pas !* », « *Je suis à bout ! je n'ai plus le choix.* »

Le jeune exprime sa souffrance, c'est sa vérité.

Ensuite, nous allons évaluer avec le jeune le risque suicidaire ainsi que les ressources qui sont à sa disposition.

Dynamique du vécu du jeune qui amène à la crise suicidaire

- 1) « *Personne ne peut m'aider !* » -> « Je suis là pour t'écouter, tu n'es pas tout seul »,
- 2) « *Ça ne changera jamais !* » -> reconnecter avec l'espoir. Chercher quels sont les points positifs de sa vie passée, présente et future,
- 3) « *Je ne vaux rien !* » -> se mettre en chemin pour retrouver l'estime de soi.

Evaluer le risque

- 1) RISQUE : y a-t-il une accumulation de facteurs de risque (antécédents suicidaires, pertes précoces, maltraitements et négligences, antécédents psy, maladie somatique, alcool/drogues, isolement social, précarité, instabilité relationnelle, conflits interpersonnels, événements négatifs...)

- 2) URGENCE ET DANGEROUSITE : date, moyen et lieu fixés ? Lorsque le jeune a fixé la date, le moyen, ainsi que le lieu pour se suicider, l'urgence d'intervention est imminente.

Identifier les ressources du jeune

- RESSOURCES INTERNES ? adaptabilité, créativité, autonomie, maîtrise de soi, optimisme, sens de l'humour, passions, confiance en soi, attentes réalistes, sentiment d'identité, activités, cours préférés, projet de vie...
- RESSOURCES EXTERNES ? famille (chaleur, sentiment d'appartenance, soutien, solidarité), pairs (insertion, reconnaissance, acceptation...), société (utilité, insertion, accessibilité des ressources, lien social...).
- Importance de mobiliser les ressources et services d'intervention.

Attention au phénomène de contagion entre jeunes

Les jeunes peuvent s'identifier au jeune qui s'est suicidé. L'identification peut se faire lorsqu'il y a une vulnérabilité, un milieu familial instable, peu ou pas de soutien affectif, une désinformation, une banalisation, de la culpabilité, du désespoir, lorsque le suicide est perçu comme glorifiant, dramatique, romantique... D'où l'importance de l'intervention d'une équipe mobile au sein de l'école pour éviter la propagation à d'autres élèves.

2. L'enfant, le jeune, face au deuil d'un parent

« La douleur du deuil est à la mesure de ce que l'on perd » Christophe FAURE

Jeune fille de 11 ans : « J'ai mal au ventre. Je n'arrive pas à faire le deuil de ma mamy décédée il y a deux ans. Nous vivons avec mes parents chez elle. Elle est morte subitement. J'ai difficile d'en parler avec mes parents car ils pleurent, ils sont mal à l'aise. »

Mère d'un garçon 8 ans : « Le père de mon fils s'est suicidé il y a deux mois. Mon fils a des moments de tristesse et d'agacement quand on reparle de son père. Dernièrement, il m'a dit qu'il n'entendait plus la voix de son père et ça l'a rendu triste. Je lui ai fait écouter un message vocal de son père qu'il lui avait adressé. »

Monsieur est ami avec les grands-parents maternels : « La mère des enfants est décédée il y a 6 mois. Le père est complètement dépassé. Ce sont les grands-parents qui prennent le relais chez eux mais ne s'en sortent pas. Les enfants disent qu'ils veulent rentrer à la maison et celui de 16 ans ne veut plus parler, ne travaille pas pour l'école, a changé de comportement. »

La mort et la perte font partie intégrante du vivant.

Les enfants, comme les adultes, sont confrontés à des pertes, des séparations et des deuils. Être en deuil au cours de son enfance, de son adolescence, perdre une mère, un père, un frère ou une sœur, est une lourde épreuve pour les petits comme pour les plus grands.

Au 103, différentes plaintes et émotions sont exprimées par les enfants, les jeunes ou les adultes qui les entourent : tristesse, ennui, colère, anxiété, culpabilité, maux de ventre, maux de tête, perte de l'appétit, du sommeil, une plus grande agitation, parfois une régression, une baisse du travail scolaire, une perte de concentration...

Dans un premier temps, voici quelques auteurs qui nous donnent des clés de compréhension sur ce qu'est vivre un deuil en étant jeune.

Yves-Hiram HAESEVOETS explique avec son regard le deuil chez l'enfant dans son livre « Traumatismes de l'enfance et de l'adolescence : un autre regard sur la souffrance psychique » (2^{ème} édition de Boeck 2016 – 396 pages). En voici quelques éléments significatifs :

- « Le deuil, comme la mort est universel. ... la mort est obligatoire pour tout être vivant » (Page 255),
- « ... le travail de deuil s'inscrit dans la durée » (Page 256),
- « ... les travaux de Bowlby attirent aussi l'attention sur l'importance de la compréhension du travail de deuil et les effets de la séparation et de la perte chez le très jeune enfant...Très vulnérable et peu compétent, le jeune enfant a besoin de l'autre pour survivre. Les soins d'élevage prodigués par la mère sont essentiels... tissent pour lui ses premiers liens d'attachement... Lorsque cette « reliance » vient faire défaut... cette coupure du lien implique des sentiments d'angoisse, de culpabilité et de doute qui vont interférer dans la manière va se (re)créer de nouveaux investissements... relationnels. » (Page 258),
- « ... la plupart des auteurs contemporains affirment que les enfants font un deuil... il est toujours principalement conditionné par la nature de la relation préexistante à la perte et principalement par la nature de la relation première et précoce à la mère. Le travail de deuil chez l'enfant diffère cependant de celui de chez l'adulte en ce sens « qu'il est plus progressif, cheminant parallèlement à l'évolution de ses acquisitions intellectuelles, affectives et cognitives » (HANNUS, 1997, p 299). » (Page 269),
- « En, l'adolescent, avant même de connaître la douleur de la perte, est déjà en deuil de lui-même et de l'enfant qu'il était. A chaque instant, il construit l'adulte qu'il va devenir et toute son énergie se trouve engagée dans cet ambitieux projet. » (Page 282),

Dans pareil contexte de transformations (internes et externes) vécues comme une sorte de « renaissance », la mort se pose comme une aberration pour l'adolescent qui tente, avec toute la violence qui le caractérise parfois, de combattre cette absurdité. ».

Christophe FAURE explique, dans son livre « Vivre le deuil au jour le jour » (Editions Albin Michel – 375 pages), qu'en fonction de son âge, l'enfant ou l'adolescent vivra son deuil différemment.

- Le tout petit jusqu'à 6 mois : la disparition de la mère est vécue par le nourrisson comme dangereuse car sa survie en dépend. Si une figure maternelle peut prendre le relais, elle lui offre la possibilité de s'attacher de manière sécurisante.
- De 6 mois à 2 ans : la phase de recherche du parent disparu est intense souvent empreinte de colère ou de protestation pour avoir été ainsi abandonné. Progressivement, l'enfant va renoncer à rechercher son parent disparu et doutera de plus en plus d'un retour possible.
- L'enfant de 2 à 5 ans : l'enfant parle et a déjà été amené à se poser des questions sur la mort en étant confronté à celle d'insectes ou d'animaux. Le caractère permanent de la mort est difficile à comprendre à cet âge. Il se sent également responsable de tout ce qui arrive dans son environnement. L'enfant croit que tout ce qu'il pense ou dit se réalise (pensée magique).
- L'enfant de 5 à 9 ans : l'enfant laisse deviner un trouble intérieur, il est beaucoup plus réservé et silencieux. Il a tendance à ne pas poser beaucoup de questions. Il commence à cacher ses larmes et ses émotions. Il copie les attitudes des grands et leurs comportements. Il a peur de s'abandonner dans ses émotions.
- L'enfant de 8 à 12 ans : la compréhension de la mort est presque identique à celle de l'adulte. Après un court temps de déni possible, c'est la détresse qui domine. L'enfant a encore terriblement besoin de son parent décédé. Il montre cependant une façade de « grand ». Pressentant que le deuil est trop menaçant, va le rendre fragile et vulnérable, à durée indéterminée, l'enfant choisit inconsciemment de remettre le deuil à plus tard. Il se montre alors sage, facile à vivre, étrangement muet.

- L'adolescent en deuil : l'adolescent se trouve à un stade de son développement psychologique où il a besoin de s'identifier par rapport au parent du même sexe que lui. La disparition d'un des deux parents introduit une difficulté supplémentaire. Le jeune est injustement privé d'un « référent ». La perte de ses repères va inaugurer une période de relative confusion. Le jeune ne peut plus se fier qu'à ses propres intuitions pour évaluer ce qui semble bon pour lui.

Boris CYRULNICK, dans son livre « Le murmure des fantômes » (Editions Odile Jacob 2003 – 259 pages) nous relate, entre autres, une enquête qui a eu lieu en 1978 sur une population endeuillée précocement.

« ... si l'alentour se réorganise autour de l'enfant, celui-ci pourra reprendre un développement modifié. Mais s'il n'y a pas d'alentour parce que la famille est altérée ou disparue, parce que la société est détruite ou parce que la croyance culturelle empêche de proposer des tuteurs de résilience, alors là, on peut s'inquiéter. » (Page 38)

En conclusion, le travail au service Ecoute Enfants s'articule sur plusieurs axes :

Ecoute bienveillante et active du jeune et/ou de son entourage

Une importance particulière est accordée en priorité à l'écoute des ressentis des enfants, des jeunes et/ou de l'adulte référent. Il est également proposé différentes références à des outils tels que livres, carnet d'expression...

Balises pour aider le parent endeuillé à soutenir son enfant

- Ne pas tenir l'enfant à distance : Tenir l'enfant à l'écart des rites funéraires, c'est le priver des repères dont il a besoin pour structurer ce qu'il est en train de vivre, c'est le priver d'une confrontation qui le concerne, d'un événement familial.
- Comprendre le comportement éventuellement déconcertant chez son enfant : L'enfant demandera rarement de l'aide car il ne sait pas toujours comment le demander. Mais il peut se mettre à poser des questions qui peuvent paraître saugrenues au premier regard (va-t'on encore manger ? Qui ira me conduire à mon cours de danse du mercredi ?). L'enfant aura besoin qu'on le rassure afin que sa sécurité ne soit pas menacée.
- Mettre des mots justes : Le parent survivant a extrêmement difficile de donner ces informations à son enfant car il veut le protéger. Il est pourtant structurant pour l'enfant de mettre des mots justes sur ce qui se passe. En effet, les deux éléments d'information cruciaux à transmettre à son enfant sont : Le parent mort ne reviendra jamais, le corps de son parent est enterré sous terre ou a été incinéré. Ensuite il est important de parler de la mort telle qu'elle a eu lieu, avec des mots simples. Par exemple, lorsque l'enfant a 5 ans, en cas de situation de mort de son parent par suicide, le parent vivant pourra parler d'accident et, vers 7 ans, mettre le mot suicide sur ce qu'il s'est passé. De nombreux livres et films sur le thème de la mort peuvent servir de support à la discussion.
- Être présent pour son enfant et/ou pour son adolescent, l'écouter, communiquer avec lui sur les ressentis partagés, vont l'aider à vivre le deuil de façon sécurisée.

3. Déresponsabilisation des parents face à leur enfant ? Ou une crise d'autorité ?

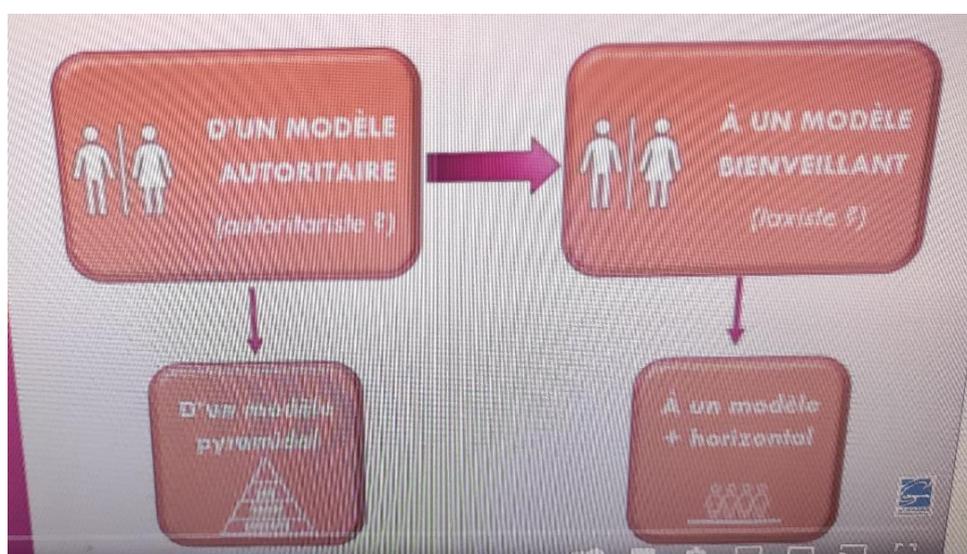
Au 103, les écoutantes accueillent la parole d'enfants, d'adolescents et de parents d'enfants en difficultés.

Cette parole est parfois inaudible car meurtrie par l'angoisse, des débordements d'émotions et de sentiments d'impuissance.

A en croire le nombre de livres sur l'éducation et le nombre de témoignages que nous recueillons au 103, nous pouvons évaluer l'état moral de la société et nous constatons que nous vivons aujourd'hui dans un courant de destitution de l'autorité.

Il est difficile de ne pas citer J-P LEBRUN expliquant que « *s'il fallait en quelques mots identifier le changement, nous pourrions parler du passage d'une société pyramidale, où chacun se référerait au sommet, y prenait son appui en recevant sa place, à une société réticulaire - en réseau -, où la référence à un surplomb n'aurait apparemment plus aucun sens et ne serait donc plus de mise, chacun devant y faire sa propre place* ».¹

Dans sa conférence, Colère, frustration, contrariété : Comment accompagner le jeune enfant à grandir, Guillemette Vincent² schématise ce changement de la sorte :



Monique Castillo quant à elle, souligne « *qu'il y a une raison majeure à cela : la démocratisation des rapports éducatifs, l'épanouissement individuel de chacun se sont imposés comme la priorité des priorités pédagogiques* »³.

Aujourd'hui, nous entendons que les enfants sont livrés à eux-mêmes, tant les adultes ne se sentent plus légitimes en tant que parents et n'arrivent plus à leur imposer des limites. De plus en plus, ceux-ci sont débordés, voire en « Burn out parental » face à des enfants agités que plus rien n'arrive à apaiser.

¹ LEBRUN, J-P. (2021). «JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.10.

² VINCENT, G. Colère, frustration, contrariété : comment accompagner le jeune enfant à grandir ? https://www.youtube.com/watch?v=WKFYA_tORRE, consulté le 20/12/2023.

³ CASTILLO, M. L'éducation, entre crise et besoin d'autorité. <https://www.cairn.info/revue-inflexions-2013>, consulté le 14/01/2024.

J-P LEBRUN écrit « *qu'on ne saurait contester que le nombre d'enfants à la fois indociles et angoissés est en augmentation.*⁴ »

Beaucoup de témoignages abondent en ce sens, en voici quelques exemples :

Une fillette de 6 ans appelle le service en sanglot, elle est terrorisée à l'idée d'aller se mettre au lit.

Ecoutante : « Que se passe -t-il ? Qu'est-ce qui t'angoisse ainsi ? »

Elle : « J'ai peur que l'énorme poisson avec un œil vienne me manger cette nuit » (bande annonce les dents de la mer).

Après avoir tenté de la rassurer sans trop de succès, je lui demande où est sa maman et elle répond qu'elle est dans son lit. Je lui propose d'aller la chercher mais la fillette refuse car sa maman est fâchée sur elle parce qu'elle pleure et ne veut pas être dérangée.

La maman doit se lever tôt le lendemain et délègue sa responsabilité en donnant à sa fille le numéro du 103.

Monique Castillo d'ajouter : « *qu'entre les parents et le petit enfant, la relation est dissymétrique, mais la nature éthique de la relation consiste à faire de cette dissymétrie un objet de respect et de considération. C'est tout le mystère de l'autorité : faire vivre cette inégalité comme un lien et non comme une exclusion. L'autorité n'est pas l'autoritarisme (abus de force) ... À l'intérieur de la famille, l'obéissance s'associe à un acte d'amour ; le père et l'enfant se lient réciproquement par l'inégalité parce que l'engagement de chacun est de l'ordre de la promesse : promesse, de la part de l'adulte, d'assumer sa responsabilité de parent, promesse, de la part de l'enfant, de répondre à cette responsabilité⁵.* »

Une maman de quatre enfants dont un aîné de 8 ans (pour lequel elle appelle) est débordée par ses émotions et son impuissance. « Mon fils ne fait que des bêtises, il n'écoute plus... Comment faut-il faire pour faire obéir un enfant ? Expliquez-moi, je n'en peux plus ! Il n'y a pas d'endroit pour le placer... Je vais commettre le pire... »

« ...J'ai besoin d'aide mon fils fait de plus en plus de crises de colère ... » « Il vient de se passer quelque chose ? » « Oui (madame craque) il m'a menacé avec un couteau ».

Ces messages d'alerte s'adressent aux professionnels de la santé et de l'éducation.

Comment intervenons-nous dès lors dans notre écoute aujourd'hui vis-à-vis de ce changement sociétal ?

« La première priorité consiste certainement à poursuivre et à soutenir l'effort d'éclairer cette part d'ombre, contribuant ainsi à la compréhension de notre nouveau monde » nous explique J-P Lebrun⁶.

Auprès des parents, il n'est pas rare que nous relégitimons leur autorité parentale. Cela revient à dire : « C'est vous le parent et lui l'enfant ».

Perdus dans les dédales des nouvelles recommandations, ils deviennent perméables à l'impératif selon lequel l'enfant ne doit plus manquer de rien, leur première préoccupation devient celle d'être aimés de leurs enfants plutôt que de les éduquer. Or, nous savons que les enfants aiment toujours leurs parents même s'ils sont maltraités.

⁴ LEBRUN, J-P. (2021). «JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.10.

⁵ CASTILLO, M. L'éducation, entre crise et besoin d'autorité. <https://www.cairn.info/revue-inflexions-2013>, consulté le14/01/2024

⁶ LEBRUN, J-P. (2021). «JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.147

Auprès des familles, nous proposons aussi de réorganiser les relations parents-enfants au sein de la cellule familiale en favorisant la métacommunication, l'écoute et le respect mutuels.

A l'écoute des enfants, nous pouvons parfois dé-soutenir leur légitimité implicite de refuser ce qui leur est imposé et les aider à accepter la frustration, indispensable à leur bonne construction psychique : maintenir de la limite donne de la consistance à l'enfant.

Dans certaines situations, nous soutenons l'obéissance et le respect de l'autorité mais, ne vous méprenez pas, nous nous désolidarisons de tout autoritarisme de l'adulte vers l'enfant.

Nous espérons que notre humble position de professionnel de la santé pourra réactiver les avantages de l'ancien monde et de donner chances à l'aspect positif du nouveau monde...

4. Maltraitance sexuelle

D'après l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), la maltraitance sexuelle se définit comme « *La participation d'un enfant ou d'un adolescent mineur à des activités sexuelles qu'il n'est pas en mesure de comprendre, qui sont inappropriées à son âge et à son développement, qu'il subit sous la contrainte par violence ou séduction ou qui transgressent les interdits fondamentaux en ce qui concerne les rôles familiaux* »⁷.

Jeune fille de 15 ans : « Mon père me viole et est également violent. Je ne dis rien car je veux protéger ma mère. »

Jeune fille en institution : « Je subis de la violence physique, psychologique et sexuelle de la part de mon père. Je n'ose pas en parler de peur de ne plus voir mes parents le week-end. »

Nous pouvons parler de « **La théorie des stigmates** ».

Cette théorie examine comment les individus sont étiquetés socialement en fonction de certaines caractéristiques ou expériences et comment ces étiquettes influencent leur identité et leurs interactions sociales.⁸

L'enfant peut se sentir responsable de l'abus à la suite de l'image qui lui est renvoyée par ses proches. L'enfant peut également penser que ce qui lui est/était arrivé, peut le rejeter d'un groupe (sentiment de différence).⁹

Belle-mère d'une jeune fille de 17 ans : « Elle a été abusé par son beau-père ainsi que ses deux sœurs. Elle vit chez son père. Il y a de gros conflits familiaux car la mère est restée avec le beau-père. Je m'inquiète car elle s'automutile. Son père et moi craignons qu'elle passe à l'acte. Elle a très difficile de s'exprimer sur ce trauma à ses parents. »

Nous pouvons parler de « **La théorie du traumatisme complexe** ».

La théorie du traumatisme complexe explore l'impact des traumatismes répétés et prolongés sur le bien-être émotionnel et comportemental des individus.¹⁰

⁷ OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE, Maltraitance sexuelle infantile, *Définitions de la maltraitance et de la maltraitance sexuelle*, <https://www.one.be/public/0-1-an/maltraitance/questions-reponses/>

⁸ DYGEST, *Stigmate*, <https://www.dygest.co/erving-goffman/stigmate>

⁹ SERVICE KALEIDOS, Recommandations dans le travail avec les parents non abuseurs d'enfants victimes d'abus sexuels intra-familial, *Stigmatisation*, page 3, https://asblkaleidos.be/kaleidos_recommandations.pdf

¹⁰ JOURNAL INTERNATIONAL DE VICTIMOLOGIE, *Exploration du concept de traumatisme complexe*, Tome 9, numéro 2.

Dans le cas de la jeune fille victime d'abus sexuels et prise dans des conflits familiaux, cette théorie peut fournir un cadre pour comprendre les différents symptômes et défis auxquels elle est confrontée.

Par exemple, la jeune fille pourrait souffrir de troubles de l'attachement (Bowlby), de flashbacks, de cauchemars... Tout cela peut amener à un stress permanent.

La théorie du traumatisme complexe met également en avant les réponses adaptatives de la jeune face à son vécu.

Par exemple, son automutilation peut être vue comme une tentative de faire face à des émotions intenses. En se mutilant elle « dissocie » la douleur physique de la douleur émotionnelle.

Cette théorie met aussi en évidence l'importance de prendre conscience des influences environnementales et relationnelles de la jeune fille.

Par exemple : les conflits, le manque de soutien parental, peuvent entraver le processus de « guérison ». A contrario, un environnement sûr et soutenant, un suivi thérapeutique, peuvent favoriser un mieux-être.

Comment soutenir la parentalité en cas d'abus sexuel ?

L'importance d'en connaître l'auteur qui peut être un proche, un membre de la famille ou un agresseur extra-familial.

Pour que l'abus cesse dans le milieu familial, le parent doit veiller à séparer l'auteur de l'enfant. Idéalement, l'auteur doit être lui-même éloigné du milieu familial et non l'inverse. Si cela semble impossible, la victime peut être éloignée temporairement mais non indéfiniment de la cellule familiale.¹¹

Ensuite, nous pouvons également parler de « **La théorie de la victimisation secondaire** ».

La théorie de la victimisation secondaire examine les réactions des individus qui entrent en contact avec des victimes de traumatismes. Cette théorie met en lumière les effets psychologiques et émotionnels sur ceux qui sont appelés « victimes secondaires » ou « secondes victimes ».¹²

Nous pouvons donc utiliser cette théorie pour comprendre les réactions des membres de la famille.

Par exemple, la belle-mère pourrait éprouver de la victimisation secondaire à la suite de son implication dans la situation. Elle pourrait ressentir de la tristesse pour la jeune fille et de la colère envers l'agresseur. Ces sentiments peuvent affecter sa propre santé mentale et émotionnelle.

Cette théorie pourrait s'élargir à d'autres personnes de cette situation et permettre de comprendre les répercussions émotionnelles qui en découlent afin de proposer un travail thérapeutique adapté et soutenu pour tous.

Ce que nous pouvons conclure de ces deux théories, c'est qu'elles se complètent car elles offrent une compréhension holistique des répercussions émotionnelles et psychologiques sur les individus en contact avec des victimes ayant vécu des traumatismes.

Alors que la théorie de la victimisation secondaire s'axe sur les proches et les professionnels, la théorie du traumatisme complexe s'axe sur les victimes elles-mêmes.

Utilisées ensemble, elles permettent de reconnaître les besoins émotionnels de tous les acteurs qui gravitent autour des victimes de maltraitance.

¹¹ PARENTALITE ONE, *Comment soutenir la parentalité en cas d'abus sexuel ?* <https://parentalite.be/ressources/videotheque/comment-soutenir-la-parentalite-en-cas-dabus-sexuel-de-lenfant>

¹² FIGLEY CHARLES, *La théorie de la victimisation secondaire*.

III. Formations continues, réunions et rencontres

Transidentités : de quoi parle-t-on ? Académie du genre, 09 février

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Nisol, Genres Pluriels, fait le point sur les termes “identité de genre”, “personnes transgenres”, sur les idées reçues et sur la situation actuelle en Belgique quant aux droits humains et la situation juridique.

Comment accueillir les enfants exposés aux violences conjugales ? ACEPP, 17 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Zaouche Gaudron, professeure émérite de psychologie de l'enfant à l'Université de Toulouse, fait la différence entre les conflits et la violence dans le couple, définit ce qu'est un enfant exposé à la violence conjugale et l'implication pour le développement (emprise, parentification...), reprend le cycle de la violence conjugale.

Le génie des dys : HPI et troubles dys sont-ils liés ? ASSO APPEA, 21 mars

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

M. Habib, neurologue, présente les différents troubles dys, les hauts potentiels et leurs liens sous un aspect neurologique.

Comment accompagner un enfant et/ou un adolescent face à la maladie grave ou au deuil ? Plateforme de concertation en soins Palliatifs du Hainaut Oriental, 20 avril

Deux écoutantes ont participé à la journée de formation.

Contenu de la journée : écoute active, relation humaine, moi face à la mort, concept de deuil en fonction des âges, outils pour accompagner les enfants face à la maladie et au deuil, échanges de pratiques.

Comment intervenir auprès d'une personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques ? Un Pass dans l'Impasse, 20 et 24 avril

Une écoutante a participé à la formation.

Quelle position éducative dans une société numérique ? Yapaka, 09 juin

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Haza-Pery et T. Rohmer interrogent l'introduction et l'éducation au numérique à partir de la sphère parentale, familiale, scolaire et sociale.

Journée d'étude sur l'innovation sociale dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse. ASBL SYPA, 15 juin

Trois écoutantes ont participé à la journée de conférence.

Mme Henrion, psychothérapeute pour adolescents au Service de Santé Mentale de Louvain-La-Neuve « Comment rallumer la flamme ? ». P. Lesne, professeur aux Maisons d'Accueil Spécialisés, formateur et coordinateur. L. Debutte, directeur des directions des Services Résidentiels Généraux, Président chez SYPA (Services d'Aide à la Jeunesse de l'arrondissement Namur). 3 directions d'institutions, sur

Namur, s'expriment sur l'innovation sociale : un SDJ, La Pommeraie et Les Aubépines. A. Denery, coach, formateur énergisant, révélateur de talents humains.

Quand les crises et l'incertitude fragilisent l'adolescent. Yapaka, 23 juin

Une écoutante a participé au webinaire et une autre a visionné le replay.

M. Benhaïm aborde le mal-être des jeunes afin d'en comprendre le sens et de trouver comment se mobiliser dans notre position d'adulte pour les accompagner à renouer avec leur vitalité.

Fantasmes sexuels déviants. Avantages et limites des dispositifs d'écoute. SEOS, 27 juin

Trois écoutantes ont participé à la journée de conférence. Une écoutante a visionné le replay de la conférence.

J.-M. Longneaux aborde les regards éthiques sur la clinique de l'écoute. L'équipe SEOS pose la question de l'écoute à l'épreuve, de la sidération à la remobilisation. J. Englebert présente une expérience de supervision. P. Monville précise le secret professionnel comme une double protection. Une table ronde réfléchit sur le thème "Ils sont irrécupérables" et l'aide apportée à un public stigmatisé. R. Polaric pose la question "Et si tourner en rond, c'était avancer ?".

Les JAP et le décrochage scolaire. Les JAP, 04 octobre

Une écoutante a participé à la journée de conférence.

Aider un parent malade peut entraîner le décrochage scolaire chez les jeunes. Témoignages et aides pour les jeunes aidants proches.

Santé et préjugés : démystifier pour mieux accompagner. Cocom, 06 octobre

Une écoutante a participé au webinaire.

Le Dr C. Depuydt présente des stratégies pour un accueil bienveillant des troubles psychiques. G. Schelkens aborde les tabous et barrières dans l'accessibilité aux soins de santé mentale parmi les groupes vulnérables à Bruxelles.

Être parents d'ado. Ligue des familles, 09 octobre

Quatre écoutantes ont participé au webinaire ou ont regardé le replay.

C. Suarez et N. Velu abordent les changements hormonaux pendant l'adolescence, l'exploration identitaire et émotionnelle des ados, l'impact des transformations sur la relation parent-ado, les stratégies pour améliorer la communication, le renforcement des liens familiaux, la gestion des défis quotidiens.

L'hyperparentalité. YAPAKA, 11 octobre

Deux écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

B. Humbeeck retrace les profils du parent-hélicoptère, du parent-drône et du parent-curling.

Webinaire sur l'EVRAS : faire le point et revenir sur vos questions ! Fédération Wallonie-Bruxelles et FLCPF, 26 octobre

Une écoutante a participé au webinaire.

La réforme sur l'EVRAS dans l'enseignement en FWB soulève beaucoup de questions et d'inquiétudes. Le webinaire est le lieu pour faire le point sur celles-ci.

Violences sexuelles, inceste : les indices de souffrance que les psychologues doivent décrypter. ASSO APPEA, 01 novembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

L'éducation bienveillante, ça suffit ! Haute Ecole De Vinci, 14 novembre

Une écoutante a participé au webinaire.

D. Pleux, docteur en psychologie du développement et clinicien spécialiste de la psychothérapie cognitivo-comportementale, émet l'hypothèse que l'intolérance aux frustrations serait à l'origine de nombreux dysfonctionnements psychologiques et pathologiques.

Un immonde sans limite. 21 novembre

Une écoutante a visionné le webinaire de J.P. Lebrun.

Fête vos jeux Commune de Gembloux, 27 novembre

Une écoutante a déposé du matériel publicitaire du 103.

La dépression post-partum ? La comprendre pour mieux la prévenir. Ligue des familles, 4 décembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

M. Xhonnaux, psychologue clinicienne et sexologue, définit la dépression post-partum, donne des pistes pour la détecter et la prévenir.

Face à l'incertitude du monde, comment penser la vulnérabilité et la fragilité de notre condition humaine ? Yapaka, 07 décembre

Une écoutante a participé au webinaire.

L. Denizeau, anthropologue, ouvre la question de la vulnérabilité sous l'angle des vulnérabilités multiples (institutionnelles, scientifiques, économiques, politiques, écologiques...)

Colère, frustration, contrariété, comment accompagner le jeune enfant à grandir ? Yapaka, 07 décembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

G. Vincent rappelle le développement de l'enfant en lien avec ses réactions émotionnelles face aux contrariétés. Le parent comme détenteur de l'autorité. Schéma de la frustrations et points d'attention.

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 reçus – 2023

Durée des appels	Nombre d'appels 2023	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	5 071	13,9	39,5
Blagues	1 716	4,7	13,4
Grossiers	258	0,7	2,0
Muets	3 167	8,7	24,7
Erreurs	2 633	7,2	20,5
Total	12 844	35,2	100,0

En 2023, les écoutantes du 103 ont reçu un total de 12 844 appels. Parmi ceux-ci, nous avons répertorié les appels à contenu, les blagues, les appels grossiers, les appels muets et les erreurs. Nous avons pris la décision de recommencer à comptabiliser les appels erreurs car les écoutantes avaient l'impression qu'ils devenaient plus nombreux. Mais surtout parce qu'ils mobilisent de l'énergie et du temps d'écoute auprès de l'équipe du 103. Nous avons commencé à répertorier les erreurs à partir du 7 mars 2023, leur quantité n'est donc pas représentative de l'année complète.

Ce tableau nous permet de constater que les appels à contenu sont les plus nombreux. En effet, ils représentent 39,5% des appels (5 071). En plus de ces derniers, nous avons reçu 24,7% d'appels muets (3 167), 13,4% d'appels considérés comme des blagues (1 716), 20,5% d'appels erreurs (2 633), et 2% d'appels grossiers (258). Nous pouvons également voir que les écoutantes reçoivent en moyenne 35,2 appels par jour, dont 13,9 appels à contenu.

“ Je suis désolé, c'est moi qui viens de vous appeler sans rien dire. Je ne savais pas par où commencer...”

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2023, 2022, 2021

	2023	2022	2021
Appel à contenu	5 071 (39,5%)	5 181 (46,3%)	5 313 (47,2%)
Blagues	1 716 (13,4%)	1 470 (13,1%)	2 015 (17,9%)
Grossiers	258 (2,0%)	252 (2,3%)	330 (2,9%)
Muets	3 167 (24,7%)	4 290 (38,3%)	3 597 (32,0%)
Erreurs	2 633 (20,5%)	/	/
Total	12 844	11 193	11 255

Avec ce tableau, nous pouvons comparer le nombre d'appels reçus par la ligne d'écoute du 103 depuis 2021. Afin d'optimiser la comparaison, il y aura deux calculs, un avec les chiffres comprenant les appels « erreurs », puisque nous les comptabilisons depuis 2023, et un autre sans les compter.

Sans les appels « erreurs », le nombre global des appels aurait été de 10 211, contre 11 193 en 2022 et 11 255 en 2021.

Le premier calcul nous permet de constater que les appels à contenu restent les appels que nous recevons le plus. Ils représentaient 47,2% de appels en 2021, 46,3% en 2022, et 39,5% en 2023. Sans les appels « erreurs », 49,66%

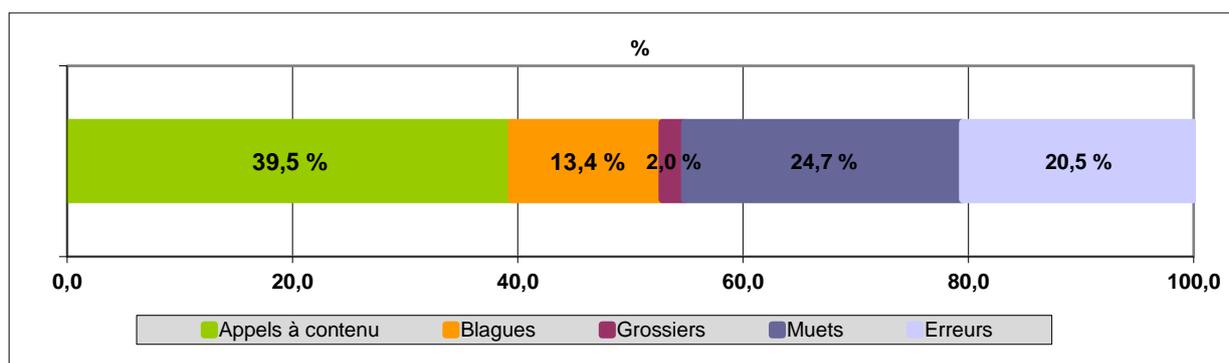
Le nombre d'appels grossiers reste une part minime des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute. Ils constituent 2,9% des appels en 2021, 2,3% en 2022 et 2% en 2023. Sans les appels « erreurs », 2,52%.

Nous observons que la quantité d'appels blagues tend à se stabiliser depuis quelques années. En effet, en 2021, ils représentaient 17,9% des appels, en 2022, 13,1%, et en 2023, 13,4%. Sans les appels « erreurs », 16,8%

En ce qui concerne les appels muets, nous avons observé une augmentation continue depuis quelques années avec 25,6% des appels en 2019, 29,4% en 2020, 32% en 2021, et 38,3% en 2022. En 2023, ils représentent 24,7% des appels. Sans les appels « erreurs », 31,01%.

“En tout cas, vous êtes sympa Madame, vous êtes toutes comme ça ? Parce qu’avec mes amis nous avons téléphoné à un autre numéro et ils ne nous écoutaient même pas ! Il y a même un homme qui nous a crié dessus, aucune patience pour quelqu’un qui doit écouter les gens qui veulent parler.”

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon leur forme – N = 12 844 appels – 2023



Cette figure nous montre que les appels à contenu constituent la majorité des appels reçus en 2023 (39,5%). Ils sont suivis par les appels muets (24,7%), des appels erreurs (20,5%), des appels blagues (13,4%) et pour finir les appels grossiers (2%).

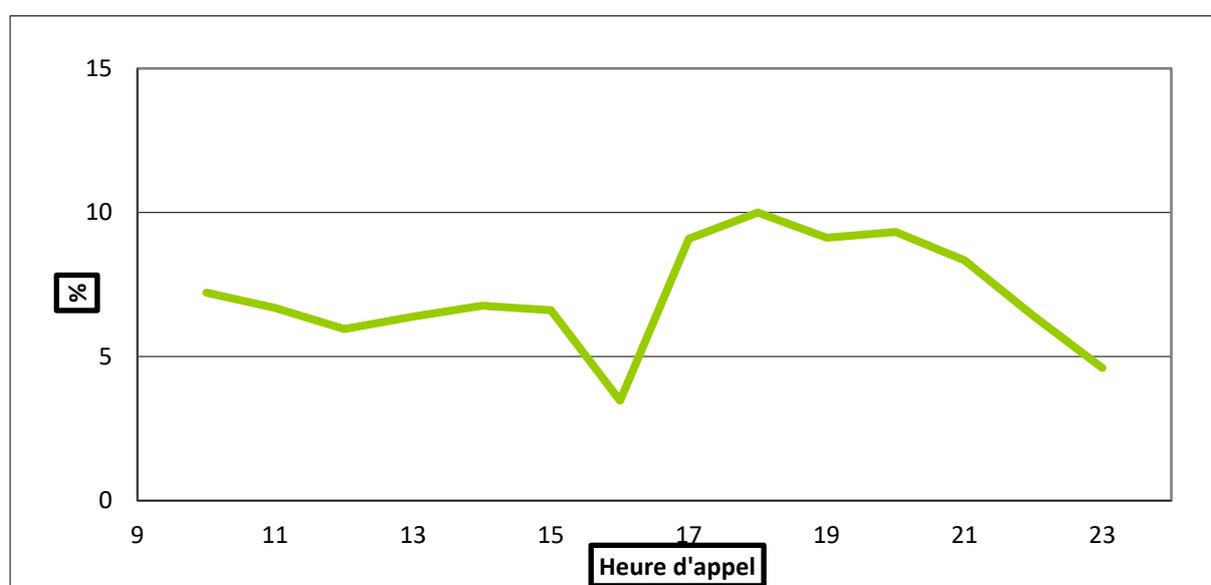
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2023

Mois	Appels à contenu	%
Janvier	471	9,3
Février	420	8,3
Mars	404	8,0
Avril	416	8,2
Mai	474	9,3
Juin	575	11,3
Juillet	388	7,7
Août	348	6,9
Septembre	411	8,1
Octobre	413	8,1
Novembre	359	7,1
Décembre	392	7,7
TOTAL	5 071	100

Ce tableau nous permet de voir comment sont répartis les appels à contenu reçus au 103 au cours de l'année 2023. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de juin (575 appels). C'est au cours du mois d'août que les écoutantes ont reçu le moins d'appels (348 appels).

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 5 071 appels – 2023



Cette figure nous montre l'évolution moyenne de la quantité d'appels reçus au cours d'une journée d'écoute, de 10h à minuit.

Comme depuis de nombreuses années, nous constatons que les écoutantes reçoivent plus d'appels à partir de 17h. C'est à 16h que notre service comptabilise le moins d'appels. Ce qui est l'heure à laquelle l'écoutante qui a presté la journée fait un résumé et transmet les informations de la journée aux écoutantes qui arrivent pour la permanence du soir. Nous avons 30 minutes pendant lesquelles nous échangeons sur les situations reçues. Comme aux périodes de réunion ou de supervision d'équipe, nous avons un répondeur expliquant aux appelants que nous sommes en réunion et où nous l'invitons à nous rappeler ultérieurement.

“Et donc, je peux vous appeler quand je veux ? Pour parler de tout ? Si par exemple je n'arrive pas à m'endormir ce soir, je peux vous rappeler pour discuter ? Et si je me sens mal à l'école, je peux vous appeler à ce moment-là aussi ? ... Mais vous dormez quand alors ?”

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2023

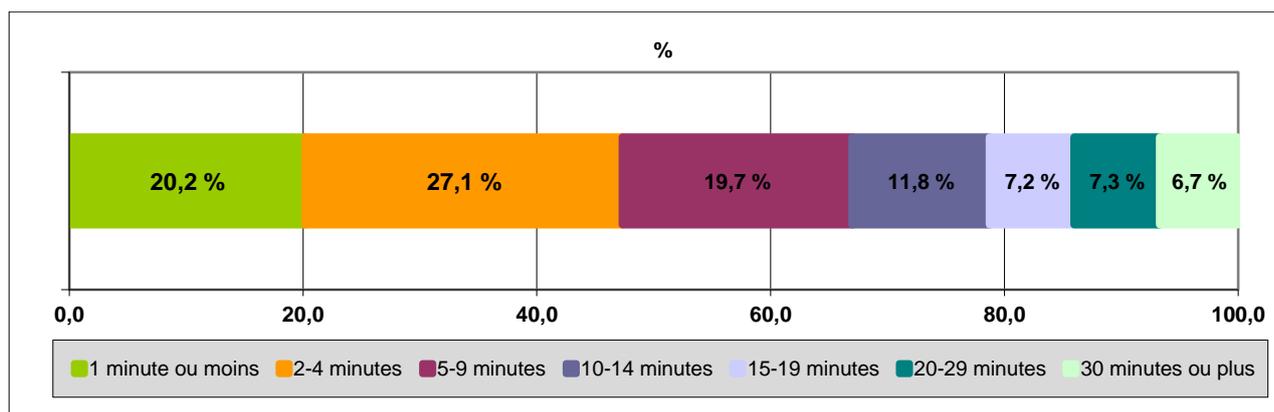
Durée des appels	Nombre d'appels	
	2023	%
1 minute ou moins	1 024	20,2
2-4 minutes	1 376	27,1
5-9 minutes	997	19,7
10-14 minutes	596	11,8
15-19 minutes	367	7,2
20-29 minutes	371	7,3
30 minutes ou plus	340	6,7
Total	5 071	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur la durée des appels reçus au cours de l'année 2023. Nous voyons que la majorité des appels (67%) durent moins de 10 minutes. Parmi les 5 071 appels reçus, 20,2% ont duré environ 1 minute, 27,1% ont duré entre 2 et 4 minutes et 19,7% ont duré entre 5 et 9 minutes.

Pour l'année 2023, les appels à contenu qui ont duré plus de 10 minutes représentent 33% du temps d'écoute des appels à contenu. Ceux qui ont duré entre 10 et 14 minutes constituent 11,8% des appels, ceux qui ont duré entre 15 et 19 minutes représentent 7,2% des appels, ceux qui ont duré entre 20 et 29 minutes constituent 7,3% des appels et ceux de 30 minutes et plus représentent 6,7% des appels.

“ Est-ce qu'on peut encore parler un peu ? Je vois que ça fait 45 minutes que je suis avec vous. Avec la psychologue, on finirait déjà notre entretien.”

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 5 071 appels – 2023



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

Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = appels – 2023

Durée moyenne des appels à contenu	9 min 35
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 3 871)	3,4

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

Nous pouvons constater qu'en 2023, les appels reçus par les écoutantes du service Ecoute Enfants ont duré en moyenne 9 minutes 35 secondes. Au cours d'un appel, nous remarquons que l'appelant aborde en moyenne 3,4 thématiques différentes avec nos écoutantes.

1.3 Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2023

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	43	0,9
Adulte pour lui-même	746	15,1
Adulte pour enfant	1 176	23,7
Professionnel	92	1,9
Moins de 7 ans	21	0,4
7-9 ans	74	1,5
10-12 ans	485	9,8
13-15 ans	877	17,7
16-18 ans	954	19,3
19 ans et plus	482	9,7
Total	4 953	100,0

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

Rem : Pour 188 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Comme chaque année, nous pouvons constater que la majorité des appels proviennent d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes (58,4% des appels). Comme l'année précédente, c'est la tranche d'âge des 16-18 ans qui nous ont le plus contacté (19,3%). Ils sont suivis par la tranche d'âge des 13-15 ans (17,7%), des 10-12 ans (9,8%), des 19 ans et plus (9,7%), des 7-9 ans (1,5%) et pour finir celle des moins de 7 ans (0,4%).

Les adultes qui contactent la ligne d'écoute du 103 représentent 41,6% des appels. Nous pouvons voir que cela reste les adultes qui nous contactent pour nous parler d'un ou de plusieurs enfants qui sont les plus nombreux à nous appeler (23,7%). Ils sont suivis des adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux-mêmes (15,1%). Les adultes qui nous contactent en compagnie d'un ou de plusieurs enfants représentent 0,9% des appels. En ce qui concerne les professionnels, nous remarquons qu'ils représentent 1,9% des appels.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants - 2023

	Nombre d'appels	%
Masculin	2 127	41,9
Féminin	2 712	53,5
Groupe masculin	83	1,6
Groupe féminin	78	1,5
Groupe mixte	71	1,4
Total	5 071	100,0

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

Sur l'ensemble des appels reçus en 2023, ce sont les filles qui nous contactent le plus lorsqu'elles sont seules (53,5% des appels). Les appels venant de garçons seuls constituent 41,9% des appels.

En ce qui concerne les appels effectués en groupe, ce sont les garçons qui nous appellent le plus avec 1,6% des appels reçus contre 1,5% des appels venant de filles. Les groupes mixtes représentent 1,4% des appels.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 5 071 appels – 2023

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,0	0,0	0,1	0,4	0,3
Adulte pour lui-même	7,8	7,2	0,0	0,0	0,1
Adulte pour enfant	5,8	17,1	0,1	0,3	0,4
Professionnel	0,5	1,3	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
10-12 ans	5,7	3,4	0,3	0,2	0,1
13-15 ans	7,8	8,5	0,8	0,3	0,3
16-18 ans	9,8	8,9	0,2	0,2	0,1
19 ans et plus	4,0	5,6	0,1	0,0	0,0

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

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

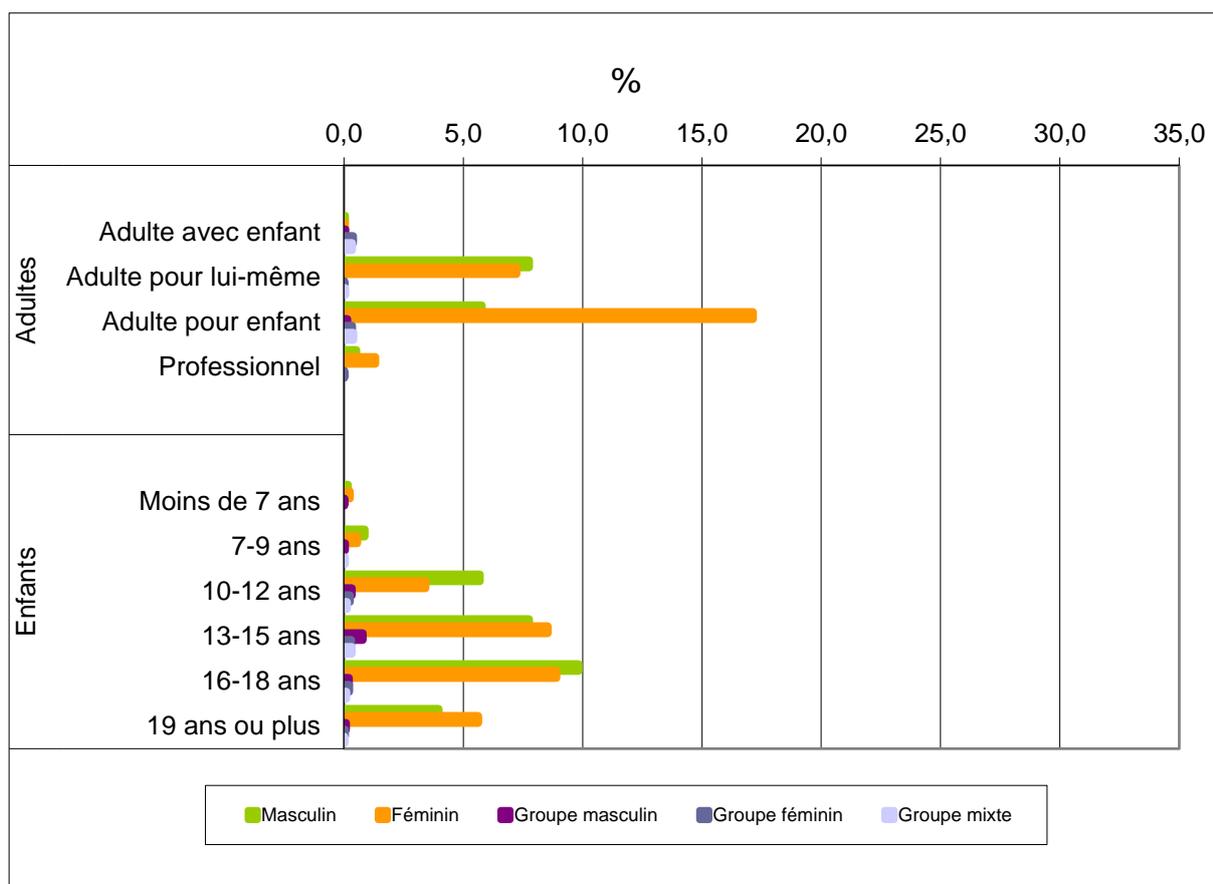
Lorsque nous observons la première partie du tableau, nous pouvons remarquer que les adultes qui nous appellent sont en majorité des femmes, lorsqu'elles nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfants (17,1% des appels de femmes contre 5,8% des appels venant d'hommes), mais aussi quand ce sont des professionnels qui nous appellent (1,3% d'appels de femmes et 0,5% d'appels d'hommes). Cependant, en ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes, ce sont les hommes qui nous appellent le plus avec 7,8% des appels contre 7,2% des appels venant de femmes.

En revanche, nous pouvons observer que cette tendance est différente chez les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, qui nous contactent. En effet, pour les tranches d'âges des 7-9 ans (0,9% d'appels venant de garçons contre 0,6% d'appels venant de filles), des 10-12 ans (5,7% des appels venant de garçons contre 3,4% d'appels venant de filles), des 16-18 ans (9,8% des appels venant de garçons contre 8,9% d'appels venant de filles), ce sont les garçons qui nous contactent le plus.

Nous observons que nous avons reçu la même quantité d'appels (0,2% d'appels) venant des filles et des garçons âgés de moins de 7 ans.

Pour les autres tranches d'âges, ce sont les filles qui nous contactent le plus. Pour les 13-15 ans, les filles représentent 8,5% des appels contre 7,8% d'appels venant de garçons. Pour les jeunes de 19 ans et plus, les filles représentent 5,6% des appels et les garçons 4%.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 5 071 appels – 2023



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

Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 5 071 appels – 2023

	Nombre d'appels	%
Famille	3 117	61,5
Jeune en internat	37	0,7
Jeune en institution	94	1,9
Jeune vivant seul	59	1,2
Non spécifié	1 764	34,7
Total	5 071	100,0

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur le lieu de vie des enfants qui ont appelé le 103 au cours de l'année 2023.

Nous pouvons voir que ce sont les jeunes qui vivent en famille qui sont les plus représentés dans nos appels (61,5%). Les jeunes qui vivent en internat représentent 0,7% des appels, les jeunes qui vivent en institution constituent 1,9% et les jeunes vivant seul 1,2%.

Pour 34,7% des appels, le lieu de vie n'est pas spécifié.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 5 071 appels – 2023

	Nombre d'appels	%
Non	4 585	90,4
Oui	486	9,6
Total	5 071	100,0

Sur les 5 071 appels à contenu reçus en 2023, 9,6% d'entre eux étaient des appels où la personne vivait une situation de crise. Nous observons une forte augmentation par rapport à l'année 2022 où les appels crise représentaient 4,8% des appels.

“Une jeune fille nous appelle en pleine crise d'angoisse. Elle n'arrive presque plus à parler. Son papa est en train de se disputer avec son frère. La dernière fois que c'est arrivé, la police a dû intervenir pour les séparer et son frère a fini à l'hôpital. Elle a peur que cela recommence comme la dernière fois.”

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

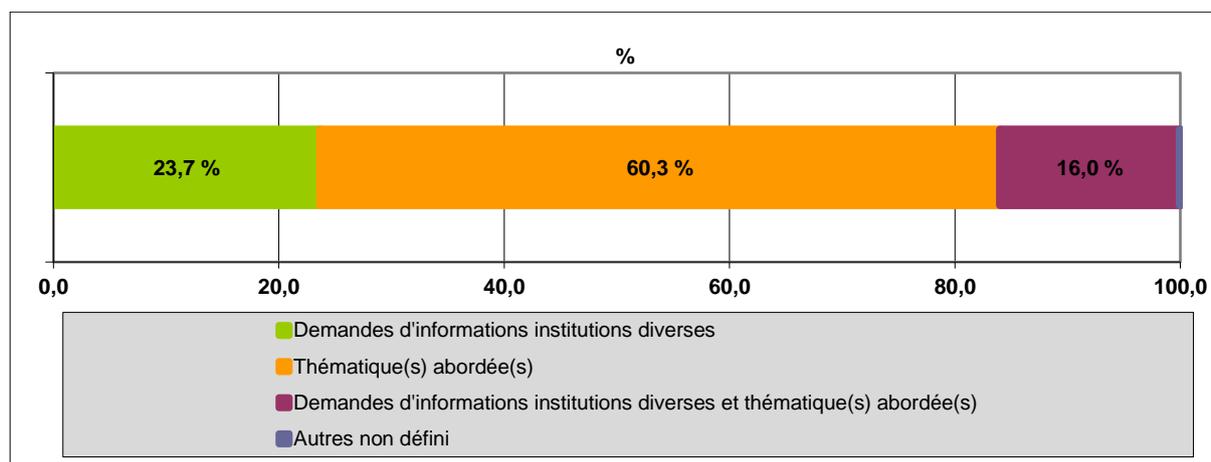
Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2023

Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	1 200	23,7
Thématique(s) abordée(s)	3 060	60,3
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	811	16,0
Autres, non défini	0	0,0
Total	5 071	100,0

En 2023, 60,3% des appels reçus par les écoutantes du 103 avaient comme objectif d'aborder certaines thématiques (voir la figure 7 et les tableaux 11, 12, 13, 14 et 15). En plus de ces derniers, nous avons reçus 811 appels (16%) où l'appelant a à la fois abordé certains thèmes auprès des écoutantes, mais a en plus demandé des informations qui seront examinées en détails dans la figure 6.

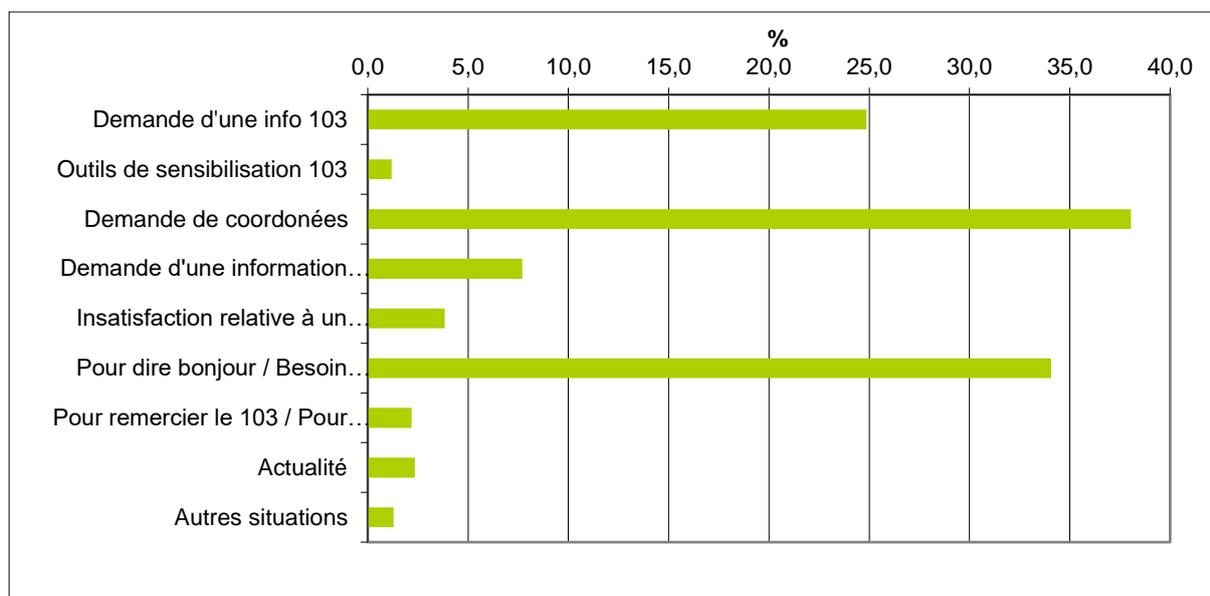
Pour 1 200 appels (23,7%), les appelants ont contacté le 103 pour avoir des informations sur notre service, pour nous demander des informations et/ou coordonnées sur d'autres institutions, pour remercier le 103, pour s'excuser auprès du 103 pour avoir fait des blagues ou avoir été grossier, ou encore pour évoquer certains événements de l'actualité, mais aussi tout simplement pour pouvoir échanger ou dire bonjour.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 5 071 appels – 2023



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

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet – N = 2 011 appels – 2023



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

Cette figure nous fournit des informations plus détaillées sur l'objet des 2 011 demandes d'informations reçues au sein de notre ligne Ecoute Enfants.

La majorité de ces appels avait pour objectif de nous demander des coordonnées. Ce sont ensuite les appels pour dire bonjour ou bien un besoin d'échanger qui sont les plus nombreux. Nous pouvons retrouver dans cette catégorie les appelants qui nous contactent car ils souhaitent nous dire bonjour, nous souhaiter une Bonne Année ou encore un Joyeux Noël. Mais nous retrouvons également des appelants qui sont souvent seuls et cherchent quelqu'un auprès de qui ils peuvent se confier et qui pourra être un fil conducteur dans leur parcours.

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

- La demande d'une information sur le 103,
- La demande d'une information d'ordre juridique,
- Une insatisfaction relative à un service,
- Un évènement de l'actualité,
- Pour remercier le 103 ou pour s'excuser après un appel blague ou grossier,
- Une autre situation (situations qui ne sont pas reprises dans la fiche d'encodage, comme une demande de stage, une demande de rencontre avec notre coordinatrice...)
- Une demande pour des outils de sensibilisation sur le 103.

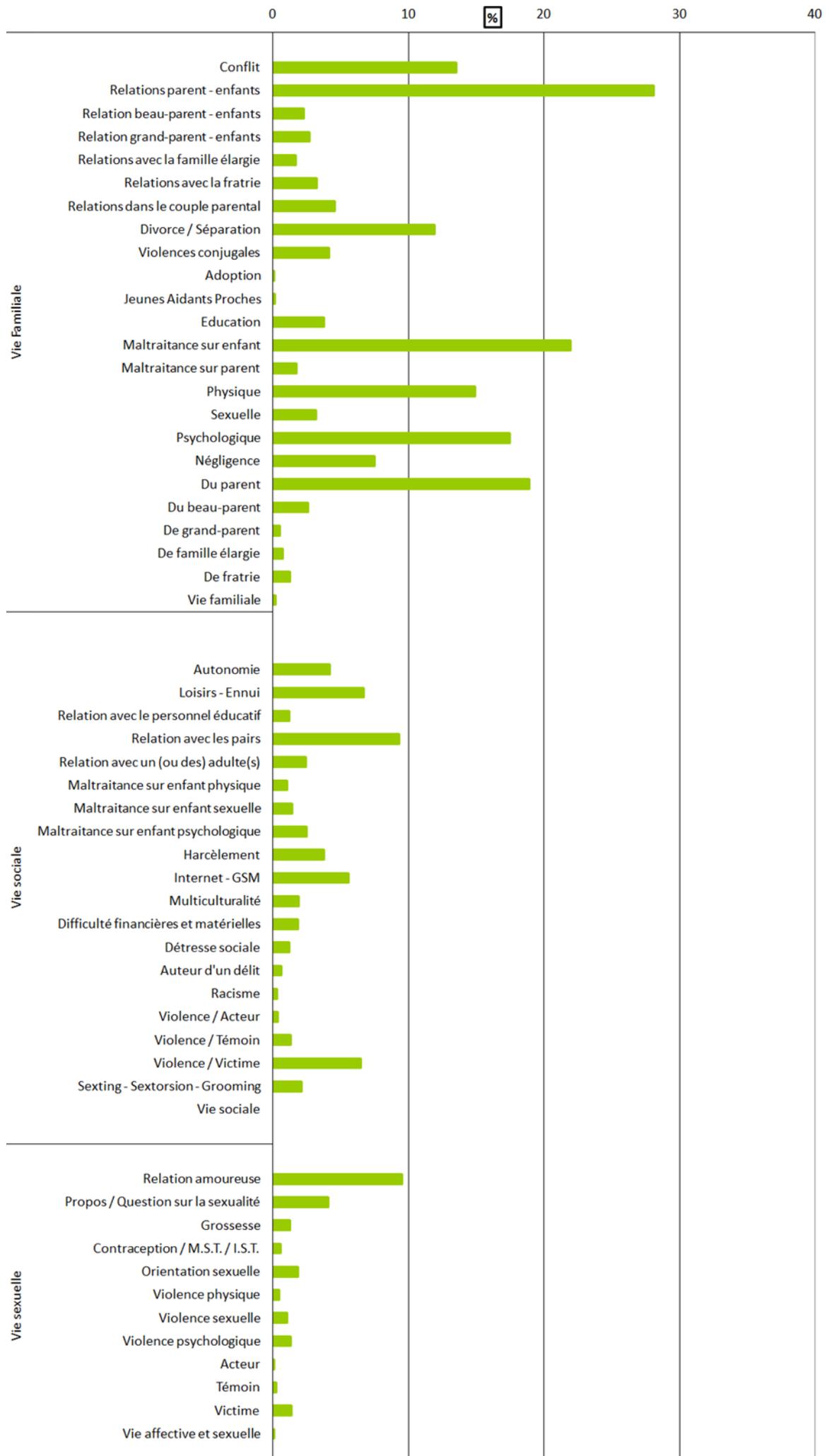
“Une jeune maman de 18 ans nous contacte pour nous remercier d'avoir pris le temps de l'écouter. Elle explique nous avoir contacté il y a plusieurs mois car elle allait très mal. Elle avait de fortes pensées suicidaires et se demandait comment protéger son bébé de son mal-être. Après l'appel, elle a suivi les conseils de l'écoutante en allant voir son médecin qui lui a diagnostiqué une dépression post-partum. Elle nous remercie de l'avoir écoutée et d'avoir pris au sérieux sa souffrance. À présent, elle va mieux et voulait qu'on sache à quel point on avait changé sa vie.”

Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 3 871 appels – 2023

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

Les voici par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments,
- La relation parent-enfant,
- La maltraitance sur enfant,
- La santé d'un enfant,
- La maltraitance venant d'un parent,
- La maltraitance psychologique intrafamiliale,
- La maltraitance physique intrafamiliale,
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire,
- Le conflit au sein de la vie familiale,
- Le divorce/la séparation.



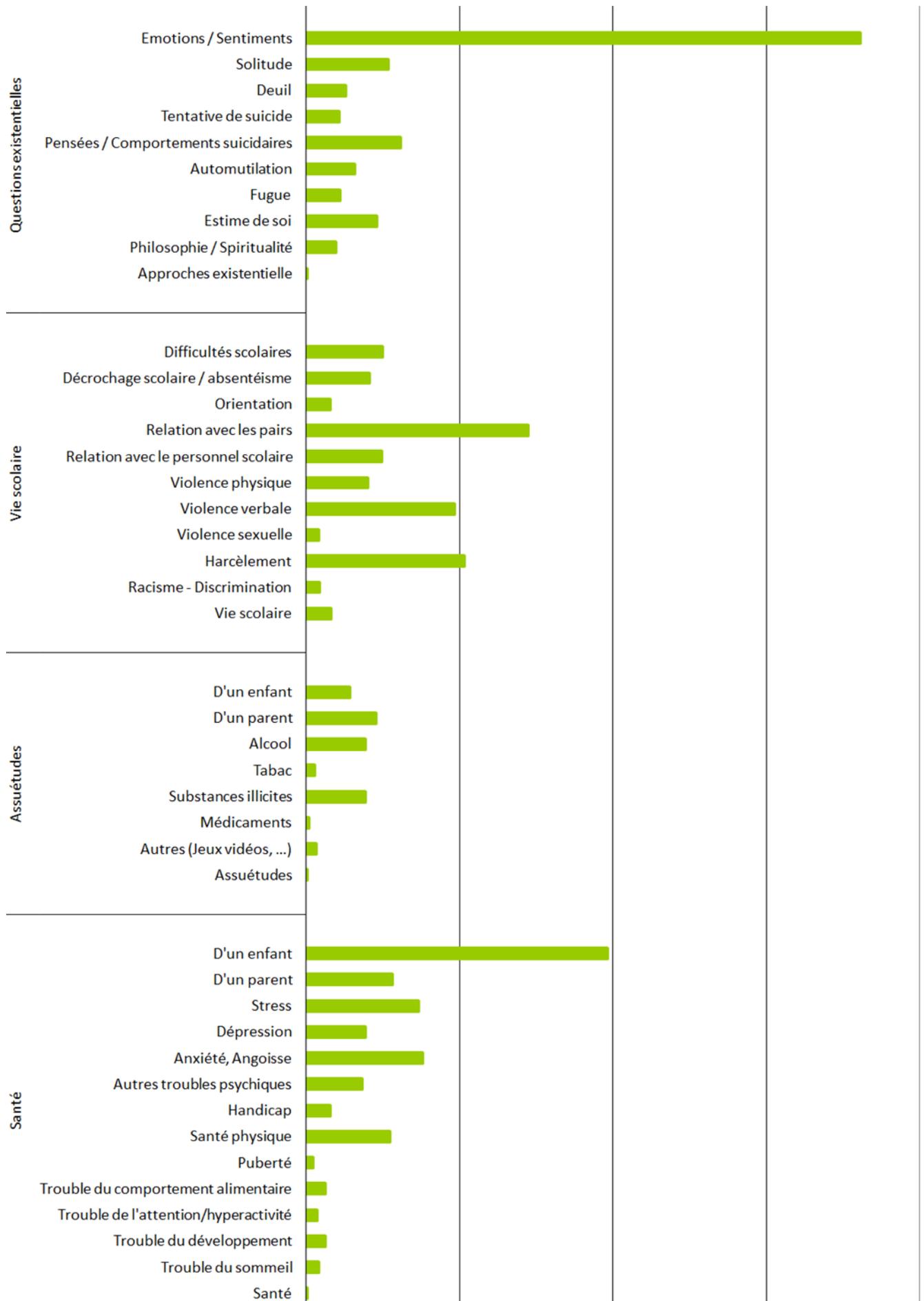


Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 871 appels – 2023

	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			%
Vie scolaire	4,8	32	1,9	22	4,2	19	0,0	31	1,7	24	5,6	18	4,6	26	6,0	22	5,9	17	4,9	23	5,1	26	3,3	28	1,4	47	8,3	19	5,0	25	
Difficultés scolaires	4,8	32	1,9	22	4,2	19	0,0	31	1,7	24	5,6	18	4,6	26	6,0	22	5,9	17	4,9	23	5,1	26	3,3	28	1,4	47	8,3	19	5,0	25	
Décrochage scolaire / absentéisme	7,0	23	0,0	56	0,0	39	0,0	31	0,0	45	1,6	41	2,4	38	4,5	27	3,1	37	3,7	33	4,5	32	3,3	28	1,4	47	5,0	27	4,1	31	
Orientation	0,9	72	0,0	56	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,3	71	1,3	58	3,0	37	2,8	39	1,8	48	1,5	66	0,0	57	0,0	65	0,0	68	1,5	61	
Relation avec les pairs	11,1	12	0,0	56	4,2	19	6,3	14	38,3	1	35,2	1	20,8	3	11,6	9	3,3	33	16,3	3	12,9	9	21,3	1	18,6	3	15,0	8	14,5	8	
Relation avec le personnel scolaire	7,5	20	1,9	22	0,0	39	6,3	14	8,3	11	7,9	12	2,8	36	3,8	31	2,4	44	5,7	19	4,5	33	3,3	28	2,9	31	6,7	24	4,9	26	
Violence physique	4,9	30	0,0	56	0,0	39	6,3	14	10,0	8	9,3	10	5,4	23	1,5	61	0,2	82	4,4	26	3,6	41	4,9	20	8,6	16	3,3	39	4,0	34	
Violence verbale	7,2	22	0,0	56	0,0	39	6,3	14	26,7	2	26,2	3	13,9	9	7,2	17	1,4	54	11,5	8	8,3	16	13,1	4	12,9	7	10,0	16	9,7	12	
Violence sexuelle	1,1	68	1,9	22	4,2	19	0,0	31	1,7	24	1,3	45	0,8	71	0,5	83	0,2	82	0,9	71	0,8	77	0,0	57	1,4	47	0,0	68	0,8	77	
Harcèlement	8,3	16	0,0	56	12,5	9	6,3	14	23,3	3	25,9	4	15,5	7	6,9	19	2,1	46	12,2	7	8,6	15	19,7	2	12,9	7	13,3	11	10,3	11	
Racisme / Discrimination	0,7	78	0,0	56	0,0	39	0,0	31	1,7	24	1,6	41	1,3	58	0,8	74	0,7	67	1,3	56	0,6	82	3,3	28	0,0	65	0,0	68	0,9	76	
Vie scolaire	1,2	66	1,9	22	0,0	39	6,3	14	0,0	45	2,4	30	1,6	52	1,8	54	2,1	46	1,4	55	1,7	60	1,6	43	1,4	47	5,0	27	1,6	60	

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 871 appels – 2023

	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		
Assuétudes																																		
De l'appelant	0,0	96	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,0	88	0,0	95	0,0	96	0,2	82	0,1	91	0,0	99	0,0	57	0,0	65	0,0	68	0,1	96				
D'un enfant	2,8	45	0,0	56	0,0	39	6,3	14	0,0	45	1,1	50	1,5	56	4,5	27	4,3	24	3,9	31	1,9	54	8,2	13	2,9	31	3,3	39	2,8	44				
D'un parent	8,5	14	1,9	22	8,3	13	0,0	31	0,0	45	2,4	30	3,0	34	2,2	50	2,1	46	2,5	44	6,0	21	3,3	28	2,9	31	5,0	27	4,5	29				
Alcool	6,3	24	3,8	16	8,3	13	0,0	31	0,0	45	2,6	28	2,6	37	2,6	42	2,6	40	2,5	43	4,8	29	1,6	43	5,7	20	1,7	59	3,8	37				
Tabac	0,8	76	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,3	71	0,3	86	0,7	75	0,5	77	0,5	83	0,7	81	0,0	57	0,0	65	0,0	68	0,6	83				
Substances illicites	6,3	24	1,9	22	0,0	39	6,3	14	0,0	45	0,3	71	2,4	38	3,3	36	3,1	37	3,7	33	4,0	39	4,9	20	1,4	47	5,0	27	3,9	35				
Médicaments	0,3	87	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,0	88	0,4	81	0,3	86	0,0	93	0,1	91	0,3	88	0,0	57	0,0	65	0,0	68	0,2	91				
Autres (Jeux vidéo...)	1,1	68	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,3	71	0,8	71	0,7	75	0,9	62	0,8	73	0,4	86	4,9	20	0,0	65	3,3	39	0,7	81				
Assuétudes	0,0	96	0,0	56	4,2	19	0,0	31	0,0	45	0,0	88	0,0	95	0,0	96	0,0	93	0,0	98	0,0	96	0,0	57	0,0	65	0,0	68	0,0	99				
Santé																																		
De l'appelant	1,2	66	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	1,1	50	1,1	66	0,7	75	0,9	62	0,7	77	1,2	71	0,0	57	0,0	65	1,7	59	1,0	75				
D'un enfant	18,4	8	3,8	16	12,5	9	6,3	14	3,3	19	12,7	7	17,8	4	22,6	3	25,5	2	14,3	5	21,7	6	8,2	13	20,0	2	25,0	3	18,7	5				
D'un parent	12,4	11	3,8	16	4,2	19	6,3	14	0,0	45	1,9	35	1,6	52	2,3	49	2,4	44	4,0	30	6,8	19	1,6	43	2,9	31	10,0	16	5,6	21				
Stress	7,5	20	0,0	56	4,2	19	6,3	14	0,0	45	3,7	25	7,4	16	9,2	14	8,3	14	5,5	20	8,7	14	3,3	28	4,3	24	10,0	16	7,3	17				
Dépression	4,1	37	1,9	22	4,2	19	0,0	31	0,0	45	1,9	35	3,1	31	5,1	24	5,7	20	2,7	40	4,6	30	0,0	57	4,3	24	8,3	19	3,9	35				
Anxiété, Angoisse	8,5	15	1,9	22	4,2	19	12,5	11	0,0	45	2,6	28	7,4	16	9,5	12	9,0	12	3,9	31	10,0	11	0,0	57	11,4	10	13,3	11	7,6	15				
Autres troubles psychiques	5,7	26	1,9	22	0,0	39	0,0	31	1,7	24	0,5	66	1,9	44	3,7	33	4,3	24	2,9	38	4,2	37	1,6	43	2,9	31	3,3	39	3,7	40				
Handicap	2,3	53	1,9	22	4,2	19	0,0	31	0,0	45	0,5	66	0,8	71	1,0	70	3,3	33	1,5	54	1,6	63	1,6	43	0,0	65	1,7	59	1,5	61				
Santé physique	7,7	18	5,8	9	4,2	19	0,0	31	1,7	24	4,2	20	3,5	29	5,1	24	4,7	21	4,4	26	6,1	20	0,0	57	10,0	13	8,3	19	5,5	23				
Puberté	0,5	82	0,0	56	0,0	39	0,0	31	0,0	45	1,3	45	0,3	86	0,6	82	0,0	93	0,3	89	0,6	83	0,0	57	1,4	47	0,0	68	0,5	86				
Troubles du comportement alimentaire	1,1	68	1,9	22	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,5	66	1,2	63	1,6	59	1,9	50	0,7	77	1,7	61	0,0	57	0,0	65	3,3	39	1,3	67				
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,8	58	0,0	56	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,8	58	0,3	86	0,1	92	0,0	93	0,4	86	0,8	77	3,3	28	0,0	65	1,7	59	0,7	80				
Troubles du développement	2,5	49	0,0	56	4,2	19	0,0	31	0,0	45	0,3	71	0,7	76	0,7	75	0,7	67	0,7	77	1,6	64	1,6	43	0,0	65	3,3	39	1,2	69				
Troubles du sommeil	0,6	80	0,0	56	0,0	39	0,0	31	1,7	24	1,1	50	1,2	63	0,7	75	0,9	62	0,5	83	1,0	74	0,0	57	1,4	47	1,7	59	0,8	77				
Santé	0,0	96	0,0	56	0,0	39	0,0	31	0,0	45	0,0	88	0,0	95	0,1	92	0,0	93	0,0	98	0,0	96	0,0	57	0,0	65	0,0	68	0,0	99				

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont été confrontées à de nombreuses problématiques dont certaines sont plus fréquemment évoquées que d'autres. Ces tableaux nous donnent la possibilité d'examiner les sujets abordés par les appelants d'une manière plus précise. Mais également de voir quelles sont les thématiques le plus souvent abordées en fonction de l'âge et du sexe des appelants.

Voici, par ordre décroissant, les thématiques le plus fréquemment abordées au 103 :

- Les émotions/sentiments (36,1% des appels),
- La relation parent-enfant (28,1%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (21,9%),
- La maltraitance venant d'un parent (18,9%),
- La santé d'un enfant (18,7%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (17,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (14,9%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,5%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (13,5%),
- Le divorce/la séparation (11,9%).

Nous pouvons constater que les 10 thématiques le plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute sont sensiblement les mêmes que l'année dernière. En effet, les émotions/sentiments représentaient 30,1% des appels en 2022, contre 36,1% en 2023, la relation parent-enfant 30,4% des appels en 2022 contre 28,1% en 2023, la maltraitance intrafamiliale sur enfant 21,5% des appels en 2022 contre 21,9% en 2023, la maltraitance venant d'un parent 18,8% des appels en 2022 contre 18,9% en 2023, la santé d'un enfant 17,3% des appels en 2022 contre 18,7% en 2023, la maltraitance intrafamiliale psychologique 15,9% des appels en 2022 contre 17,4% en 2023, la maltraitance intrafamiliale physique 14,9% des appels en 2022 ainsi qu'en 2023, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire 12,7% des appels en 2022 contre 14,5% en 2023 et le conflit au sein de la vie familiale 16,6% des appels en 2022 contre 13,5% en 2023.

Par rapport à l'année 2022, nous pouvons voir que le sujet des relations amoureuses dans le couple du jeune (11,7% des appels en 2022 contre 9,5% en 2023) a laissé la place à celui du divorce/séparation dans le couple parental (10,4% des appels en 2022 contre 11,9% en 2023).

“Une jeune fille nous appelle. Elle nous explique se sentir en décalage par rapport à ses copines car elle refuse de sortir ou de faire des activités avec elles les week-ends. Depuis la séparation de ses parents, elle vit la semaine à l'internat et va chez sa maman les week-ends. Elle nous explique vouloir profiter de chaque moment avec ses frères et sa maman. Et n'a pas envie de passer du temps avec ses copines. Elle se demande si c'est normal de préférer être avec sa famille au lieu d'être avec ses copines ou son petit ami.”

Nous examinerons plus en détails certains sujets, comme celui de la maltraitance, des émotions/sentiments ou des relations amoureuses, dans la partie concernant les thématiques d'attention de ce rapport d'activités.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord nous allons nous pencher sur la thématique la plus abordée par les enfants lorsqu'ils appellent notre ligne d'écoute.

Nous pouvons voir que c'est le thème des émotions/sentiments qui est majoritairement évoqué chez les enfants. Les moins de 7 ans en parlent dans 50% des appels, les 13-15 ans dans 33,7% des appels, les 16-18 ans dans 40% des appels et les 19 ans et plus dans 40,4% des appels. En ce qui concerne les enfants âgés de 7 à 9 ans et ceux âgés de 10 à 12 ans, c'est le thème de la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire qui est le plus souvent évoqué avec nos écoutantes. Pour les premiers, cela constitue 38,3% des appels et, pour les seconds, 35,2%. Les enfants âgés de 7 à 9 ans appellent le 103 en évoquant les émotions/sentiments dans 21,7% des appels et, les 10-12 ans, dans 31,5% des appels.

“Je me sens triste mais je ne sais même pas pourquoi. Aujourd'hui, je n'ai pas arrêté de pleurer. Mon éducatrice m'a donné votre numéro de téléphone et m'a pris un rendez-vous avec le PMS de l'école.”

La relation entre le jeune et son parent est également très présente dans les appels. Pour les 13-15 ans et les 16-18 ans, c'est le second sujet le plus souvent évoqué. Cela représente 26,5% des appels pour les premiers et 28,4% pour les seconds. Pour les moins de 7 ans, cela représente 18,8% des appels, pour les 7-9 ans, 16,7%, pour les 10-12 ans, 16,1%. Les jeunes adultes de 19 ans et plus parlent de leur relation avec le parent dans 18% des appels.

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

Par exemple, le conflit au sein de la vie familiale est plus souvent évoqué par les appelants âgés de moins de 7 ans (18,8% des appels), mais aussi par les 16-18 ans (16,1%) et les 19 ans et plus (11,1%).

“Pourquoi les parents nous crient toujours dessus et cherchent le conflit ? Après ils s'étonnent que je les évite et ne veux plus leur parler. Quand on parle c'est toujours pour se disputer. Je suis jeune, je ne suis pas censé profiter de la vie et être insouciant ?”

Le sujet de relation amoureuse est plus présent dans les appels venant des appelants les plus âgés. En effet, cela représente 18,3% des appels des 16-18 ans et 25,5% des appels des 19 ans et plus. Contrairement aux plus jeunes chez qui ce sujet est moins présent. Pour les moins de 7 ans et les 7-9 ans, cela n'est jamais évoqué dans leurs appels, pour les 10-12 ans, cela représente 1,1% des appels et pour les 13-15 ans, 7,8%.

“J'ai un rendez-vous avec mon petit copain demain. Ça sera la première fois qu'on se voit en dehors de l'école et sans nos amis. J'appréhende un peu. C'est mon premier copain et j'ai peur de ne pas savoir quoi faire, quoi lui dire ou qu'il s'ennuie avec moi...”

Comme évoqué précédemment, le sujet de la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune est plus évoqué par les 7-9 ans (38,3% des appels), les 10-12 ans (35,2%), mais aussi par les 13-15 ans (20,8%). Pour les 16-18 ans, ce sujet est présent dans 11,6% des appels, pour les 19 ans et plus, 3,3%, et pour les moins de 7 ans, 6,3%.

Les enfants âgés de 7 à 9 ans, de 10 à 12 ans et de 13 à 15 ans, évoquent plus souvent le problème de la violence verbale vécue à l'école. Pour les 7-9 ans, ce sujet est évoqué dans 26,7% des appels, pour les 10-12 ans, la violence verbale est évoquée dans 26,2% des appels et, pour les 13-15 ans, cela représente 13,9% des appels. Les 16-18 ans en parlent dans 7,2% des appels et les 19 ans et plus dans 1,4% des appels.

Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire est également plus souvent présent dans les appels venant des jeunes appelants. Les enfants âgés de 7 à 9 ans en parlent dans 23,3% de appels, les 10-12 ans en parlent 25,9% des appels et les 13-15 ans en parlent dans 15,5% des appels. En ce qui concerne les 16-18 ans, le harcèlement scolaire est évoqué dans 6,9% des appels et pour les 19 ans et plus cela représente 2,1%.

“Je n’ai pas envie de retourner à l’école... J’ai vécu du harcèlement pendant 2 ans. On m’insultait tous les jours, on me volait mes affaires, il y a même des photos et des vidéos de moi qui ont tourné sur les réseaux sociaux... Mes parents ont décidé de me changer d’école quand on m’a poussé dans les escaliers et que j’ai eu le bras cassé. J’ai peur que tout ça recommence, je ne me sens pas capable de devoir supporter tout ça à nouveau.”

En ce qui concerne le sujet de la santé de l’enfant ou du jeune qui nous appelle, nous constatons que, plus l’appelant est âgé, plus le sujet est présent dans ses appels. En effet, les 7-9 ans en parlent dans 3,3% des appels, les 10-12 ans en parlent dans 12,7% des appels, les 13-15 ans en parlent dans 17,8% des appels, les 16-18 ans en parlent dans 22,6% des appels et les 19 ans et plus en parlent dans 25,5% des appels.

“Une jeune fille nous recontacte après s’être fortement automutilée et avoir été aux urgences. Ils n’ont pas voulu qu’elle reste. Elle nous explique qu’elle ne se sent pas mieux. Elle a envie de passer à l’acte. Le psychiatre qu’elle a vu lui a donné un rendez-vous et a pris contact avec une équipe mobile. Mais ils ne savent pas venir avant 2 semaines. Elle a déjà été hospitalisée il y a 1 an après avoir fait une grosse dépression. Elle sent que tout revient. Elle a peur de rester seule.”

Si nous regardons la tranche d’âge des appelants âgés de 16 à 18 ans (ceux qui nous contactent le plus), nous pouvons voir que les thématiques le plus souvent abordées sont par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (40% des appels),
- La relation parent-enfant (28,4%),
- La santé d’un enfant (22,6%),
- La relation amoureuse (18,3%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (17,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,1%),
- La maltraitance venant d’un parent (15,5%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (14,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique et la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (11,6%).

“Je me suis encore disputé avec mes parents. Je me suis enfermé dans ma chambre, ils voulaient me confisquer ma console. Ils disent que je passe trop de temps à jouer et pas assez à travailler. Ils ne comprennent pas que, quand je joue, je suis détendu, je ne pense plus à rien, je me sens bien et je suis avec des copains. À la maison, je suis souvent seul, mes parents travaillent beaucoup, même quand ils sont à la maison c’est comme s’ils n’étaient pas là. À l’école, on se moque de moi parce que je suis différent. Quand je joue, je suis dans un monde où je suis bien, sans angoisse, sans peur, sans doute, sans vide...”

Les appels émanant des adultes

Avec ces tableaux, nous pouvons en savoir plus sur les appels venant des adultes. Nous pouvons remarquer que la thématique la plus fréquemment abordée par les adultes qui nous contactent pour parler d’un ou de plusieurs enfant.s ou par les adultes qui nous contactent en présence d’un ou de plusieurs enfant.s est celle de la relation entre le parent et l’enfant (37,7% des appels). Le thème de la relation entre le parent et l’enfant est abordé dans 20,8% des appels venant de professionnels.

En ce qui concerne la catégorie des adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes, nous pouvons voir que le sujet dont ils parlent le plus souvent est celui de leur propre émotion/sentiment (30,8% des appels).

Les professionnels qui contactent le 103 nous appellent principalement pour parler de la maltraitance et de la négligence vécue par un jeune au sein de sa famille (45,8% des appels).

Voici par ordre décroissant, les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent le 103 pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s et les adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfant.s :

- La relation parent-enfant (37,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (36,8%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (34,5%),
- La maltraitance venant d'un parent (28,9%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (28,2%),
- Le divorce/la séparation (25,2%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (24,6%),
- La santé d'un enfant (18,4%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,6%),
- La négligence (15,9%).

“ Une dame nous appelle car sa fille vient de lui confier que sa meilleure amie est sur le point de fuguer. Elle nous demande si elle peut héberger cette jeune fille le temps de trouver une solution. Depuis la séparation des parents, le papa est devenu très violent vis-à-vis de sa fille car elle ressemble à sa maman. La maman de la jeune fille a peur de son ex-mari et ne veut pas que sa fille vienne se réfugier chez elle.”

Les appels en fonction du sexe des appelants

En ce qui concerne l'appelant qui nous contacte seul, nous observons que les garçons et les filles nous appellent principalement pour parler de leurs émotions/sentiments. Cela représente respectivement 27,7% des appels pour les garçons et 42% pour les filles. Pour chacun de ces groupes, c'est ensuite le sujet des relations parent-enfants qui est le plus abordé avec 22,3% des appels pour les garçons et 32,5% pour les filles.

Au niveau des appelants qui nous contactent en groupe, ce sont les groupes de filles et les groupes mixtes qui nous contactent le plus pour nous parler des émotions/sentiments vécus avec respectivement 41,4% et 40% des appels. Les groupes de garçons nous appellent le plus pour parler de leurs relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (21,3% des appels).

Selon le genre des appelants, certaines thématiques sont plus souvent abordées que d'autres.

Par exemple, nous pouvons observer que le sujet du vécu au sein de la vie familiale du jeune est plus présent dans les appels venant des filles (16,2% des appels) et des groupes mixtes (15%).

Nous pouvons observer que le sujet de la maltraitance venant d'un parent est plus souvent évoqué par les filles (22,8% des appels), les groupes de filles (18,6%) et les groupes mixtes (23,3%). Les garçons évoquent ce sujet dans 13,1% des appels et les groupes de garçons dans 11,5%.

Le thème des loisirs et de l'ennui est plus souvent présent dans les appels de groupes mixtes (15% des appels), les groupes de garçons (13,1%) et les garçons seuls (9,6%). Pour la fille qui nous contacte seule, cela représente 4,4% des appels et, pour les groupes de filles, 4,3%.

La problématique du harcèlement vécu au sein de la vie scolaire est plus souvent évoquée par les groupes de garçons (19,7% des appels), les groupes mixtes (13,3%), les groupes de filles (12,9%) et les garçons seuls (12,2%). Ce sujet n'est présent que dans 8,6% des appels venant de filles seules.

En ce qui concerne le sujet de la santé d'un enfant, nous pouvons observer qu'il a été le plus souvent évoqué par les filles qui nous contactent seules (21,7% des appels), par les groupes de filles (20%) et par les groupes mixtes (25%). Les garçons qui nous appellent seuls ont abordé ce sujet dans 14,3% des appels et les groupes de garçons ont abordé la santé d'un enfant dans 8,2% des appels.

Voici, par ordre décroissant, les thématiques les plus abordées chez les garçons :

- Les émotions/sentiments (27,7% des appels),
- La relation parent-enfant (22,3%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (16,3%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (15,4%),
- La santé d'un enfant (14,3%),
- La maltraitance venant d'un parent (13,1%),
- Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune (12,2%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique et la violence verbale au sein de la vie scolaire du jeune (11,5%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (11,4%).

“ Un jeune garçon nous appelle. Ses parents sont en train de divorcer. Il ne peut choisir entre vivre avec l'un ou vivre avec l'autre. Il nous explique craindre de devoir rester sans sa maman et ensuite sans son papa pendant plusieurs jours d'affilée. Il ne sait pas comment en parler avec eux, ils crient tout le temps ces derniers temps. La situation est tellement compliquée et tendue entre eux, qu'il ne veut pas ajouter à ça ses émotions et ses difficultés. Il ne veut pas rendre les choses encore plus difficiles qu'elles le sont déjà.”

Voici, par ordre décroissant, les thématiques les plus abordées chez les filles :

- Les émotions/sentiments (42% des appels),
- La relation parent-enfant (32,5%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (26,5%),
- La maltraitance venant d'un parent (22,8%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (21,9%),
- La santé d'un enfant (21,7%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (17,4%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (16,2%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (12,9%),
- Le divorce/séparation (12,8%).

“Une jeune de 18 ans nous contacte, elle vient de quitter le domicile familial. Elle vit de la violence depuis 5 ans, période où sa maman s’est mise en couple avec son beau-père. Au début, c’était surtout de la violence physique mais maintenant c’est psychologique. Aujourd’hui, son beau-père a détruit toutes ses affaires d’école et ses vêtements. Sa maman n’est pas intervenue, elle a juste dit que la jeune fille l’avait cherché et que, si ça ne lui plaisait pas, elle pouvait partir. Ce que la jeune a fait. Mais elle ne sait pas où aller ni quoi faire.”

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

- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (21,3% des appels),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune (19,7%),
- La maltraitance sur enfant (14,8%),
- La relation parent-enfant, les émotions/sentiments, les loisirs/ennui, la relation avec les pairs au sein de la vie sociale du jeune (13,1%),
- La maltraitance venant d’un parent (11,5%),
- La maltraitance intrafamiliale physique, le harcèlement au sein de la vie sociale, la violence en tant que victime (9,8%).

“Un groupe de garçons nous appellent. Ils sont en classe... ils veulent qu’on écoute le prof leur parler pendant le cours car ils trouvent que le prof ne les respecte pas et les jeunes voudraient que le 103 soit témoin de ce qu’il se passe.”

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

- Les émotions/sentiments (41,4% des appels),
- La santé d’un enfant (20%),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance venant d’un parent, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (18,6%),
- La relation parent-enfant (15,7%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (12,9%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique, la relation avec les pairs au sein de la vie sociale du jeune (11,4%).

“Lors d’une fête de famille, des cousines nous appellent, l’une d’elle a eu le numéro du 103 à l’école. Elles voulaient le tester ensemble. Elles commencent par nous poser des questions sur le 103, sur la façon dont nous travaillons, et finissent par parler de ce qu’elles vivent à l’école avec leurs amies. Ensuite, elles expliquent qu’elles regrettent de ne pas pouvoir avoir de petits copains et nous demandent comment en parler à leurs parents.”

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

- Les émotions/sentiments (40% des appels),
- La relation parent-enfant (35%),
- La santé d’un enfant (25%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant, la maltraitance venant d’un parent (23,3%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (18,3%),

- Le divorce/séparation (16,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale, les loisirs/ennui, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire du jeune (15%).

“Un frère et une sœur nous appellent. Ils ont regardé un film d’horreur en cachette. Depuis, ils n’arrivent plus à bien dormir. Ils sont fort fatigués mais, malgré tout, ils mettent beaucoup de temps à s’endormir et font beaucoup de cauchemars. Ils n’osent pas le dire à leurs parents car ils n’ont pas l’autorisation de regarder ce type de film.”

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 = 2 956 appels – 2023

	Intervention	Orientation
Parents	9,0	16,7
Personne-ressource	3,5	7,2
Référent institution / Ecole	11,0	12,6
Médecin, Hôpital	8,6	10,7
CPMS	6,6	11,9
Centre de santé mentale	7,9	8,5
Paramédical	1,4	1,9
Planning familial	0,5	5,1
AMO	1,5	6,6
SDJ, Infor Jeunes	1,2	11,9
ASBL Assuétudes	0,1	0,7
Maison d'accueil	0,4	0,4
Numéros gratuits	3,6	33,5
SAJ	6,5	12,0
SPJ, Juge de la jeunesse	4,5	2,5
Equipe SOS-Enfants	2,0	6,5
Acteur juridique	5,8	6,1
DGDE	0,5	1,6
Procureur du Roi	0,7	2,6
Numéros d'urgence	10,3	25,4
SAV	0,3	2,0
CPAS	1,0	2,5
Site Internet	0,1	4,9
Autres	1,6	10,3

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

Ce tableau est la représentation en pourcentage des tiers/services déjà intervenus ou en cours d’intervention dans la situation de l’appelant (ce sont des informations déclarées par celui-ci) et des tiers/services vers lesquels nous proposons une orientation. Il est important de savoir que les services proposés par les écoutantes sont toujours adaptés en fonction de la situation de l’appelant.

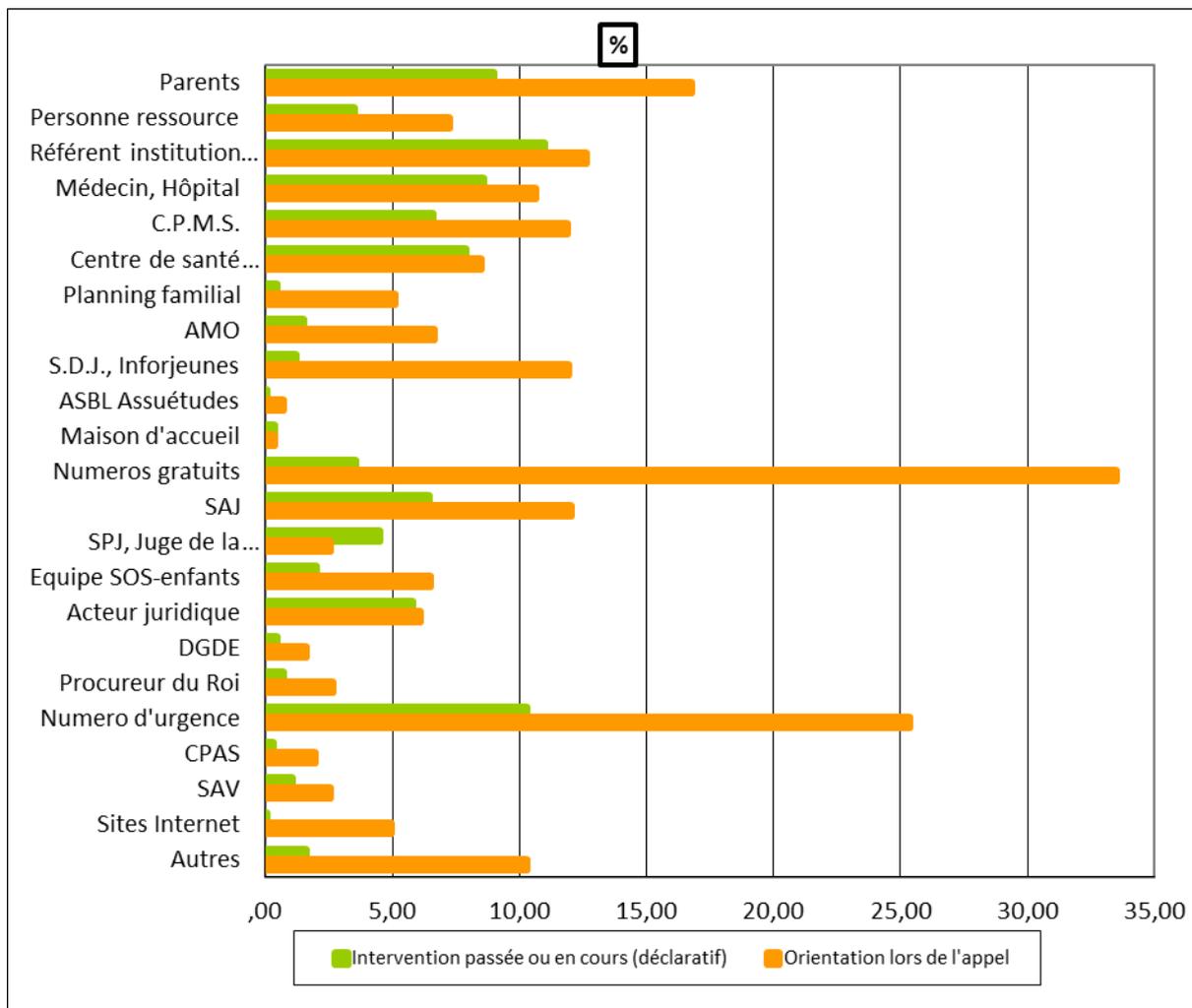
Les intervenants/tiers les plus souvent évoqués par l'appelant sont :

- Référent institution/école (11% des appels),
- Numéros d'urgence (10,3%),
- Parents (9%),
- Médecin, hôpital (8,6%),
- Centre de santé mentale (7,9%),
- CPMS (6,6%),
- SAJ (6,5%),
- Acteur juridique (5,8%),
- SPJ (4,5%),
- Personne-ressource (3,5%).

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont le plus souvent orienté les appelants vers :

- Numéros gratuits (33,5%),
- Numéros d'urgence (25,4%),
- Parents (16,7%),
- Référent institution/école (12,6%),
- SAJ (12%),
- CPMS et SDJ/Infor Jeunes (11,9%),
- Médecin/hôpital (10,7%),
- Autres (10,3%),
- Centre de santé mentale (8,5%),
- Personne-ressource (7,2%).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 2 956 appels – 2023



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

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel. N = 1 036 appels – 2023

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	7,2	10,4
Personne-ressource Réfèrent institution / Ecole	6,2	7,6
Médecin, Hôpital	8,0	7,6
CPMS	8,5	8,4
Centre de santé mentale	8,8	11,1
Planning familial	7,6	6,5
AMO	0,5	3,2
SDJ, Infor Jeunes	1,4	8,0
ASBL Assuétudes	1,7	18,8
Maison d'accueil	0,0	0,5
Numéros gratuits	0,6	0,4
SAJ	3,0	30,6
SPJ, Juge de la jeunesse	13,0	31,0
Equipe SOS-Enfants	7,4	5,0
Acteur juridique	4,6	17,9
DGDE	12,0	10,2
Procureur du Roi	0,3	1,9
Numéros d'urgence	1,4	7,0
SAV	19,5	37,5
CPAS	1,3	3,0
Sites Internet	0,6	2,3
Autres	0,1	2,2
	1,9	8,8

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

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

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

- Numéros d'urgence (19,5% des appels),
- SAJ (13%),
- Acteur juridique (12%),
- CPMS (8,8%),
- Médecin/hôpital (8,5%),
- Réfèrent institution/école (8%),
- Centre de Santé mentale (7,6%),
- SPJ, Juge de la jeunesse (7,4%),

- Parents (7,2%),
- Personne-ressource (6,2%).

Lorsque les appelants évoquent une situation de maltraitance, les écoutantes peuvent proposer plusieurs tiers/services vers lesquels ils peuvent se tourner. Les propositions sont toujours adaptées à la spécificité de la situation. Les plus fréquemment proposés sont par ordre décroissant :

- Numéros d'urgence (37,5% des appels),
- SAJ (31%),
- Numéros gratuits (30,6%),
- SDJ/Infor Jeunes (18,8%),
- Equipe SOS-Enfants (17,9%),
- CPMS (11,1%),
- Parents (10,4%),
- Acteur juridique (10,2%),
- Médecin/hôpital (8,4%),
- AMO (8%).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2023

Autres	Nombre d'appels
Abaka	2
ADDE	1
APEPA	1
ASBL Parents secours	1
ASBL Parentine	1
ASBL Mariage forcé	2
ASBL Praxis	5
ASBL Garance	1
AVIQ	2
Agence interim	2
Agent de quartier	12
Al-anon et Al-ateen	5
CAL	1
CPVS	42
CVFE	8
Commune	10
Croix Rouge	1
Comité P	2
Echevin enseignement	4
Ecole des devoirs	3
Educateur de rue	1
Equipe mobile	7
Espace rencontre	3

Espace Papillon	1
Fédération Wallonie Bruxelles	9
Fédération des scouts	3
Fedasil	2
Forem	1
IEFH	2
Inspection scolaire	13
Jeunes Aidants Proches	10
MADO	17
Maison Arc-en-Ciel	4
Maison de jeunes	3
Maison de la parentalité	1
Maison Plurielle	1
Médiateur scolaire	11
MIATA	2
Mutualité	6
ONE	14
Office des étrangers	1
Pharmacie	5
Pouvoir Organisateur de l'école	16
Rhéseau	1
SAS	6
SAPV	3
SIEP	18
SIMILES	5
Service d'aide aux justiciables	1
SOS Inceste	1
SOS Viol	3
Syndicat	4
UNIA	8
Un pass dans l'impasse	27

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

En observant ce tableau, nous pouvons voir quels sont les tiers référencés dans la catégorie "autres". Pour rappel, cette catégorie représente 1,6% des services/tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention et 10,3% des services/tiers vers lesquels les écoutantes peuvent orienter les appelants.

Les services les plus souvent évoqués dans cette catégorie sont : CPVS (42 appels), Un pass dans l'impasse (27), SIEP (18), MADO (17), Pouvoir Organisateur de l'école (16), ONE (14), Inspection scolaire (13), agent de quartier (12), médiateur scolaire (11), Jeunes Aidants Proches (10) et Commune (10).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 1 024 appels – 2023

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	47
Province du Brabant Flamand	4
Province de Namur	94
Province de Flandre occidentale	17
Province de Flandre orientale	0
Province de Liège	261
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	269
Province d'Anvers	0
Province du Luxembourg	30
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	299
Autres pays : Chili, France, Pologne	3

Avec ce tableau, nous pouvons avoir un aperçu de la localisation des appelants du 103. Cette information a été déclarée au cours de 1 024 appels. Nous pouvons voir que la majorité des appels semble venir de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale avec 299 appels. Suivi de la Province du Hainaut et la Province de Liège avec respectivement 269 et 261 appels. Alors que 94 appels provenaient de la Province de Namur. Nous pouvons également constater que nous avons reçu 47 appels du Brabant Wallon, 30 appels de la Province du Luxembourg, 17 appels de la Province de Flandre Occidentale et 4 appels de la Province du Brabant Flamand.

En 2023, nous avons également reçu 3 appels venant d'autres pays que la Belgique, comme le Chili, la France et la Pologne.

V. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = appels – 2023

	Nombre d'appels 2023	%
Harcèlement vie sociale	145	28,8
Harcèlement vie scolaire	399	79,2
Total	504	

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

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont reçu 504 appels dont la thématique était le harcèlement. Sur l'ensemble des thématiques abordées, le harcèlement (scolaire et social) représente 9,9% des appels reçus. Nous remarquons une augmentation des appels dont le sujet est celui du harcèlement. En effet, ils représentaient 6,9% des appels en 2022 et également 6,9% en 2021.

Le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie sociale représente 28,8% des appels reçus et le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire constitue 79,2% des appels.

“Un jeune garçon (10 ans) nous appelle sous le choc. Il nous explique s'être fait agresser dans la rue par le père du garçon qui le harcèle à l'école. Ce dernier l'a menacé de recommencer si le jeune garçon et sa maman ne retirent pas la plainte qu'ils ont déposée à la police. Le harcèlement vécu par le jeune à l'école est très violent, il se fait frapper au quotidien. L'école ne fait rien et minimise le comportement du harceleur car il serait lui-même victime de violence à la maison et suivi par le SAJ.”

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2023

	Harcèlement / Vie sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	2,8	25
Relation parent - enfant	9,0	14
Relation beau-parent - enfant	1,4	40
Relation grand-parent - enfant	0,0	66
Relation avec la famille élargie	0,0	66
Relation avec la fratrie	0,0	66
Relation dans le couple parental	0,7	52
Divorce / Séparation	3,4	24
Violences conjugales	0,7	52
Adoption	0,0	66
Jeunes Aidants Proches	0,0	66
Education	1,4	40
Vie familiale	0,0	66
Maltraitance sur l'enfant	1,4	40
Maltraitance sur le parent	0,7	52

Physique	1,4	40
Sexuelle	0,0	66
Psychologique	1,4	40
Du parent	1,4	40
Du beau-parent	0,0	66
De grand-parent	0,0	66
De famille élargie	0,0	66
De fratrie	0,0	66
Négligence	0,7	52
Vie sociale		
Autonomie	0,0	66
Loisirs/Ennui	2,8	25
Relation avec le personnel éducatif	2,8	25
Relation avec les pairs	54,5	3
Relation avec un (ou des) adulte(s)	13,1	11
Maltraitance sur enfant physique	6,2	18
Maltraitance sur enfant sexuelle	5,5	19
Maltraitance sur enfant psychologique	21,4	8
Internet – GSM	57,2	2
Multiculturalité	2,1	31
Difficultés financières et matérielles	0,7	52
Détresse sociale	1,4	40
Auteur d'un délit	0,0	66
Racisme	2,1	31
Violence / Acteur	2,8	25
Violence / Témoin	13,1	11
Violence / Victime	70,3	1
Sexting / Sextorsion / Grooming	14,5	10
Vie sociale	0,0	66
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	4,1	23
Propos / Question sur la sexualité	0,7	52
Grossesse	0,0	66
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	66
Orientation sexuelle	2,1	31
Violence physique	0,0	66
Violence sexuelle	2,1	31
Violence psychologique	2,1	31
Acteur	0,0	66
Témoin	0,7	52
Victime	1,4	40
Vie affective et sexuelle	0,0	66
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	26,2	6
Solitude	4,8	22
Deuil	0,7	52
Tentative de suicide	2,1	31
Pensées / Comportements suicidaires	9,0	14

Automutilation	2,1	31
Fugue	0,7	52
Estime de soi	7,6	16
Philosophie / Spiritualité	0,0	66
Approche existentielle	0,0	66
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,4	40
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	25
Orientation	0,7	52
Relation avec les pairs	31,0	4
Relation avec le personnel scolaire	5,5	19
Violence physique	6,9	17
Violence verbale	24,8	7
Violence sexuelle	0,0	66
Harcèlement	27,6	5
Racisme / discrimination	1,4	40
Vie scolaire	0,0	66
Assuétudes		
D'un enfant	1,4	40
D'un parent	0,0	66
Alcool	0,7	52
Tabac	0,7	52
Substances illicites	0,7	52
Médicaments	0,0	66
Autres (Jeux vidéo...)	0,0	66
Assuétudes	0,0	66
Santé		
D'un enfant	17,9	9
D'un parent	5,5	19
Stress	11,0	13
Dépression	2,1	31
Anxiété, Angoisse	1,4	40
Autres troubles psychiques	0,0	66
Handicap	2,1	31
Santé physique	0,0	66
Puberté	2,8	25
Troubles du comportement alimentaire	0,0	66
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	66
Troubles du développement	0,0	66
Trouble du sommeil	0,7	52
Santé	0,0	66
Nb d'appels	145	

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

En 2023, les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement social sont :

- Le statut de victime (70,3% des appels),
- Internet/GSM (57,2%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (54,5%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (31%),
- Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune (27,6%),
- Les émotions/sentiments (26,2%),
- La violence verbale vécue au sein de la vie scolaire du jeune (24,8%),
- La maltraitance psychologique sur enfant vécue au sein de la vie sociale du jeune (21,4%),
- La santé de l'enfant (17,9%),
- Le sexting/sextorsion/grooming (14,5%).

Nous pouvons constater que, lorsque l'appelant évoque une situation de harcèlement vécu par un jeune au sein de sa vie sociale, c'est le vécu en tant que victime qui est majoritairement évoquée (70,3% des appels). Dans 13,1% des appels, c'est un témoin de cette situation qui nous contacte et, pour 2,8% des appels, c'est un acteur du harcèlement qui nous contactait.

Ce tableau nous permet également de voir que les formes de violences les plus souvent associées au harcèlement social sont d'ordre psychologique. En effet, dans 21,4% des appels, c'est la maltraitance psychologique qui est évoquée. La maltraitance physique est quant à elle évoquée dans 6,2% des appels et la maltraitance sexuelle dans 5,5% des appels. La violence verbale vécue par le jeune à l'école est également évoquée dans 24,8% des appels concernant le harcèlement social. Nous remarquons que ce dernier est associé dans 27,6% des appels au harcèlement vécu par le jeune à l'école.

C'est principalement la relation avec les pairs vécue au sein de la vie sociale du jeune qui est associée au harcèlement social (54,5% des appels). Mais la relation avec d'autres adultes (hors personnel éducatif) est également évoquée dans 13,1% des appels de harcèlement social.

Nous remarquons depuis plusieurs années que l'utilisation d'internet/du gsm est évoquée dans plus d'un appel sur deux lorsque le jeune vit une situation de harcèlement social. En 2023, cela est évoqué dans 57,2% des appels, en 2022 dans 57,7% et en 2021 dans 60,4%. Cela nous signifie que le harcèlement peut à la fois avoir lieu en réel, dans la rue, les transports en commun... mais également via les réseaux sociaux. Les jeunes victimes de harcèlement social nous rapportent vivre également une situation de sexting/sextorsion/grooming dans 14,5% des appels.

“ Un jeune nous appelle car il se fait harceler depuis plusieurs mois sur les réseaux sociaux. Cela a commencé par une simple dispute entre lui et un “ami”. Mais depuis, il ne se passe pas un jour où il ne reçoit pas des messages d'insultes et de menaces. Cet “ami” a diffusé sur internet le numéro de téléphone du jeune, des photos et vidéos truquées de lui. Il a créé des faux profils à son nom pour insulter des amis communs et des élèves de l'école de l'appelant. Au début, le jeune essayait de ne pas y prêter attention. Mais aujourd'hui, sa petite sœur a également reçu des messages d'insultes et des menaces. C'était le pas en trop, il aimerait qu'on en parle à ses parents pour les aider dans les démarches.”

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2023

	Harcèlement / Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	3,8	26
Relation parent – enfant	16,3	6
Relation beau-parent - enfant	0,8	56
Relation grand-parent - enfant	0,8	56
Relation avec la famille élargie	0,5	65
Relation avec la fratrie	2,3	34
Relation dans le couple parental	0,8	56
Divorce / Séparation	3,0	32
Violences conjugales	0,5	65
Adoption	0,0	81
Jeunes Aidants Proches	0,0	81
Education	2,0	36
Vie familiale	0,0	81
Maltraitance sur l'enfant	6,5	14
Maltraitance sur l'adulte	0,0	81
Physique	4,5	20
Sexuelle	0,5	65
Psychologique	4,3	23
Du parent	5,3	17
Du beau-parent	0,3	74
De grand-parent	0,0	81
De famille élargie	0,8	56
De fratrie	0,0	81
Négligence	1,5	41
Vie sociale		
Autonomie	0,5	65
Loisirs/Ennui	4,3	23
Relation avec le personnel éducatif	0,0	81
Relation avec les pairs	10,0	9
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,5	41
Maltraitance sur enfant physique	1,8	38
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,3	74
Maltraitance sur enfant psychologique	4,3	23
Harcèlement	10,0	9
Internet – GSM	8,3	12
Multiculturalité	1,3	46
Difficultés financières et matérielles	0,3	74
Détresse sociale	0,5	65
Auteur d'un délit	0,3	74
Racisme	0,3	74
Violence / Acteur	0,3	74
Violence / Témoin	1,5	41

Violence / Victime	10,8	8
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,3	46
Vie sociale	0,0	81
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	3,3	28
Propos / Question sur la sexualité	1,3	46
Grossesse	0,0	81
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	81
Orientation sexuelle	3,3	28
Violence physique	0,5	65
Violence sexuelle	0,3	74
Violence psychologique	1,3	46
Acteur	0,0	81
Témoin	0,0	81
Victime	1,3	46
Vie affective et sexuelle	0,0	81
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	29,8	3
Solitude	6,5	14
Deuil	1,3	46
Tentative de suicide	1,8	38
Pensées / Comportements suicidaires	9,3	11
Automutilation	3,3	28
Fugue	0,5	65
Estime de soi	7,3	13
Philosophie / Spiritualité	0,8	56
Approche existentielle	0,0	81
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,3	28
Décrochage scolaire / absentéisme	6,5	14
Orientation	0,5	65
Relation avec les pairs	82,5	1
Relation avec le personnel scolaire	16,0	7
Violence physique	24,8	4
Violence verbale	74,9	2
Violence sexuelle	2,8	33
Racisme / discrimination	3,8	26
Vie scolaire	0,0	81
Assuétudes		
D'un enfant	0,8	56
D'un parent	1,5	41
Alcool	1,0	53
Tabac	0,8	56
Substances illicites	0,8	56
Médicaments	0,0	81
Autres (Jeux vidéo...)	0,5	65

Assuétudes	0,0	81
Santé		
D'un enfant	16,5	5
D'un parent	2,0	36
Stress	4,8	19
Dépression	4,5	20
Anxiété, Angoisse	5,3	17
Autres troubles psychiques	1,0	53
Handicap	1,5	41
Santé physique	4,5	20
Puberté	0,8	56
Troubles du comportement alimentaire	2,3	34
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	53
Troubles du développement	1,8	38
Trouble du sommeil	1,3	46
Santé	0,0	81
Nb d'appels	399	

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (82,5% des appels),
- La violence verbale (74,9%),
- Les émotions/sentiments (29,8%),
- La violence physique (24,8%),
- La santé d'un enfant (16,5%),
- La relation entre le parent et l'enfant (16,3%),
- La relation avec le personnel scolaire (16%),
- Le vécu en tant que victime d'un harcèlement social (10,8%),
- La relation avec les pairs vécue au sein de la vie sociale du jeune et le harcèlement social (10%).

Comme nous le constatons depuis quelques années, la relation avec les pairs reste fortement associée au harcèlement scolaire (82,5% des appels). La relation qu'entretient le jeune avec le personnel scolaire est également associée à cette problématique et ce pour 16% des appels. Si nous comparons ce chiffre à ceux obtenus les années précédentes, nous observons une légère diminution des appels liant le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire et la relation entre l'élève et le personnel scolaire. En 2021, cela représentait 18,7% des appels, en 2022, 17,1%, et 16% en 2023.

“ Une jeune nous contacte car elle se fait harceler à l'école. Une rumeur s'est répandue comme quoi elle couchait avec des garçons contre de l'argent et avec les profs pour avoir de bonnes notes. Plus personne ne lui adresse la parole, on l'insulte et la bouscule quand on la croise dans les couloirs. Les surveillants font semblant de ne rien voir quand il se passe quelque chose. Elle n'en peut plus de cette situation. Aujourd'hui, quelqu'un qu'elle ne connaît pas l'a insultée dans son bus. Elle n'ose pas en parler à la maison, son papa est très strict. Elle sait qu'il ne va pas la croire. La jeune a peur que, s'il l'apprend, il la frappe.”

Depuis plusieurs années, nous observons que la violence verbale est la forme de violence la plus souvent associée au harcèlement scolaire (74,9% des appels). Quand nous parlons de violence verbale, nous pouvons retrouver à la fois des insultes, des moqueries, des accusations, des menaces, des humiliations, des sous-entendus ou encore des surnoms dégradants. Cette forme de violence, qui ne laisse pas de traces visibles, est difficile à prouver si l'agresseur fait en sorte qu'il n'y ait pas de témoins ou de preuves. Ce qui est une violence supplémentaire pour la victime car elle doit parfois se battre pour que ce qu'elle subit soit reconnu. Ces blessures qui ne sont pas visibles laissent autant de marques et peuvent affecter le jeune au plus profond de lui. Ce qui explique que les sujets de la santé de l'enfant et celui des pensées et comportements suicidaires de ce dernier soient associés dans 16,5% et 9,3% des appels où le harcèlement scolaire est évoqué.

La seconde forme de violence la plus souvent évoquée est la violence physique pour 24,8% des appels. La violence sexuelle, quant à elle, est évoquée dans 2,8% des appels sur le harcèlement scolaire. Dans 10% des appels, le harcèlement scolaire abordé est associé au harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du jeune.

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels "maltraitance" – 2023

	Nombre d'appels	%
Appels à contenu	5 071	100,0
<i>Maltraitance - vie familiale</i>	1 036	20,4
<i>Maltraitance sur qui</i>		
Maltraitance sur l'enfant	849	81,9
Maltraitance sur le parent	68	6,6
<i>Maltraitance par qui</i>		
Maltraitance du parent ou tuteur	731	70,6
Maltraitance du beau-parent	101	9,7
Maltraitance du grand-parent	20	1,9
Maltraitance de la famille élargie	28	2,7
Maltraitance de la fratrie	49	4,7
<i>Formes de maltraitance</i>		
Maltraitance physique	576	55,6
Maltraitance sexuelle	122	11,8
Maltraitance psychologique	675	65,2
Négligence	289	27,9
<i>Maltraitance - vie sociale</i>	143	2,8
Maltraitance sur enfant physique	41	28,7
Maltraitance sur enfant sexuelle	55	38,5
Maltraitance sur enfant psychologique	96	67,1

Rem : Les appelants ayant contacté le 103 à plusieurs reprises sont repris plusieurs fois dans les données. La somme fait plus de 100% car certains items ont pu être cochés au cours d'un même appel.

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du service Ecoute Enfants ont reçu 1 036 appels dont la thématique était celle de la maltraitance vécue par le jeune au sein de sa vie familiale. Ces appels représentent 20,4% des appels à contenu reçus en 2023.

Si nous nous penchons sur ce tableau, nous pouvons voir que la maltraitance sur enfant constitue 81,9% des appels. La maltraitance sur le parent représente, quant à elle, 6,6% des appels reçus. Si nous comparons ce chiffre à celui obtenu les années précédentes, nous remarquons que les appels où de la maltraitance sur le parent est évoquée sont en augmentation. En effet, en 2021, ils représentaient 2,3% d'appels et, en 2022, 3,9%.

“Une maman nous appelle car elle ne sait plus quoi faire pour aider son fils. Cela fait 1 an qu’il va de plus en plus mal. Il a fait de mauvaises rencontres qui l’ont conduit vers le décrochage scolaire. Mais, depuis peu, il se met à voler. Le mois passé, il a volé 5 000 euros à sa maman. Cette semaine, il a recommencé, la maman l’a confronté aux faits en essayant de savoir pourquoi il faisait ça. Son fils l’a frappée et enfermée dans la cuisine avant de s’en aller.”

Comme depuis plusieurs années, c'est la maltraitance venant d'un parent qui est la plus fréquemment abordée sur notre ligne d'écoute. Elle représente 70,6% des appels reçus. Les auteurs de maltraitance les plus souvent évoqués avec les écoutantes sont, par ordre décroissant, le beau-parent (9,7% des appels), la fratrie (4,7%), la famille élargie (2,7%) et le grand-parent (1,9%).

Nous pouvons également remarquer que la forme de maltraitance la plus souvent évoquée est la maltraitance psychologique (65,2% des appels), suivi de la maltraitance physique (55,6%), de la négligence (27,9%) et de la maltraitance sexuelle (11,8%).

En ce qui concerne la maltraitance vécue par le jeune dans le cadre de sa vie sociale, nous constatons que c'est également la maltraitance psychologique qui est la plus souvent évoquée par le jeune (67,1% des appels). La maltraitance sexuelle représente, quant à elle, 38,5% des appels et la maltraitance physique constitue 28,7% des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute.

“Une jeune fille nous appelle pour parler d’une de ses amies qui est en souffrance. Elle sait qu’elle subit de la maltraitance chez elle. Elle voit les marques qu’elle a sur le corps. Et son amie lui a déjà confié que son papa faisait de mauvaises choses quand il boit. Mais elle ne veut pas en parler à des adultes car elle ne veut pas que son papa ait des soucis. L’appelante est inquiète car son amie a commencé à s’automutiler et tient un discours de plus en plus sombre...”

Tableau 24 : Durée des appels “maltraitance familiale” - 2023

Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	22	2,1
2-4 minutes	166	16,0
5-9 minutes	267	25,8
10-14 minutes	197	19,1
15-19 minutes	115	11,1
20-29 minutes	130	12,5
30 minutes ou plus	139	13,4
Total	1 036	100,0

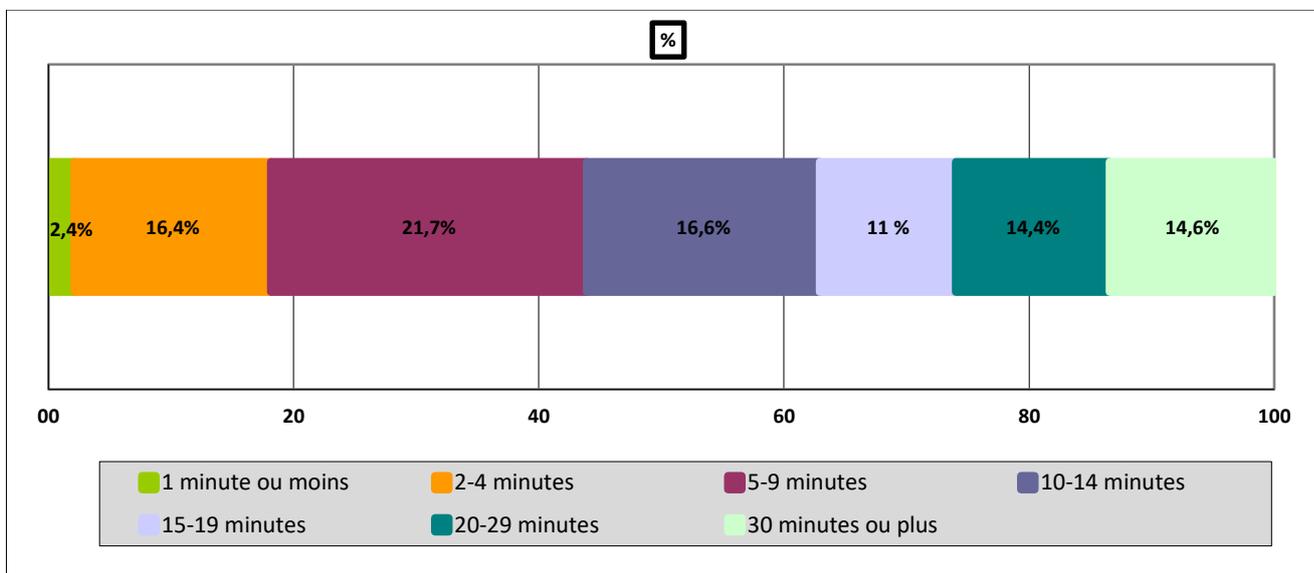
Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur la durée des appels aux cours desquels l'appelant a contacté notre ligne d'écoute pour parler d'une situation de maltraitance familiale.

Sur les 1 036 appel reçus, nous pouvons constater que plus de la moitié des appels (56,1%) ont duré plus de 10 minutes. Comme depuis plusieurs années, nous observons que plus de la moitié des appels

évoquant de la maltraitance durent plus de 10 minutes. En 2021, ils représentaient 59,6% des appels et, en 2022, 53,6%.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, seuls 2,1% d'entre eux ont duré 1 minute ou moins, 16% des appels ont duré de 2 à 4 minutes, 25,8% des appels ont duré entre 5 à 9 minutes, 19% des appels ont duré de 10 à 14 minutes, 11,1% des appels ont duré de 15 à 19 minutes, 12,5% des appels ont duré de 20 à 29 minutes et 13,4% des appels ont duré 30 minutes ou plus.

Figure 8 : Durée des appels "maltraitance familiale" – 2023



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute "maltraitance" - N = 1 036 appels - 2023

Durée moyenne des appels « maltraitance »	15 min 28
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance par jour	0h43
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2023	267h07
Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »	32,95%

Nous pouvons remarquer qu'au cours de l'année 2023, 32,95% du temps d'écoute des appels à contenu concernait des appels où la maltraitance était évoquée. Sur l'ensemble de l'année, cela représente 267h07 de temps d'écoute. Au cours d'une journée au 103, les appelants abordent en moyenne le sujet de la maltraitance pendant 43 minutes. Ces appels durent en moyenne 15 minutes 28 secondes.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels maltraitance selon le statut et le sexe des appelants * - 2023

		Nombre d'appels	%
Statut			
	Adulte avec enfant	9	0,9
	Adulte pour lui-même	8	0,8
	Adulte pour enfant	526	54,7
	Professionnel	13	1,4
	Moins de 7 ans	7	0,7
	7-9 ans	7	0,7
	10-12 ans	41	4,3
	13-15 ans	138	14,4
	16-18 ans	167	17,4
	19 ans ou plus	45	4,7
	Total	961	100,0
Sexe			
	Masculin	277	26,7
	Féminin	719	69,4
	Groupe masculin	11	1,1
	Groupe féminin	13	1,3
	Groupe mixte	16	1,5
	Total	1 036	100,0

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

Rem : Pour 75 appels, les informations sur le statut de l'appelant ne sont pas disponibles.

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

Lorsque l'on se penche sur le statut/âge des appelants, nous remarquons que c'est la catégorie des adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s qui a le plus contacté le 103 pour parler de maltraitance. Ils représentent 54,7% des appels. Ils sont suivis des 16-18 ans (17,4% des appels), des 13-15 ans (14,4%), des 19 ans et plus (4,7%), des 10-12 ans (4,3%), des professionnels (1,4%), des adultes qui nous contactent en présence d'un ou de plusieurs enfant.s (0,9%), des adultes qui nous contactent pour parler de lui-même (0,8%) et pour finir les enfants de moins de 7 ans et ceux âgés de 7 à 9 ans (0,7%).

En ce qui concerne les appelants, nous pouvons voir que ce sont les filles seules qui contactent le plus notre ligne d'écoute pour aborder le problème de la maltraitance. Elles représentent 69,4% des appels. Les garçons représentent 26,7% des appels reçus. En revanche, nous pouvons constater que, lorsque les appelants nous contactent à plusieurs, ce sont les groupes "mixtes" qui nous appellent le plus avec 1,5% des appels. Les groupes féminins représentent 1,3% des appels et les groupes de garçons 1,1% des appels.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2023

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	19,7	4
Relation parent - enfant	44,0	1
Relation beau-parent - enfant	5,8	18
Relation grand-parent - enfant	3,7	24
Relation avec la famille élargie	2,3	35
Relation avec la fratrie	5,9	16
Relation dans le couple parental	9,6	9
Divorce / Séparation	24,0	3
Violences conjugales	12,3	6
Adoption	0,4	68
Jeunes Aidants Proches	0,2	78
Education	5,9	16
Vie familiale	0,2	78
Vie sociale		
Autonomie	2,9	31
Loisirs/Ennui	2,7	33
Relation avec le personnel éducatif	1,1	53
Relation avec les pairs	2,1	37
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,2	50
Maltraitance sur enfant physique	0,6	61
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,9	57
Maltraitance sur enfant psychologique	0,7	60
Harcèlement	0,3	72
Internet - GSM	1,6	42
Multiculturalité	1,9	39
Difficultés financières et matérielles	2,0	38
Détresse sociale	1,7	41
Auteur d'un délit	0,4	68
Racisme	0,2	78
Violence / Acteur	0,3	72
Violence / Témoin	0,6	61
Violence / Victime	1,4	45
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,5	64
Vie sociale	0,0	83
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	3,4	27
Propos / Question sur la sexualité	0,9	57
Grossesse	0,5	64
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	78
Orientation sexuelle	1,4	45
Violence physique	0,3	72

Violence sexuelle	0,4	68
Violence psychologique	0,5	64
Acteur	0,0	83
Témoïn	0,2	78
Victime	0,5	64
Vie affective et sexuelle	0,0	83
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	39,4	2
Solitude	4,0	21
Deuil	1,9	39
Tentative de suicide	2,3	35
Pensées / Comportements suicidaires	6,4	14
Automutilation	3,6	26
Fugue	3,7	24
Estime de soi	3,0	29
Philosophie / Spiritualité	1,4	45
Approche existentielle	0,0	83
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,0	21
Décrochage scolaire / absentéisme	3,4	27
Orientation	1,0	54
Relation avec les pairs	3,8	23
Relation avec le personnel scolaire	1,6	42
Violence physique	1,2	50
Violence verbale	2,4	34
Violence sexuelle	0,3	72
Harcèlement	3,0	29
Racisme / discrimination	0,3	72
Vie scolaire	0,8	59
Assuétudes		
D'un enfant	2,8	32
D'un parent	12,3	6
Alcool	9,2	10
Tabac	1,2	50
Substances illicites	8,0	11
Médicaments	0,3	72
Autres (Jeux vidéo...)	1,0	54
Assuétudes	0,0	83
Santé		
D'un enfant	17,4	5
D'un parent	9,7	8
Stress	7,8	12
Dépression	4,6	20
Anxiété, Angoisse	6,9	13
Autres troubles psychiques	4,9	19
Handicap	1,5	44

Santé physique	6,3	15
Puberté	0,4	68
Troubles du comportement alimentaire	1,0	54
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,3	48
Troubles du développement	1,3	48
Trouble du sommeil	0,6	61
Santé	0,0	83
Nb d'appels	1036	

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

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

- La relation parent-enfant (44% des appels),
- Les émotions/sentiments (39,4%),
- Le divorce/séparation (24%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,7%),
- La santé d'un enfant (17,4%),
- La violence conjugale et l'assuétude d'un parent (12,3%),
- La santé d'un parent (9,7%),
- La relation dans le couple parental (9,6%),
- L'alcool (9,2%).

Nous pouvons observer que les informations obtenues avec ce tableau sont similaires à celles obtenues les années précédentes. Le constat fait par les écoutantes semble se confirmer via les chiffres obtenus. En effet, la problématique de la maltraitance est souvent associée à de nombreuses difficultés qui concernent les parents. Par exemple, le sujet du divorce/séparation est associé à la maltraitance intrafamiliale dans 24% des appels. La violence conjugale y est, quant à elle, associée dans 12,3% des appels. Le sujet de la relation dans le couple parental est également associé à la maltraitance dans 9,6% des appels. Dans 19,7% des appels, l'appelant évoque une situation de conflit au sein de la vie familiale lorsqu'il y a maltraitance.

Le problème des assuétudes est également associé à la maltraitance depuis plusieurs années. Dans 12,3% des appels, l'appelant évoque l'assuétude d'un ou des parents des enfants. Et dans 9,2% des appels, il est question de la consommation de l'alcool comme posant problème.

La question de la santé prend de plus en plus de place au sein des appels reçus. En effet, pour 17,4% des appels, la santé de l'enfant est associée à de la maltraitance. Dans 9,7% des appels, il est question de la santé du parent.

“Un jeune homme nous appelle car il veut aider sa sœur. Il nous explique qu'il ne vit plus chez ses parents depuis qu'il a 14 ans, il a d'abord été placé en institution et ensuite mis en autonomie. Son papa a toujours été très violent tant avec lui qu'avec sa maman. Ce week-end, sa sœur a fait une tentative de suicide avec la drogue de son papa. Quand il est allé la voir à l'hôpital, elle lui a avoué que leur papa était devenu violent avec elle également et qu'elle n'arrivait plus à supporter tout ça. Sa maman lui avait demandé de ne rien dire car elle ne voulait pas qu'on lui retire sa fille aussi.”

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – N = 50 appels – 2023

	Nombre d'appels 2023	%
Moins de 7 ans	1	2,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	7	14,0
13-15ans	12	24,0
16-18 ans	20	40,0
19 ans ou plus	10	20,0
Total	50	

Ce tableau représente les appels émis par des enfants qui ont abordé le problème de la santé d'un parent. Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont reçu 50 appels d'enfants souhaitant aborder ce sujet.

Ce sont principalement des enfants âgés de 16 à 18 ans (40% des appels) qui nous ont contactés. Les 13-15 ans représentent 24% des appels, les 19 ans et plus 20%, les 10-12 représentent 14% et les moins de 7 ans 2% des appels.

« Je vis seule avec ma maman. Elle est en pleine dépression. Je fais tout pour qu'elle se sente mieux et qu'elle ne coule pas... Je me sens seule par moment, je n'ose pas parler de ce qu'il se passe à la maison. »

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent – N= 59 appels – 2023

	Nombre d'appels 2023	%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	9	15,3
13-15ans	22	37,3
16-18 ans	19	32,2
19 ans ou plus	9	15,3
Total	59	

En 2023, l'équipe du 103 a reçu 59 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un parent.

La majorité des appelants étaient âgés de 13 à 15 ans (37,3% des enfants). Ils sont suivis par les jeunes âgés de 16-18 ans avec 32,2% des appels et pour finir par les enfants de 10 à 12 ans et les jeunes adultes de 19 ans et plus avec 15,3% des appels.

“Ma maman a recommencé à boire... J’avais remarqué certains signes. Mais ce matin, on l’a trouvé endormie dans la salle de bain, elle avait vomi. Comment je peux faire pour qu’elle arrête ? Le SAJ lui avait dit que si elle recommençait à boire, on devrait vivre chez notre père. Mais on ne veut pas, il est violent avec nous. Maman est malade mais, au moins, elle nous aime.”

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2023

Relation amoureuse	369	100,0
Violence dans le couple du jeune	75	20,3
Forme de violence		
Violence physique	17	22,7
Violence sexuelle	40	53,3
Violence psychologique	50	66,7
Statut de l'appelant		
Acteur	2	2,7
Témoin	10	13,3
Victime	53	70,7

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

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

Ce tableau permet de voir que nous avons reçu 369 appels concernant les relations amoureuses du jeune en 2023. Parmi ces appels, 20,3% concernaient la violence dans le couple du jeune. Cette problématique semble en légère augmentation depuis quelques années. En 2021, la violence dans les relations amoureuses des jeunes représentait 16,3% des appels et, en 2022, 17,3%.

Nous remarquons que la violence psychologique est la forme de violence la plus souvent évoquée (66,7% des appels). La violence sexuelle représente 53,3% des appels et la violence physique 22,7%.

Si nous comparons les résultats obtenus à ceux des années précédentes, nous constatons que la violence psychologique est en augmentation. En 2021, elle représentait 49,4% des appels, en 2022, 64% et elle représentait 66,7% en 2023. En ce qui concerne la violence sexuelle, nous avons reçu 57,3% d’appels en 2021, 54,7% en 2022, et 53,3% en 2023. La violence physique dans les relations amoureuses des jeunes est de moins en moins évoquée avec nos écoutantes. En 2021, cela représentait 41,6% des appels, en 2022, 28% et, en 2023, 22,7%.

Les appels que nous recevons viennent majoritairement des victimes de violences (70,7% des appels). Les témoins représentent 13,3% des appels. Les auteurs représentent 2,7% des appels reçus.

“Une jeune fille nous appelle en pleurs. Cela fait 5 jours qu’elle n’a plus de nouvelles de son copain. Elle a peur que leur relation soit finie. Elle nous explique que son copain est en colère contre elle car elle est arrivée en retard à leur rendez-vous et qu’il a dû l’attendre 20 min. Le train de la jeune fille avait du retard et elle n’a pas pu être là avant. Mais son copain estime qu’elle aurait dû prévoir et partir plus tôt... Cela n’est pas la première fois qu’il fait ça. Pour lui, c’est une leçon pour qu’elle apprenne comment elle doit se comporter avec lui. Au fil de l’appel, la jeune fait part de nombreuses violences vécues tant psychologiques que sexuelles. Même si elle souffre de cette relation, elle ne voit pas cela comme de la violence...”

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2023

	Emotions - Sentiments	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	18,0	6
Relation parent - enfant	37,1	1
Relation beau-parent - enfant	2,9	48
Relation grand-parent - enfant	3,3	41
Relation avec la famille élargie	1,5	63
Relation avec la fratrie	4,9	31
Relation dans le couple parental	6,2	23
Divorce / Séparation	14,4	9
Violences conjugales	5,6	25
Adoption	0,1	91
Jeunes Aidants Proches	0,4	85
Education	4,6	37
Vie familiale	0,2	87
Maltraitance sur l'enfant	24,7	3
Maltraitance sur l'adulte	2,3	55
Physique	15,6	7
Sexuelle	3,1	44
Psychologique	21,6	5
Du parent	21,8	4
Du beau-parent	3,1	45
De grand-parent	0,5	81
De famille élargie	0,4	82
De fratrie	1,8	61
Négligence	6,3	22
Vie sociale		
Autonomie	3,7	39
Loisirs/Ennui	5,6	25
Relation avec le personnel éducatif	1,1	67
Relation avec les pairs	10,4	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,2	42
Maltraitance sur enfant physique	0,9	73
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,9	58
Maltraitance sur enfant psychologique	3,0	46
Harcèlement	2,7	50
Internet - GSM	5,5	27
Multiculturalité	1,9	59
Difficultés financières et matérielles	1,9	59

Détresse sociale	0,9	75
Auteur d'un délit	0,4	82
Racisme	0,2	87
Violence / Acteur	0,4	85
Violence / Témoin	1,1	69
Violence / Victime	6,2	24
Sexting / Sextorsion / Grooming	2,0	56
Vie sociale	0,0	95
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	13,2	10
Propos / Question sur la sexualité	2,6	53
Grossesse	0,6	79
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	91
Orientation sexuelle	2,7	50
Violence physique	0,4	82
Violence sexuelle	1,1	69
Violence psychologique	1,1	69
Acteur	0,1	93
Témoin	0,2	87
Victime	1,3	64
Vie affective et sexuelle	0,0	95
Questions existentielles		
Solitude	11,4	12
Deuil	4,6	34
Tentative de suicide	3,2	42
Pensées / Comportements suicidaires	10,3	15
Automutilation	4,8	33
Fugue	2,8	49
Estime de soi	10,0	16
Philosophie / Spiritualité	3,0	46
Approche existentielle	0,1	93
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	5,1	29
Décrochage scolaire / absentéisme	4,6	34
Orientation	1,3	64
Relation avec les pairs	14,7	8
Relation avec le personnel scolaire	4,6	34
Violence physique	3,6	40
Violence verbale	9,2	17
Violence sexuelle	0,9	73
Harcèlement	8,5	18
Racisme / discrimination	1,0	72
Vie scolaire	2,4	54
Assuétudes		

D'un enfant	2,7	50
D'un parent	5,4	28
Alcool	5,0	30
Tabac	0,8	76
Substances illicites	3,9	38
Médicaments	0,2	87
Autres (Jeux vidéo...)	0,6	79
Assuétudes	0,0	95
Santé		
D'un enfant	27,4	2
D'un parent	7,2	19
Stress	11,7	11
Dépression	6,4	21
Anxiété, Angoisse	11,4	12
Autres troubles psychiques	4,9	31
Handicap	2,0	56
Santé physique	6,8	20
Puberté	0,8	76
Troubles du comportement alimentaire	1,3	64
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,8	76
Troubles du développement	1,6	62
Trouble du sommeil	1,1	67
Santé	0,0	95
Nb d'appels	1 398	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques le plus souvent évoquées lorsque l'appelant évoque avec nous des émotions ou des sentiments (1 398 appels) :

- La relation parent-enfant (37,1% des appels),
- La santé d'un enfant (27,4%),
- La maltraitance intrafamiliale sur l'enfant (24,7%),
- La maltraitance venant d'un parent (21,8%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (21,6%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (18%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (15,6%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire du jeune (14,7%),
- Le divorce/la séparation (14,4%),
- La relation amoureuse (13,2%).

“Une maman nous appelle en compagnie de son fils de 9 ans qui est en crise d'angoisse. Il lui a demandé s'il pouvait nous appeler. Après nous avoir expliqué un peu la situation, la maman nous laisse en ligne avec son fils pour qu'il puisse parler librement. Le jeune garçon nous explique ne pas vouloir aller à l'école demain. Il ne s'y sent pas bien et à l'impression d'être en insécurité. Il est très anxieux à l'idée d'être dans la cour de récréation. Il n'aime pas le bruit, les cris, l'agitation... Cela lui rappelle quand son papa était violent. Il aimerait pouvoir aller à la bibliothèque pendant la récréation mais le professeur et les surveillants ne sont pas d'accord.”

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2023

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	16,5	9
Relation parent - enfant	28,0	4
Relation beau-parent - enfant	2,3	54
Relation grand-parent - enfant	1,4	62
Relation avec la famille élargie	1,9	56
Relation avec la fratrie	3,3	46
Relation dans le couple parental	2,7	50
Divorce / Séparation	11,1	13
Violences conjugales	7,4	22
Adoption	0,0	90
Jeunes Aidants Proches	0,6	79
Education	4,3	36
Vie familiale	0,0	90
Maltraitance sur l'enfant	30,9	2
Maltraitance sur l'adulte	4,3	36
Physique	24,5	6
Sexuelle	3,9	39
Psychologique	22,4	7
Du parent	27,0	5
Du beau-parent	3,1	47
De grand-parent	0,8	75
De famille élargie	1,0	70
De fratrie	3,5	41
Négligence	8,8	18
Vie sociale		
Autonomie	4,7	34
Loisirs/Ennui	2,1	55
Relation avec le personnel éducatif	1,0	70
Relation avec les pairs	8,4	19
Relation avec un (ou des) adulte(s)	4,5	35
Maltraitance sur enfant physique	1,2	67
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,7	50
Maltraitance sur enfant psychologique	0,8	75
Harcèlement	5,8	27
Internet - GSM	6,0	26
Multiculturalité	0,8	75
Difficultés financières et matérielles	1,6	59
Détresse sociale	1,9	56
Auteur d'un délit	3,5	41

Racisme	0,2	88
Violence / Acteur	0,0	90
Violence / Témoin	1,6	59
Violence / Victime	9,3	17
Sexting / Sextorsion / Grooming	3,5	41
Vie sociale	0,0	90
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	7,6	21
Propos / Question sur la sexualité	1,6	59
Grossesse	0,6	79
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	86
Orientation sexuelle	1,4	62
Violence physique	0,6	79
Violence sexuelle	1,2	67
Violence psychologique	1,2	67
Acteur	0,0	90
Témoin	0,0	90
Victime	1,4	62
Vie affective et sexuelle	0,0	90
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	51,0	1
Solitude	13,4	12
Deuil	3,5	41
Tentative de suicide	6,2	24
Pensées / Comportements suicidaires	15,6	11
Automutilation	5,8	27
Fugue	5,1	31
Estime de soi	9,9	16
Philosophie / Spiritualité	0,6	79
Approche existentielle	0,0	90
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	5,1	31
Décrochage scolaire / absentéisme	5,8	27
Orientation	1,0	70
Relation avec les pairs	10,7	14
Relation avec le personnel scolaire	3,9	39
Violence physique	2,9	49
Violence verbale	5,1	31
Violence sexuelle	0,6	79
Harcèlement	5,8	27
Racisme / discrimination	1,0	70
Vie scolaire	0,8	75
Assuétudes		

D'un enfant	3,1	47
D'un parent	3,5	41
Alcool	2,7	50
Tabac	0,4	86
Substances illicites	4,1	38
Médicaments	0,2	88
Autres (Jeux vidéo...)	0,6	79
Assuétudes	0,0	90
Santé		
D'un enfant	29,2	3
D'un parent	10,1	15
Stress	16,0	10
Dépression	8,0	20
Anxiété, Angoisse	16,7	8
Autres troubles psychiques	6,2	24
Handicap	2,5	53
Santé physique	7,2	23
Puberté	0,6	79
Troubles du comportement alimentaire	1,9	56
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	70
Troubles du développement	1,4	62
Trouble du sommeil	1,4	62
Santé	0,0	90
Nb d'appels	486	

Avec ce tableau, nous pouvons voir quels sont les thèmes les plus souvent abordés avec les écoutantes lorsque l'appelant est en situation de crise.

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

- Les émotions/sentiments (51% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (30,9%),
- La santé d'un enfant (29,2%),
- La relation parent-enfant (28%),
- La maltraitance venant d'un parent (27%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (24,5%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (22,4%),
- L'anxiété/l'angoisse (16,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (16,5%),
- Le stress (16%).

“Nous recevons l'appel d'un jeune en pleine crise. Il ne sait pas quoi faire. Sa petite copine lui a envoyé un message lui disant adieu, qu'elle ne supporte cette vie et qu'elle va se suicider. Depuis qu'il a reçu le message et il ne parvient plus à la joindre. Il l'a rencontré via les réseaux sociaux. Il ne connaît ni ses amis ni ses parents.”

7. Service généraliste

Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 3 871 appels – 2023

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1 594	41,2
Vie sociale	1 083	28,0
Vie scolaire	1 067	27,6
Vie affective et sexuelle	575	14,9
Approche existentielle	1 708	44,1
Santé	951	24,6
Assuétude	287	7,4

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

Avec ce tableau, nous pouvons voir comment se répartissent les 3 871 appels thématiques reçus au sein de notre ligne d'écoute et, ce, en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l'appelant au cours d'un appel fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Voici, par ordre décroissant, les catégories générales qui rassemblent les sujets abordés au 103 :

- L'**approche existentielle** (44,1% des appels) qui comprend les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, la fugue, l'estime de soi, la philosophie/spiritualité...
- La **vie familiale** du jeune (41,2%) qui comprend la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, le divorce/séparation, la maltraitance, la négligence, l'adoption, l'éducation...
- La **vie sociale** du jeune (28%) qui comprend la relation avec les pairs, la relation avec le personnel éducatif, l'autonomie, les loisirs/ennui, le harcèlement vécu dans la vie sociale, internet/GSM, la multiculturalité, la détresse sociale, le racisme, le sexting/sextorsion/grooming...
- La **vie scolaire** du jeune (27,6%) qui comprend les difficultés scolaires, le décrochage scolaire/l'absentéisme, l'orientation, la relation avec les pairs, la violence physique, la violence verbale, la violence sexuelle, le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire, la discrimination...
- La **santé** (24,6%) qui comprend la santé de l'enfant, la santé du parent, le stress, la dépression, l'anxiété/l'angoisse, le handicap, la santé physique, la puberté, les troubles de l'attention/hyperactivité, les troubles du sommeil...
- La **vie affective et sexuelle** (14,9%) qui comprend la relation amoureuse, les propos/questions sur la sexualité, la grossesse, la contraception/M.S.T./I.S.T., l'orientation sexuelle, la violence physique, la violence sexuelle, la violence psychologique...
- Les **assuétudes** (7,4%) qui comprend l'assuétude d'un enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments...

Si nous comparons ces résultats à ceux obtenus en 2022, nous observons que la catégorie pour laquelle nous avons reçu le plus d'appels est l'approche existentielle. Cela représentait 44,1% des appels en 2023 contre 38,3% des appels en 2022.

Cette catégorie est suivie de celle concernant la vie familiale du jeune dans 41,2% des appels en 2023, contre 41,8% en 2022. C'est ensuite la catégorie de la vie sociale du jeune qui constitue 28% des appels en 2023, contre 24,9% en 2022. La catégorie de la vie scolaire du jeune constitue 27,6% des appels en 2023 contre 24,5% en 2022. En ce qui concerne la catégorie de la santé, nous avons reçu 24,6%

d'appels en 2023 contre 21,1% en 2022. La catégorie de la vie affective et sexuelle du jeune comptabilise 14,9% des appels en 2023 et 13,3% en 2022. Pour finir, la catégorie qui concerne l'assuétude représentait 7,4% des appels en 2023 et 7,7% en 2022.

Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 3 871 appels – 2023

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1 594	16 minutes 28
Vie sociale	1 083	12 minutes 40
Vie scolaire	1 067	13 minutes 26
Vie affective et sexuelle	575	14 minutes 02
Approche existentielle	1 708	16 minutes 11
Santé	951	17 minutes 10
Assuétudes	287	15 minutes 35

Ce tableau représente la durée moyenne des appels reçus au 103 en fonction des catégories générales abordées dans le tableau précédent.

Comme depuis plusieurs années, nous constatons que la catégorie pour laquelle les appels ont duré en moyenne le plus longtemps est celle de la santé (17 minutes 10 secondes).

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

- La vie familiale (16 minutes 28 secondes),
- L'approche existentielle (16 minutes 11 secondes),
- Les assuétudes (15 minutes 35 secondes),
- La vie affective et sexuelle (14 minutes 02 secondes),
- La vie scolaire (13 minutes 26 secondes),
- La vie sociale (12 minutes 40 secondes).

En observant les informations que nous avons obtenues avec ces deux derniers tableaux (33 et 34), nous pouvons comprendre toute l'importance que notre ligne d'écoute reste un service généraliste. En effet, si nous observons certaines catégories d'appels pour lesquelles nous avons reçu moins d'appels, comme la santé (951 appels) et l'assuétude (287 appels), nous remarquons que ce sont des catégories qui comptabilisent une durée d'écoute relativement élevée si on la compare à la durée moyenne de l'ensemble des appels à contenu (9 minutes 35 secondes).

“Je ne pensais pas que ça me ferait autant de bien de vous parler.”



Rue Albert 1er 9
5380 Fernelmont
081/40.91.60

PROJET DE DECISION

Vu le décret du 29 mars 2018 et sa parution au Moniteur belge le 14 mai 2018,

Vu l'obligation de réaliser un projet de décision pour chaque point abordé à l'ordre du jour de l'assemblée générale.

Vu les rapports d'activités qui ont été réalisés pour IMAJE, le Lien, l'Enjeu et Ecoute-enfants et approuvés par le conseil d'administration du 02/05/2024 ;

Attendu que ces rapports ont été transmis aux affiliés avec la convocation à l'assemblée générale du 17 juin 2024 ;

Le Conseil Communal / le Conseil du CPAS / le Conseil provincial APPROUVE / N'APPROUVE PAS l'ensemble des rapports d'activités présentés.