Si tu as envie de parler ne reste pas seul!

103

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

RAPPORT D'ACTIVITE

« 103 - ECOUTE ENFANTS »

ANNEE 2024

Table des matières

Introduction 3
I. Vécus et réflexions des écoutants 4
1. Hypersexualisation des enfants 4
2. La consommation de cannabis chez les mineurs 6
3. L'automutilation chez les adolescents 9
4. L'évolution de la sexualité chez les jeunes à travers les médias 11
II. Formations continues, réunions et rencontres 18
III. Analyse quantitative des appels 29
1. Appels et appelants 29
1.1 Nombre d'appels et contenus 29
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu 31
1.3 Les profils des appelants 34
2. Les thématiques 38
1.1 Demandes d'informations et thématiques 38
1.2 Orientation et intervention 55
3. Lieux d'appels 61
IV. Thématiques d'attention 62
1. Harcèlement 62
2. Maltraitance 70
3. Jeunes aidants proches 77
4. Relations amoureuses chez les jeunes 78
5. Emotions/sentiments 79
6. Crise 82
V. Service généraliste 86

Introduction

Le service d'écoute téléphonique le 103 constitue un précieux baromètre du mal-être des jeunes générations. Cette nouvelle édition de notre rapport d'activité met en lumière des tendances particulièrement préoccupantes, révélatrices des profondes mutations de notre société et des défis grandissants auxquels sont confrontés les enfants et les adolescents.

L'année écoulée se distingue par une transformation significative de la nature des appels reçus. Ceux-ci sont non seulement plus longs, mais aussi plus inquiétants, témoignant d'une détresse émotionnelle accrue. Parmi les tendances les plus alarmantes, nous constatons une augmentation notable des appels relatifs à la solitude et à la fragilité psychologique. De nombreux jeunes expriment un sentiment d'isolement grandissant, exacerbé par des difficultés relationnelles et un accès insuffisant aux structures de soutien adaptées.

Ce mal-être généralisé se traduit également par des comportements à risque de plus en plus fréquents. La consommation de cannabis connaît une hausse préoccupante, tout comme les actes d'automutilation, indicateurs d'une souffrance psychologique profonde et souvent silencieuse. Ces signes de détresse, exprimés avec une intensité croissante, interpellent sur l'urgence de renforcer les dispositifs de prévention et d'accompagnement.

Un autre phénomène majeur émerge des échanges avec les appelants : une hypersexualisation inquiétante des enfants. Confrontés de manière précoce et ostentatoire à la sexualité des adultes, ces jeunes se retrouvent dans une vulnérabilité accrue, parfois sans repères ni cadre protecteur suffisant. Cette exposition prématurée suscite des interrogations essentielles sur les rôles éducatifs et les responsabilités sociétales en matière de protection de l'enfance.

Enfin, notre service enregistre une augmentation marquée des appels provenant des jeunes adultes de plus de 19 ans, souvent en grande détresse face aux difficultés d'accès à une prise en charge psychologique et médicale. Ce constat souligne une problématique majeure du système de soins actuel, où le manque de ressources et la complexité des démarches laissent de nombreux jeunes dans une attente insoutenable.

Face à ces constats alarmants, ce rapport d'activité se veut un outil d'analyse et de réflexion pour mieux comprendre les enjeux liés à la détresse des jeunes et identifier des pistes d'action. Il vise à sensibiliser l'ensemble des acteurs – familles, éducateurs, professionnels de la santé et décideurs politiques – à l'urgence d'un engagement renforcé pour répondre aux besoins grandissants des enfants et adolescents en détresse. Plus que jamais, la mission du 103 demeure essentielle : offrir une écoute bienveillante, un soutien indispensable et, lorsque nécessaire, une orientation vers des solutions adaptées.

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

I. Vécus et réflexions des écoutants

1. Hypersexualisation des enfants

***Une maman d'un garçon de cinq ans, particulièrement paniquée**. « **Mon fils est rentré de l'école et avait un comportement étrange… son meilleur ami, de cinq ans également, lui a demandé de mettre son zizi dans sa bouche, sans quoi, il ne serait plus son ami… est-ce de la curiosité sexuelle normale ou dois-je m'inquiéter ? que dois-je faire ? Porter plainte ? ...** »*

S'il y a bien une découverte incontournable au XXe siècle, c'est celle de la sexualité infantile, Freud en parlait dans ces termes : la pulsion sexuelle-la libido dès les premières années de vie.

Aujourd'hui, la sexualité n'est plus un sujet tabou, on peut l'aborder sans retenue puisqu'elle est même enseignée à l'école.

Et plus de tabou, explique Jean-Pierre LEBRUN, « la sexualité bascule dans le "tout dire", le "tout montrer". Il n'y a qu'à allumer la télévision ou ouvrir un magasine pour s'en rendre compte : le sexe est partout. Avec les conséquences que ça peut avoir sur notre perception d'adulte (procréation vs plaisir sexuel), mais surtout, sur notre progéniture ».[1]

Jouer au docteur, embrasser « sur la bouche » un copain ou une copine, baisser le pantalon, ou regarder sous les jupes des filles, en maternelle, sont des expériences fréquentes et une étape normale surtout quand la complicité s'installe dans les relations.

Ces comportements sont l'expression de la curiosité enfantine nécessaire à leur processus de développement et à la construction de leur appropriation de la sexualité.

Cependant, c'est aussi une curiosité sur le mystère des origines, le jeune enfant n'est pas préoccupé par la procréation bien évidemment, mais bien par celle de ses origines : « d'où viennent les enfants, » autrement dit « d'où vient l'enfant que je suis ? ».

***Grand-mère d'une fillette de 5 ans qui a subi, sous la contrainte, une agression sexuelle d'un autre enfant. Celui-ci a fait jurer à la petite fille de ne rien dire. Elle n'est pas la seule à avoir subi cela. L'école minimise ces comportements**.*

En revanche, que penser de ces témoignages récurrents que nous entendons, nous écoutantes au 103 ? Témoignages d'attitudes et postures à caractère sexuel reproduites avec force par les jeunes enfants en maternelle.

Nous allons appuyer notre questionnement, entre autres, par la notion d'hypersexualisation des enfants.

L'hypersexualisation est définie comme telle par Diane HUPERT et Vincent MAGOS[2] : « elle indique la pression qui pousse les enfants à entrer dans la sexualité abusive qui n'est non seulement pas de leur âge, mais qui vient entraver leur processus de développement, la construction de leur appropriation de la sexualité, la construction de leur vie psychique. Cette pression sur les enfants peut venir des parents et/ou des médias et plus largement d'un climat de consumérisme empreint d'érotisme ».

---

[1] LEBRUN, J-P. (2012). L'hypersexualisation des enfants, TEMPS D'ARRÊT Belgique : YAPAKA, p.p. 35-48.

[2] HUPERT, D. MAGOS, V. (2012). Hypersexualisation des enfants, TEMPS D'ARRÊT Belgique : YAPAKA, p.7.

Chacun sera d'accord pour accepter que nos enfants soient de plus en plus tôt et de plus en plus fréquemment au cœur de la vie sexuelle des adultes via la publicité, les médias, les réseaux sociaux, mais aussi les discours permanents.

Prenons pour exemples, ces bikinis aux seins rembourrés et strings pour fillettes, les chaînes de télévision qui diffusent des films pornographiques en journée, l'instrumentalisation de l'enfant à son insu par les phénomènes de « mini-miss » au sein de notre société mercantile…

Tous ces changements menant à l'hypersexualisation des enfants ne sont pas sans risque, Jean-Pierre Lebrun, psychiatre, nous le confirme : « Les enfants sont aujourd'hui de plus en plus confrontés à des présentations ostentatoires de la vie sexuelle des adultes. Là où avant on jouait au docteur, aujourd'hui on joue à la partouze. Avec cette omniprésence sexuelle, l'enfant a accès à tout. Ce n'est pas nécessaire pour un enfant d'être si vite confronté à tout ça. On est passé d'un extrême à l'autre. Avant, il ne fallait rien leur dire, on ne parlait pas de sexualité, c'était tabou. Aujourd'hui, c'est l'inverse, il faut tout dire, tout dévoiler, il faut tout afficher. Ça a le même effet, voire pire. L'enfant n'est pas en mesure de métaboliser ce que va être la sexualité adulte. Il doit faire son propre chemin. »[3]

Jeune fille de 6 ans téléphone au service avec sa cheffe d'un mouvement de jeunesse. Elle explique que deux jeunes filles de son école lui ont fait des attouchements sexuels. Celles-ci ont simulé un acte sexuel devant la jeune et l'ont forcé à y participer. La jeune dit qu'elle n'est pas bien de continuer à les voir dans l'école et en dehors de l'école.

Toutefois, il est important que nous distinguions les jeux de « touche-pipi », « docteur », où les enfants sont consentants entre eux, des jeux où l'un des enfants utilise son ascendant sur l'autre pour imposer des jeux ou des attitudes à caractère sexuel. Dans ce cas de figure, explique Héloïse Castellanos-Colombo, on se trouve en présence d'un enfant dit « victime » et d'un enfant dit « agresseur », faute d'un terme plus adéquat pour parler d'un ou une jeune enfant de maternelle qui n'a pas toujours conscience des conséquences de ses actes sur autrui[4].

Mère d'une jeune fille de 7 ans. Madame est dans tous ses états. Sa fille lui a dit avoir fait une bêtise à l'école. Elle raconte qu'elle a joué au docteur dans les toilettes et qu'elle a utilisé un objet de manière sexuelle sur une jeune fille de 5 ans. Madame a été prévenue par l'école de ce que sa fille avait fait, une semaine après les faits.

Mère d'un jeune garçon de 4 ans. Son fils lui a dit qu'en allant aux toilettes, un garçon de sa classe lui avait mis son poing dans l'anus. Cela fait déjà un an qu'il rentre de l'école avec des hématomes, sans réelle explication.

Vouloir embrasser sur la bouche n'est pas pareil que mettre la main dans la culotte ou d'introduire quelque chose dans les parties intimes.

S'il est important de faire preuve de discernement, il est tout aussi important de ne pas perdre à l'esprit que plus la violence mime ou, dans les cas les plus graves, reproduit l'acte sexuel, plus le risque est grand que l'enfant « agresseur » soit exposé à des scènes de nature sexuelle ou victime de viol ou d'attouchements, un signalement au procureur s'impose.[5] Héloïse Castellanos-Colombo

---

[3]LEBRUN, J-P. (2022). LE LIGUEUR Santé et Bien-être L'hypersexualité de la société et nos enfants, https://leligueur.be/article/l-hypersexualite-de-la-societe-et-nos-enfants -23-01-2013, consulté le 11-01-2025.

[4] ROUSSEAU, Maëlisse. (21). Toucher n'est pas toujours jouer, https://www.cahiers-pedagogiques.com/en-maternelle-toucher-nest-pas-toujours-jouer-2021, consulté le 10-01-2025.

[5] Ibidem

En résumé, nous devons nous garder de diaboliser des gestes qui relèvent de la curiosité normale d'un tout jeune enfant et nous montrer lucides face aux réactions de certains parents qui paniquent en attribuant aux enfants dits « agresseurs » des intentions sexuelles au sens adulte du terme.

En cas d'agression sexuelle grave, notre service renvoi vers le Centre Pour Victimes Sexuelles (CPVS), le médecin, le Service d'Aide aux Victimes (SAV) et/ou la police. Nous soutenons le suivi pédopsychologique et éventuellement un changement d'établissement scolaire et nous restons toujours à l'écoute.

Pour conclure, nous ferons de nouveau référence à Jean-Pierre LEBRUN qui souligne qu'il est sain pour l'enfant de s'interroger sur ce qui se passe derrière la porte de la chambre de ses parents, pour peu qu'il en soit encore exclu. Répondre à ses questions, oui. Mais ne pas les anticiper pour qu'il avance à son rythme.

Et quelle attitude adopter dès lors face à cette surabondance de sexualité ? « Faire encore et toujours preuve de bon sens et de nuance. Protéger son enfant sans pour autant dramatiser. Sensibiliser sans interdire. Et lui faire confiance. Dans la plupart des cas, votre enfant sera capable d'appréhender son environnement pour en garder le meilleur » dit-il.[6]

2. La consommation de cannabis chez les mineurs

La consommation de cannabis chez les jeunes mineurs reste un phénomène préoccupant. Au sein du service 103 Écoute-Enfants, nous sommes témoins chaque jour de cette réalité : de nombreux jeunes nous appellent pour parler de leur consommation de cannabis, qu'il s'agisse d'une exploration, d'une fuite ou d'un besoin d'appartenance. Cette écoute nous permet de mieux comprendre leurs motivations et les défis auxquels ils sont confrontés. Si la légalisation du cannabis dans certains pays a ouvert le débat sur son usage, il est crucial de comprendre les motivations multiples et complexes qui poussent les jeunes à s'engager dans ce milieu.

Les jeunes, souvent en quête d'identité et de validation, peuvent être attirés par le cannabis comme un moyen de se démarquer ou de s'intégrer. De plus, les conditions de vie, qu'elles soient marquées par des difficultés familiales, la solitude, des problèmes de scolarité ou un manque de soutien, peuvent accroître cette vulnérabilité. En parallèle, il est important d'examiner les effets du cannabis sur les individus, qui peuvent varier de l'euphorie à l'anxiété et qui peuvent entraîner des répercussions durables sur leur développement cognitif et émotionnel.

À travers ces échanges, nous nous efforçons de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des jeunes d'aujourd'hui afin de les soutenir au mieux dans leur démarche d'exploration et de compréhension de soi loin des dangers d'une consommation incontrôlée.

Les motivations derrière la consommation de cannabis chez les jeunes mineurs

Pour illustrer les motivations qui incitent les jeunes à consommer ou à revendre des substances, nous partageons ci-après plusieurs vignettes significatives :

Un jeune homme de 14 ans déclare : « Je revends de la drogue car c'est de l'argent facile. »

[6] LEBRUN, J-P. (2012). L'hypersexualisation des enfants, TEMPS D'ARRÊT Belgique : YAPAKA, p.p. 35-48.

Une jeune fille de 16 ans confie « J'ai besoin de parler. Je me suis fait agresser récemment. Je couche avec des garçons pour me faire aimer. Je n'ai pas confiance en moi et je n'aime pas mon corps. J'ai sollicité de l'aide auprès du PMS qui m'a accompagnée à l'hôpital. Je ne suis pas certaine de porter plainte car je ne veux pas que mes parents soient au courant, notre culture est très différente. Je ne suis plus vierge et cela est mal vu. Je fume également du cannabis car cela m'aide à m'évader. Je me sens mieux en fumant bien que ma famille ne doive absolument rien savoir. »

La mère d'un jeune homme de 14 ans déclare « Le père de mon fils est impliqué dans des activités délinquantes et porte un bracelet électronique. J'ai divorcé et déménagé avec mon fils à l'étranger afin qu'il ne suive pas les traces de son père. Mon fils m'en a voulu d'avoir dû le séparer de son école et de ses amis. À notre retour en Belgique, il a rencontré de mauvaises fréquentations et a commencé à devenir violent tant à l'école qu'à la maison. Il a fini par revoir son père en cachette et, ensemble, ils ont commencé à consommer de la drogue. »

Un jeune homme de 17 ans raconte : « J'ai une bande de copains qui se droguent. Ils me menacent de me faire du mal si je refuse de continuer à consommer avec eux. Je vais bientôt être placé dans un centre à cause de la situation à la maison. »

Certains jeunes que nous écoutons consomment ou revendent du cannabis pour gagner de l'argent facilement, souvent dans un contexte financier difficile, ou pour obtenir un statut social au sein de leur groupe. D'autres, en quête d'évasion, cherchent à échapper à des problèmes personnels tels que le stress scolaire, des tensions familiales ou des angoisses.

D'autre part, les motivations de consommation sont souvent liées à des besoins émotionnels et psychologiques. De nombreux jeunes rapportent rechercher un changement d'humeur, désireux de se sentir détendus ou de fuir des réalités qu'ils jugent pesantes. La consommation de cannabis peut offrir un répit temporaire face aux stress quotidiens, qu'il s'agisse de pressions scolaires, de conflits familiaux ou de sentiments d'angoisse. Ce besoin d'évasion est accentué par des expériences de vie difficiles où le cannabis apparaît comme une solution de facilité, bien que souvent illusoire.

En tant qu'écoutants, notre rôle est de leur offrir un espace de parole où ils peuvent exprimer leurs émotions et leurs préoccupations sans jugement. Ces échanges nous permettent de comprendre les motivations profondes des jeunes et de les aider à réfléchir aux conséquences de leur consommation. Bien que le cannabis puisse offrir un soulagement temporaire, il peut aussi aggraver des problèmes de santé mentale à long terme.

Ainsi, comprendre ces motivations est crucial pour développer des stratégies de prévention et de soutien adaptées. En écoutant et en prenant en compte les expériences des jeunes, nous pouvons mieux les accompagner face à leurs défis et leur offrir des alternatives plus saines à la consommation de cannabis.

Le contexte de consommation des jeunes

Voici les vignettes qui vont servir afin de comprendre en quoi le contexte du jeune joue un rôle dans la consommation :

Une jeune fille de 16 ans déclare qu'elle se sent très seule. Elle dit qu'elle lutte pour gérer sa consommation de cannabis. Elle a réussi à diminuer mais elle trouve cela très difficile. Elle a déjà été suivie par Infor-Drogues mais n'a pas aimé car elle s'est sentie obligé d'arrêter sa consommation. Elle est suivie par un psychologue mais n'a pas pu continuer à cause de ses horaires.

Une jeune fille de 17 ans confie qu'elle a vécu une séparation très douloureuse. C'est également à ce moment-là qu'elle a découvert qu'elle était enceinte et qu'elle a décidé d'avorter. Cette étape a été très violente, ce qui ne l'a pas aidé. Son ex-copain revient de temps en temps dans

sa vie, ce qu'elle vit avec difficulté. Depuis tous ces évènements, elle s'est mise à fumer du cannabis et elle en ressent le manque lorsqu'elle s'abstient.

La jeunesse est une phase de bouleversements émotionnels et sociaux, marquée par une quête d'identité et d'appartenance. Les jeunes que nous accompagnons au 103 nous confient souvent qu'ils se sentent sous pression pour se conformer aux comportements de leurs pairs. Dans ce contexte, le cannabis peut devenir un moyen de se sentir intégré, renforçant des habitudes à risque pour répondre à ces besoins d'acceptation.

La théorie d'Olievenstein, qui examine les interactions entre la personne, le produit et le contexte de consommation, nous permet d'approfondir la compréhension de cette problématique. En prenant en compte ces dimensions, nous pouvons explorer les motivations de chaque jeune face à la consommation de cannabis et identifier à quel moment celle-ci devient préoccupante. Des facteurs tels que la pression scolaire, les conflits familiaux ou le stress émotionnel, se révèlent souvent être des déclencheurs poussant certains jeunes vers le cannabis comme une forme d'évasion.

Les effets produits sur le consommateur

Les effets du cannabis chez les jeunes incluent souvent une sensation de détente, de détachement et de déconcentration, accompagnée d'un sentiment de bien-être, d'une légère ivresse avec désinhibition et d'une amplification des perceptions sensorielles. Ces effets varient en fonction de la concentration du produit, de la fréquence et du mode de consommation, ainsi que des mélanges, de la qualité et de la quantité du produit.

Au 103, nous constatons que ces effets initiaux peuvent influencer les jeunes à continuer leur consommation, cherchant souvent à retrouver ce sentiment de bien-être ou de détente dans des périodes de stress ou d'instabilité émotionnelle. La dépendance se traduit alors par un besoin compulsif de consommer, des difficultés à contrôler leur consommation et une expérience de sevrage difficile. Ce cycle de dépendance est souvent complexe à briser sans un soutien extérieur, qu'il provienne de leurs proches, de professionnels ou de thérapies.

À travers des vignettes tirées de nos échanges avec les appelants, nous mettons en lumière les multiples dimensions de cette dépendance, notamment le besoin de s'exprimer, la recherche d'évasion et l'impact de ces effets sur leur quotidien.

Un père pour un jeune homme de 22 ans déclare que son fils travaille pour acheter sa drogue.

Un jeune homme de 18 ans confie : « Je voudrais arrêter la drogue. J'ai des soucis avec mon patron de job d'étudiant, mon amoureuse me manque, elle m'a bloqué, j'ai peur des femmes. Si je n'ai pas mon petit joint, je peux péter une durite. Quand je fume mon joint, après j'ai besoin de parler. Je suis fiché à la police ».

Orientations vers d'autres services

Les écoutants du 103 Écoute-Enfants évaluent avec soin la situation de chaque jeune concernant sa consommation de cannabis. Notre rôle est aussi d'orienter le jeune vers des services adaptés, comme Infor-Drogues, notre propre service d'écoute ou d'autres ressources si nécessaire, afin qu'il puisse poser ses questions, exprimer ses inquiétudes ou obtenir un accompagnement, notamment le médecin traitant ou proposer un suivi psychologique. Ces structures permettent au jeune de bénéficier d'un soutien approprié pour sortir de sa consommation de cannabis et trouver des solutions adaptées à sa situation.

Référence : Jacquemart, I. (2024). *Comprendre l'expérience des jeunes dans le cadre de la consommation de cannabis dans l'espace public* (Mémoire non publié). L'Henallux de Namur.

3. L'automutilation chez les adolescents

Jeune fille de 14 ans : les amies de sa classe se mutilent durant le cours de sport et en font des vidéos sur Tik Tok. La jeune fille est choquée en voyant les mutilations sur le corps de ses amies. Elle aimerait en parler à un de ses professeurs.

Jeune homme 15 ans : il a envoyé des nudes il y a un mois à une jeune fille de son école, jeune fille qu'il ne connaît pas vraiment. Lorsqu'il appelle au 103, il vient de recevoir des menaces et des moqueries de la part de la jeune fille et d'autres camarades d'école via WhatsApp. Le jeune ne veut plus aller à l'école. Il se brûle et se coupe car ça lui « fait du bien ». Il dit qu'il n'en peut plus.

Jeune fille de 12 ans : l'ex-compagnon de sa mère l'agressait physiquement et psychologiquement. Depuis elle s'automutile. Comment faire pour arrêter ?

Jeune homme de 17 ans : sa petite amie a subi un viol dans sa relation précédente. Lors de disputes entre sa copine et lui, celle-ci s'automutile. Le jeune homme ne sait pas quoi faire.

Jeune fille de 16 ans : à 11 ans, la jeune fille a vécu du harcèlement scolaire. C'est à partir de ce moment-là qu'elle a commencé à se couper les bras et les jambes pour faire sortir « son mal ». La jeune fille a un suivi médical et psychologique par rapport à un diagnostic de dépression posé il y a un an. A la maison, il y a beaucoup de cris et de disputes.

Lorsqu'un jeune appelle le 103, il commence rarement par dire qu'il s'automutile. Il va d'abord aborder les difficultés qu'il rencontre au sein de la sphère familiale, scolaire, dans une relation amoureuse, amicale. Et dans un second temps, le jeune va expliquer qu'il se scarifie et que cela l'aide à ne plus souffrir.

Selon l'auteur B. Richard, praticien hospitalier, l'automutilation se définit comme suit : « Altération intentionnelle, consciente et directe des tissus de l'organisme, sans volonté de mourir ».[7]

D. Lebreton, professeur de sociologie, apporte un éclairage sur la problématique de la scarification chez les jeunes, lors d'une vidéo sur Yapaka[8] : « Ces jeunes essaient de réguler leurs souffrances à travers la douleur en abimant une partie d'eux-mêmes. Pour sauver leur vie.

C'est un remède / poison qui tient le jeune la tête hors de l'eau.

Les jeunes ne trouvent pas d'autre solution.

Les scarifications sont le seul moyen pour ne pas vouloir mourir. Ça permet à ces jeunes de tenir le coup.

Dès la première entaille, le jeune redevient acteur. Il reprend le contrôle sur une souffrance contre laquelle il n'a aucun contrôle. »

C. Bolduc, travailleuse sociale, a mis plusieurs constats en évidence concernant l'automutilation chez les jeunes au travers de 12 capsules vidéo qui s'adressent aux parents[9] ***:***

- S'automutiler, c'est se faire mal à soi-même pour se sentir mieux.

---

[7] « Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence » Volume 53, Issue 3, April 2005, Pages 134-141 - « Les comportements de scarification chez l'adolescent » - B. Richard - ScienceDirect

[8] Adolescence et scarifications - D. Le Breton - Yapaka.be – 29/08/2014

[9] « L'automutilation - 12 capsules sur l'adolescence pour détecter une crise suicidaire » Chaine youtube CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal - 09/02/2021

- Les jeunes se blessent parfois de façon importante et par différents moyens (se couper, se brûler, se cogner la tête…).
- Se blesser va libérer des substances au fond de soi, ce qui apaise la douleur et diminue la détresse psychique.
- Ce n'est pas lié à un trouble de santé mentale ni à une crise suicidaire. C'est la manifestation d'une souffrance.
- Envahissement émotif souffrant pour le jeune avec une peur d'être abandonné, d'être rejeté. Les pensées sont exacerbées et très intenses.
- Ne pas encourager le fait que se faire du mal quelque part peut aider à ne pas ressentir la douleur.
- Il peut exister un phénomène de contamination. L'automutilation choisie pour faire comme les autres ou parce qu'un camarade le lui demande, pour appartenir à un groupe.
- Les parents sont souvent très inquiets par rapport à la situation de leur enfant. Elle leur propose de rester calme, de s'asseoir auprès de son jeune, de ne pas le réprimander, d'ouvrir le dialogue, sans jugement.

Dr X. Pommereau, psychiatre et praticien hospitalier, nous propose de mettre des mots sur ce que vit le jeune : « Je vois que tu te fais du mal et moi ça m'inquiète beaucoup de voir que tu es à feu et à sang. »[10]

Un autre spécialiste, Dr D. Goldbloom, psychiatre, évoque quelques solutions par rapport à cette problématique[11] :

- Prescription de médicaments, si nécessaire, s'il existe une pathologie sous-jacente.
- Proposer une psychothérapie cognitivo-comportementale
    - comportements à travailler,
    - émotions à réguler.
- Les amis, les proches, ont un rôle à jouer par l'écoute. Ne pas juger. L'entourage peut prendre également des précautions pour l'empêcher de s'auto-mutiler en mettant à l'écart, par exemple, des objets tranchants.

Bien souvent, le jeune qui s'automutile appelle le 103 car il veut s'en sortir. Il vit une situation dont il ne voit pas le bout. En s'automutilant, il se sent mieux. Mais ce soulagement est de courte durée. Et le jeune se trouve pris dans une spirale infernale. Il se coupe, se brûle… pour se sentir mieux mais sa souffrance revient.

Le jeune demande : comment s'en sortir ?

Les soutiens proposés par le service 103 sont divers et complémentaires : écoute active et bienveillante par le service, orientation vers un suivi psychologique, voire psychiatrique, vers un suivi médical, proposition de participation à des activités mobilisatrices et épanouissantes avec ou sans l'aide de professionnels (comme l'écriture, tenir un journal, dessiner…).

---

[10] « Comment comprendre l'automutilation à l'adolescence » - Yapaka- X. Pommereau - 26/10/2017

[11] « Qu'est-ce que l'automutilation? » Docteur David Goldbloom, psychiatre - Chaîne youtube : CAMH (hôpital de la santé mental et des assuétudes Québec) - 16/01/2024

4. L'évolution de la sexualité chez les jeunes à travers les médias

Introduction et réflexions

Au sein de ce service, les écoutantes reçoivent de nombreux appels concernant des problématiques diverses : violence intrafamiliale, conflit au sein de la famille, difficulté de communication au sein de la famille, violence scolaire, harcèlement scolaire, conflit au sein d'un groupe d'amis, harcèlement sur les réseaux sociaux…

La majorité des problématiques abordées concernent l'humain, l'aspect relationnel sous toutes ses formes, la communication, comment être soi en présence de l'autre, comment comprendre l'autre, comment s'adapter à l'autre et/ou aux autres mais aussi à la société, à un groupe.

Notre réflexion, plus largement, se pose sur comment évoluent les jeunes d'aujourd'hui dans une société façonnée et fascinée par l'image et la manière dont celle-ci est véhiculée influençant de différentes manières la notion de sexualité. Cette dernière est banalisée, présente partout et accessible. L'accessibilité aux médias et aux réseaux fait que le jeune, à n'importe quel moment, voit, analyse, prend ce qui lui semble important comme information, l'enregistre mentalement et continue d'évoluer avec cela. Finalement, comment les enfants/adolescents la perçoivent-ils ? Comment la comprennent-ils ? Comment en parler ?

Il semble intéressant de pouvoir redéfinir certains termes :

- Média : « Moyen, technique et support de diffusion massive de l'information (presse, radio, télévision, cinéma…) »[12]
- Réseau social : groupe de personnes liées par des goûts, des intérêts communs.[13]
- La sexualité : « La sexualité est vécue et exprimée sous forme de pensées, de fantasmes, de désirs, de croyances, d'attitudes, de valeurs, de comportements, de pratiques, de rôles et de relations. Si la sexualité peut inclure tous ces aspects, tous ne sont pas toujours exprimés ou expérimentés. »[14]

Pour résumer ces deux définitions, le média « social » est un support axé sur le contenu alors que le réseau social est un support axé sur les interactions entre les individus.

Il est bien clair pour chacun, que l'un ne va plus sans l'autre. Exemple : certaines parties, certains articles du journal télévisé, sont partagés sur les réseaux sociaux (Instagram ou Facebook).

Cela, rendu public, ouvre la porte à un débat virtuel. Certains individus en désaccord et mécontents peuvent poursuivre en privé ou public leur désaccord jusqu'aux menaces.

Les enfants et les adolescents naissent avec la télévision, les smartphones, les ordinateurs, les tablettes. La technologie se trouve dans tous les ménages, cela fait partie de la vie et c'est devenu normal de l'utiliser à chaque moment du quotidien :

- Besoin de communiquer avec un membre de la famille ou un ami,
- Besoin de créer une liste de courses, de fournitures à acheter,
- Besoin de créer une alarme pour se lever,
- Besoin de se détendre en écoutant de la musique, en regardant un film ou en avançant dans son jeu,

---

[12] Dictionnaire Le Robert en ligne

[13] Dictionnaire Le Robert en ligne

[14] https://fr.wikipedia.org/wiki/Sexualit%C3%A9_humaine

- Besoin de regarder sur la plateforme scolaire les renseignements et conseils du professeur,
- Besoin de rester connecté avec un groupe auquel on appartient.

Plusieurs choses sont pensées :

- Les parents doivent être vigilant et conscientiser leurs enfants/adolescents sur les technologies et leur utilisation,
- Les parents doivent mettre un contrôle parental,
- Les parents ne doivent pas donner un téléphone avant 15 ans,
- Les parents ne doivent pas regarder la télévision en présence de leur enfant.

Les professionnelles de l'écoute partagent à cœur ouvert des réflexions entendues.

De ces réflexions, il en ressort plusieurs idées :

- L'enfant/adolescent est vite mis dans le bain technologique, car parfois le temps de travail des parents implique qu'ils doivent pouvoir rester en contact.
- Le parent a envie de pouvoir faire confiance à son enfant et a envie de le laisser faire ses expériences.
- L'environnement : la société a un impact sur l'évolution de chaque être humain. Comment évoluer à travers des rues décorées de panneaux publicitaires : un panneau va dire qu'être un bon père, c'est acheter du nutella à son enfant ; l'autre va dire que pour ne pas subir la trahison d'un conjoint, il faut porter de la lingerie sexy ; que pour être reconnu à l'école, il faut avoir le meilleur des goûters (et de la marque bien sûr) ; que, pour bien s'entendre avec ses parents, il faut le nouvel abonnement de GSM d'un certain opérateur…
- La majorité des jeunes a très vite accès à un ordinateur ou un smartphone. L'enfant/l'adolescent qui n'en a pas peut être sujet de moqueries et peut être rejeter d'un groupe.
- Au-delà de l'aspect matériel, il y a l'adhésion aux différents réseaux sociaux. En effet, l'enfant/l'adolescent, en grandissant, va ressentir un besoin d'appartenance, différent de celui d'appartenir à ses parents.
- Y adhérer, c'est se tenir au courant et donc pouvoir discuter et faire comme les autres.
- La technologie fait partie intégrante de la personnalité de l'enfant/l'adolescent.

La technologie avancée dans les mains des enfants/adolescents implique qu'ils sont dans les informations, dans la surinformation bonnes ou mauvaises.

Mon petit frère de 15 ans, transsexuel et homosexuel, se fait harceler sur les réseaux sociaux.

Jeune fille de 10 ans subit du harcèlement sexuel sur Snapchat. Elle en fait des crises de panique.

Jeune fille de 15 ans se fait harceler à l'école car son ex-copain a diffusé des photos intimes d'elle.

Ma nièce de 15 ans a envoyé des nudes qui ont circulés à l'école. Le cyberharcèlement se mute en harcèlement verbal et physique.

Jeune fille de 18 ans a été battue par son père pendant des années. Maintenant qu'elle tente de vivre une vie normale, son père a fait un Tik Tok où il dit de sa fille : « t'es qu'une grosse pute ».

Un garçon de 11 ans est allé sur un site pornographique et est choqué. Il n'arrive pas à s'en remettre et culpabilise beaucoup.

Une jeune fille de 14 ans a donné tous ses codes à son petit copain, ce dernier a accès à tous ses réseaux sociaux.

D'un point de vue théorique

Mon petit frère de 15 ans, transgenre et homosexuel, se fait harceler sur les réseaux sociaux.

Théorie psychologique

- Théorie du stress des minorités (Meyer, 2003) : Les personnes LGBTQ+ subissent un stress supplémentaire en raison de la discrimination et de la stigmatisation sociétale, ce qui les expose à un plus grand risque d'anxiété, de dépression et d'isolement social.
- Théorie de l'identité sociale (Tajfel & Turner, 1979) : L'appartenance à un groupe stigmatisé peut provoquer des conflits identitaires et renforcer le rejet perçu.

Lien avec la situation

Les jeunes LGBTQ+ sont souvent victimes d'un stress chronique lié à la discrimination, à la stigmatisation et aux préjugés (Meyer, 2003). Ce stress est amplifié par le harcèlement en ligne, car les réseaux sociaux deviennent un espace où l'identité est exposée et jugée.

La théorie de l'identité sociale (Tajfel & Turner, 1979) explique que les individus catégorisent les autres en groupes sociaux ("nous" versus "eux"). Un adolescent transgenre peut être perçu comme appartenant à un groupe minoritaire, et les agresseurs renforcent leur propre identité en attaquant ceux qui ne correspondent pas aux normes sociales dominantes.

Cela signifie que le harcèlement qu'il subit n'est pas seulement personnel, mais lié à une dynamique sociale plus large, où l'exclusion et la stigmatisation des minorités sont utilisées pour renforcer le pouvoir d'un groupe dominant.

Comment l'aider de façon générale ?

- Encourager un accompagnement psychologique spécialisé (thérapie affirmante LGBTQ+).
- Signaler et bloquer les agresseurs sur les réseaux sociaux.
- Mettre en contact avec des associations LGBTQ+ pour trouver du soutien (Ex : Arc-en-Ciel, Genres pluriels Wallonie).
- Sensibiliser l'entourage scolaire pour prévenir la discrimination.

Jeune fille de 10 ans subit du harcèlement sexuel sur Snapchat et fait des crises de panique.

Théorie psychologique

- Théorie du stress traumatique (Brewin et al., 1996) : L'exposition répétée à des situations menaçantes peut engendrer un trouble de stress post-traumatique (TSPT).
- Théorie de l'apprentissage social (Bandura, 1977) : Les comportements de harcèlement en ligne sont souvent reproduits après observation d'autres comportements similaires.

Lien avec la situation

L'exposition répétée à des comportements menaçants peut entraîner un trouble de stress post-traumatique (Brewin et al., 1996). Une enfant de 10 ans, encore en développement psychologique, n'a

pas les ressources cognitives pour gérer un harcèlement sexuel. Les crises de panique qu'elle vit sont des réponses directes au stress intense et à la peur qu'elle ressent face à ces agressions en ligne.

La théorie de l'apprentissage social (Bandura, 1977) montre que les comportements abusifs sont souvent appris en observant d'autres personnes. Par exemple, si des jeunes voient des figures d'autorité ou des influenceurs sexualiser les filles ou minimiser le harcèlement, ils peuvent reproduire ces comportements en ligne.

Cela signifie que la jeune fille subit une double violence : d'une part, une agression psychologique et sexuelle directe, et d'autre part, un environnement culturel qui peut normaliser ou minimiser ces comportements.

Comment l'aider de façon générale ?

- Sécuriser ses réseaux : restreindre ses contacts et signaler les agresseurs.
- Consulter un psychologue spécialisé en trauma.
- Encourager la discussion avec les parents et l'école pour un soutien.
- Éduquer sur la sécurité numérique et l'usage des réseaux sociaux.

Jeune fille de 15 ans se fait harceler à l'école car son ex-copain a diffusé des photos intimes.

Théorie psychologique

- Théorie de la honte et de l'identité sociale (Lewis, 1971) : L'exposition involontaire d'éléments privés peut entraîner une détresse psychologique profonde.
- Théorie du contrôle social (Hirschi, 1969) : L'absence de soutien familial et social peut accentuer l'isolement et la détresse.

Lien avec la situation

La diffusion de photos intimes est une forme de violence psychologique qui entraîne une honte toxique (Lewis, 1971). Selon cette théorie, la honte survient lorsque l'image de soi est exposée de manière humiliante devant un groupe. Cela peut amener des sentiments d'isolement, de perte de contrôle et d'anxiété sociale extrême.

La théorie du contrôle social (Hirschi, 1969) explique que, lorsque les liens sociaux et familiaux sont fragiles, les jeunes sont plus vulnérables à ces formes de harcèlement. Si l'adolescente ne se sent pas soutenue par ses parents ou ses amis, elle risque de développer une faible estime de soi pouvant mener à des conduites à risque (isolement, automutilation, voire pensées suicidaires).

Le cyberharcèlement ne se limite pas à un acte isolé, il s'inscrit dans une dynamique de contrôle où la victime perd le pouvoir sur son propre corps et son image.

Comment l'aider de façon générale ?

- Signaler la diffusion des images (Plainte pour atteinte à la vie privée).
- Soutien psychologique pour restaurer l'estime de soi.
- Sensibiliser le milieu scolaire aux conséquences du revenge porn.
- Engager des actions légales contre l'ex-petit ami.
- Faire de la prévention en expliquant la trace numérique que laissent ces photos, le danger que représente les sextings, la notion de consentement… Dans ce cadre nous pouvons la renvoyer vers un site Internet pédagogique comme Jedecide.be.

Ma nièce de 15 ans a envoyé des nudes qui ont circulé à l'école. Cyberharcèlement et harcèlement physique.

Théorie psychologique

- Théorie de la victimisation secondaire (Felson & Burchfield, 2004) : Une victime de cyberharcèlement peut voir sa souffrance amplifiée par des formes de harcèlement hors ligne.
- Théorie du développement psychosocial (Erikson, 1968) : À l'adolescence, la construction de l'identité est fragile et le rejet social peut entraîner des comportements à risque.

Lien avec la situation

La victimisation secondaire (Felson & Burchfield, 2004) se produit lorsque la société ou l'entourage blâme la victime au lieu de l'aider. Une adolescente qui a envoyé des nudes risque d'être perçue comme "coupable" de son propre harcèlement, renforçant ainsi son sentiment d'exclusion et de détresse.

La théorie du développement psychosocial (Erikson, 1968) montre que l'adolescence est une phase cruciale de construction de l'identité. Être rejetée ou humiliée à cet âge peut impacter durablement l'estime de soi et le développement émotionnel.

L'impact psychologique est énorme : elle peut se sentir indigne d'être respectée ou aimée, ce qui peut affecter ses relations futures et sa perception de sa propre valeur

Comment l'aider de façon générale ?

- Accompagnement psychologique (prévention du sentiment de honte).
- Action légale contre les auteurs de la diffusion.
- Éducation sur la sécurité numérique et l'importance du consentement.

Jeune fille de 18 ans battue par son père, qui la diffame sur Tik Tok

Théorie psychologique

- Théorie du traumatisme (Herman, 1992) : Les violences passées peuvent entraîner des symptômes de TSPT avec des effets à long terme sur la confiance en soi et les relations sociales.
- Théorie de la violence familiale (Straus, 1990) : La violence domestique peut se prolonger sous différentes formes, y compris la cyberviolence.

Lien avec la situation

Les violences physiques subies dans l'enfance peuvent entraîner un trouble de stress post-traumatique complexe (Herman, 1992). Lorsqu'un agresseur continue à harceler sa victime, même après qu'elle ait quitté l'environnement violent, cela empêche la reconstruction et le sentiment de sécurité.

La théorie de la violence familiale (Straus, 1990) explique que la violence ne disparaît pas forcément avec la séparation physique, elle se transforme parfois en harcèlement psychologique à distance (comme via Tik Tok).

Ce type d'agression maintient la victime dans un état de peur permanente, l'empêchant d'avancer et de reconstruire une vie normale.

Comment l'aider de façon générale ?

- Porter plainte pour diffamation et cyberharcèlement.
- Soutien psychologique spécialisé en trauma.

- Renforcer la protection juridique (mesures d'éloignement, plainte pour violences passées).
- Encourager un réseau de soutien solide (famille, associations).

Garçon de 11 ans choqué après avoir visité un site pornographique

Théorie psychologique

- Théorie du développement moral (Kohlberg, 1984) : L'exposition précoce à des contenus inadaptés peut créer un conflit moral et une culpabilité importante.
- Théorie du traitement de l'information (Craik & Lockhart, 1972) : Les expériences marquantes sont stockées en mémoire profonde et peuvent générer des obsessions ou des angoisses.

Lien avec la situation

À cet âge, l'enfant se situe dans une phase de construction morale (Kohlberg, 1984). L'exposition précoce à du contenu pornographique peut provoquer une dissonance cognitive, car il perçoit ces images comme contradictoires avec les valeurs qu'il a intégrées.

La théorie du traitement de l'information (Craik & Lockhart, 1972) montre que les images choquantes sont traitées à un niveau profond, ce qui peut entraîner des obsessions ou des angoisses récurrentes.

Cela peut mener à des sentiments de culpabilité intense et à un stress émotionnel, car l'enfant n'a pas les outils pour contextualiser ce qu'il a vu.

Comment l'aider de façon générale ?

- Désamorcer la culpabilité en expliquant que la curiosité est normale.
- Encadrer l'éducation sexuelle de manière adaptée à son âge**.**
- Installer des contrôles parentaux sur internet.

Jeune fille de 14 ans a donné ses codes à son copain, qui a accès à ses réseaux sociaux.

Développement de l'identité et des relations à l'adolescence (Erikson, 1968)

L'adolescence est une période de recherche d'identité où les jeunes développent des relations plus profondes et significatives. Selon Erik Erikson, cette phase correspond au stade Identité versus Confusion des rôles, où l'individu tente de définir qui il est en fonction des relations qu'il entretient avec les autres.

- Dans ce contexte, la jeune fille peut voir le partage de ses codes comme une preuve d'amour et d'engagement.
- Cependant, cette action peut aussi masquer une immaturité émotionnelle, un manque de conscience des limites personnelles, et un risque de contrôle excessif dans la relation.

L'attachement et la dépendance affective (Bowlby, 1969 ; Hazan et Shaver, 1987)

La manière dont une personne gère ses relations amoureuses peut être influencée :

- Un attachement insécure (anxieux-dépendant) peut pousser un adolescent à prouver son amour en abandonnant son intimité, par peur du rejet ou de l'abandon.
- Dans ce cas, la jeune fille pourrait ressentir un besoin de validation, la rendant vulnérable à une relation déséquilibrée.

L'influence

Les adolescents sont fortement influencés par les normes relationnelles, les normes véhiculées par les réseaux sociaux et leur entourage.

- La norme implicite de « prouver sa confiance » en partageant ses codes.
- Selon Cialdini, le principe de réciprocité et d'engagement peut être utilisé comme un levier de manipulation, où l'adolescente pourrait se sentir obligée de partager ses codes pour prouver son amour.

Risques psychologiques et cyberviolence (Stark, 2007)

Si le partenaire utilise cet accès pour :

- Envoyer des messages à sa place,
- Menacer de publier du contenu privé.

Alors, cela relève du contrôle coercitif numérique, une forme de violence psychologique qui peut entraîner un stress constant, une perte de confiance en soi et un sentiment d'oppression.

Conclusion

Ces situations montrent des comportements différents selon le jeune. Bien souvent, c'est face au téléphone que ce dernier se retrouve. Ce qui pourrait être considéré comme un bout de plastique, prend finalement une tout autre place dans la main de la personne. Le jeune qui est déjà un être à part entière, commence à se construire et aucun ne se développe de la même façon. Certains seront dans la domination, certains dans la soumission, dans la peur, dans l'incompréhension, dans le mouvement pour suivre une collectivité... Ce qui se passe dans l'adolescence et la manière dont on réagit, a bien souvent des répercussions sur le développement et le comportement de l'adulte en devenir.

Ces situations montrent également que les phénomènes de cyberharcèlement, d'exposition non consentie et de violence en ligne, s'inscrivent dans des mécanismes psychologiques profonds influencés par le développement personnel et le contexte social.

Finalement, ce qui semble essentiel à l'heure d'aujourd'hui, c'est une éducation aux nouveaux médias, comment reconnaître le vrai du faux, comment avoir un esprit critique et le garder tout en se construisant, et le développer au gré des années.

II. Formations continues, réunions et rencontres

Colère, frustration, contrariété, comment accompagner le jeune enfant à grandir ? Yapaka, 11 janvier

Deux écoutantes ont 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.

Santé mentale des enfants. Le rapport du Haut Conseil de l'enfance de la famille et de l'âge APPEA, 03 février

Une écoutante a participé au webinaire.

S. Giampino, psychologue, présente le rapport "Quand les enfants vont mal : Comment les aider ?", rapport du Conseil de l'Enfance et de l'Adolescence du HCFEA adopté le 7 mars 2023.

Salon Tous unis contre le (cyber)harcèlement Commune de Bertrix, 22 & 23 février

Quatre écoutantes et la coordinatrice ont tenu un stand et ont rencontré d'autres exposants.

Communiquer avec son ado : les clés d'une communication réussie Allo Maman Ado, 27 février

Une écoutante a participé au webinaire.

F. André reprend les bases de ce qu'est l'adolescence et reprend les transformations du rôle de maman qui en découlent.

Les 3 clés indispensables pour libérer votre ado du harcèlement scolaire et lui permettre de se reconstruire rapidement 19 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

Antoine Metayer, thérapeute et ancien professeur, présente les 3 clefs indispensables pour libérer les ados du harcèlement scolaire en leur permettant de se reconstruire rapidement : comprendre, détecter et agir.

Le goût du risque à l'adolescence : le comprendre et l'accompagner Yapaka, 12 avril

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

X. Pommereau fait la différence entre s'alimenter, consommer et se nourrir, dans le cadre des troubles des conduites alimentaires du trop manger.

Troubles du sommeil chez l'enfant. Et l'enfant s'endort en sécurité APPEA, 24 avril

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

C. Genet, pédopsychiatre, explore l'importance du sommeil chez l'enfant et les manières de la maximiser.

Automutilation : comment s'en sortir ? Ça commence aujourd'hui, 24 avril

Témoignages de personnes sur les automutilations qu'elles s'infligeaient pour soulager la souffrance. Réponse d'un psychologue.

L'homme qui répare les femmes 26 avril

Reportage sur le Docteur D. Mukwege, gynécologue congolais et spécialiste de la chirurgie reconstructrice, ayant reçu le Prix Nobel de la paix.

Violences conjugales, les enfants au cœur du conflit 26 avril

Une écoutante a visionné l'émission.

Rencontre avec le planning familial le Blé en Herbes 30 avril

Toute l'équipe a rencontré 3 membres du planning familial.

Ils nous présentent le travail du planning familial et le projet EVRAS (Education à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle).

De l'ombre à la lumière : les enfants et les adolescents face aux violences intrafamiliales SYPA, 31 mai

Deux écoutantes ont participé à la journée de conférence.

Mmes Libouton et Gaillard font l'état des lieux et du trajet d'une plainte chez le Juge de la Jeunesse et au Parquet. M. Perin et Me Bee Marique font l'état des lieux de la danse psycho-juridique autour de la maltraitance intrafamiliale. L. Loop et E. Rode abordent le sujet des traumatismes des enfants qui mettent à mal nos interventions psycho-éducatives.

Aide active à mourir chez les mineurs et médecine narrative Espace de Réflexion Éthique BFC, 24 mai

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

J. Cano, psychologue, F. Deveux, éthicien, et C. Fonteyne, chef de clinique, présentent un bref historique, les ressources ainsi que les enjeux offerts par la médecine narrative, et les intérêts de celle-ci dans les situations de demandes d'aide active à mourir chez le mineur.

Les enjeux éthiques du placement de l'enfant maltraité Espace de Réflexion Éthique BFC, 24 mai

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Mme Chatras, travailleuse sociale en évaluation enfance, M. Salhi, intervenant psychosocial, Mme Werquin, cheffe de service éducatif, et Mme Zimmerman, psychologue, s'intéressent au dilemme éthique que l'assistance éducative doit affronter : maintenir les liens parents/enfants tout en protégeant l'enfant.

Ma santé, ça me regarde : de la puberté à la sexualité 25 mai

Trois écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

Crombez aborde dans un premier ce que la puberté apporte comme changement chez les garçons et les filles physiquement et psychologiquement, et ensuite ce qu'est la sexualité.

Jeunes et addictions, parlons-en ! PEEP, 27 mai

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

N. Bonnet présentent les addictions chez les adolescents, ainsi que les drogues licites et illicites auxquelles ils ont accès.

Favoriser le développement global de l'enfant de 0 à 6 ans 28 mai

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

M-E. Bergeron-Gaudin, A. Melançon et M. Sow, présentent l'outil développé dans le cadre du groupe de travail de l'Initiative concertée d'intervention pour le développement des jeunes enfants.

Troubles des conduites alimentaires chez l'enfant et l'adolescent APPEA, 10 septembre

Trois écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

Le Dr de Tournemire et Mme Drecq, psychologue, font le point sur les idées reçues par rapport aux TCA, définissent ce qu'ils représentent et présentent des cas cliniques.

Salon Santé et Famille Ville de Charleroi, 04 juin

Une écoutante a rencontré différents exposants travaillant dans des services sociaux ayant pour public des enfants et des adolescents et a distribué du matériel publicitaire du 103.

Prise en charge de l'adolescence en souffrance… violence et impuissance Synergie asbl, 20 juin

Deux écoutantes ont participé à la journée de conférence.

D. Jamsin invite à reconnaître et à accepter la violence comme une dimension présente dans le travail psychique de l'adolescence, à la comprendre comme une forme d'expression d'une quête identitaire complexe, et à être suffisamment aguerri pour accompagner cette dynamique sans tomber dans la tentation de rejeter ou d'ignorer les difficultés que cela génère chez les adultes eux-mêmes.

Aliénation parentale Yapaka, 21 juin

Deux écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

AC. Rasson, docteure en droit, présente une recherche menée avec l'Université de Namur "L'aliénation parentale. Etude du concept et des pratiques en Belgique francophone".

Prévenir et dépister la détresse psychologique des ados 26 juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Tout comprendre de l'anxiété Be Okay Community, 25 juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

L. Mangenot, thérapeute, définit l'anxiété, en détaille les facteurs de risque et les symptômes, l'impact sur la vie, et des stratégies de gestion de celle-ci.

EMDR avec les enfants : intérêts, limites et spécificités APPEA, 12 juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

C. et P. Tarquinio présentent l'EMDR (Eye Movement Desensitization Reprocessing) et ce qu'il peut apporter dans le développement de l'enfant.

La mobilisation des familles en pleine crise des intoxications aux drogues Save your skin,19 juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

P, Schulz devise sur les expériences des personnes et des familles avec la crise de drogues toxiques au Canada et le rôle de la défense des organisations comme Moms Stop the Harm dans l'offre de solutions et de stratégies pour s'attaquer à ce problème important.

Ikigaï : une vraie boussole pour accompagner votre ado dans son orientation Terr'à grandir, 01 juillet

Une écoutante a visionné le webinaire.

V. Torrenti présente l'Ikigaï et ce qu'il peut apporter aux adolescents.

Mon ado stresse ! Comment l'aider ? Terr'à grandir, 01 juillet

Une écoutante a visionné le webinaire.

M-P Paulic, coach familiale et praticienne EFT, précise les caractéristiques du stress et présente des stratégies pour le gérer.

Adolescence et sexualité : parlons-en Chaire UNESCO Educations & Santé, 01 juillet

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

T. Troussier, Pr en Santé publique, et J. Mignot, psychologue, sexologue et clinicienne, abordent les fondements de l'adolescence et de la sexualité, le consentement.

La résilience dans une situation extrême Nantes Université, 12 juillet

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

B. Cyrulnik revient sur la vie de la résistante française G Tillion pour développer la théorie de la résilience dans les situations extrêmes.

Les droits de l'enfant en crise(s) : défis et perspectives du secteur de la Protection de la jeunesse DEI, 23 juillet

Trois écoutantes ont visionné le webinaire.

Présentation de l'étude européenne : Les droits de l'enfant en crise(s) : défis et perspectives du secteur de la Protection de la jeunesse.

TDAH, de quoi parle-t-on ? Aésio Mutuelle, 06 août

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Pr Speranza, pédopsychiatre, invite à réfléchir sur les enjeux diagnostiques et thérapeutiques autour du trouble de déficit de l'attention avec/sans hyperactivité.

Mon enfant est diagnostiqué TDAH, maintenant je fais quoi ? Aésio Mutuelle, 06 août

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Dr Lasserre, neurologue, présente le processus de diagnostic avec les différents bilans pluridisciplinaires.

Enseigner l'autogestion des émotions à nos enfant Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 27 août

Deux écoutantes ont visionné le webinaire.

N. Doyon, éducatrice spécialisée, rappelle qu'on ne peut pas demander aux enfants de réagir comme des adultes car ils sont en apprentissage, et que l'adulte est là pour montrer l'exemple dans le partage des émotions…

Comment parler sans tabou du corps, de la sexualité et du consentement à ses enfants ? Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 27 août

Deux écoutantes ont visionné le webinaire.

M. Filliozat, sexothérapeute, aborde le consentement, le langage pornographique, le sex friend, la présence de la sexualité chez les enfants et les ados.

Accompagner la scolarité de son ado : trouver du sens, développer la confiance et l'autonomie Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 27 août

Une écoutante a visionné le webinaire.

K. Garnier rappelle les changements qui s'opèrent à l'adolescence et leurs conséquences possibles sur les apprentissages scolaires.

Et si tu te débarrassais de ton syndrôme de vilain petit canard. Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 09 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

S. Joban utilise le conte du Vilain petit canard pour faire comprendre et reconnaître la place des "enfants différents".

Comprendre les émotions dans son ensemble tête coeur corps Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 02 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

G. Lepelletier, thérapeute, présente comment faire de son corps un allié avec la métaphore de la calèche, et le fait que chaque émotion révèle un besoin non satisfait.

Mon enfant est impulsif, hyper tout Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 02 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

C. Soulbier présente la méthode Barkley qui est une méthode de guidance pour les parents d'enfants aux comportements opposants.

Apprendre à bien communiquer pour mieux être en relation avec les autres Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 02 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

E. Guccia présente les 3 axes de la communication et les principes de la communication non violente (CNV).

Maman ! Papa ! Dis pourquoi ? Festival de la rentrée de Terr'à grandir, 02 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

F. Ea explique que, si les questions sont importantes pour le développement de l'enfant, il est important d'y mettre des balises et d'y répondre dans la mesure de ses capacités.

J'élève mon enfant du mieux que je peux Festival de la rentrée de Terr'à grandir,

Une écoutante a visionné le webinaire.

I. Pailleau rappelle qu'être parent est un vrai métier pour lequel il n'y a pas de mode d'emploi. Il est donc important d'être indulgent avec soi-même dans ce rôle.

Comment se libérer de cette petite voix qui me sabote Festival de la rentrée de Terr'à grandir

Une écoutante a visionné le webinaire.

A. Pouper, thérapeute en émotionnel, présente l'EFT (Emotional Freedom Technical), méthode de tapping permettant de libérer les freins émotionnels.

Le suicide, comprendre pour aider ARTE, 05 septembre

Une écoutante a visionné une rediffusion l'émission de James Barrot (2022).

Les Drs Olié, Lewitzk, Marn et Reiduberg dont un état des lieux de la présence du suicide dans notre société, de sa problématique et de sa prévention.

Les troubles dys Aésio Mutuelle, 02 septembre

Une écoutante a visionné le replay de webinaires.

Ensemble de webinaires présentant les définitions, la détection et l'accompagnement des différents troubles dys.

Parentalité & numérique, c'est la rentrée des classes ! WeTechCare, 10 septembre

Une écoutante a assisté au webinaire.

T. Royberghs et Y. Mathieu animent une discussion entre A. Durieu (anthropologue du numérique), M. Johnson-Kanyonga (psychologue) et S. Anzalone (porte-parole ONE) sur les sujets de l'usage du digital à l'école (notamment l'interdiction du gsm à l'école), le cyberharcèlement, le contrôle parental versus la conversation parentale.

Etre parent d'ado : comment trouver sa place ? Ligue des familles, 11 septembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

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.

Entre contenance et ajustement pour rencontrer la singularité de l'enfant Yapaka, 13 septembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Ayala Borghini, Docteure en psychologie et psychologue clinicienne, explore la question de la singularité de l'enfant pour les aider à entrer dans le monde en tant que professionnel.

La parole de l'enfant en justice APPEA, 16 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

J-P. Rosenczveig, magistrat honoraire, présente les difficultés de recevoir et de prendre en compte la parole des victimes chez les enfants tout en rappelant la loi.

Un immonde sans limite Collège des Barnardins, 16 septembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Dr J-P Lebrun expose le changement sociétal qui s'opère depuis trois générations avec la diminution de l'autorité, de l'antériorité et de l'altérité.

Atelier d'échanges sur les bonnes pratiques en matière de gestion des hotlines accessibles aux mineurs exposés aux risques de la drogue, la violence et la criminalité Projet UNODC, Alger, 18 et 19 septembre 2024

La coordinatrice a participé aux échanges des 2 journées.

Jour 1, présentation des experts algériens et internationaux, dont le 103 sur les modalités développées dans l'écoute des mineurs auteurs de signalement et/ou auto-signalement dans le contexte d'abus de drogue et de cas de violence grave.

J2, supervision par le 103 des ateliers et travaux de groupes constitués de téléopérateurs de l'Organe National de Protection et Promotion de l'Enfance, la Gendarmerie Nationale et la Direction Générale de la Sûreté Nationale qui disposent tous de dispositifs téléphoniques d'assistance.

Troubles psy et autonomie Positive Minders, 19 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

Table ronde autour de l'autonomie dans la maladie mentale. Participants : A. Turquin, neuropsychologue ; O. Gross, Docteure en Santé Publique ; O. Canceil, Psychiatre ; L. Malenda, Aide Familiale ; A. Parron, Sociologue ; des proches et des experts de vécu.

Les psychoses chez l'enfant et l'adolescence Centre Hospitalier Laborit et EPCO, 19 septembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Dr. Forget, psychiatre, et A. Harly, psychanalyste, discutent des psychoses dans l'enfance et l'adolescence.

Repérer la maltraitance à l'école Espace de Réflexion Ethique BFC, 23 septembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Mme Balander, Dr Risold-Faivre et M. Rivet, questionnent les situations de maltraitances repérées et signalées par l'école.

12 capsules sur l'adolescence CIUSS de l'Est Ile Montréal, 13 septembre

Une écoutante a visionné les capsules sur la chaîne Youtube.

La dépendance et la cyberdépendance. La dépression chez les adolescents. La prévention du suicide chez les ados. L'anxiété chez les adolescents. L'automutilation chez les adolescents. Les différents troubles anxieux chez les adolescents. Troubles alimentaires chez les adolescents. Les troubles psychotiques chez les adolescents. Mais qu'est-ce qui se passe avec toi ? Quand s'inquiéter pour son ado ? Stratégies pour soutenir votre adolescent. Une adolescence normale ou pas.

Trouble du comportement alimentaire et TSA vers une vision intégrative ? iMind Lyon, 25 septembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

Pr Déchelotte et Dr Turcq discutent des liens entre troubles du comportements alimentaires et troubles du spectre de l'autisme.

Comprendre et reconnaître le harcèlement scolaire Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 02 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

Dr A Sequenier donne la définition du harcèlement, les signaux à détecter et l'outil préféré des harceleurs.

Le cyber-harcèlement Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 03 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

E. Balivet, coach parental, définit le cyberharcèlement, en donne les spécificités, précise l'effet de meute, indique les attitudes parentales qui vont éviter que l'enfant se transforme en harceleur derrière son écran, ainsi que des actions à mettre en place.

Les jeunes seraient-ils "mauvais" ou "mal élevés" ? Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 03 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

A Ferot-Vercoutère et M. Ferrerons présentent les raisons pour lesquelles on peut devenir harceleur, ce que l'adulte peut faire pour l'éviter, l'importance de commencer par soi-même pour initier le changement.

Formation à l'animation EVRAS Synapsi, 04 et 11 octobre

Une écoutante a participé aux deux journées de formation à l'animation de l'Education à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle.

Et si les conflits dans la fratrie développaient des compétences pour prévenir le harcèlement? Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 04 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

M-L de Blick présente un changement de perspective sur les conflits entre enfants, ceux-ci pouvant être considérés comme des opportunités d'apprentissage, notamment de la régulation émotionnelle.

Ce qui nous rend unique nous rend plus fort Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 04 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

F. Ea nous invite à reconnaître nos compétences et nos talents uniques, ainsi qu'à croire en notre capacité de s'améliorer et à apprendre de nouvelles choses et la bienveillance envers nous-même.

Le consentement : comment se connecter à soi pour poser ses limites ? Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 04 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

A Stock donne des pistes pour aider les enfants à comprendre leurs valeurs, leurs besoins et les limites personnelles, ainsi que pour les encourager à prendre des décisions basées sur leur "boussole intérieure" et à s'affirmer.

Cours d'empathie : de quoi parle-t-on ? Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 07 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

S. Miesch, conseillère pédagogique, présente l'initiative du gouvernement français visant à généraliser les cours d'empathie.

Jeunes, santé mentale et numérique Semaine de la Santé Mentale, 07 octobre

Deux écoutantes ont participé à la conférence.

Table ronde animée par M. Warland, journaliste, avec J. Grosman, philosophe, V. Lalo, psychologue, P. Minotte, psychologue, et M. Résibois, Dr en psychologie, sur la place du numérique dans la vie quotidienne des jeunes. Espace-thématique "Les émotions face aux réseaux sociaux numériques" présenté par B. Laloux de l'ASBL Action Médias Jeunes, et M. Vincart et L. Fanego du Crésam.

Harceleur : punir ou guérir ? Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 08 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

C. Verdier, psychologue, analyse le rôle central du harceleur dans la dynamique du harcèlement, explore les raisons poussant le harceleur à agir, et questionne les approches à adopter pour le traitement de celui-ci.

Apprendre à s'en sortir Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 08 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

P. Aïm expose les limites des méthodes traditionnelles pour sortir d'une situation de harcèlement et insiste sur le renforcement du pouvoir d'action des enfants et présente une méthode ludique, le "jeu de l'idiot".

Les jeux Takattak Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 09 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

G. Smal présente les jeux Takattak dont "Takattak à la récré", outils ludiques qui aident au développement de la répartie chez les enfants.

Emoticartes Harcèlement Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 09 octobre

Une écoutante a visionné le webinaire.

P. Iacovella présente le jeu Emoticartes spécifique pour le harcèlement.

Salon Educ 2024 Wex, 9 au 12 octobre

Deux écoutantes et la coordinatrice ont tenu un stand et ont rencontré d'autres exposants.

Jeunesse et prévention du suicide : Survivre n'est pas vivre ! Un Pass dans l'impasse, 10 octobre

Une écoutante a participé au colloque.

J-L. Douillard "Tenter d'exister au risque d'en mourir à l'adolescence", Dr Adrian "Le risque suicidaire chez les ados TNB" : à propos du Modèle de Stress Minoritaire, Dr Joly "Troubles des conduites alimentaires : une alternative au suicide ?", Témoignage de N Bodart et J-L Tasiaux, M. Haza-Pery "Les réseaux sociaux numériques à l'adolescence, remède et poison !", T. Thirion Dispositif "Sentinelles".

Burnout scolaire : un indicateur de bien-être à l'école 17 octobre

Deux écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

Aline Vansoeterstede, psychologue, définit le burn out scolaire, fait le point les causes environnementales et individuelles, et les stratégies pour en sortir.

Le comportement sexuel problématique chez l'enfant 03 novembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Définition du comportement sexuel problématique (CSP), avec les critères et caractéristiques de diagnostic dont une échelle de gravité, ainsi que les causes et conséquences. Présentation de la réponse judiciaire pour les mineurs de moins de 13 ans, auteurs d'infractions sexuelles en France. Problématique du repérage des agirs sexuels de l'enfant.

Emotions et développement des compétences émotionnelles chez l'enfant APPEA, 02 novembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Pasquier-Berland expose les compétences psychosociales et les émotions chez les enfants.

Comment accompagner les jeunes en deuil 02 novembre

Une écoutante a visionné le webinaire.

C. Singher et C. Quarré présentent le processus du deuil et l'importance que les adultes soient présents pour les enfants.

Rencontre avec l'Equipe Mobile d'Urgence de Liège 12 novembre

Toute l'équipe a participé à la rencontre.

Présentation du 103 et de l'EMU.

Colloque de sensibilisation : Regards croisés sur le climat scolaire en FWB Observatoire du Climat Scolaire, 13 novembre

La coordinatrice a participé au colloque.

« Politique structurelle d'amélioration du climat scolaire et prévention du (cyber)harcèlement » ; « Climat scolaire et harcèlement en FWB » ; « Face au harcèlement scolaire, prévenir ne suffit pas, il faut aussi guérir » ; « Kiva : un programme de prévention et d'intervention pour lutter contre le harcèlement scolaire ».

PARCS 2.0, pour améliorer la protection des enfants dans le contexte sportif coordonné par la DEI Défense des Enfants International Belgique en collaboration avec le Délégué Général aux Droits de l'Enfant, Defence for Children International World Service, Yapaka et l'ADEPS, 14 novembre et 2 décembre

La coordinatrice a participé aux 2 journées de colloque.

« Participation à l'étude exploratoire sur le Système de signalement des violences vécues par les enfants dans les activités sportives en FWB » ; « Participation aux rencontres intersectorielles du projet Parcs 2.0, afin d'explorer 4 des 11 recommandations produites à l'issue de l'étude exploratoire sur la protection des enfants dans le secteur sportif, de co-construire des pistes d'action concrètes pour renforcer les mécanismes de signalement et de prise en charge des violences, de développer une collaboration intersectorielle pour maximiser l'impact des initiatives, des signalements des violences ainsi que des prise en charge ».

Comprendre l'impact des maladies mentales sur les relations familiales selon les apports de la thérapie contextuelle. Une nouvelle lecture de la maladie mentale comme source d'injustices L'Ardoise Pivotante, 25 novembre

Deux écoutantes ont participé à la conférence.

C. Ducommun-Nagy développe la responsabilité parentale dans les situations de maladie mentale.

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 – 2024

Durée des appels	Nombre d'appels 2024	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	4 693	12,9	41,7
Blagues	1 316	3,6	11,7
Grossiers	199	0,5	1,8
Muets	2 267	6,2	20,1
Erreurs	2 787	7,6	24,7
Total	**11 262**	30,9	**100,0**

Au cours de l'année 2024, les écoutantes du 103 ont répondu à plus de 11 262 appels. Ces appels se composent d'appels à contenu, de blagues, d'appels grossiers, d'appels muets et d'appels erreurs.

Comme l'année précédente, nous avons continué à comptabiliser les appels dits "erreurs". Bien qu'ils ne nous soient pas destinés, ils mobilisent l'énergie des écoutantes et monopolisent une partie du temps d'écoute, ce qui peut malheureusement empêcher des jeunes ou des parents de nous joindre.

En criant – « Je ne comprends pas ! Ça fait cinq fois que je vous appelle et vous êtes incapable de recharger ma carte Lycamobile ! Il faut changer de métier, Madame ! Je veux parler à un de vos collègues ! »

« Mais pourquoi vous ne pouvez pas me transférer chez eux ? C'est votre travail, vous êtes là pour décrocher. Vous travaillez tous ensemble de toute façon ! »

« Comment ça se fait ? J'ai appelé mon docteur et c'est vous qui décrochez ? Vous ne pouvez pas faire ça. C'est privé, une discussion entre un médecin et son patient. »

Sur l'ensemble des appels reçus, 41,7% étaient à contenu, soit 4 693 appels. Nous avons également reçu 1 316 appels de type blague (11,7%), 199 appels grossiers (1,8%), 2 267 appels dits muets, car l'appelant ne nous parle pas (20,1%), et 2 787 appels Erreurs (24,7%). Nous constatons que les appels à contenu restent les plus nombreux au sein de notre ligne d'écoute, suivis des erreurs, des muets, des blagues, et enfin des appels grossiers.

« Donc, si je comprends bien, vous passez votre journée assise à écouter les autres ? (rire) C'est un travail, ça ?! »

Ce tableau nous permet également de constater que l'équipe de la ligne d'écoute du 103 a reçu en moyenne 30,9 appels par jour, dont 12,9 appels à contenu.

« Merci de m'avoir écouté, je ne pensais pas me sentir aussi bien après avoir parlé à quelqu'un. »

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2024, 2023, 2022.

	2024	2023	2022
Appel à contenu	4 693 (41,7%)	5 071 (39,5%)	5 181 (46,3%)
Blagues	1 316 (11,7%)	1 716 (13,4%)	1 470 (13,1%)
Grossiers	199 (1,8%)	258 (2,0%)	252 (2,3%)
Muets	2 267 (20,1%)	3 167 (24,7%)	4 290 (38,3%)
Erreurs	2 787 (24,7%)	2 633 (20,5%)	/
Total	**11 262**	**12 844**	**11 193**

Ce tableau permet de comparer le nombre d'appels reçus par les écoutantes du 103 depuis 2022.

Nous pouvons constater que le nombre d'appels à contenu est en légère diminution depuis 2022. En 2022, nous avons reçu 5 181 appels à contenu, 5 071 en 2023 et 4 693 en 2024. Néanmoins, les appels à contenu restent le type d'appel le plus fréquemment reçu, et ce depuis de nombreuses années.

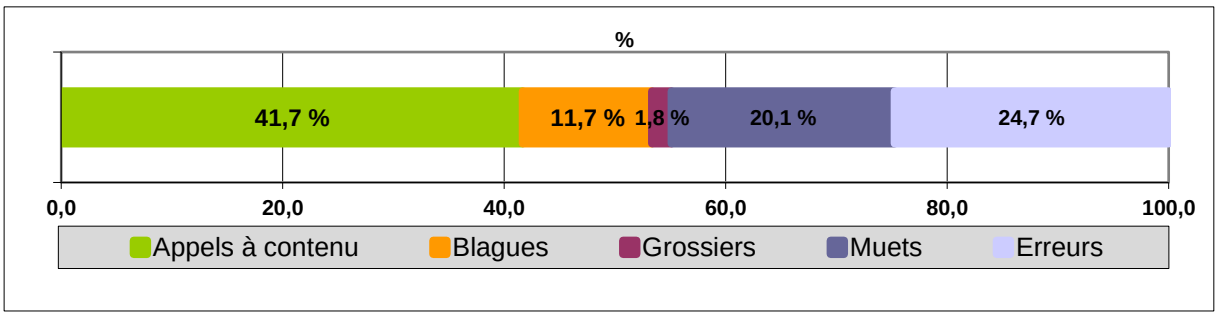
Concernant les appels Blague, nous continuons d'observer une légère diminution par rapport à 2023 où nous avions reçu 1 716 appels Blagues, contre 1 316 en 2024.

En ce qui concerne les appels Grossiers, nous constatons qu'ils représentent la minorité des appels reçus, et ce depuis plusieurs années. En 2022, ils représentaient 2,3% des appels, en 2023, 2%, et en 2024, 1,8%.

Les appels Muets, quant à eux, sont en diminution depuis 2022. Ils constituaient 38,3% des appels en 2022, 24,7% en 2023, contre 20,1% en 2024.

Concernant les appels Erreurs, il est plus délicat d'effectuer une comparaison. En effet, nous avons commencé à les comptabiliser à partir du 7 mars 2023. Par conséquent, les chiffres représentant les appels erreurs reçus en 2023 ne sont pas représentatifs d'une année complète.

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon leur forme – N = 4 693 appels – 2024



Grace à cette figure, nous pouvons voir sous une autre forme les données fournies par le tableau précédent.

1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2024

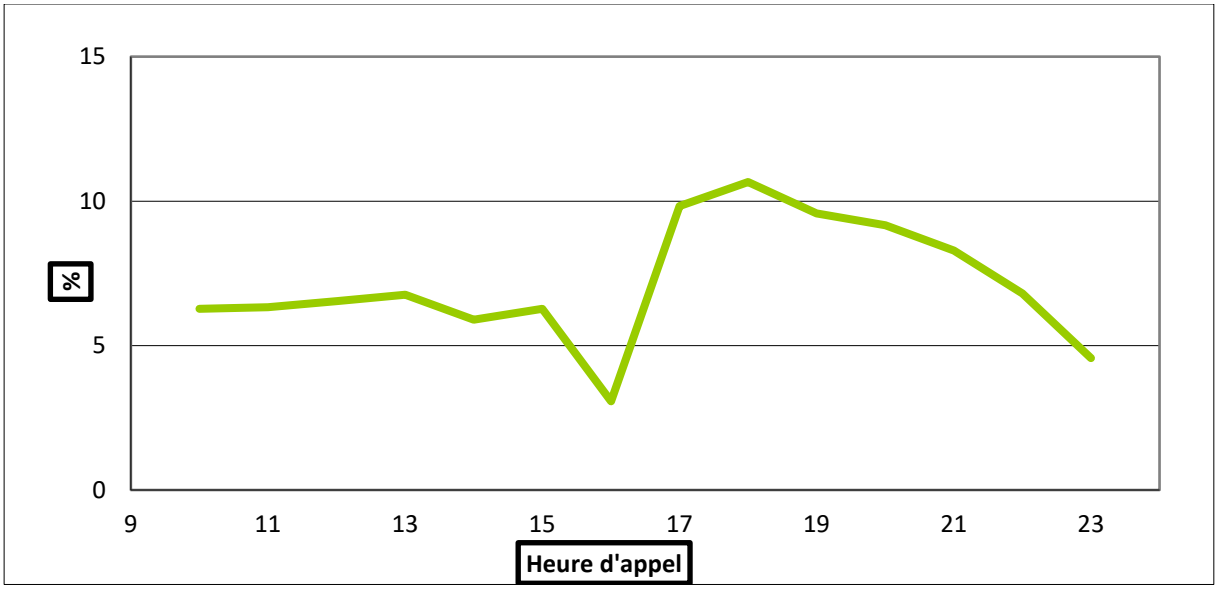
Mois	Appels à contenu (2024)	%
Janvier	452	9,6
Février	417	8,9
Mars	441	9,4
Avril	404	8,6
Mai	371	7,9
Juin	381	8,1
Juillet	319	6,8
Août	337	7,2
Septembre	347	7,4
Octobre	373	7,9
Novembre	428	9,1
Décembre	423	9,0
TOTAL	**4 693**	**100**

Sur ce tableau, nous constatons que c'est au cours du mois de janvier que les écoutantes du 103 ont reçu le plus d'appels (452), et c'est au mois de juillet qu'elles en ont reçu le moins (319).

D'année en année, nous remarquons qu'il n'y a pas de régularité quant aux mois où nous recevons le plus ou le moins d'appels. En effet, en 2022, c'est au mois de mai que nous avons reçu le plus d'appels (481), tandis qu'en 2023, c'est au mois de juin que nous avons enregistré le plus grand nombre d'appels (575). En 2022, le mois où nous avons reçu le moins d'appels est le mois de février (382), tandis qu'en 2023, c'est au mois d'août que nous avons reçu le moins d'appels (348).

"Mais vous êtes la toute l'année Madame ? Je croyais que vous étiez un peu fermé pendant les vacances !"

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenus par heure – N = 4 693 appels – 2024



Cette figure révèle l'évolution moyenne du nombre d'appels à contenu que nous recevons au cours d'une journée d'écoute. Cette courbe est similaire à celles observées les années précédentes.

Nous recevons le plus d'appels en fin d'après-midi et en soirée, principalement entre 17h et 21h. C'est vers 16h que nous notons le moins d'appels, ce qui s'explique par le fait qu'il s'agit du moment du "switch", c'est-à-dire du passage entre l'écoutante de la journée et celles de la soirée.

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2024

Durée des appels	Nombre d'appels 2024	%
1 minute ou moins	544	11,6
2-4 minutes	1 266	27,0
5-9 minutes	1 060	22,6
10-14 minutes	634	13,5
15-19 minutes	460	9,8
20-29 minutes	393	8,4
30 minutes ou plus	336	7,2
Total	**4 693**	**100,0**

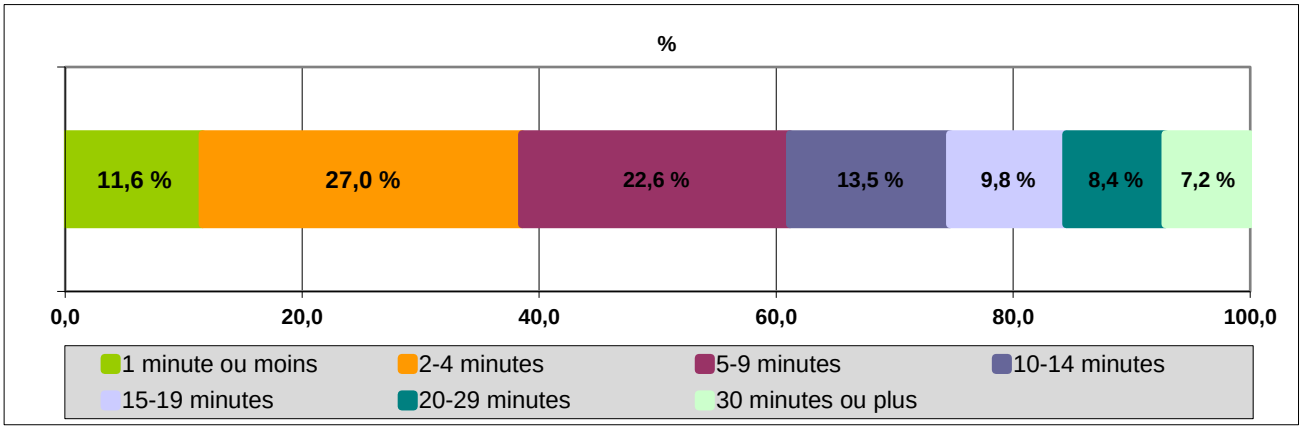
Avec ce tableau, nous pouvons constater que la majorité des appels (61,1%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 4 693 appels reçus en 2024, 11,6 % d'entre eux durent environ 1 minute, 27% durent entre 2 et 4 minutes, et 22,6% ont duré entre 5 et 9 minutes.

« Je voulais juste vous demander si mon frère pouvait vous téléphoner ? Il a déjà 18 ans mais il a des problèmes avec un prof. »

Les appels ayant duré plus de 10 minutes représentent 38,9% des appels. En 2024, 7,2% des appels ont duré plus de 30 minutes, 8,4% ont duré entre 20 et 29 minutes, 9,8% ont duré entre 15 et 19 minutes, et 13,5% ont duré entre 10 et 14 minutes.

Nous pouvons également constater que les appels de plus de 10 minutes sont en augmentation. En effet, en 2022, ils représentaient 32,1% des appels, en 2023, 33% des appels, et en 2024, 38,9% des appels.

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 4 693 appels – 2024



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

Tableau 4 : Durée des appels à contenus et nombre de thématiques abordées – 2024

Durée moyenne des appels à contenu	10 min 50
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 3 895) * Parmi les appels en cours desquels des thématiques ont été abordées (hors appel particuliers)	4,5

Au cours de l'année 2024, les appels reçus par les écoutantes du service Écoute-Enfants ont duré en moyenne 10 minutes et 50 secondes. Lors d'un appel, l'appelant aborde en moyenne 4,5 thématiques avec nos écoutantes.

Si nous comparons ces informations à celles des années précédentes, nous constatons également une augmentation de la durée moyenne des appels à contenu. En 2022, ces appels duraient en moyenne 9 minutes et 16 secondes, en 2023, ils duraient en moyenne 9 minutes et 35 secondes, contre 10 minutes et 50 secondes en 2024.

Le nombre de thématiques abordées au cours d'un appel a lui aussi augmenté. En 2022, l'appelant évoquait 3,2 thématiques au cours d'un appel, en 2023, 3,4 thématiques et, en 2024, cela représente 4,5 thématiques en moyenne.

Ces éléments confortent l'impression des écoutantes selon laquelle les appels deviennent de plus en plus chargés en émotions et en difficultés vécues par les appelants. En effet, nous remarquons que les situations vécues sont de plus en plus graves et lourdes pour les appelants. Nos écoutantes font face

à des situations de plus en plus particulières nécessitant des ressources et un forte capacité d'adaptation.

"Nous recevons l'appel d'une jeune fille qui est en train de faire une crise d'angoisse. Elle a eu un accident de voiture avec ses parents il y a plusieurs mois. Elle s'est rapidement remise sur le plan physique, cela reste très compliqué au niveau psychologique. Elle a constamment l'impression que quelque chose de grave va arriver à elle ou à ses proches. Il y a quelques semaines, elle a fait un cauchemar où un incendie ravageait sa maison. Le jour suivant, elle a vérifié chaque prise électrique et s'est assurée de couper tous les électroménagers pour être certaine. Mais le soir même, sa maman a accidentellement fait prendre feu un essuie-vaisselle en le posant sur la cuisinière alors que celle-ci était encore allumée. Depuis, elle est convaincue qu'elle peut faire des rêves prémonitoires. Et cette nuit, elle a rêvé que l'avion qu'elle doit prendre avec ses parents pour partir en vacances allait se crasher. Elle refuse donc de partir et a tout fait pour convaincre ses parents d'annuler leurs vacances, mais ils ne veulent pas. Elle est en crise et est persuadée qu'ils vont tous mourir."

1.3 Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2024

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	37	0,8
Adulte pour lui-même	315	6,9
Adulte pour enfant	1 228	26,7
Professionnel	71	1,5
Moins de 7 ans	12	0,3
7 - 9 ans	70	1,5
10 - 12 ans	444	9,7
13 - 15 ans	812	17,7
16 - 18 ans	922	20,1
19 ans et plus	681	14,8
Total	**4 592**	**100,0**

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

Rem. : Pour 101 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Sur l'ensemble des appels reçus au cours de l'année 2024, la majorité (64,1%) provient d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes.

Comme l'année précédente, la tranche d'âge qui nous a le plus contactées est celle des 16-18 ans (20,1%). Elle est suivie par celle des 13-15 ans (17,7%), des 19 ans et plus (14,8%), des 10-12 ans (9,7%), des 7-9 ans (1,5%) et des moins de 7 ans (0,3%). Par rapport aux années précédentes, nous remarquons une augmentation des appelants âgés de 19 ans et plus. En 2022, ils représentaient 9,6% des appelants, en 2023, 9,7%, et, en 2024, ils représentent 14,8% des appelants.

"On peut vous parler jusqu'à quel âge ? Je vais avoir 20 ans mais ça se passe très mal avec mes parents et, comme je suis toujours étudiant, je n'ai pas les moyens de partir..."

En ce qui concerne les adultes qui contactent le 103, ils représentent 35,9% des appelants. Le nombre d'adultes ayant appelé en 2024 est inférieur à celui des années précédentes : 41,6% des appelants en 2023 et 41,6% également en 2022.

Nous constatons aussi que le nombre d'adultes qui nous appellent pour parler d'eux-mêmes est en baisse. Ils représentent 6,9% des appels en 2024, contre 15,1% en 2023 et 18,6% en 2022.

"J'ai 52 ans, Madame, mais j'ai vécu des choses difficiles quand j'étais enfant. Est-ce que vous ne voulez pas m'écouter en attendant que je puisse appeler le 107 ?"

Les adultes qui sont les plus nombreux à nous appeler sont ceux qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s (26,7% des appels). Ils sont un peu plus nombreux que ceux de 2023 où ils représentaient 23,7% des appelants, et de 2022 où ils représentaient 20,3% des appelants.

Les adultes qui nous contactent en compagnie d'un ou de plusieurs enfant.s représentent 0,8% des appels. Les professionnels représentent 1,5% des appels.

"Je suis psychologue dans une AMO. Est-ce possible que certains de mes jeunes puissent vous appeler quand je ne suis pas disponible ? Pourrais-je également avoir une affiche ou des brochures ?"

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* – 2024

	Nombre d'appels	**%**
Masculin	1 537	32,8
Féminin	2 971	63,3
Groupe masculin	69	1,5
Groupe féminin	56	1,2
Groupe mixte	59	1,3
Total	**4 692**	**100,0**

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

Rem. : Pour 1 appel, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Comme les années précédentes, nous constatons que ce sont les appelantes de sexe féminin qui nous contactent le plus fréquemment (63,3%). Quant aux appelants de sexe masculin, ils représentent 32,8% des appels.

En ce qui concerne les appels venant de groupes, nous avons reçu 1,5% d'appels provenant de groupes masculins, 1,2% d'appels provenant de groupes féminins, et 1,3% d'appels provenant de groupes mixtes.

"Une mère et son fils nous contactent. Ils cherchent une solution pour désinscrire le jeune garçon de son école. Ce dernier se fait harceler depuis l'année précédente par son professeur de langue. Il devait avoir un autre professeur cette année mais cela n'a pas été le cas. La direction refuse que l'élève change d'école car sinon ils n'auront plus leur quota d'élèves..."

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 4 693 appels – 2024

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,0	0,0	0,1	0,2	0,5
Adulte pour lui-même	3,4	3,4	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	6,8	19,3	0,2	0,2	0,2
Professionnel	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
10-12 ans	0,2	0,0	0,0	0,4	0,2
13-15 ans	0,7	0,7	0,0	0,3	0,1
16-18 ans	4,0	4,8	0,4	0,1	0,1
19 ans et plus	6,0	10,6	0,7	0.0	0.0

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

Ce tableau nous permet de croiser les éléments obtenus dans les deux tableaux précédents.

Il met en évidence que, parmi les appels provenant d'adultes qui nous contactent au sujet d'un ou de plusieurs enfant.s, ce sont les femmes qui nous appellent le plus, représentant 19,3% des appels. Les hommes de cette catégorie représentent 6,8% des appels. Ce sont également les femmes qui sont les plus nombreuses lorsque des professionnels nous contactent (1,3% des appels venant des femmes, contre 0,2% venant des hommes). On observe que, lorsqu'un adulte nous contacte pour parler de lui-même, hommes et femmes représentent chacun 3,4% des appels.

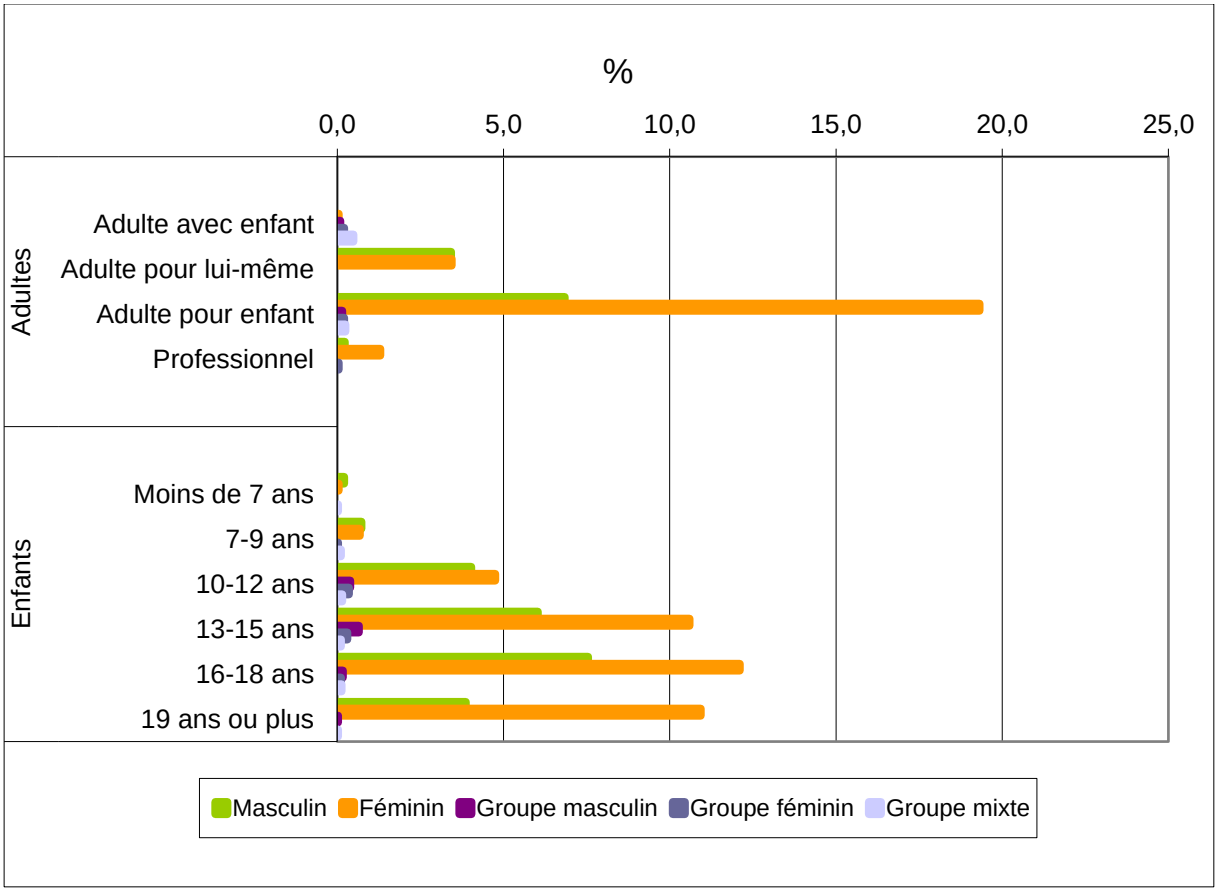
Si nous observons les données concernant les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, nous pouvons voir que ce sont les filles qui nous appellent le plus lorsqu'elles sont âgées de 16 à 18 ans (4,8% contre 4% venant des garçons). Elles sont également plus nombreuses lorsqu'elles sont âgées de 19 ans et plus (10,6% contre 6% venant des garçons).

Lorsque nous recevons des appels de groupes de filles, nous remarquons qu'elles sont plus nombreuses que les garçons à nous appeler lorsqu'elles sont âgées de 10 à 12 ans (0,4% pour les groupes de filles contre 0% pour les groupes de garçons) et de 13 à 15 ans (0,3% pour les groupes de filles contre 0% pour les groupes de garçons).

Les garçons sont plus nombreux à nous appeler lorsqu'ils sont âgés de 10 à 12 ans (0,2% garçons contre 0% filles). Pour la tranche d'âge des 13-15 ans, les filles et les garçons représentent chacun 0,7% des appels.

"Deux adolescents nous appellent, ils ont fait des blagues avec des copains mais ils se rendent compte qu'ils ont été trop loin."

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 4 693 appels – 2024



Cette figure permet de voir sous une autre forme les informations obtenues dans le tableau précédent.

Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 4693 appels – 2024

	Nombre d'appels	%
Famille	3 370	71,8
Jeune en internat	58	1,2
Jeune en institution	89	1,9
Jeune vivant seul	86	1,8
Non spécifié	1 090	23,2
Total	**4 693**	**100,0**

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur le lieu de vie des jeunes qui appellent ou qui sont concernés par les appels au 103. Nous constatons que 71,8% d'entre eux vivent en famille tandis que 1,2% vivent en internat, 1,9% vivent en institution et 1,8% vivent seuls. Pour 23,2% des appels, nous n'avons pas eu la possibilité de connaître le lieu de vie du jeune.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – 2024

	Nombre d'appels	%
Non	4 519	96,3
Oui	174	3,7
Total	**4 693**	**100,0**

En 2024, les écoutantes du 103 ont reçu 4 693 appels à contenu, parmi eux 3,7% étaient des appels où l'appelant était en situation de crise.

"Un jeune garçon nous appelle. Il est très tendu et nous explique qu'une grosse dispute vient d'éclater à table, les couverts ont volé. Il s'est disputé avec sa maman et son beau-père. Les cris et la dispute continuent pendant que nous sommes au téléphone."

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2024

Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	798	17,0
Thématique(s) abordée(s)	2 794	59,5
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	1 101	23,5
Autres, non défini	0	0,0
Total	**4 693**	**100,0**

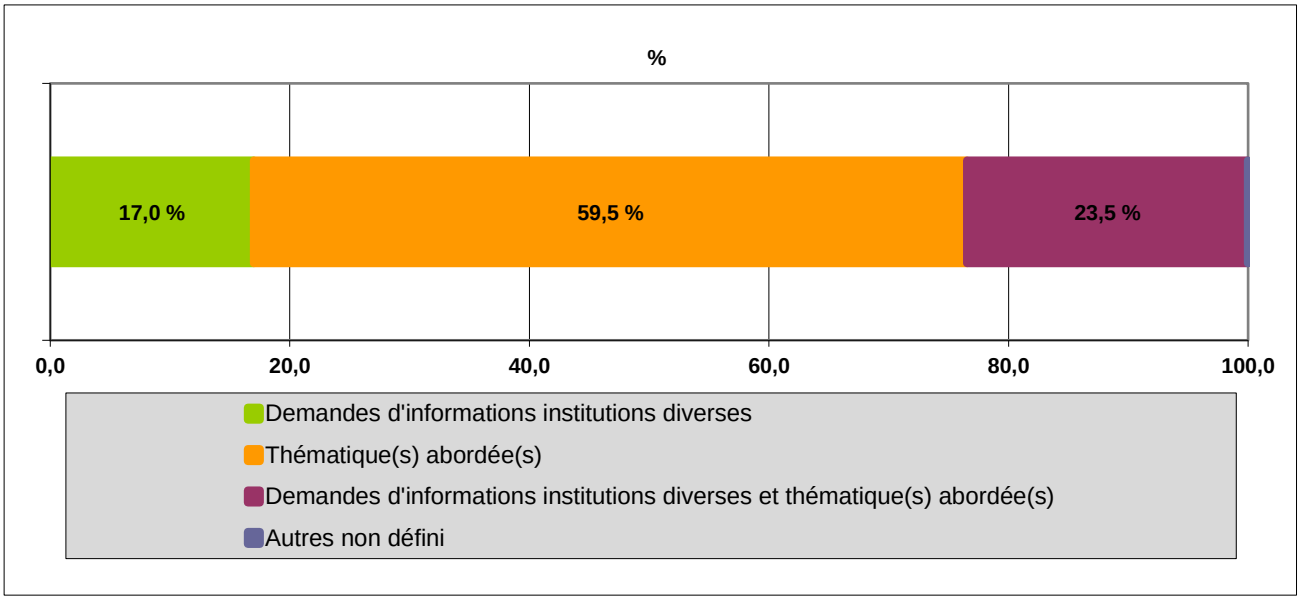
Sur les 4 693 appels à contenu reçus au cours de l'année 2024, 59,5% d'entre eux ont abordé une ou plusieurs thématique.s. Nous pourrons en apprendre davantage sur celles-ci dans les tableaux suivants.

Dans 17% des appels, l'appelant nous contactait afin d'obtenir des informations sur notre service (le mode de fonctionnement de notre ligne d'écoute, le type de population concernée, les heures d'ouverture, des demandes d'outils de sensibilisation…) ou pour nous demander des informations et des coordonnées sur d'autres institutions. Certains nous ont également sollicités pour des informations juridiques, pour remercier nos écoutantes pour leur écoute, pour s'excuser après avoir fait des blagues ou d'avoir insulté, ou encore pour échanger sur certains sujets en rapport avec l'actualité.

"Un jeune garçon nous appelle en panique. Il vient d'entendre une émission parler de la guerre en Ukraine, expliquant pourquoi l'Europe devrait se préparer à une possible guerre. Depuis le premier confinement, il a développé des troubles anxieux. Il ne comprend pas pourquoi le monde va de plus en plus mal et se demande comment les choses vont tourner."

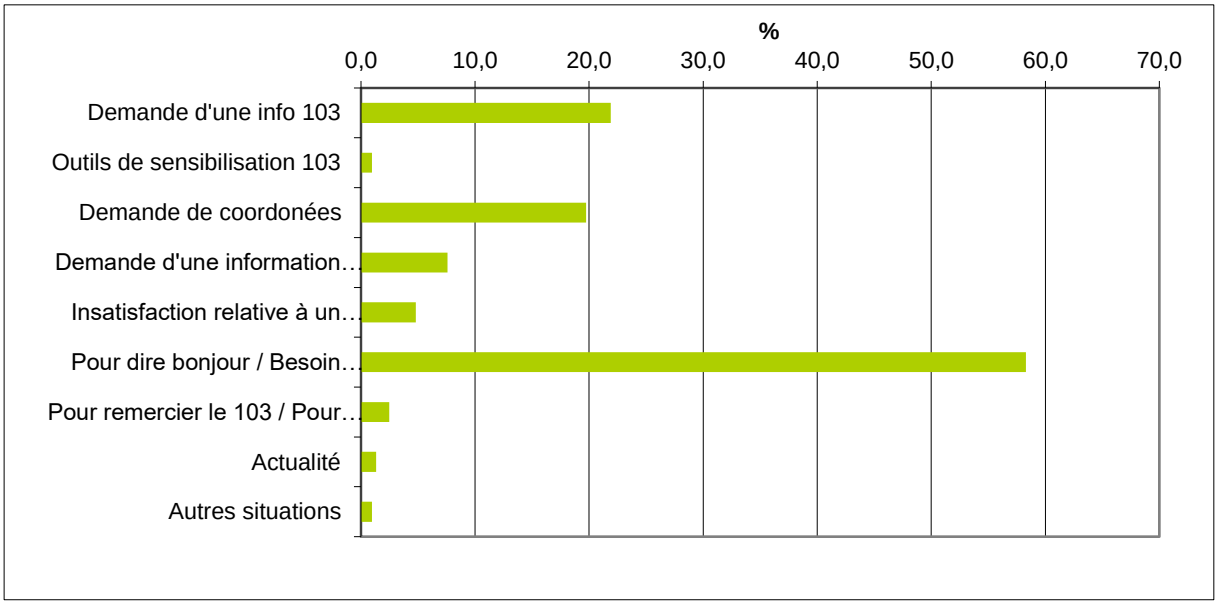
Pour 23,5% des appels, l'appelant nous a contactées à la fois pour aborder des thématiques et pour obtenir des informations sur notre service ou des coordonnées concernant d'autres institutions.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 4 693 appels – 2024



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

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet – 2024



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

Avec cette figure, nous pouvons déterminer l'objet des demandes d'informations abordées précédemment.

Les appels "pour dire bonjour/besoin de parler" sont ceux que nous avons le plus reçus en 2024, représentant plus de la moitié des appels. Ils proviennent généralement d'appelants qui se sentent seuls et qui cherchent une oreille attentive et non jugeante. Notre ligne d'écoute joue un rôle véritablement soutenant, devenant une sorte de fil conducteur dans leur vie.

L'objet qui revient ensuite le plus souvent est celui que nous catégorisons sous "demande d'information sur le 103". C'est grâce à cet objet, ainsi qu'aux "outils de sensibilisation 103", que nous pouvons sensibiliser et faire connaître le service Écoute-Enfants auprès du public. Nous leur expliquons en quoi consiste le travail effectué par les écoutantes et le mode de fonctionnement du service (confidentialité, anonymat, gratuité…).

"Une classe de primaire nous appelle pour découvrir le service. Chaque élève a la possibilité de poser une question s'il le souhaite. Ils découvrent ainsi notre service, notre accueil et notre façon de travailler."

Les appels dits "demande de coordonnées" figurent ensuite parmi les plus fréquemment évoqués. Voici, par ordre décroissant, les derniers objets qui entrent dans la catégorie généraliste des demandes d'information : demande d'information juridique, insatisfaction relative à un service, remerciements pour le 103, excuses après un appel blague ou grossier, événement d'actualité, ou autre situation (des cas non repris dans la fiche d'encodage, comme une demande de stage, une demande de rencontre avec notre service...). Enfin, il y a aussi les demandes d'outils de sensibilisation sur le 103.

"Un jeune garçon nous appelle pour nous remercier d'avoir pris le temps de l'écouter et de lui avoir permis de déposer toutes ses émotions. Il n'avait jamais pu le faire auparavant. Depuis, il se sent beaucoup mieux."

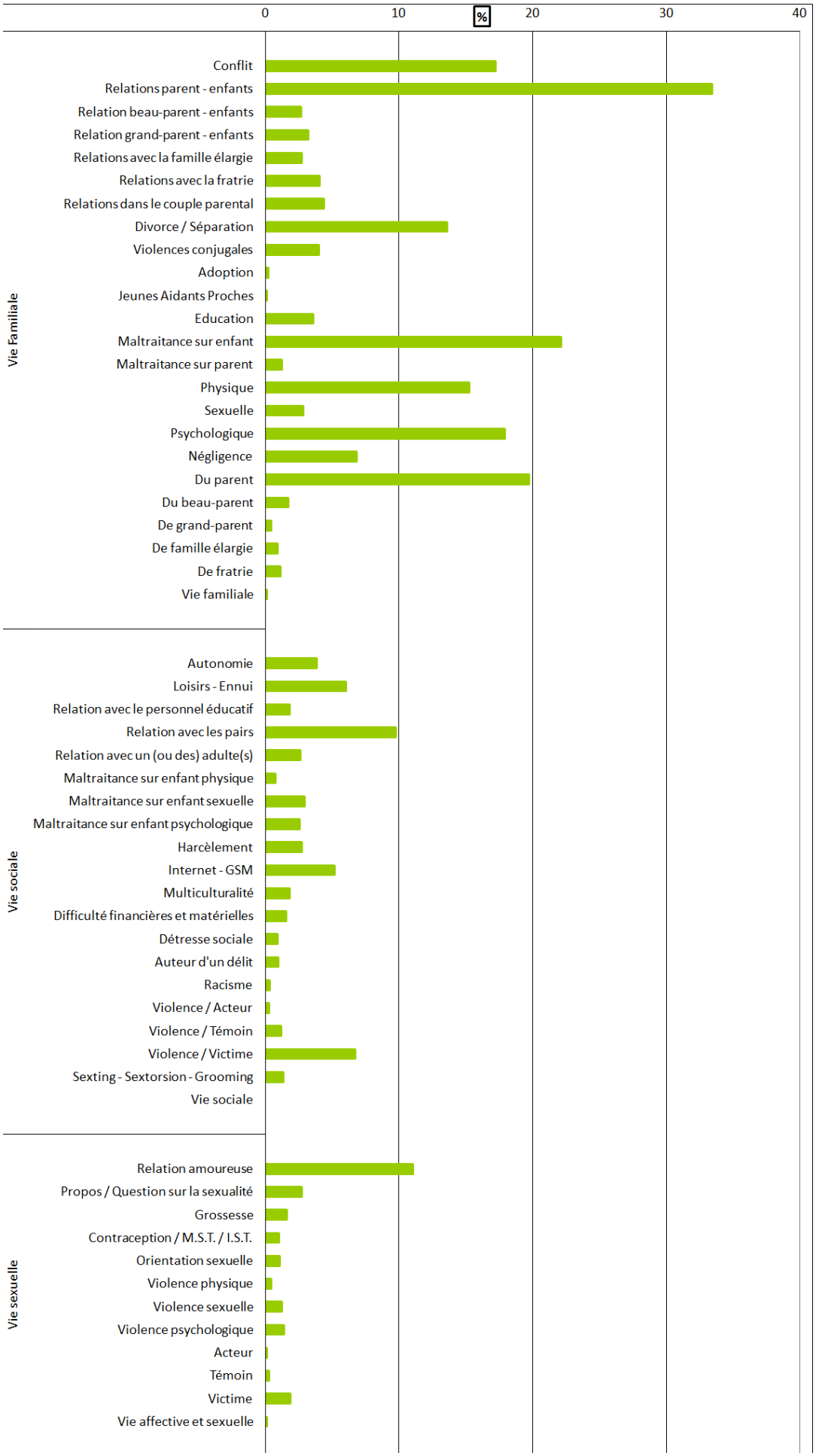
"Son papa est très en colère. Il a lu sur Facebook que les séances EVRAS servaient à rendre les enfants homosexuels ou à leur apprendre des positions sexuelles. Il ne veut pas qu'il y participe."

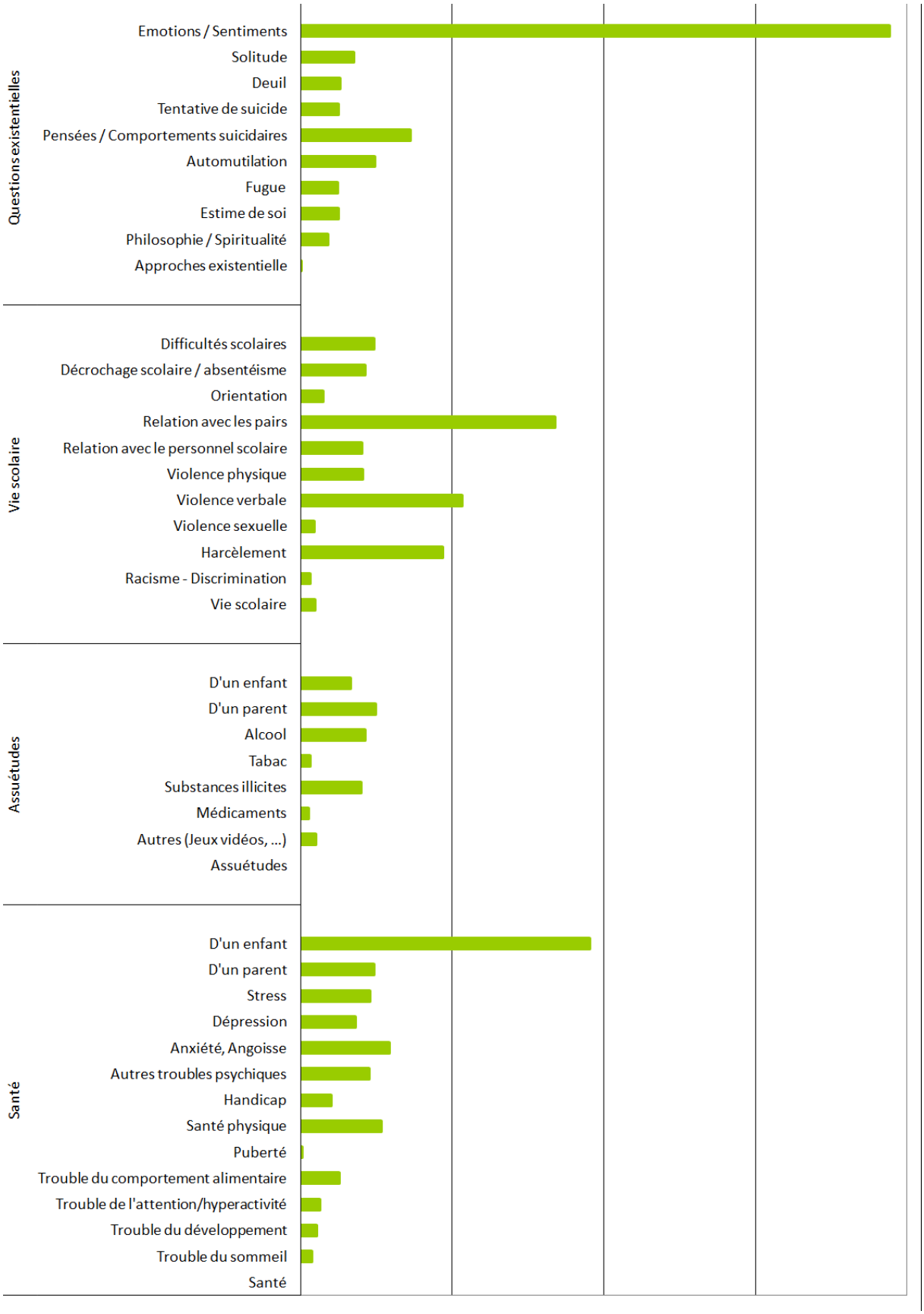
Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 3 894 appels – 2024

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

Le voici par ordre décroissant :

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


0
10
%
20
30
40
Vie Familiale
Conflit
Relations parent - enfants
Relation beau-parent - enfants
Relation grand-parent - enfants
Relations avec la famille élargie
Relations avec la fratrie
Relations dans le couple parental
Divorce / Séparation
Violences conjugales
Adoption
Jeunes Aidants Proches
Education
Maltraitance sur enfant
Maltraitance sur parent
Physique
Sexuelle
Psychologique
Négligence
Du parent
Du beau-parent
De grand-parent
De famille élargie
De fratrie
Vie familiale
Vie sociale
Autonomie
Loisirs - Ennui
Relation avec le personnel éducatif
Relation avec les pairs
Relation avec un (ou des) adulte(s)
Maltraitance sur enfant physique
Maltraitance sur enfant sexuelle
Maltraitance sur enfant psychologique
Harcèlement
Internet - GSM
Multiculturalité
Difficulté financières et matérielles
Détresse sociale
Auteur d'un délit
Racisme
Violence / Acteur
Violence / Témoin
Violence / Victime
Sexting - Sextorsion - Grooming
Vie sociale
Vie sexuelle
Relation amoureuse
Propos / Question sur la sexualité
Grossesse
Contraception / M.S.T. / I.S.T.
Orientation sexuelle
Violence physique
Violence sexuelle
Violence psychologique
Acteur
Témoin
Victime
Vie affective et sexuelle


Questions existentielles
Emotions / Sentiments
Solitude
Deuil
Tentative de suicide
Pensées / Comportements suicidaires
Automutilation
Fugue
Estime de soi
Philosophie / Spiritualité
Approches existentielle
Vie scolaire
Difficultés scolaires
Décrochage scolaire / absentéisme
Orientation
Relation avec les pairs
Relation avec le personnel scolaire
Violence physique
Violence verbale
Violence sexuelle
Harcèlement
Racisme - Discrimination
Vie scolaire
Assuétudes
D'un enfant
D'un parent
Alcool
Tabac
Substances illicites
Médicaments
Autres (Jeux vidéos, ...)
Assuétudes
Santé
D'un enfant
D'un parent
Stress
Dépression
Anxiété, Angoisse
Autres troubles psychiques
Handicap
Santé physique
Puberté
Trouble du comportement alimentaire
Trouble de l'attention/hyperactivité
Trouble du développement
Trouble du sommeil
Santé

"Nous recevons l'appel d'un jeune homme de 20 ans qui nous explique avoir très peur de son frère et de son père car ils sont violents avec lui. Sa mère reste sans réaction face à cette violence. Au cours de l'appel, il va chercher sa mère pour que nous discutions ensemble. Au fil de l'échange, nous comprenons que le jeune souffre de troubles psychiatriques assez importants qui ne sont pas pris en charge par un professionnel. Le jeune estime qu'il n'a pas de problème et que c'est sa famille qui doit voir un psychologue. La famille est complètement débordée et désemparée face au comportement du jeune homme. Ils ne savent plus comment faire face à la situation et il arrive que le père et le frère de l'appelant réagissent par la violence pour tenter de canaliser et repousser le jeune homme."

Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 894 appels – 2024

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale																														
Conflit	19,2	8	7,9	6	*5,3*	*21*	12,5	11	4,1	17	10,0	12	18,3	8	19,6	5	16,3	6	15,2	8	18,5	7	7,7	13	6,5	15	21,2	5	15,8	8
Relation parent - enfant	43,2	1	15,8	2	*36,8*	*3*	37,5	4	26,5	3	23,7	3	33,8	2	31,7	2	20,4	4	30,8	1	35,0	2	15,4	4	23,9	5	40,4	2	33,4	2
Relation beau-parent - enfant	3,3	39	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	4,0	25	3,2	38	2,2	54	0,7	66	3,1	37	2,5	51	0,0	47	4,3	24	0,0	68	2,7	47
Relation grand-parent - enfant	4,4	31	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	1,1	49	1,5	57	0,8	74	8,1	12	1,5	55	4,0	33	0,0	47	0,0	57	3,8	34	3,2	41
Relation avec la famille élargie	2,4	49	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,9	55	1,0	65	2,5	51	7,8	13	1,5	55	3,3	42	1,9	26	0,0	57	0,0	68	2,7	45
Relation avec la fratrie	3,3	39	2,6	15	*0,0*	*43*	12,5	11	6,1	12	5,4	19	4,6	26	4,3	30	4,2	24	3,7	33	4,2	31	1,9	26	6,5	15	1,9	49	4,0	33
Relation dans le couple parental	7,9	16	0,0	43	*0,0*	*43*	25,0	6	6,1	12	2,3	39	2,1	51	2,3	52	1,6	50	4,2	29	4,4	29	0,0	47	4,3	24	9,6	14	4,3	28
Divorce / Séparation	26,7	4	0,0	43	*5,3*	*21*	25,0	6	6,1	12	8,6	14	8,5	17	6,1	20	3,3	30	12,7	10	14,3	10	5,8	16	13,0	9	5,8	25	13,6	10
Violences conjugales	7,1	17	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	1,1	49	2,5	45	2,1	58	0,9	62	3,0	41	4,5	27	0,0	47	2,2	35	7,7	19	4,0	34
Adoption	0,4	87	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,4	77	0,0	93	0,3	86	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,2	90
Jeunes Aidants Proches	0,2	89	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,2	86	0,0	93	0,1	91	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,1	94
Education	6,7	20	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	1,7	43	1,8	53	1,9	60	1,6	50	3,5	35	3,6	39	1,9	26	2,2	35	3,8	34	3,5	38
Vie familiale	0,1	92	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,1	84	0,0	91	0,2	86	0,0	93	0,1	91	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,1	94
Maltraitance sur enfant	30,2	3	2,6	15	*47,4*	*1*	50,0	1	12,2	6	16,0	6	23,1	4	18,9	6	9,4	9	21,2	3	22,6	3	9,6	8	34,8	1	19,2	7	22,1	3
Maltraitance sur parent	3,0	42	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,1	84	0,7	78	0,7	66	0,9	74	1,4	65	0,0	47	0,0	57	3,8	34	1,2	67
Physique	21,8	7	2,6	15	*31,6*	*4*	50,0	1	8,2	10	8,6	14	15,5	11	13,2	10	6,3	15	14,5	9	15,5	8	9,6	8	26,1	3	11,5	12	15,2	9
Sexuelle	4,2	33	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	3,4	26	3,1	41	1,9	60	0,9	62	1,7	52	3,3	42	0,0	47	4,3	24	1,9	49	2,8	43
Psychologique	24,3	6	2,6	15	*31,6*	*4*	25,0	6	4,1	17	12,3	10	17,6	9	16,2	8	8,9	10	17,1	6	18,5	6	3,8	23	21,7	6	13,5	10	17,9	6
Du parent	26,4	5	2,6	15	*47,4*	*1*	50,0	1	12,2	6	12,6	9	21,3	5	17,4	7	8,5	11	18,7	4	20,3	5	9,6	8	26,1	3	19,2	7	19,7	4
Du beau-parent	2,6	45	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	2,6	35	0,7	75	1,6	65	0,4	77	1,9	48	1,6	60	0,0	47	4,3	24	0,0	68	1,7	60
De grand-parent	0,7	77	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,1	84	0,4	84	0,0	93	0,2	89	0,5	82	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,4	86
De famille élargie	1,2	66	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	1,1	49	0,8	71	0,8	74	0,5	70	0,4	86	1,1	69	0,0	47	2,2	35	0,0	68	0,9	77
De fratrie	1,2	65	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	1,7	43	1,3	59	0,8	74	1,3	57	1,1	65	1,1	69	0,0	47	4,3	24	1,9	49	1,1	70
Négligence	12,2	11	2,6	15	*10,5*	*12*	0,0	21	0,0	35	2,9	33	4,3	29	3,2	41	1,6	50	8,3	16	6,4	18	1,9	26	0,0	57	5,8	25	6,8	16

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 894 appels – 2024

	Age																		Sexe											
	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		Ensemble	
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie sociale																														
Autonomie	1,5	60	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,9	55	1,0	65	6,9	16	11,0	**7**	3,1	38	4,3	30	3,8	23	2,2	35	0,0	68	3,8	36
Loisirs - Ennui	2,6	45	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	12,2	**6**	13,4	**7**	8,3	18	4,2	31	9,8	**8**	8,8	15	4,2	32	26,9	**2**	10,9	11	9,6	14	6,0	18
Relation avec le personnel éducatif	1,3	62	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,8	71	0,9	71	7,1	14	0,9	78	2,3	54	0,0	47	4,3	24	0,0	68	1,8	58
Relation avec les pairs	6,3	22	0,0	43	*15,8*	**7**	12,5	11	4,1	17	11,4	11	11,9	12	9,0	12	16,8	**5**	8,9	14	10,1	12	9,6	**8**	13,0	**9**	5,8	25	9,7	13
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,5	48	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	2,3	39	2,5	45	3,3	37	2,7	32	1,9	48	2,8	47	5,8	16	6,5	15	0,0	68	2,6	48
Maltraitance sur enfant physique	1,0	71	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	1,0	65	0,6	80	0,5	70	0,9	74	0,7	79	1,9	26	0,0	57	0,0	68	0,7	80
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,7	44	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	1,7	43	4,5	27	3,8	34	1,8	44	1,4	63	3,7	38	0,0	47	2,2	35	1,9	49	2,9	42
Maltraitance sur enfant psychologique	2,5	47	0,0	43	*5,3*	*21*	12,5	11	2,0	23	2,6	35	3,2	38	2,6	49	2,0	37	3,1	38	2,3	54	1,9	26	2,2	35	7,7	19	2,6	50
Harcèlement	2,2	51	0,0	43	*15,8*	**7**	0,0	21	0,0	35	2,9	33	4,5	27	3,2	41	1,3	57	2,2	45	2,8	48	5,8	16	10,9	11	1,9	49	2,7	44
Internet - GSM	4,1	34	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	2,0	23	6,0	17	9,0	15	5,2	27	3,4	29	5,9	18	4,8	26	5,8	16	4,3	24	9,6	14	5,2	21
Multiculturalité	1,7	58	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	1,1	49	2,4	48	2,1	58	1,3	57	1,1	65	2,2	56	0,0	47	0,0	57	1,9	49	1,8	57
Difficulté financières et matérielles	1,9	56	5,3	**8**	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	0,6	79	1,6	65	1,8	44	1,4	58	1,6	60	0,0	47	2,2	35	0,0	68	1,5	62
Détresse sociale	1,0	71	10,5	**4**	*10,5*	*12*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,8	74	1,3	57	0,9	78	0,9	74	0,0	47	0,0	57	1,9	49	0,9	77
Auteur d'un délit	1,3	62	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,7	75	1,1	69	0,7	66	1,9	48	0,6	81	0,0	47	0,0	57	0,0	68	1,0	75
Racisme	0,2	89	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	0,3	82	0,2	86	0,5	70	0,3	87	0,2	88	1,9	26	0,0	57	0,0	68	0,3	87
Violence / Acteur	0,2	88	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,1	84	0,1	88	0,5	70	0,5	84	0,1	91	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,2	89
Violence / Témoin	2,1	54	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	1,0	65	0,7	78	0,4	77	1,4	58	1,1	71	0,0	47	2,2	35	1,9	49	1,2	69
Violence / Victime	4,5	30	0,0	43	*10,5*	*12*	12,5	11	2,0	23	7,1	16	10,8	13	8,1	13	5,8	17	6,0	17	7,1	17	5,8	16	6,5	15	7,7	19	6,7	17
Sexting - Sextorsion - Grooming	1,0	71	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	2,0	52	1,8	62	1,4	54	1,4	58	1,3	66	0,0	47	2,2	35	0,0	68	1,3	65
Vie sociale	0,0	97	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	97

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3894 appels – 2024

	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
Vie affective et sexuelle																														
Relation amoureuse	4,9	28	5,3	**8**	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	3,1	30	7,0	19	21,2	**4**	22,6	**2**	10,1	12	11,7	11	3,8	23	4,3	24	13,5	**10**	11,0	11
Propos / Question sur la sexualité	1,1	69	5,3	**8**	*5,3*	*21*	0,0	21	6,1	12	3,4	26	3,2	38	4,5	29	2,5	33	4,5	27	1,6	62	9,6	**8**	6,5	15	5,8	25	2,7	45
Grossesse	0,9	75	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,9	55	1,0	65	3,0	45	2,4	35	1,6	54	1,7	59	0,0	47	0,0	57	0,0	68	1,6	61
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,5	83	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,6	79	2,2	54	1,3	57	0,9	74	1,1	71	0,0	47	0,0	57	0,0	68	1,0	74
Orientation sexuelle	0,7	79	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	1,1	49	1,3	59	2,2	54	0,4	77	1,9	48	0,7	79	0,0	47	2,2	35	3,8	34	1,1	71
Violence physique	0,2	89	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,0	90	1,4	67	0,2	86	0,5	84	0,4	85	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,4	85
Violence sexuelle	0,5	83	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	1,5	57	2,6	49	0,9	62	0,6	81	1,6	64	0,0	47	0,0	57	0,0	68	1,2	68
Violence psychologique	1,0	71	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	1,3	59	2,7	46	1,4	54	0,9	74	1,6	62	0,0	47	0,0	57	3,8	34	1,4	64
Acteur	0,1	92	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,1	88	0,4	77	0,2	89	0,1	95	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,1	91
Témoin	0,7	79	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,3	82	0,0	91	0,0	93	0,3	87	0,2	89	0,0	47	0,0	57	1,9	49	0,3	88
Victime	0,5	83	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	2,4	48	4,1	32	2,0	37	0,9	78	2,3	53	0,0	47	0,0	57	3,8	34	1,8	56
Vie affective et sexuelle	0,1	92	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,2	86	0,2	86	0,1	91	0,1	91	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,1	91
Questions existentielles																														
Emotions / Sentiments	33,5	**2**	34,2	**1**	*15,8*	**7**	37,5	**4**	36,7	**2**	39,1	**1**	40,4	**1**	42,0	**1**	45,9	**1**	30,1	**2**	42,8	**1**	30,8	**1**	32,6	**2**	51,9	**1**	38,8	**1**
Solitude	1,8	57	5,3	**8**	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	3,4	26	4,2	30	5,3	24	4,0	25	2,9	43	3,9	36	0,0	47	2,2	35	1,9	49	3,5	39
Deuil	1,6	59	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	6,1	12	2,6	35	2,4	48	3,2	41	4,5	21	2,1	46	2,9	46	0,0	47	0,0	57	3,8	34	2,6	48
Tentative de suicide	2,0	55	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,9	55	3,8	34	3,6	35	2,0	37	1,4	58	3,0	45	0,0	47	0,0	57	3,8	34	2,5	52
Pensées / Comportements suicidaire	7,1	17	15,8	**2**	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	6,0	17	10,6	14	7,9	14	4,3	23	5,2	23	8,3	15	1,9	26	6,5	15	7,7	19	7,2	15
Automutilation	4,6	29	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	4,6	20	8,8	16	5,3	24	1,8	44	2,3	44	6,2	19	0,0	47	6,5	15	5,8	25	4,9	23
Fugue	4,1	34	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	3,1	41	2,2	54	0,5	70	1,5	55	2,7	49	5,8	16	4,3	24	3,8	34	2,4	54
Estime de soi	1,5	60	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	4,1	17	2,3	39	3,8	34	3,3	37	2,4	35	2,0	47	2,7	50	1,9	26	2,2	35	3,8	34	2,5	52
Philosophie / Spiritualité	1,3	62	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	1,7	43	3,1	41	1,8	62	1,8	44	1,7	52	1,7	57	5,8	16	2,2	35	1,9	49	1,8	59
Approches existentielle	0,1	92	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,1	91	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	96

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 894 appels – 2024

	Age																		Sexe											
	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		Ensemble	
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg					%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie scolaire																														
Difficultés scolaires	4,1	34	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	4,6	20	4,9	24	7,3	15	4,5	21	4,8	26	4,9	23	1,9	26	2,2	35	5,8	25	4,9	24
Décrochage scolaire / absentéisme	6,0	24	2,6	15	*10,5*	*12*	0,0	21	0,0	35	1,1	49	3,5	37	6,2	19	1,4	54	4,0	31	4,4	28	1,9	26	4,3	24	3,8	34	4,3	29
Orientation	1,2	66	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	0,0	82	0,7	75	3,3	37	1,8	44	1,1	65	1,7	57	0,0	47	0,0	57	1,9	49	1,5	63
Relation avec les pairs	13,0	**10**	2,6	15	*15,8*	***7***	25,0	**6**	42,9	**1**	37,7	**2**	28,0	**3**	13,4	**9**	3,8	26	18,5	**5**	15,4	**9**	26,9	**2**	21,7	**6**	30,8	**3**	16,8	**7**
Relation avec le personnel scolaire	5,7	25	0,0	43	*10,5*	*12*	0,0	21	4,1	17	3,1	30	4,9	24	3,2	41	2,0	37	5,2	23	3,5	40	1,9	26	2,2	35	9,6	14	4,1	32
Violence physique	5,2	27	2,6	15	*0,0*	*43*	12,5	11	10,2	**9**	9,7	13	5,3	21	1,8	62	0,5	70	4,3	28	3,9	37	11,5	**6**	2,2	35	7,7	19	4,1	31
Violence verbale	9,5	13	0,0	43	*10,5*	*12*	12,5	11	20,4	**4**	22,9	**4**	19,3	**7**	6,8	17	1,8	44	12,6	11	9,4	13	15,4	**4**	10,9	11	21,2	**5**	10,6	12
Violence sexuelle	1,2	66	2,6	15	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	0,3	71	1,1	63	0,6	80	0,7	66	1,1	65	0,8	76	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,9	77
Harcèlement	8,7	14	0,0	43	*21,1*	***6***	12,5	11	20,4	**4**	18,6	**5**	15,8	**10**	6,0	21	2,5	33	10,1	12	8,7	14	7,7	13	15,2	**8**	19,2	**7**	9,3	14
Racisme / Discrimination	0,7	77	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,9	55	1,0	65	0,5	82	0,2	86	1,4	63	0,3	86	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,6	82
Vie scolaire	1,1	69	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	2,0	42	0,8	71	0,9	71	0,4	77	1,1	65	0,9	74	1,9	26	0,0	57	0,0	68	1,0	75

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 894 appels – 2024

	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	97	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	97
D'un enfant	2,9	43	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	0,9	55	2,7	44	6,3	18	3,1	31	5,4	20	2,5	52	0,0	47	2,2	35	1,9	49	3,3	40
D'un parent	8,0	15	5,3	**8**	*5,3*	*21*	25,0	6	0,0	35	3,4	26	4,1	31	3,3	37	0,5	70	5,3	21	4,9	25	1,9	26	2,2	35	3,8	34	4,9	22
Alcool	6,3	22	2,6	15	*5,3*	*21*	12,5	11	0,0	35	3,1	30	3,8	34	3,4	36	2,0	37	5,1	25	4,0	33	1,9	26	2,2	35	1,9	49	4,3	29
Tabac	0,5	83	0,0	43	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,8	71	1,1	69	0,4	77	1,0	72	0,5	84	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,6	82
Substances illicites	5,5	26	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	1,8	53	5,5	23	2,0	37	5,4	19	3,4	41	1,9	26	2,2	35	1,9	49	4,0	35
Médicaments	0,7	79	0,0	43	*0,0*	*43*	12,5	11	0,0	35	0,0	82	0,1	84	0,9	71	0,4	77	0,6	81	0,5	83	0,0	47	0,0	57	1,9	49	0,5	84
Autres (Jeux vidéo…)	0,9	75	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	0,9	55	1,8	53	1,2	68	0,2	86	1,4	58	0,8	76	0,0	47	0,0	57	1,9	49	1,0	73
Assuétudes	0,0	97	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	97
Santé																														
De l'appelant	0,0	97	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	97
D'un enfant	18,3	**9**	7,9	**6**	*15,8*	**7**	0,0	21	8,2	**10**	13,4	**7**	20,0	**6**	22,6	**3**	22,1	**3**	16,5	**7**	20,4	**4**	11,5	**6**	8,7	14	28,8	**4**	19,1	**5**
D'un parent	9,5	12	10,5	**4**	*10,5*	*12*	0,0	21	0,0	35	2,6	35	1,8	53	2,7	46	2,0	37	4,2	29	5,1	22	1,9	26	6,5	15	7,7	19	4,8	25
Stress	3,4	37	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	4,3	22	5,3	21	5,3	24	6,0	16	3,3	36	5,3	20	1,9	26	2,2	35	3,8	34	4,6	26
Dépression	3,1	41	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	2,0	23	0,0	82	4,1	31	5,6	22	3,6	27	3,0	41	4,0	33	0,0	47	0,0	57	5,8	25	3,6	37
Anxiété, Angoisse	4,4	32	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	4,3	22	6,0	20	9,4	11	5,6	20	3,1	38	7,3	16	1,9	26	0,0	57	5,8	25	5,8	19
Autres troubles psychiques	6,4	21	5,3	**8**	*10,5*	*12*	0,0	21	0,0	35	1,4	47	2,5	45	4,1	32	5,8	17	3,6	34	4,9	23	1,9	26	6,5	15	5,8	25	4,5	27
Handicap	2,2	51	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	1,4	47	0,6	79	2,3	52	3,6	27	4,0	31	1,2	68	1,9	26	0,0	57	1,9	49	2,0	55
Santé physique	6,7	19	5,3	**8**	*10,5*	*12*	0,0	21	4,1	17	4,3	22	4,1	31	4,8	28	5,8	17	5,3	21	5,2	21	7,7	13	4,3	24	11,5	12	5,3	20
Puberté	0,1	92	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	0,1	84	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,2	90	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,1	91
Troubles du comportement alimentaire	2,3	50	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	5,2	23	2,7	46	1,6	50	1,1	65	3,3	44	0,0	47	0,0	57	3,8	34	2,6	50
Troubles de l'attention/hyperactivité	3,4	37	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	0,7	75	0,1	88	0,2	86	1,0	72	1,2	67	0,0	47	2,2	35	9,6	14	1,3	66
Troubles du développement	2,2	51	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,3	71	1,3	59	0,4	84	0,4	77	1,1	65	1,1	71	0,0	47	0,0	57	3,8	34	1,1	71
Troubles du sommeil	0,6	82	2,6	15	*5,3*	*21*	0,0	21	0,0	35	0,6	62	1,1	63	0,5	82	0,9	62	0,6	81	0,8	76	0,0	47	0,0	57	1,9	49	0,7	80
Santé	0,0	97	0,0	43	*0,0*	*43*	0,0	21	0,0	35	0,0	82	0,0	90	0,0	91	0,0	93	0,0	93	0,0	96	0,0	47	0,0	57	0,0	68	0,0	97
Nombre d'appels	1216		38		*19*		8		49		350		715		853		553		1176		2568		52		46		52		3894	

Au cours de l'année 2024, les appelants du 103 ont abordé de nombreuses thématiques. Nous pouvons ainsi constater que certaines d'entre elles sont plus fréquemment évoquées, et ce, quel que soit l'âge ou le sexe des appelants.

Voici, par ordre décroissant, les 10 thématiques les plus abordées par nos appelants :

- Les émotions/sentiments (38,8 % des appels),
- La relation parent-enfant (33,3%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (22,1%),
- La maltraitance venant d'un parent (19,7%),
- La santé d'un enfant (19,1%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (17,9%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (16,8%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (15,8%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (15,2%),
- Le divorce/la séparation (13,6%).

En examinant ces informations, nous pouvons observer que les thématiques les plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute en 2024 sont similaires à celles des années précédentes. Ce constat est particulièrement marqué en ce qui concerne les trois sujets les plus souvent évoqués. En effet, depuis plusieurs années, les thèmes des émotions/sentiments, de la relation parent-enfant et de la maltraitance intrafamiliale sur l'enfant, restent les trois sujets les plus abordés avec nos écoutantes.

En comparant certains thèmes au fil des années, nous constatons que celui de la santé est en constante augmentation. Il représentait 17,3% des appels en 2022, 18,7% en 2023 et 19,1% en 2024. Le sujet du divorce/séparation du couple parental est également en légère augmentation depuis quelques années, passant de 10,4% des appels en 2022 à 11,3% en 2023, pour atteindre 13,6% en 2024.

"La maman d'un garçon de 6 ans nous appelle. Elle est divorcée depuis un an et son fils est en garde alternée, une semaine sur deux chez son papa. Depuis les vacances d'été, son fils est constamment fatigué, pleure facilement et dort très mal. La maman a consulté plusieurs fois le médecin et, bien qu'ils aient effectué plusieurs examens, rien ne montre de problème physique. Le médecin a suggéré que cela pourrait être lié à ce qu'il se passe chez le papa. La maman a quitté ce dernier en raison de violences conjugales. Elle s'inquiète de savoir si le papa ne reproduirait pas ces comportements sur leur fils mais ce dernier refuse de parler de ce qui se passe chez son père. La maman est de plus en plus inquiète, d'autant plus que l'institutrice de son fils l'a interpellée ce matin car ce dernier s'endort fréquemment en classe."

Nous examinerons plus en détail certains sujets, comme la maltraitance, le harcèlement, les émotions/sentiments et les relations amoureuses des jeunes, dans la suite de ce rapport d'activités.

Les appels émanant des enfants

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

Nous constatons que le thème des émotions/sentiments est majoritairement évoqué par les enfants. Cela représente 39,1% des appels des enfants de 10 à 12 ans, 40,4% des appels des 13-15 ans, 42% des appels des 16-18 ans et 45,9% des appels des 19 ans et plus. Pour les enfants âgés de moins de 7 ans, ce sujet est abordé dans 37,5% des appels. Mais c'est la maltraitance intrafamiliale sur l'enfant et la maltraitance venant d'un parent qui sont les plus fréquemment mentionnées (50% des appels) par les

enfants de moins de 7 ans. Concernant les enfants de 7 à 9 ans, ce sont les relations avec les pairs au sein de la vie scolaire qui sont le plus souvent évoquées (42,9%) tandis que les émotions/sentiments sont abordées dans 36,7% des appels.

Le sujet de la relation parent-enfant est abordé dans 37,5% des appels des enfants de moins de 7 ans, 26,5% des appels des enfants de 7 à 9 ans, 23,7% des appels des enfants de 10 à 12 ans, 33,8% des appels des 13 à 15 ans, 31,7% des appels des 16 à 18 ans et 20,4% des appels des 19 ans et plus.

"Une jeune fille de 15 ans nous appelle. Elle se sent triste. Elle a une relation très compliquée avec sa maman. Elles ne savent communiquer qu'en se disputant. Elle rêve d'avoir une bonne relation avec elle, d'avoir la même complicité qu'ont ses amies avec leur mère. Elle fait des efforts pour que sa maman soit contente et fière d'elle mais elle n'est jamais satisfaite."

La problématique de la maltraitance intrafamiliale sur l'enfant représente 50% des appels des enfants de moins de 7 ans. Pour le groupe des enfants de 7-9 ans, cela représente 12,2% des appels, 16% des appels des enfants de 10-12 ans, 23,1% des appels des 13-15 ans, 18,9% des appels des 16-18 ans et 9,4% des appels des 19 ans et plus.

"Un garçon de 12 ans nous appelle. Il a beaucoup de problème avec sa belle-mère. Elle boit beaucoup d'alcool, elle est méchante avec lui, l'insulte souvent et se moque de lui. Il en a parlé à son papa pour qu'il arrange les choses. Mais rien ne change... Il voudrait aller moins chez son papa à cause de sa belle-mère. Mais il a peur d'en parler à sa maman parce qu'elle ne voudra plus du tout qu'il aille chez son papa."

Nous pouvons observer que certaines thématiques sont plus fréquemment abordées par certaines tranches d'âge. Le sujet de la relation amoureuse est plus souvent évoqué par les 16-18 ans (21,2% des appels) et les 19 ans et plus (22,6%). En revanche, il est quasiment absent chez les moins de 7 ans et les 7-9 ans (0%) et il représente 3,1% des appels des 10-12 ans et 7% des appels des 13-15 ans.

Le problème des conflits au sein de la vie familiale est également plus souvent abordé par les 19 ans et plus (16,3% des appels), les 16-18 ans (19,6% des appels) et les 13-15 ans (18,3% des appels).

Une autre thématique plus présente chez les adolescents et jeunes adultes est celle de leur propre santé. En effet, elle représente 20 % des appels des 13-15 ans, 22,6 % des appels des 16-18 ans et 22,1 % des appels des 19 ans et plus.

"Une jeune fille nous appelle car elle est inquiète. Elle pense souffrir de troubles alimentaires. Elle nous explique qu'elle a commencé à réduire la quantité de nourriture qu'elle mange et à faire beaucoup de sport en suivant des conseils trouvés sur Tik Tok. Elle a perdu beaucoup de poids mais se rend compte qu'elle est souvent très fatiguée, qu'elle a des vertiges et qu'elle n'arrive plus à être aussi performante qu'avant lorsqu'elle fait du sport. Quand elle essaie de manger un peu plus, elle panique et finit par se faire vomir. Malgré son inquiétude, elle n'ose pas en parler à sa maman. Elle a peur que sa mère la juge et qu'elle soit déçue. Elle se sent mal dans sa peau, essaie de contrôler son poids et de ne plus maigrir mais la situation est devenue incontrôlable."

Certaines thématiques sont davantage présentes dans les appels des plus jeunes appelants, comme la violence verbale vécue à l'école. Cela représente 20,4% des appels des 7-9 ans, 22,9% des appels des 10-12 ans et 19,3% des appels des 13-15 ans, tandis que, pour les 16-18 ans, cela représente 6,8% et pour les 19 ans et plus, 1,8%.

Une autre thématique importante chez les jeunes est le harcèlement scolaire. Il est mentionné dans 20,4% des appels des 7-9 ans, 18,6% des appels des 10-12 ans et 15,8% des appels des 13-15 ans. Pour les 16-18 ans, ce sujet est évoqué dans 6 % des appels, et pour les 19 ans et plus, dans 2,5 % des appels.

Le thème de la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire est également plus présent chez les plus jeunes appelants. Plus les appelants grandissent, moins ce thème est évoqué. Pour les 7-9 ans,

cela représente 42,9% des appels, 37,7% des appels des 10-12 ans, 28% des appels des 13-15 ans, 13,4% des appels des 16-18 ans et 3,8% des appels des 19 ans et plus.

"Une jeune fille de 9 ans nous appelle avec l'aide de sa maman. Elle explique qu'elle rencontre beaucoup de difficultés à l'école avec certains élèves. Elle se fait souvent insulter et se sent rejetée. Elle précise qu'elle a du mal à se concentrer en classe et reçoit des remarques de son professeur parce qu'elle est distraite pendant les cours. Elle est très triste et a peur d'aller à l'école tous les jours. En plus de cela, elle explique que la situation à la maison est tendue depuis que son papa a perdu son travail. Depuis, ses parents se disputent souvent, ce qui la rend encore plus stressée et fatiguée."

En ce qui concerne la tranche d'âge qui nous contacte le plus, les 16-18 ans, les thématiques les plus souvent abordées sont par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (42% des appels),
- La relation parent-enfant (31,7%),
- La santé d'un enfant (22,6%),
- La relation amoureuse (21,2%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,6%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (18,9%),
- La maltraitance venant d'un parent (17,4%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (16,2%),
- La relation avec les pairs (13,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (13,2%).

« Nous recevons l'appel d'un jeune homme de 17 ans. Il nous contacte car il se sent très angoissé. Il nous explique qu'il se sent perdu et étouffé par ses émotions depuis plusieurs mois. Il se dispute beaucoup avec ses parents, surtout sa maman, avec qui les relations deviennent de plus en plus tendues. Les conflits sont liés à son besoin de liberté et à ses décisions concernant son avenir. Il se sent incompris et a l'impression que sa maman ne lui fait pas confiance notamment par rapport à ses choix de vie. Il a l'impression de ne trouver aucun répit dans les différentes sphères de sa vie. Sa relation avec sa copine est également compliquée, car elle lui demande beaucoup d'attention. Il n'arrive plus à trouver de temps pour voir ses amis. Il répète à plusieurs reprises se sentir étouffé et accablé par la pression et les attentes de tout le monde. Il a consulté un médecin à cause de douleurs constantes au ventre. Ce dernier lui a conseillé d'arrêter de stresser car cela ne sert à rien... »

<u>Les appels émanant des adultes</u>

La catégorie des adultes qui nous contactent le plus est celle des adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s, ou en présence d'un ou de plusieurs enfant.s. Pour cette catégorie, nous remarquons que le sujet de la relation entre le parent et l'enfant est le plus souvent évoqué. En effet, il représente 43,2% des appels. Ce sujet est également présent dans 36,8% des appels lorsqu'ils proviennent de professionnels. La relation parent-enfant est le second sujet le plus évoqué par les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes (15,8%). Ces appelants abordent ce sujet dans le but de rester en ligne avec nos écoutantes mais, bien souvent, ils finissent par détourner la conversation pour parler uniquement d'eux-mêmes.

« Nous recevons l'appel d'un monsieur qui n'arrive pas à joindre une autre ligne d'écoute. Il nous explique qu'il a vraiment besoin de parler à quelqu'un et qu'il est prêt à parler de son enfance si nous sommes d'accord de l'écouter. Sinon, il envisage de se suicider. »

Nous pouvons également remarquer que la maltraitance intrafamiliale vécue par l'enfant et venant d'un parent est la problématique la plus fréquemment abordée par les professionnels qui nous contactent (47,4% des appels). Ces appelants évoquent la maltraitance intrafamiliale physique dans 31,6% des appels, la maltraitance intrafamiliale psychologique dans 31,6% des appels et la maltraitance intrafamiliale sexuelle dans 5,3% des appels.

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

- La relation parent-enfant (43,2% des appels),
- Les émotions/sentiments (33,5%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (30,2%),
- Le divorce/la séparation (26,7%),
- La maltraitance venant d'un parent (26,4%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (24,3%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (21,8%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,2%),
- La santé d'un enfant (18,3%),
- La relation avec les pairs (13%).

« Une grand-mère nous contacte au sujet de ses petites-filles. Elle est inquiète. Sa petite fille de 9 ans s'est confiée à elle cet après-midi. Elle a peur de son papa et ne veut plus aller chez lui. Les parents sont en train de divorcer. Le papa refuse de coopérer par rapport à la garde des enfants (9 et 6 ans). Il veut la garde exclusive et menace la maman de venir la tuer si elle ne lui laisse pas les filles. Mais quand elles sont chez lui, il ne s'en occupe pas et ne leur adresse même pas la parole. Pendant les vacances chez le papa, la jeune sœur de 6 ans était tombée de son vélo, le papa a refusé de la soigner. Elles ont dû aller demander de l'aide chez les voisins. Quand il a découvert qu'elles sont allées chez les voisins, il les a frappées. Depuis, il ferme les portes à clé pour qu'elles ne sachent plus aller dehors. Le week-end passé, il est parti toute la nuit et les a laissées seules chez lui. La grand-mère veut protéger ses petites filles mais ne sait pas comment faire. »

<u>Les appels en fonction du sexe des appelants</u>

En ce qui concerne les appelants qui nous contactent seuls, nous pouvons observer que ce sont principalement les filles qui nous appellent. Le sujet qu'elles abordent le plus fréquemment est celui des émotions/sentiments (42,8% des appels). Pour les garçons, c'est le sujet de la relation parent-enfant qui est le plus évoqué dans leurs appels (30,5%).

Le sujet de la relation parent-enfant est le second sujet le plus abordé par les filles qui nous appellent seules (35% des appels). Quant aux garçons, ce sont les émotions/sentiments qui arrivent en seconde position (30,1%).

Pour ces deux groupes, la problématique de la maltraitance intrafamiliale sur l'enfant se trouve en troisième position, avec 22,6% des appels pour les filles et 21,2% pour les garçons.

Concernant les appelants qui nous contactent en groupe, nous constatons que les groupes de garçons et les groupes mixtes abordent le plus souvent le thème des émotions/sentiments (30,8% des appels pour les groupes de garçons et 51,9% pour les groupes mixtes). En ce qui concerne les groupes de filles, c'est le sujet de la maltraitance intrafamiliale sur l'enfant qui est le plus évoqué (34,8%).

Si nous étudions ces données en fonction du genre des appelants, nous pouvons observer que certains types de sujets sont plus fréquemment abordés que d'autres.

Nous constatons que le thème du divorce/séparation est plus présent dans les appels des garçons seuls (12,7%), des filles seules (14,3%) et des groupes de filles (13%), contre 5,8% des appels provenant des groupes de garçons et 5,8% des groupes mixtes.

« Mes parents m'ont annoncé qu'ils allaient divorcer. Je ne sais pas quoi penser... Je suis soulagé parce que ça veut dire qu'ils ne vont plus se disputer. Mais je n'ai pas envie de rester sans voir mon papa et ma maman tous les jours. »

Lorsque la maltraitance intrafamiliale psychologique est évoquée par l'appelant, elle est plus présente dans les appels provenant des groupes de filles (21,7% des appels), des filles seules (18,5%), des garçons seuls (17,1%) et des groupes mixtes (13,5%). Elle est peu abordée par les groupes de garçons (3,8%).

Nous faisons le même constat pour les appels évoquant la maltraitance venant d'un ou des deux parent.s. Les groupes de garçons abordent peu cette thématique avec nos écoutantes (9,6% des appels) en comparaison des autres groupes. Les groupes de filles abordent ce sujet dans 26,1% des appels, les filles seules dans 18,5% des appels, les garçons seuls dans 17,1% des appels et les groupes mixtes dans 19,2% des appels.

En revanche, un sujet qui est plus présent dans les appels des groupes de garçons est celui des loisirs et de l'ennui (26,2%). Cette thématique est la seconde plus abordée dans les appels des groupes de garçons. Pour les appels des garçons seuls, cela représente 8,8%, 4,2% des appels pour les filles seules, 10,9% des appels pour les groupes de filles et 9,6% des appels pour les groupes mixtes.

Le sujet de la santé d'un enfant est moins fréquemment évoqué par les groupes de filles (8,7% des appels) et les groupes de garçons (11,5% des appels). En revanche, les groupes mixtes abordent ce sujet lors de 28,8% des appels, les filles seules dans 20,4% des appels et les garçons seuls dans 16,5% des appels.

« Une maman nous appelle en pleurs. Elle a appris en regardant les vidéos TikTok de sa fille qu'elle s'automutile. Elle n'a pas la garde de sa fille et elle se sent terriblement impuissante. Elle a très peur car elle même s'automutilait quand elle était ado. Elle ne veut pas que sa fille finisse comme elle. »

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

- La relation parent-enfant (30,8% des appels),
- Les émotions/sentiments (30,1%),
- La maltraitance intrafamiliale sur un enfant (21,2%),
- La maltraitance venant d'un parent (18,7%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (18,5%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (17,1%),
- La santé d'un enfant (16,5%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (15,2%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (14,5%),
- Le divorce/séparation (12,7%).

« Nous recevons l'appel d'un jeune homme. Depuis plusieurs mois, il se sent vide et n'a plus d'intérêt pour rien. Avant il sortait beaucoup avec ses amis et il faisait beaucoup de sport. Sa copine lui a proposé de nous téléphoner car elle aussi sent qu'il change de plus en plus et ne sait pas quoi faire pour l'aider. Le jeune vit chez ses grands-parents maternels depuis le suicide de sa maman. Il n'a plus de contact avec son papa. Il nous explique qu'il ne comprend pas pourquoi il n'arrive pas à

se remettre du décès de sa maman, qu'il a vécu des choses plus difficiles quand il vivait avec son papa. Car il était souvent sous l'emprise de drogue et était violent avec lui... »

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

- Les émotions/sentiments (42,8% des appels),
- La relation parent-enfant (35%),
- La maltraitance intrafamiliale sur un enfant (22,6%),
- La santé physique (20,4%),
- La maltraitance venant d'un parent (20,3% des appels)
- La maltraitance psychologique intrafamiliale et le conflit au sein de la vie familiale (18,5%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (15,5%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (15,4%),
- Le divorce/séparation (14,3%).

« Une jeune fille de 13 ans nous appelle. Elle est perdue et ne sait pas quoi faire. Quand elle avait 11 ans, elle a subi des attouchements de la part d'un ami de ses parents. Elle se sent très mal, elle voudrait aller déposer plainte mais sa famille lui dit de se taire... »

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

- Les émotions/sentiments (30,8% des appels),
- Les loisirs/ennuis et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (26,9%),
- La relation parent-enfant et la violence verbale au sein de la vie scolaire (15,4%),
- La violence physique au sein de la vie scolaire et la santé de l'enfant (11,5%),
- La maltraitance intrafamiliale sur un enfant, la maltraitance physique intrafamiliale et la maltraitance venant d'un parent (9,6%).

« Deux frères nous téléphonent. L'un d'entre eux est très stressé. C'est la première fois qu'il parle de son problème à quelqu'un d'autre que son frère. Il vit du harcèlement à l'école, il se fait insulter, moquer et frapper par un groupe de garçons. Il a essayé de parler avec eux pour comprendre pourquoi lui... Ils disent qu'ils veulent juste s'amuser. Les surveillants ne réagissent pas quand ils voient de la violence. Ils n'osent pas en parler à leur père car il est très violent. Il est déjà allé en prison. Ils ne savent pas comment leur père pourrait réagir, soit il s'en prendrait aux garçons, soit il se moquerait de son fils car il ne sait pas se défendre. »

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

- La maltraitance intrafamiliale sur un enfant (34,8% des appels),
- Les émotions/sentiments (32,6%),
- La maltraitance physique intrafamiliale et la maltraitance venant d'un parent (26,1%),
- La relation parent-enfant (23,9%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (21,7%),
- Le harcèlement scolaire (15,2%),
- Le divorce/séparation et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (13%),

« Nous recevons l'appel d'une maman en compagnie de sa fille et de l'amie de celle-ci. La maman nous explique que l'amie de sa fille dort chez elles depuis quelques jours. Elles aimeraient savoir comment faire pour que la jeune fille puisse rester. Elle est victime de violence physique et psychologique de la part de son beau-père. La maman de la jeune fille est au courant mais ne réagit pas. La jeune fille ne veut pas retourner vivre là-bas, elle dit qu'elle a déjà fugué et n'hésitera pas à recommencer si elle doit retourner vivre chez sa maman. Son papa habite en France et a une nouvelle famille, il ne sait pas héberger sa fille. »

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

- Les émotions/sentiments (51,9% des appels),
- La relation parent-enfant (40,4%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (30,8%),
- La santé d'un enfant (28,8%),
- Le conflit au sein de la vie familiale et la violence verbale dans la cadre de la vie scolaire (21,2%),
- La maltraitance intrafamiliale sur un enfant, la maltraitance venant d'un parent et le harcèlement scolaire (19,2%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique et la relation amoureuse (13,5%).

« Un groupe de jeunes nous contacte dans un premier temps pour nous faire des blagues. Après plusieurs appels où chacun simule une difficulté différente (rupture amoureuse, dispute avec les parents, harcèlement, maladie…), ils nous interpellent, surpris de voir que nous avons des réponses à toutes les situations qu'ils nous présentent. L'échange évolue et ils finissent par parler des difficultés qu'ils rencontrent à l'école, notamment lors de la récréation, où les surveillants restent entre eux sans prêter attention à ce qu'il se passe. Cela laisse place à beaucoup de violence de la part d'un groupe d'élèves plus âgés qu'eux. Ils expliquent qu'en général, ils préfèrent passer la récréation dans les couloirs plutôt que d'aller dehors. »

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 = 2 895 appels – 2024

	Intervention	Orientation
Parents	6,0	13,6
Personne ressource	2,5	7,7
Référent institution / Ecole	8,8	10,5
Médecin, Hôpital	8,7	9,9
CPMS	8,3	14,5
Centre de santé mentale	12,3	13,3
Paramédical	0,8	2,0
Planning familial	0,7	6,3
AMO	1,2	4,6
SDJ, Infor-Jeunes	0,7	8,8
ASBL Assuétudes	0,1	0,6

Maison d'accueil	0,7	1,0
Numéros gratuits	5,6	40,8
SAJ	7,0	9,5
SPJ, Juge de la jeunesse	5,8	2,5
Equipe SOS-enfants	1,7	4,6
Acteur juridique	5,7	5,7
DGDE	0,3	0,7
Procureur du Roi	0,6	1,0
Numéros d'urgence	10,5	24,9
SAV	0,7	1,7
CPAS	0,9	1,9
Site Internet	0,0	1,0
Autres	1,8	7,2

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

Ce tableau représente la répartition en pourcentage des tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant (déclaratif), ainsi que des tiers vers lesquels une orientation est proposée. Ces informations sont communiquées au cours de l'appel.

Comme cela a été observé depuis plusieurs années, nous constatons qu'il y a moins de tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation du jeune que de tiers vers lesquels nous orientons. Toutefois, ce constat n'est pas valable pour le tiers SPJ/Juge de la jeunesse. En effet, en 2024, le tiers SPJ/Juge de la jeunesse a été mentionné par l'appelant dans 5,8% des appels et a été proposé comme possibilité d'orientation par l'écoutant dans 2,5% des appels.

Les tiers classés dans la catégorie Autres seront détaillés dans le tableau 18.

Parmi les tiers déclarés comme déjà intervenus ou en cours d'intervention, les plus fréquents sont par ordre décroissant :

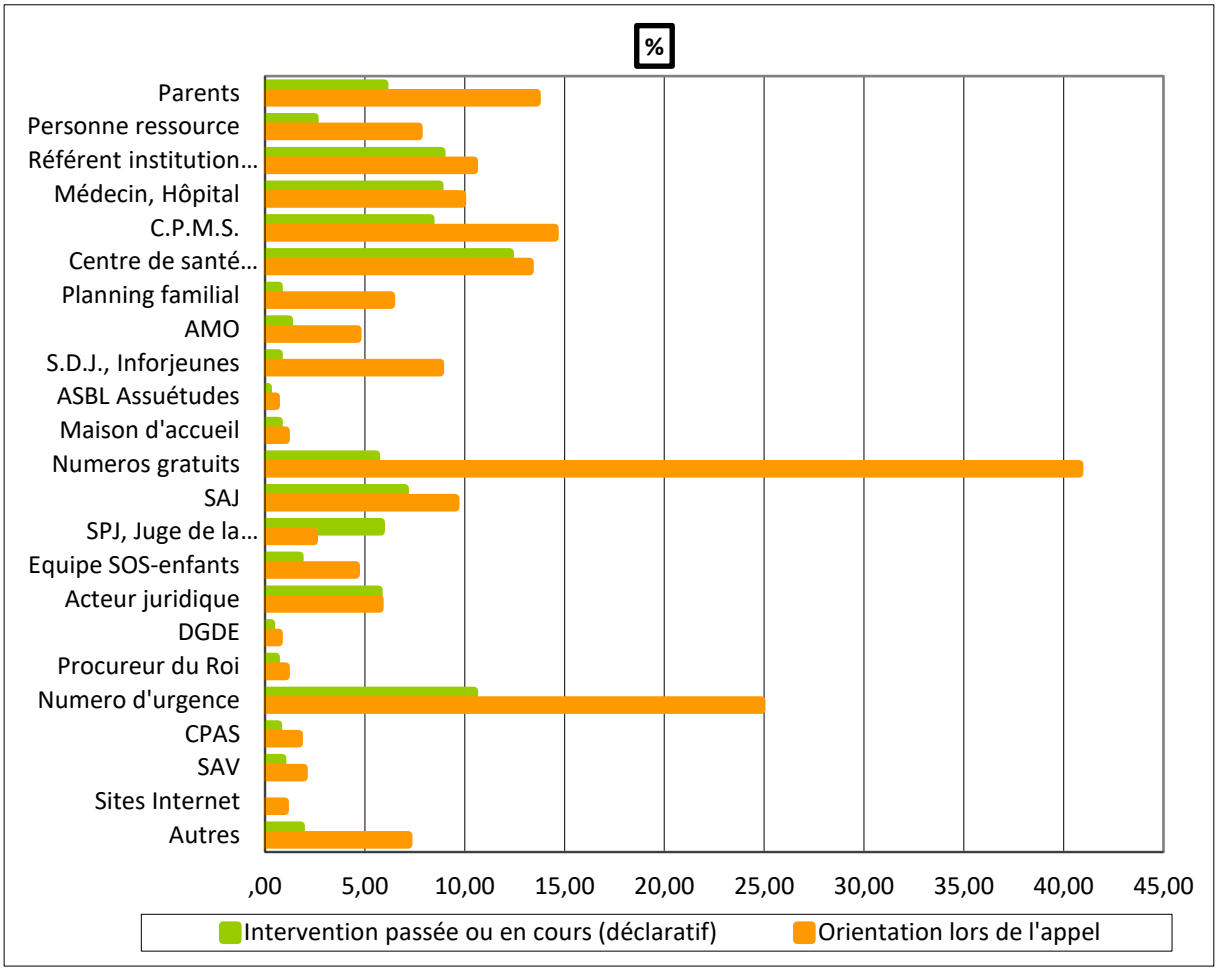
- Centre de santé mentale (12,3% des appels),
- Numéros d'urgence (10,5%),
- Référent institution/école (8,8%),
- Médecin, hôpital (8,7%),
- CPMS (8,3%),
- SAJ (7,0%),
- Parents (6,0%),
- SPJ/juge de la jeunesse (5,8%),
- Acteur juridique (5,7%),
- Numéros gratuits (5,6%).

En fonction de la situation vécue par le jeune, les écoutantes du 103 ont orienté majoritairement les appelants vers :

- Numéros gratuits (40,8% des appels),
- Numéros d'urgence (24,9%),
- CPMS (14,5%),

- Parents (13,6%),
- Centre de santé mentale (13,3%),
- Réfèrent institution/école (10,5%),
- Médecin/hôpital (9,9%),
- SAJ (9,5%),
- SDJ, Infor Jeunes (8,8%),
- Personne ressource (7,7%).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 2 895 appels – 2024



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

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel - N = 1 019 appels – 2024

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	3,3	8,1
Personne ressource	4,4	7,9
Référent institution / Ecole	4,7	4,8
Médecin, Hôpital	7,8	8,3
CPMS	10,2	12,8
Centre de santé mentale	9,8	8,2
Planning familial	0,7	3,8
AMO	1,2	6,9
SDJ, Infor Jeunes	1,2	14,7
ASBL Assuétudes	0,0	0,2
Maison d'accueil	1,4	1,6
Numéros gratuits	5,3	39,2
SAJ	15,2	23,7
SPJ, Juge de la jeunesse	9,6	5,5
Equipe SOS-enfants	3,8	12,5
Acteur juridique	10,0	9,3
DGDE	0,6	1,1
Procureur du Roi	1,3	2,2
Numéro d'urgence	18,1	37,6
SAV	1,5	3,3
CPAS	0,8	2,2
Sites Internet	0,0	0,3
Autres	1,8	6,2

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les tiers/services déjà intervenus dans le passé ou en cours d'intervention (déclaratif) mais aussi sur les orientations proposées lorsqu'une situation de maltraitance est abordée par l'appelant avec les écoutantes du 103.

En 2024, les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus souvent mentionnés par l'appelant sont par ordre décroissant :

- Numéros d'urgence (18,1% des appels),
- SAJ (15,2%),
- CPMS (10,2%),
- Acteur juridique (10,0%),
- SPJ (9,6%),
- Médecin/hôpital (7,8%),
- Numéros gratuits (5,3%),
- Réfèrent institution/école (4,7%),
- Personne ressource (4,4%),
- SOS-Enfants (3,8%).

Au cours des appels où une situation de maltraitance est évoquée, les écoutantes du 103 proposent à l'appelant une série de tiers vers lesquels il peut s'orienter en fonction de sa situation personnelle. En 2024, les tiers les plus souvent évoqués ont été par ordre décroissant :

- Numéros gratuits (39,2% des appels),
- Numéros d'urgence (37,6%),
- SAJ (23,7%),
- SDJ, Infor Jeunes (14,7%),
- CPMS (12,8%),
- SOS-Enfants (12,5%),
- Acteur juridique (9,3%),
- Médecin/hôpital (8,3%),
- Centre de santé mentale (8,2%),
- Parents (8,1%).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2024

Autres	Nombre d'appels
119	3
1307	3
1733	4
ADMD	2
ADDE	2
ASBL La voix des femmes	1
ASBL TTCA	1
Auto-école	1
AVIQ	4
Agence intérim	1
Agent de quartier	22
Al-anon et Al-ateen	4
Banque alimentaire	1
Bourgmestre	2
Bru-star	1
CPVS	43
CRIH	1
Centre anti-poison	2
Clinique du jeu	1
Commune	6
Coordinatrice 103	4

Croix Rouge	5
Comité P	1
DGEO	2
DUS	3
Echevin enseignement	3
Educateur de rue	2
Equipe mobile	1
Espace rencontre	3
Fédération Wallonie Bruxelles	2
Fédération des scouts	1
Forem	1
Genres pluriels	1
Jeunes Aidants Proches	2
Ligue braille	1
Maintenant j'en parle	1
Maison arc-en-ciel	2
Maison de quartier	3
Médiateur scolaire	9
Mutualité	2
ONE	11
Pharmacie	3
Pouvoir organisateur de l'école	15
Praxis	1
Prêtre	1
Réseaux prévention harcèlement	7
Réseau de prise en charge des extrémismes et des radicalismes violents	1
Resto du cœur	2
SAMU social	3
SAS	6
SEOS	11
SIEP	9
Service sociale haute école/université	3
SOS Viol	1
STOPNCII	2
Syndicat	2
UDERF	1
UNIA	6

Un pass dans l'impasse	18

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

Ce tableau permet d'en savoir plus sur les tiers/services compris dans la catégorie Autres. Voici par ordre décroissant, les tiers les plus fréquemment évoqués : le CPVS (43 appels), l'agent de quartier (22), Un pass dans l'impasse (18), le pouvoir organisateur de l'école (15), l'ONE (11), le SEOS (11), le SIEP (9) et le médiateur scolaire (9).

« Une jeune fille nous appelle en compagnie de son amie de 14 ans. Son amie vient de lui confier que son oncle abusait d'elle depuis plusieurs semaines. Tout a commencé quand il est venu vivre chez ses parents car il venait de divorcer. Elle n'ose pas en parler à ses parents car elle sait qu'ils ne vont pas la croire. L'oncle a déjà été accusé d'avoir abusé de jeunes filles et les parents avaient dit qu'il était incapable de faire ça car il aime trop les enfants pour leur faire du mal... »

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 916 appels – 2024

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	65
Province du Brabant Flamand	1
Province de Namur	76
Province de Flandre occidentale	13
Province de Flandre orientale	0
Province de Liège	197
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	209
Province d'Anvers	0
Province du Luxembourg	44
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	308

Pologne -----1

France --- 2

Ce tableau présente un aperçu de la localisation des appelants de la ligne Écoute-Enfants pour l'année 2024. Cependant, il est important de noter que les informations concernant les lieux ne sont pas représentatives de l'ensemble des appels reçus au 103 car elles n'ont été déclarées que lors de 916 appels.

Comme les années précédentes, la majorité des appels provient de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale (308 appels). Viennent ensuite la Province du Hainaut (209), la Province de Liège (197), la Province de Namur (76), la Province du Brabant Wallon (65) et la Province du Luxembourg (44).

En outre, nous avons également reçu 13 appels de la Province de Flandre Occidentale, 1 appel de la Province du Brabant Flamand, 2 appels provenant de la France et 1 appel de Pologne.

III. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = 446 appels – 2024

	Nombre d'appels 2024	%
Harcèlement vie sociale	106	23,8
Harcèlement vie scolaire	364	81,6
Total	446	

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

En 2024, les écoutantes du service Écoute-Enfants ont reçu 446 appels au cours desquels l'appelant a abordé le sujet du harcèlement. Sur l'ensemble des appels à contenu, le harcèlement (scolaire et social) représente 9,5% des appels reçus. En 2023, ce chiffre était de 9,9%, en 2022 de 6,9% et en 2021 également de 6,9%.

Il est à noter que 23,8 % des appels concernent le harcèlement vécu par le jeune dans sa vie sociale, tandis que 81,6% des appels concernent le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire.

« Un jeune garçon nous appelle pour nous parler de harcèlement. Au début, cela se limitait à la classe, mais maintenant cela se prolonge également sur les réseaux sociaux... Tout a commencé l'année dernière lorsque son professeur de sport a exprimé sa surprise de le voir si lent au cross en insinuant que tous les noirs devraient être rapides. Depuis ce jour, il est moqué par ses camarades. Les surveillants pendant la récréation ne semblent jamais remarquer ce qui se passe et, en classe, le professeur reste silencieux face aux remarques. »

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2024

	Harcèlement / Vie sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	2,8	34
Relation parent - enfants	16,0	9
Relation beau-parent - enfants	0,0	73
Relation grand-parent - enfants	0,9	52
Relation avec la famille élargie	0,0	73
Relation avec la fratrie	3,8	30
Relation dans le couple parental	1,9	43
Divorce / Séparation	4,7	24
Violences conjugales	0,9	52
Adoption	0,0	73
Jeunes Aidants Proches	0,0	73

Education	0,0	73
Vie familiale	0,0	73
Maltraitance sur l'enfant	4,7	24
Maltraitance sur le parent	0,0	73
Physique	2,8	34
Sexuelle	0,9	52
Psychologique	2,8	34
Du parent	3,8	30
Du beau-parent	0,0	73
De grand-parent	0,0	73
De famille élargie	0,9	52
De fratrie	0,0	73
Négligence	1,9	43
Vie sociale		
Autonomie	0,9	52
Loisirs/Ennui	4,7	24
Relation avec le personnel éducatif	0,9	52
Relation avec les pairs	63,2	**3**
Relation avec un (ou des) adulte(s)	10,4	14
Maltraitance sur enfant physique	7,5	17
Maltraitance sur enfant sexuelle	13,2	12
Maltraitance sur enfant psychologique	25,5	**5**
Internet - GSM	68,9	**2**
Multiculturalité	2,8	34
Difficulté financières et matérielles	0,9	52
Détresse sociale	0,0	73
Auteur d'un délit	0,9	52
Racisme	1,9	43
Violence / Acteur	0,9	52
Violence / Témoin	13,2	12
Violence / Victime	83,0	**1**
Sexting / Sextorsion / Grooming	15,1	**10**
Vie sociale	0,0	73
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	10,4	14
Propos / Question sur la sexualité	0,9	52
Grossesse	0,0	73
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,9	52
Orientation sexuelle	1,9	43
Violence physique	0,9	52
Violence sexuelle	0,0	73
Violence psychologique	5,7	21
Acteur	0,0	73

Témoin	0,9	52
Victime	4,7	24
Vie affective et sexuelle	0,0	73
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	29,2	**4**
Solitude	0,0	73
Deuil	0,9	52
Tentative de suicide	3,8	30
Pensées / Comportements suicidaires	6,6	20
Automutilation	7,5	17
Fugue	0,0	73
Estime de soi	2,8	34
Philosophie / Spiritualité	0,9	52
Approches existentielle	0,0	73
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,8	34
Décrochage scolaire / absentéisme	1,9	43
Orientation	0,0	73
Relation avec les pairs	25,5	**5**
Relation avec le personnel scolaire	2,8	34
Violence physique	7,5	17
Violence verbale	21,7	**8**
Violence sexuelle	0,9	52
Harcèlement	22,6	**7**
Racisme / discrimination	0,0	73
Vie scolaire	1,9	43
Assuétudes		
D'un enfant	5,7	21
D'un parent	1,9	43
Alcool	2,8	34
Tabac	1,9	43
Substances illicites	1,9	43
Médicaments	0,9	52
Autres (Jeux vidéo…)	0,9	52
Assuétudes	0,0	73
Santé		
D'un enfant	15,1	**10**
D'un parent	4,7	24
Stress	4,7	24
Dépression	3,8	30
Anxiété, Angoisse	8,5	16

Autres troubles psychiques	2,8	34
Handicap	0,9	52
Santé physique	5,7	21
Puberté	0,0	73
Troubles du comportement alimentaire	0,9	52
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	73
Troubles du développement	0,9	52
Trouble du sommeil	0,0	73
Santé	0,0	73
Nb d'appels	106	

Avec ce tableau, nous pouvons voir la fréquence à laquelle le sujet du harcèlement au sein de la vie sociale du jeune est associé à l'ensemble des autres thématiques d'appels.

Voici par ordre décroissant, les thématiques les plus souvent abordées en 2024 :

- Le statut de victime dans le harcèlement (83% des appels),
- Internet/GSM (68,9%),
- Relation avec les pairs au sein de la vie sociale (63,2%),
- Emotions/sentiments (29,2%),
- La maltraitance sur enfant psychologique et la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (25,5%),
- Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune (22,6%),
- La violence verbale au sein de la vie scolaire du jeune (21,7%),
- La relation parent-enfants (16%),
- Le sexting/sextorsion/grooming et la santé d'un enfant (15,1%).

Comme nous l'observons depuis plusieurs années, nous constatons que le harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune est souvent lié, dans plus de la moitié des cas, à l'utilisation du smartphone et d'internet (68,9 % des appels).

Ce tableau montre que, lorsque les appelants parlent de harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune, c'est principalement avec la position de victime (83% des appels). Dans 13,2% des appels, l'appelant est un témoin du harcèlement. Enfin, dans 0,9% des cas, c'est l'auteur du harcèlement qui prend contact avec le 103.

« Nous recevons l'appel d'une grand-mère inquiète pour son petit-fils. Il est victime de racket et de harcèlement aux abords du terrain de football par un groupe de jeunes. Il en est arrivé à voler de l'argent à ses parents et une montre à sa grand-mère. Il a honte de ce qu'il a fait mais il a peur et ne voit pas de solution. »

La forme de violence la plus souvent évoquée sur notre ligne d'écoute est la violence psychologique (25,5% des appels). La violence physique représente 7,5% des appels tandis que la violence sexuelle est mentionnée dans 13,2% des appels reçus. Le sujet du sexting, sextorsion et grooming, lié au harcèlement dans la vie sociale du jeune apparaît dans 15,1% des appels.

Plus de la moitié des appels (63,2%) mentionnent la relation avec les pairs comme facteur principal dans le harcèlement vécu par le jeune. La relation avec un ou plusieurs adulte.s dans la vie sociale du jeune (hors personnel éducatif) est évoquée dans 10,4% des cas.

Dans 22,6% des appels, le harcèlement dans la vie sociale du jeune est lié au harcèlement vécu à l'école. La violence verbale à l'école est la forme la plus souvent citée dans ce contexte (21,7%). La

violence physique est associée dans 7,5% des appels et la violence sexuelle dans 0,9%. En ce qui concerne la relation avec les pairs à l'école, elle est évoquée dans 25,5% des appels en lien avec le harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune.

« Une maman nous appelle car, depuis quelques jours, sa fille de 7 ans refuse d'être approchée ou touchée. Tout a commencé lorsqu'une autre maman, la mère d'une amie de classe, l'a frappée. Depuis cet incident, la petite fille craint les adultes et pense qu'ils vont lui faire du mal. Elle subit du harcèlement de la part de la maman de sa copine depuis la rentrée scolaire. L'année passée, cette maman avait déjà insulté la petite et l'amie a commencé à imiter ce comportement. Cela a évolué en harcèlement. L'école a réglé la situation sur place mais la maman de l'amie continue de menacer et de harceler la fille de l'appelante. La semaine dernière, elle a de nouveau agressé l'enfant, ce qui a poussé la petite fille à se renfermer sur elle-même et à refuser toute approche des adultes y compris de ses propres parents. »

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2024

	Harcèlement / Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	7,4	13
Relation parent - enfants	20,6	6
Relation beau-parent - enfants	0,3	73
Relation grand-parent - enfants	1,4	48
Relation avec la famille élargie	0,8	64
Relation avec la fratrie	2,7	35
Relation dans le couple parental	1,6	44
Divorce / Séparation	5,5	21
Violences conjugales	1,4	48
Adoption	0,0	85
Jeunes Aidants Proches	0,0	85
Education	0,5	69
Vie familiale	0,0	85
Maltraitance sur l'enfant	7,1	14
Maltraitance sur l'adulte	1,1	57
Physique	4,7	24
Sexuelle	0,5	69
Psychologique	6,3	18
Du parent	6,6	16
Du beau-parent	0,3	73
De grand-parent	0,0	85
De famille élargie	0,5	69
De fratrie	0,3	73
Négligence	1,6	44
Vie sociale		

Autonomie	0,8	64
Loisirs/Ennui	3,6	30
Relation avec le personnel éducatif	0,3	73
Relation avec les pairs	11,5	**8**
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,4	48
Maltraitance sur enfant physique	0,3	73
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,5	38
Maltraitance sur enfant psychologique	4,1	27
Harcèlement	6,6	16
Internet - GSM	9,1	11
Multiculturalité	1,9	42
Difficulté financières et matérielles	0,3	73
Détresse sociale	0,0	85
Auteur d'un délit	0,0	85
Racisme	0,3	73
Violence / Acteur	0,0	85
Violence / Témoin	1,4	48
Violence / Victime	9,1	11
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,1	57
Vie sociale	0,0	85
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,8	20
Propos / Question sur la sexualité	0,8	64
Grossesse	0,0	85
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,3	73
Orientation sexuelle	1,4	48
Violence physique	0,0	85
Violence sexuelle	1,1	57
Violence psychologique	1,1	57
Acteur	0,3	73
Témoin	0,5	69
Victime	1,4	48
Vie affective et sexuelle	0,0	85
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	39,0	**3**
Solitude	3,0	33
Deuil	3,0	33
Tentative de suicide	3,6	30
Pensées / Comportements suicidaires	11,5	**8**
Automutilation	10,2	**10**
Fugue	1,4	48
Estime de soi	6,3	18
Philosophie / Spiritualité	1,6	44

Approches existentielle	0,0	85
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	5,5	21
Décrochage scolaire / absentéisme	4,7	24
Orientation	1,4	48
Relation avec les pairs	91,5	**1**
Relation avec le personnel scolaire	13,5	**7**
Violence physique	25,8	**4**
Violence verbale	87,1	**2**
Violence sexuelle	2,2	39
Racisme / discrimination	3,6	30
Vie scolaire	1,1	57
Assuétudes		
D'un enfant	1,6	44
D'un parent	2,2	39
Alcool	2,2	39
Tabac	0,8	64
Substances illicites	0,3	73
Médicaments	0,3	73
Autres (Jeux vidéo…)	0,8	64
Assuétudes	0,0	85
Santé		
D'un enfant	22,5	**5**
D'un parent	1,9	42
Stress	4,1	27
Dépression	4,9	23
Anxiété, Angoisse	7,1	14
Autres troubles psychiques	1,4	48
Handicap	2,7	35
Santé physique	4,1	27
Puberté	0,3	73
Troubles du comportement alimentaire	4,7	24
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	57
Troubles du développement	2,7	35
Trouble du sommeil	1,1	57
Santé	0,0	85
Nb d'appels	364	

Voici, par ordre décroissant, les thématiques les plus souvent associées au harcèlement scolaire pour l'année 2024 :

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (91,5% des appels),
- La violence verbale vécue à l'école (87,1%),
- Emotions/sentiments (39%),
- La violence physique vécue à l'école (25,8%),
- La santé d'un enfant (22,5%),
- La relation parent-enfants (20,6%),
- La relation avec le personnel scolaire (13,5%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie sociale et les pensées/comportements suicidaire (11,5%),
- L'automutilation (10,2%).

Le harcèlement scolaire est une problématique complexe aux multiples facettes, qui touche profondément la vie des jeunes, affectant à la fois leur quotidien et leur bien-être général. Au fil des appels que nous recevons, nous constatons que les relations entre le jeune et les autres élèves au sein de l'école sont mentionnées dans 91,5% des cas. Quant aux relations entre le jeune et le personnel scolaire, elles sont évoquées dans 13,5% des appels.

Lorsque ces relations sont violentes, maltraitantes ou toxiques, elles impactent négativement le bien-être et la santé du jeune. Dans 22,5% des appels, la question de la santé du jeune est liée au harcèlement scolaire. Le sujet des émotions et des sentiments apparaît dans 39% des appels. Nous notons également que, dans 11,5% des cas, les appelants mentionnent des pensées et comportements suicidaires chez le jeune et, dans 10,2% des appels, la pratique de l'automutilation.

« Une maman nous appelle, inquiète pour sa fille. Elle vient de découvrir que celle-ci s'automutile et ne sait pas comment aborder le sujet avec elle. Sa fille est très secrète et se confie difficilement. Il y a plusieurs mois, la meilleure amie de sa fille l'avait alertée car elle avait beaucoup de pensées suicidaires. Elle subissait des actes de harcèlement de la part d'un groupe d'élèves. La mère pensait que le problème était résolu mais elle se demande si le harcèlement n'a pas persisté. »

Dans 87,1% des appels, l'appelant associe la violence verbale au harcèlement scolaire, ce qui en fait la forme de violence la plus fréquemment mentionnée dans ce type de situation, et ce depuis plusieurs années. Il est important de souligner que nous constatons une augmentation significative de ce type de violence ces dernières années. En effet, elle représentait 74,9% des appels en 2023, 61,8% en 2022, et 36,7% en 2021. Lorsque le harcèlement se manifeste sous la forme de violence physique, il est évoqué dans 25,8% des appels. En comparant cette forme de violence d'une année à l'autre, nous notons une stabilité : elle représentait 24,8% des appels en 2023, 25,5% en 2022, et 23,9% en 2021. En ce qui concerne la violence sexuelle, elle est associée au harcèlement scolaire dans 2,2% des appels.

Dans 11,5% des appels, le harcèlement scolaire s'étend également à la vie sociale du jeune. L'utilisation des réseaux sociaux est l'un des moyens les plus fréquemment cités pour prolonger le harcèlement dans une autre sphère de la vie du jeune.

« Nous recevons l'appel d'une jeune fille en pleurs. Il y a quelques mois, elle a envoyé des photos d'elle nue à son petit ami. Ils se sont séparés récemment et, depuis, il a envoyé toutes les photos qu'elle lui avait envoyées à ses amis. Depuis, elle subit un harcèlement dès qu'elle arrive à l'école. Au début, elle essayait de les ignorer mais des filles avec qui elle ne s'entend pas lui ont dit qu'elles allaient envoyer les photos à ses frères et à son père. La jeune fille est terrorisée. Si sa famille découvre cela, elle risque de se faire frapper… »

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels Maltraitance – 2024

		Nombre d'appels	%
Appels à contenu		**4 693**	100,0
Maltraitance - vie familiale		**1 019**	21,7
	Maltraitance sur qui		
	Maltraitance sur l'enfant	861	84,5
	Maltraitance sur le parent	48	4,7
	Maltraitance par qui		
	Maltraitance du parent ou tuteur	768	75,4
	Maltraitance du beau-parent	66	6,5
	Maltraitance du grand-parent	16	1,6
	Maltraitance de la famille élargie	34	3,3
	Maltraitance de la fratrie	44	4,3
	Formes de maltraitance		
	Maltraitance physique	593	58,2
	Maltraitance sexuelle	109	10,7
	Maltraitance psychologique	696	68,3
	Négligence	266	26,1
Maltraitance - vie sociale		**187**	4,0
	Maltraitance sur enfant physique	29	15,5
	Maltraitance sur enfant sexuelle	114	61,0
	Maltraitance sur enfant psychologique	100	53,5

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

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

En 2024, nous avons reçu 1 019 appels parmi lesquels un appelant a évoqué des faits de maltraitance intrafamiliale, et 187 appels ont concerné des faits de maltraitance dans le cadre de la vie sociale de l'enfant.

Les appels relatifs à la maltraitance intrafamiliale représentent 21,7% des appels en 2024 contre 20,4% en 2023 et 18,4% en 2022.

Parmi les appels concernant la maltraitance au sein de la famille, la maltraitance sur l'enfant représente 84,5% des cas, tandis que la maltraitance sur un parent en représente 4,7% des appels.

Comme les années précédentes, nous observons que, dans la majorité des situations, l'auteur de la maltraitance est le parent ou le tuteur de l'enfant (75,4% des appels). Les beaux-parents arrivent en deuxième position (6,5%), suivis par les cas de maltraitance exercée par la fratrie (4,3%), par la famille élargie (3,3%) et, enfin, par les grands-parents (1,6%).

La forme de maltraitance la plus fréquemment mentionnée est la maltraitance psychologique (68,3% des appels), suivie de la maltraitance physique (58,2%) et de la négligence (26,1%). La maltraitance sexuelle est la moins fréquemment évoquée (10,7%). Si l'on compare les résultats d'année en année, on constate une augmentation progressive de la maltraitance psychologique vécue par le jeune au sein de sa famille. En 2022, elle représentait 61,8% des appels, en 2023, 65,2%, et, en 2024, 68,3%.

Concernant la maltraitance vécue par l'enfant dans le cadre de sa vie sociale, il convient de souligner que c'est la maltraitance sexuelle qui est la plus fréquemment évoquée, représentant 61% des appels. Les écoutantes ont observé une nette augmentation de cette forme de maltraitance. En effet, en 2023, elle représentait 38,5% des appels et, en 2022, 35,1% des appels. C'est pourquoi nous avons décidé de nous pencher sur cette thématique dans nos réflexions. En comparaison, la maltraitance psychologique est évoquée dans plus de la moitié des appels (53,5%), tandis que la maltraitance physique est la moins fréquemment mentionnée (15,5%). Tandis que la maltraitance sexuelle a augmenté, la maltraitance physique a, quant à elle, diminué. En 2022, elle représentait 38,9% des appels et, en 2023, 28,7% des appels.

« La grand-mère d'une jeune fille de 13 ans nous appelle. Elle est très inquiète car sa petite fille lui a confié qu'elle recevait des messages sexuels de la part du père d'une copine. En plus de lui envoyer ce type de message, il demande à la jeune de fille de 13 ans de lui envoyer des nudes d'elle. La grand-mère a très peur car la jeune fille doit aller passer 4 jours chez sa copine et qu'elle sera en contact avec le papa... »

« Une jeune de 17 ans nous appelle. Elle est pour l'instant dans une institution psychiatrique. Elle commence par nous expliquer qu'elle se sent très mal, qu'elle voudrait partir de là où elle se trouve mais qu'elle ne peut pas. Dans un premier temps, elle parle de problème et de douleur physique, pour ensuite se confier sur ce qui provoque ses douleurs. Elle nous dit être victime d'attouchements de la part d'un des surveillants. »

Tableau 24 : Durée des appels Maltraitance familiale- 2024

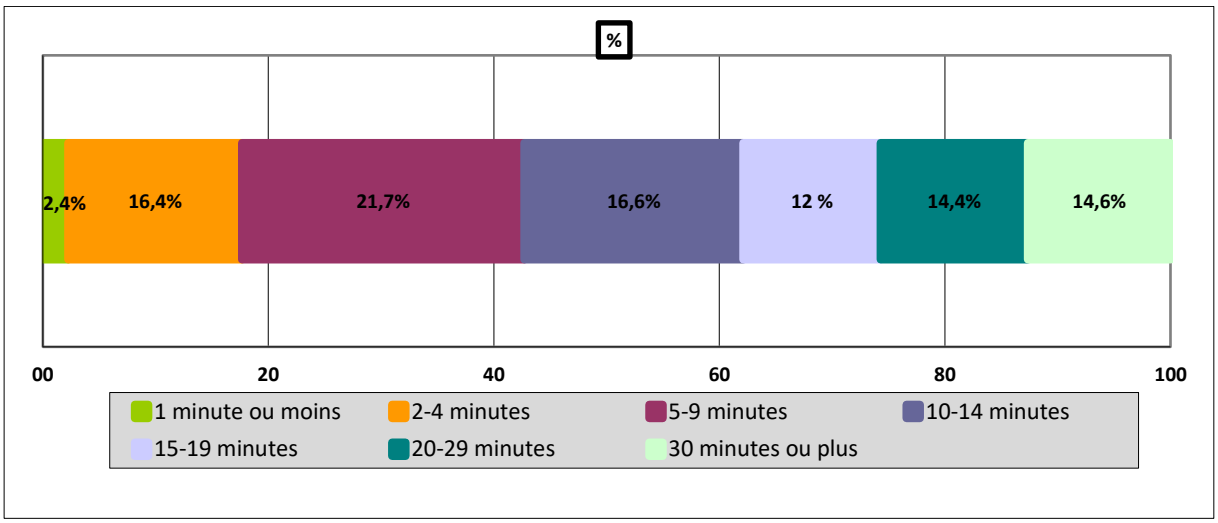
Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	23	2,2
2-4 minutes	157	15,4
5-9 minutes	255	25,0
10-14 minutes	198	19,4
15-19 minutes	124	12,2
20-29 minutes	133	13,1
30 minutes ou plus	129	12,7
Total	**1 019**	**100,0**

Avec ce tableau, nous pouvons observer la durée des appels reçus lorsqu'un jeune est concerné par une situation de maltraitance au sein de sa vie familiale.

Parmi l'ensemble des appels reçus, la majorité (57,4%) ont duré plus de 10 minutes. Si on examine ces données plus en détail, nous constatons que 19,4% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes, 12,2% entre 15 et 19 minutes, 13,1% entre 20 et 29 minutes, et 12,7% ont duré 30 minutes ou plus.

En 2024, 2,3% des appels évoquant de la maltraitance ont duré 1 minute ou moins, 15,4% ont duré entre 2 et 4 minutes, et 25% entre 5 et 9 minutes.

Figure 8 : Durée des appels Maltraitance familiale – 2024



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute Maltraitance - N = 1 019 appels – 2024

Durée moyenne des appels « maltraitance »	15 min 37
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance par jour	0h43
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2022	265h09
Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »	31.29%

En 2024, nous constatons que la durée moyenne des appels évoquant la maltraitance est de 15 minutes et 37 secondes.

Sur une journée, la durée moyenne d'écoute d'un appelant abordant le sujet de la maltraitance est de 43 minutes. Au cours de l'année, l'équipe a consacré un total de 265 heures et 9 minutes à l'écoute de cette thématique, ce qui représente 31,29% du temps d'écoute total.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels Maltraitance selon le statut et le sexe des appelants * - 2024

		Nombre d'appels	%
Statut			
	Adulte avec enfant	11	1,1
	Adulte pour lui-même	2	0,2
	Adulte pour enfant	467	48,5
	Professionnel	9	0,9
	Moins de 7 ans	4	0,4
	7-9 ans	6	0,6
	10-12 ans	62	6,4
	13-15 ans	173	18,0
	16 - 18 ans	173	18,0
	19 ans ou plus	56	5,8
	Total	**963**	100,0
Sexe			
	Masculin	305	29,9
	Féminin	681	66,8
	Groupe masculin	5	0,5
	Groupe féminin	16	1,6
	Groupe mixte	12	1,2
	Total	**1 019**	**100,0**

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

Rem : Pour 56 appels, les informations sur le statut de l'appelant ne sont pas disponibles.

Ce tableau nous fournit des informations sur le profil des appelants ayant évoqué la question de la maltraitance intrafamiliale vécue par un jeune lors d'un appel.

Concernant l'âge et le statut des appelants, nous observons que ce sont principalement les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou plusieurs enfant.s dans 48,5% des appels. Viennent ensuite les jeunes âgés de 13 à 15 ans (18%) ainsi que ceux âgés de 16 à 18 ans (18%). Les jeunes de 10 à 12 ans suivent avec 6,4% des appels et les adultes de 19 ans et plus représentent 5,8% des appels.

Les pourcentages d'appels moins élevés sont les suivants : les adultes contactant la ligne en présence d'un ou plusieurs enfant.s représentent 1,1% des appels, les professionnels 0,9%, les enfants de 7 à 9 ans 0,6%, les enfants de moins de 7 ans 0,4% et, enfin, les adultes nous contactant pour parler d'eux-mêmes représentent 0,2% des appels.

L'appelant nous contacte seul dans la majorité des cas (96,7% des appels). Parmi ceux-ci, les appelantes qui nous contactent seules représentent 66,8% des appels, tandis que les appelants représentent 29,9%. Lorsqu'ils nous contactent en groupe, les appelants représentent 0,5% des appels, contre 1,6% des appels lorsqu'il s'agit de filles appelant en groupe. Les groupes mixtes représentent 1,2% des appels reçus.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2024

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	24,6	4
Relation parent - enfants	52,7	1
Relation beau-parent - enfants	5,2	18
Relation grand-parent - enfants	3,7	26
Relation avec la famille élargie	2,4	40
Relation avec la fratrie	7,0	14
Relation dans le couple parental	8,2	10
Divorce / Séparation	26,4	3
Violences conjugales	10,6	8
Adoption	0,3	72
Jeunes Aidants Proches	0,2	74
Education	4,8	21
Vie familiale	0,0	83
Vie sociale		
Autonomie	3,7	26
Loisirs/Ennui	3,4	31
Relation avec le personnel éducatif	0,9	57
Relation avec les pairs	3,0	36
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,8	45
Maltraitance sur enfant physique	0,5	69
Maltraitance sur enfant sexuelle	3,1	34
Maltraitance sur enfant psychologique	1,5	46
Harcèlement	0,6	67
Internet - GSM	2,3	41
Multiculturalité	3,7	26
Difficultés financières et matérielles	2,2	42
Détresse sociale	1,1	53
Auteur d'un délit	1,2	51
Racisme	0,2	74
Violence / Acteur	0,5	69
Violence / Témoin	0,8	60
Violence / Victime	3,7	26
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,4	71
Vie sociale	0,0	83
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	6,0	16
Propos / Question sur la sexualité	0,2	74
Grossesse	0,7	63
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	74
Orientation sexuelle	0,7	63
Violence physique	0,3	72
Violence sexuelle	0,8	60
Violence psychologique	0,9	57

Acteur	0,1	80
Témoin	0,2	74
Victime	1,0	56
Vie affective et sexuelle	0,0	83
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	42,7	**2**
Solitude	3,7	26
Deuil	2,0	43
Tentative de suicide	2,7	38
Pensées / Comportements suicidaires	7,8	12
Automutilation	4,0	23
Fugue	5,5	17
Estime de soi	1,4	47
Philosophie / Spiritualité	1,4	47
Approche existentielle	0,0	83
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,4	31
Décrochage scolaire / absentéisme	5,0	20
Orientation	0,9	57
Relation avec les pairs	6,1	15
Relation avec le personnel scolaire	1,2	51
Violence physique	1,1	53
Violence verbale	3,4	31
Violence sexuelle	0,6	67
Harcèlement	3,1	34
Racisme / discrimination	0,2	74
Vie scolaire	0,1	80
Assuétudes		
D'un enfant	2,8	37
D'un parent	14,2	**6**
Alcool	10,8	**7**
Tabac	0,7	63
Substances illicites	8,8	**9**
Médicaments	1,4	47
Autres (Jeux vidéo…)	0,8	60
Assuétudes	0,0	83
Santé		
D'un enfant	16,4	**5**
D'un parent	7,9	11
Stress	3,8	24
Dépression	3,8	24
Anxiété, Angoisse	4,2	22
Autres troubles psychiques	7,4	13
Handicap	2,5	39
Santé physique	5,1	19
Puberté	0,1	80
Troubles du comportement alimentaire	2,0	43

Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	53
Troubles du développement	1,3	50
Trouble du sommeil	0,7	63
Santé	0,0	83
Nb d'appels	1 019	

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

Voici par ordre décroissant les thématiques les plus souvent associées :

- La relation parent-enfants (52,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (42,7%),
- Le divorce/séparation (26,4%),
- Le conflit intrafamilial (24,6%),
- La santé d'un enfant (16,4%),
- L'assuétude d'un parent (14,2%),
- L'alcool (10,8%),
- La violence conjugale (10,6%),
- Les substances illicites (8,8%),
- La relation dans le couple parental (8,2).

Nous pouvons observer que les thématiques les plus fréquemment abordées en lien avec la maltraitance sont similaires à celles des années précédentes.

Cependant, cette année, un nouveau sujet est apparu parmi les plus fréquemment associés à la maltraitance : la consommation de substances illicites. Le problème de l'assuétude d'un ou des deux parent.s est mentionné dans 14,2% des appels liés à la maltraitance intrafamiliale. Il est intéressant de noter que, depuis plusieurs années, ces problématiques sont de plus en plus fréquemment associées : en 2021, elles étaient présentes dans 10,6% des appels, en 2022, dans 11,5% des appels et, en 2023, dans 12,3% des appels. L'assuétude à l'alcool est la plus fréquemment évoquée par les appelants (10,8%). L'assuétude aux substances illicites (drogues) est évoquée dans 8,8% des appels lié à la maltraitance.

En observant ce tableau, on remarque que le thème de la relation parent-enfant est celui qui est le plus souvent associé à la maltraitance intrafamiliale (52,7% des appels). Ensuite, le vécu émotionnel est mentionné dans 30 % des appels et le sujet du divorce ou de la séparation est abordé dans 26,4% des appels.

« Une dame et son mari nous appellent sous le choc. Aujourd'hui, ils ont été témoins d'une scène de maltraitance dans une gare de Bruxelles. Une maman violentait et insultait son jeune enfant d'environ 6 ans. Le couple a réagi et tenté de s'interposer pour protéger l'enfant mais personne d'autre dans la gare n'a réagi bien que celle-ci fût remplie de monde. La maman a fini par fuir avec l'enfant. Le couple a contacté la police pour déposer une plainte. Ils sont choqués que personne n'ait réagi pour protéger cet enfant et traumatisés par la scène de violence à laquelle ils ont assisté. L'appelante pleurait tout au long de l'appel. »

Un élément important observé par les écoutantes et confirmé par les données est que les sujets liés aux relations dans le couple parental sont fréquemment associés à la maltraitance. Dans 8,2% des appels, l'appelant évoque la relation au sein du couple parental. Dans 26,4% des appels, ils mentionnent le divorce ou la séparation et, dans 10,6% des appels, les violences conjugales sont abordées. Enfin, le conflit au sein de la vie familiale est mentionné dans 24,6% des appels.

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – N = 74 appels – 2024

	Nombre d'appels 2024	%
Moins de 7 ans	2	2,7
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	12	16,2
13-15ans	29	39,2
16-18 ans	28	37,8
19 ans ou plus	3	4,1
Total	**74**	

Ce tableau présente les appels émis par des enfants dont le sujet concerne la santé d'un de leurs parents. En 2024, les écoutantes du 103 ont reçu 74 appels provenant d'enfants souhaitant évoquer la santé d'un de leurs parents. La majorité des appels provient des jeunes âgés de 13 à 15 ans (39,2%). Ils sont suivis par les 16 à 18 ans (37,8%) puis par les 10 à 12 ans (16,2%). Les 19 ans et plus représentent 4,1% des appels tandis que les moins de 7 ans constituent 2,7% des appels.

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent – N= 56 appels – 2024

	Nombre d'appels 2024	%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	9	16,1
13-15ans	13	23,2
16-18 ans	23	41,1
19 ans ou plus	11	19,6
Total	**56**	

En 2024, les écoutantes du 103 ont reçu 56 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un ou de ses parent.s. La majorité des appels provient des jeunes âgés de 16 à 18 ans (41,1%), suivis par ceux de 13 à 15 ans (23,2%). Les adultes de 19 ans et plus représentent 19,6% des appels tandis que les enfants de 10 à 12 ans constituent 16,1% des appels.

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2024

Relation amoureuse		**430**	100,0
Violence dans le couple du jeune		**83**	19,3
	Forme de violence		
	Violence physique	17	20,5
	Violence sexuelle	47	56,6
	Violence psychologique	54	65,1
	Statut de l'appelant		
	Acteur	4	4,8
	Témoin	10	12,0
	Victime	72	86,7

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 présente les 83 appels reçus au 103 où l'appelant a évoqué une forme de violence au sein de la relation amoureuse d'un jeune. Ces appels représentent 19,3% des appels concernant les relations amoureuses du jeune, une proportion relativement stable depuis quelques années : en 2022, ce chiffre était de 17,3% et, en 2023, de 20,3%.

Nous constatons que la violence psychologique est la forme la plus fréquemment mentionnée (65,1% des appels), suivie par la violence sexuelle (56,6%) et la violence physique (20,5%).

Depuis que nous nous penchons sur ces appels, il est évident que ce sont principalement les victimes qui nous contactent (86,7%). Les témoins suivent avec 12% des appels tandis que les auteurs des violences sont rarement à l'origine de l'appel (4,8%).

« Un jeune homme nous appelle. Il est visiblement angoissé. Il explique avoir été témoin d'une scène de violence entre sa sœur et son petit ami. Il raconte qu'ils étaient chez elle lorsque, sans raison apparente, son petit ami a commencé à l'agresser verbalement et physiquement. Il décrit sa sœur en pleurs puis figée sous les menaces. Il pense qu'elle a l'habitude de ce genre de comportement. L'appelant, inquiet pour sa sœur, précise qu'il a essayé d'intervenir verbalement mais le petit ami est devenu encore plus menaçant avant de quitter précipitamment les lieux. Le jeune garçon a tenté de parler à sa sœur mais elle reste silencieuse. Il demande des conseils pour l'aider et savoir comment la protéger. »

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2024

	Emotions - Sentiments	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	19,7	6
Relation parent - enfants	40,4	1
Relation beau-parent - enfants	3,0	49
Relation grand-parent - enfants	4,5	36
Relation avec la famille élargie	3,7	41
Relation avec la fratrie	5,8	22
Relation dans le couple parental	6,9	16
Divorce / Séparation	14,3	10
Violences conjugales	4,8	30
Adoption	0,1	93
Jeunes Aidants Proches	0,1	89
Education	3,4	45
Vie familiale	0,1	93
Maltraitance sur l'enfant	26,3	2
Maltraitance sur l'adulte	1,3	68
Physique	16,9	8
Sexuelle	3,4	45
Psychologique	23,5	4
Du parent	23,5	4
Du beau-parent	1,8	61
De grand-parent	0,5	82
De famille élargie	1,0	72
De fratrie	1,9	58
Négligence	5,2	29
Vie sociale		
Autonomie	5,6	26
Loisirs/Ennui	5,8	22
Relation avec le personnel éducatif	2,8	51
Relation avec les pairs	11,2	11
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,5	42
Maltraitance sur enfant physique	0,7	78
Maltraitance sur enfant sexuelle	3,8	40
Maltraitance sur enfant psychologique	3,4	47
Harcèlement	2,1	56

Internet - GSM	4,6	34
Multiculturalité	1,9	59
Difficultés financières et matérielles	1,5	62
Détresse sociale	0,8	77
Auteur d'un délit	0,5	83
Racisme	0,3	86
Violence / Acteur	0,1	89
Violence / Témoin	1,3	68
Violence / Victime	6,9	17
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,9	73
Vie sociale	0,0	95
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	14,7	**9**
Propos / Question sur la sexualité	1,3	66
Grossesse	1,1	71
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	85
Orientation sexuelle	1,3	66
Violence physique	0,6	79
Violence sexuelle	1,5	63
Violence psychologique	2,1	55
Acteur	0,3	87
Témoin	0,1	89
Victime	2,6	54
Vie affective et sexuelle	0,1	89
Questions existentielles		
Solitude	6,8	18
Deuil	4,3	37
Tentative de suicide	3,5	42
Pensées / Comportements suicidaires	10,2	13
Automutilation	6,5	19
Fugue	3,0	49
Estime de soi	4,6	32
Philosophie / Spiritualité	2,8	51
Approche existentielle	0,0	95
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,1	20
Décrochage scolaire / absentéisme	4,0	38
Orientation	1,2	70
Relation avec les pairs	17,8	**7**
Relation avec le personnel scolaire	4,6	34
Violence physique	4,6	32

Violence verbale	11,2	11
Violence sexuelle	0,9	73
Harcèlement	9,4	14
Racisme / discrimination	0,5	83
Vie scolaire	0,9	73
Assuétudes		
D'un enfant	2,7	53
D'un parent	4,8	30
Alcool	4,0	39
Tabac	0,6	79
Substances illicites	3,2	48
Médicaments	0,6	79
Autres (Jeux vidéo…)	0,9	73
Assuétudes	0,0	95
Santé		
D'un enfant	23,7	**3**
D'un parent	5,6	27
Stress	5,8	24
Dépression	6,0	21
Anxiété, Angoisse	8,5	15
Autres troubles psychiques	5,4	28
Handicap	2,0	57
Santé physique	5,7	25
Puberté	0,2	88
Troubles du comportement alimentaire	3,5	42
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,9	59
Troubles du développement	1,5	63
Trouble du sommeil	1,4	65
Santé	0,0	95
Nb d'appels	1 512	

Avec ce tableau, nous pouvons observer à quelle fréquence le sujet des émotions/sentiments est associé aux autres thématiques. Cette thématique a été abordée au cours de 1 512 appels.

Voici, par ordre décroissant, les thèmes les plus fréquemment abordés en fonction de l'item Emotions/sentiments :

- La relation parent-enfant (40,4% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (26,3%),
- La santé de l'appelant (23,7 % des appels),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique et la maltraitance venant d'un parent (23,5 %),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (19,7%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (17,8%),

- La maltraitance intrafamiliale physique (16,9%),
- La relation amoureuse (14,7%),
- Le divorce/séparation (14,3%).

« Un garçon de 14 ans nous appelle. Il a la voix tremblante. Il nous explique qu'il se sent vraiment mal en ce moment et qu'il a beaucoup de problèmes avec ses parents. Il raconte que ses parents se disputent tout le temps surtout à cause de son père qui boit beaucoup, ce qui crée une ambiance très tendue à la maison. Il dit qu'il ne sait plus comment réagir, que ça lui fait peur et que ça l'empêche de se concentrer à l'école. Il ajoute qu'il ne peut pas parler à ses parents de ce qu'il ressent car, chaque fois qu'il essaie d'ouvrir la conversation, cela dégénère en dispute. Il nous explique qu'il se sent très en colère et frustré, qu'il a de plus en plus difficile à gérer ses émotions. Il a peur que cela affecte ses relations avec ses amis car il tout le temps à cran mais il n'arrive pas à leur parler car il a peur qu'ils ne le comprennent pas. Il se sent seul et il a peur que tout devienne de pire en pire. »

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2024

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	20,7	8
Relation parent - enfants	40,8	2
Relation beau-parent - enfants	2,9	47
Relation grand-parent - enfants	4,0	39
Relation avec la famille élargie	4,0	39
Relation avec la fratrie	5,7	33
Relation dans le couple parental	2,9	47
Divorce / Séparation	14,4	9
Violences conjugales	9,8	14
Adoption	1,1	66
Jeunes Aidants Proches	0,6	74
Education	6,3	27
Vie familiale	0,0	85
Maltraitance sur l'enfant	39,1	3
Maltraitance sur l'adulte	1,1	66
Physique	27,6	7
Sexuelle	3,4	44
Psychologique	32,2	5
Du parent	36,8	4
Du beau-parent	1,7	60
De grand-parent	1,1	66
De famille élargie	1,1	66

De fratrie	2,3	55
Négligence	12,6	11
Vie sociale		
Autonomie	5,2	35
Loisirs/Ennui	1,7	60
Relation avec le personnel éducatif	1,1	66
Relation avec les pairs	6,3	27
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,4	44
Maltraitance sur enfant physique	1,1	66
Maltraitance sur enfant sexuelle	4,6	38
Maltraitance sur enfant psychologique	2,3	55
Harcèlement	2,9	47
Internet - GSM	2,9	47
Multiculturalité	3,4	44
Difficultés financières et matérielles	1,7	60
Détresse sociale	2,3	55
Auteur d'un délit	0,0	85
Racisme	0,0	85
Violence / Acteur	0,6	74
Violence / Témoin	1,1	66
Violence / Victime	8,0	20
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,6	74
Vie sociale	0,0	85
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,2	35
Propos / Question sur la sexualité	0,6	74
Grossesse	1,7	60
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	85
Orientation sexuelle	0,6	74
Violence physique	0,6	74
Violence sexuelle	1,7	60
Violence psychologique	4,0	39
Acteur	0,0	85
Témoin	0,6	74
Victime	4,0	39
Vie affective et sexuelle	0,0	85
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	58,6	**1**
Solitude	6,3	27
Deuil	2,9	47
Tentative de suicide	9,8	14

Pensées / Comportements suicidaires	13,2	**10**
Automutilation	9,2	17
Fugue	10,9	13
Estime de soi	2,3	55
Philosophie / Spiritualité	0,0	85
Approche existentielle	0,0	85
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,0	39
Décrochage scolaire / absentéisme	7,5	24
Orientation	0,6	74
Relation avec les pairs	8,0	20
Relation avec le personnel scolaire	2,3	55
Violence physique	2,9	47
Violence verbale	6,9	26
Violence sexuelle	0,6	74
Harcèlement	6,3	27
Racisme / discrimination	0,0	85
Vie scolaire	0,6	74
Assuétudes		
D'un enfant	5,2	35
D'un parent	8,0	20
Alcool	7,5	24
Tabac	2,9	47
Substances illicites	5,7	33
Médicaments	0,0	85
Autres (Jeux vidéo…)	0,6	74
Assuétudes	0,0	85
Santé		
D'un enfant	28,2	**6**
D'un parent	8,6	19
Stress	9,2	17
Dépression	9,8	14
Anxiété, Angoisse	11,5	12
Autres troubles psychiques	6,3	27
Handicap	1,7	60
Santé physique	8,0	20
Puberté	0,0	85
Troubles du comportement alimentaire	6,3	27
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	66
Troubles du développement	0,0	85

Trouble du sommeil	2,9	47
Santé	0,0	85
Nb d'appels	174	

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

Voici les thématiques les plus souvent abordées par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (58,6% des appels),
- La relation parent-enfants (40,8%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (39,1%),
- La maltraitance venant d'un parent (36,8%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (32,2%),
- La santé d'un enfant (28,2%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (27,6%),
- Le conflit intrafamilial (20,7%),
- Le divorce/séparation (14,4%),
- Les pensées/comportements suicidaires (13,2%).

« Une jeune fille de 13 ans nous appelle en pleurs. Elle explique qu'elle ne peut plus supporter ce qui se passe à la maison. Elle raconte qu'il y a des tensions constantes avec sa mère et qu'elle a l'impression que rien ne va jamais. Elle décrit des disputes violentes souvent à propos de petites choses mais qui dégénèrent très rapidement. Elle explique qu'elle se sent incomprise et constamment rejetée par sa mère qui lui reproche d'être trop rebelle et de ne pas assez aider à la maison. Ce midi, sa maman s'est emportée sur elle car elle avait oublié de sortir une chaussette de la machine à laver. Elle a fini par lui dire qu'elle ne servait à rien, qu'elle ne ferait jamais rien de bien dans sa vie et qu'elle devrait faire comme son père : se suicider. La jeune fille nous explique qu'elle se sent inutile, qu'elle ne comprend pas pourquoi elle est sur terre et qu'elle serait mieux si elle était morte. Elle est allée acheter des lames de rasoir. Elle veut en finir... »

IV. Service généraliste

Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 3 895 appels – 2024

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1 806	46,4
Vie sociale	1 033	26,5
Vie scolaire	1 038	26,6
Vie affective et sexuelle	584	15,0
Approche existentielle	1 857	47,7
Santé	894	23,0
Assuétude	317	8,1

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

Ce tableau va permettre de voir comment se répartissent les 3 895 appels thématiques reçus au 103 et ce en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l'appelant fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes. Les catégories généralistes sont par ordre décroissant :

- L'**approche existentielle** (47,7% 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 (46,4%) qui comprend la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, le divorce/séparation, la violence conjugale, la maltraitance, la négligence, l'adoption, les jeunes aidants proche, l'éducation…
- La **vie scolaire** du jeune (26,6%) 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 **vie sociale** du jeune (26,5%) 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 **santé** (23%) 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** (15%) 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** (8,1%) qui comprend l'assuétude d'un enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments…

Comme l'année précédente, c'est la catégorie Approche existentielle qui génère le plus grand nombre d'appels représentant 47,7% des appels reçus. Elle est suivie de près par la catégorie de la vie familiale (46,4%).

Vient ensuite la catégorie de la vie scolaire du jeune qui représente 26,6% des appels. Elle est suivie de très près par la catégorie de la vie sociale du jeune (26,5%).

Nous retrouvons ensuite la catégorie de la santé abordée dans 23% des appels.

La catégorie de la vie affective et sexuelle est évoquée dans 15% des appels. Enfin, la catégorie des assuétudes est la moins représentée avec 8,1% des appels.

« Nous recevons l'appel d'un adolescent en pleurs, perdu par rapport à ses croyances. Il nous explique qu'il n'a pas la même religion que ses parents et qu'il a l'impression de tout faire mal. Il a regardé des vidéos sur Internet liées à sa religion dont une intitulée « 3 signes que vous n'êtes pas un bon chrétien ! ». En voyant cette vidéo, il se rend compte qu'il ne répond pas à tous les critères mentionnés, ce qui déclenche chez lui une grande crise d'angoisse. Une longue discussion s'en suit, centrée sur le fait de vivre sa religion selon ses propres possibilités, sans se fier à ce qui circule sur Internet. »

Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 3 895 appels – 2024

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1 806	16 minutes 26
Vie sociale	1 033	13 minutes 51
Vie scolaire	1 038	14 minutes 54
Vie affective et sexuelle	584	15 minutes 12
Approche existentielle	1 857	16 minutes 20
Santé	894	18 minutes 43
Assuétude	317	17 minutes 42

C'est en partie avec ce tableau que nous pouvons comprendre pourquoi le service Ecoute-Enfants est un service généraliste. Ce tableau représente la durée moyenne des appels reçus en 2024 pour les grandes catégories abordées dans le tableau précédent.

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle les appels durent en moyenne le plus longtemps est celle qui concerne la santé (18 minutes 43 secondes).

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

- Les assuétudes (17 minutes 42 secondes),
- La vie familiale (16 minutes 26 secondes),
- L'approche existentielle (16 minutes 20 secondes),
- La vie affective et sexuelle (15 minutes 12 secondes),
- La vie scolaire (14 minutes 54 secondes),
- La vie sociale (13 minutes 51 secondes).

En observant les informations obtenues dans ce tableau et le précédent (tableau 33), nous pouvons remarquer que ce ne sont pas les catégories pour lesquelles nous recevons le plus d'appels qui occupent la plus grande partie du temps d'écoute au sein du 103. En effet, les catégories de la santé (894 appels) et des assuétudes (317 appels) font partie des catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels. Mais ce sont les deux catégories qui comptabilisent le plus de temps d'écoute.

" J'ai vu votre pub à la télé... Je vous appelais quand j'étais plus jeune. Vous m'avez beaucoup aidé. Je voulais vous remercier d'exister. Je vais parler de vous à mes enfants au cas où ils ont besoin de vous."