RAPPORT D'ACTIVITE

« ECOUTE 103 »

ANNEE 2025

Table des matières

Introduction 3
I. Vécus et réflexions des écoutants 4
1. La prostitution des mineurs : une réalité alarmante et complexe 4
2. Maintenir le lien face aux gestes suicidaires de jeunes 6
3. Jeunes de parents divorcés 8
II. Formations continues, réunions et rencontres 11
III. Analyse quantitative des appels 16
1. Appels et appelants 16
1.1 Nombre d'appels et contenus 16
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu 18
1.3 Les profils des appelants 21
2. Les thématiques 25
1.1 Demandes d'informations et thématiques 25
1.2 Orientation et intervention 44
3. Lieux d'appels 50
IV. Thématiques d'attention 51
1. Harcèlement 51
2. Maltraitance 59
3. Jeunes aidants proches 66
4. Relations amoureuses chez les jeunes 67
5. Emotions/sentiments 68
6. Crise 71
7. Santé d'un enfant 75
8. Service généraliste 78
V. Analyse quantitative des tchats 81
1. Tchats et tchateurs 81
1.1 Nombres de tchats et contenus 81
1.2 Profils des tchateurs 83
VI. Conclusion 88

Introduction

L'année 2025 marque une nouvelle évolution significative de l'activité du 103, tant par le volume d'appels reçus que par la nature des demandes formulées. Sur l'ensemble de l'année, le service a été sollicité à **9 554 reprises**, dont près de **la moitié (49,6%)** constituent des **appels à contenu**, confirmant la tendance observée les années précédentes. Cette progression s'accompagne d'une diminution continue des appels « blagues » (9%) et « muets » (16,5%), tandis que les appels « erreurs » restent élevés (23,7%), impactant la disponibilité des écoutantes. En moyenne, **26,2 appels par jour** ont été traités en 2025, dont **13 appels à contenu**.

Les données confirment également une **complexification des situations** apportées par les jeunes et les adultes : la **durée moyenne des appels à contenu atteint 13 minutes 24**, en forte hausse par rapport aux années précédentes, et chaque échange comporte en moyenne **4,7 thématiques**, soit presque le double d'il y a dix ans. Cette évolution traduit un besoin croissant d'écoute, de mise en mots et d'accompagnement dans des contextes souvent multifactoriels et émotionnellement chargés.

La majorité des appels provient des enfants, adolescents et jeunes adultes (62,4%). Les tranches d'âge les plus représentées sont **les 13-15 ans (21,3%) et les 16-18 ans (20,3%)**. Les filles demeurent les plus nombreuses à solliciter le service (61,6%), tant individuellement qu'en groupe. Les jeunes vivant en famille constituent **77,8%** des appelants dont le lieu de vie est connu.

Les thématiques abordées confirment le rôle central du 103 dans l'expression des vulnérabilités émotionnelles et familiales. Parmi les **4 191 appels thématiques** analysés, les sujets les plus fréquents concernent :

- **Les émotions et sentiments** (40,8%),
- **La relation parent-enfant** (30,2%),
- **La maltraitance intrafamiliale** sous ses différentes formes (25,5%),
- **La santé de l'enfant** (20,9%),
- **Les relations entre pairs dans le cadre scolaire** (17%),
- **Les situations de séparation parentale** (14,8%).

Par ailleurs, **181 appels (3,8%)** ont eu lieu en contexte de **crise**, impliquant souvent des situations de violence, de détresse intense, de danger ou de pensées suicidaires. Ces appels nécessitent une mobilisation accrue des compétences émotionnelles, analytiques et relationnelles de l'équipe.

En 2025, la diversité et la profondeur des situations rencontrées soulignent plus que jamais la nécessité d'un dispositif d'écoute accessible, compétent et stable. Les statistiques présentées dans ce rapport témoignent non seulement des besoins grandissants des enfants et familles, mais également de l'importance du soutien continu apporté par les écoutantes du 103, dont l'engagement contribue à offrir un espace sécurisé pour déposer des vécus souvent complexes et douloureux.

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. La prostitution des mineurs : une réalité alarmante et complexe

La prostitution des mineurs constitue une violation grave des droits fondamentaux de l'enfant établis par la Convention Internationale des Droits de l'Enfant[1]. Interdite par toutes les législations internationales, elle est reconnue par les experts comme « un système de traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle ». Pourtant, ce phénomène persiste et prend des formes nouvelles, notamment via les réseaux sociaux. À l'échelle mondiale, UNICEF rappelle que des millions d'enfants sont victimes d'exploitation sexuelle souvent dans des contextes de pauvreté, de migration ou de conflits. Comprendre les causes, les mécanismes et les conséquences de cette pratique, est essentiel pour mieux la combattre.

Compréhension du phénomène

Selon UNICEF Belgique, il est crucial de ne plus parler de « prostitution de mineurs » comme d'un choix, mais d'exploitation sexuelle commerciale des enfants. Ce terme souligne que le mineur est une victime et non un acteur, car le consentement est juridiquement nul pour un enfant dans ce contexte.

La prostitution des mineurs ne se limite pas à l'échange d'actes sexuels contre rémunération, elle englobe des pratiques variées comme le « michetonnage [2]» ou la sollicitation via des plateformes numériques comme Snapchat. Les victimes sont majoritairement des adolescents, souvent âgés de 13 à 17 ans, plus particulièrement des jeunes filles, qui ne se considèrent pas comme victimes mais comme acteurs d'un choix.

Cette perception erronée est renforcée par des représentations sociales où la prostitution est parfois vue comme un « ascenseur social ». Les réseaux sociaux jouent un rôle central dans la mise en relation entre proxénètes et mineurs, facilitant le recrutement et l'exploitation.

Causes et mécanismes

Les causes sont multiples et interdépendantes. La précarité économique, les ruptures familiales et les violences subies dans l'enfance, constituent des facteurs majeurs.

A cela s'ajoute l'influence des réseaux sociaux qui banalisent la sexualisation et offrent un terrain propice au proxénétisme numérique ou physique. Les auteurs ne font plus forcément partie des réseaux criminels structurés, mais sont souvent des "pairs" ou des jeunes majeurs, parfois même mineurs, qui utilisent la séduction (le grooming[3]) pour isoler la victime. Le phénomène de *lover boy*[4] est aussi à citer. L'usage de la dette (réelle ou fictive) et la menace de diffusion d'images intimes sont des outils de contrainte constants. Ces mécanismes traduisent une dynamique où la contrainte physique n'est pas toujours visible, mais où la manipulation psychologique et la dépendance économique ou affective jouent un rôle déterminant.

---

[1] La **Convention Internationale des Droits de l'Enfant** (CIDE) adoptée par les Nations Unies en 1989 est le socle incontournable des politiques d'enfance et de jeunesse en Fédération Wallonie Bruxelles depuis sa ratification en 1991.

[2] Le michetonnage est le fait pour une personne vulnérable (notamment du fait de sa minorité et/ou d'un contexte de souffrance psychosociale et/ou de précarité sociale) de s'engager dans une conduite à risques où la mise en danger de soi est liée à des relations sociales et affectives structurées transactions.

[3] Child Focus définit le « grooming » comme le processus par lequel un adulte aborde intentionnellement des mineurs et les manipule à des fins sexuelles.

[4] Selon l'ACPE (Agir Contre la Prostitution des Enfants), on appelle « loverboy » un certain type de proxénète qui se distingue par l'ambiguïté de la relation qu'il entretient avec ses victimes, généralement une jeune fille. Il s'agit souvent du petit-ami de la victime.

Conséquences

Les conséquences sont dramatiques. Sur le plan physique, les mineurs prostitués sont exposés à des maladies sexuellement transmissibles, à des grossesses précoces et à des violences. Psychologiquement, ils peuvent souffrir de traumatismes, de troubles anxieux et dépressifs, et d'un sentiment de culpabilité qui entrave leur reconstruction. La consommation de drogues ou les addictions aux médicaments sont fortement présentes dans le milieu de la prostitution mais encore plus dans le milieu de la prostitution des mineurs. En effet, elle peut agir comme forme de soumission ou bien de monnaie d'échange. La stigmatisation sociale et les difficultés de réinsertion renforcent leur isolement, compromettant leur avenir scolaire et professionnel.

Vignette

Une jeune fille de 16 ans est tombée amoureuse d'un garçon qui lui avait fait croire que, pour avoir une vie luxueuse et gagner vite de l'argent, elle pourrait « vendre » son corps. Le copain s'occupait de trouver des clients. L'adolescente a vite gagné de l'argent et ils s'offraient des affaires de luxe, des sorties, des séjours… La jeune n'allait presque plus en cours et ses parents ont commencé à s'inquiéter de son changement de comportement. Elle était devenue agressive, ils ne pouvaient plus lui parler. Elle fuguait, mentait, rentrait alcoolisée, semblait triste, et étaient tout le temps pendue à son téléphone. Aujourd'hui elle se rend compte que la prostitution ne lui a apporté que des malheurs, que c'est illégal, mais son copain lui manque et elle n'a plus d'ambition. Ses parents ont saisi la Police, la Justice, et elle a été placée en foyer. Elle a perdu beaucoup d'amis et les camarades dans sa nouvelle école la harcèlent sur son passé. Elle dit que sa vie est fichue.

Enjeux pour une ligne d'écoute

Pour une ligne d'écoute, l'enjeu est de détecter les signaux faibles :

- Possession d'objets de luxe sans revenu identifié,
- Décrochage scolaire brutal et changement de cercle amical,
- Utilisation d'un langage codé lié au « milieu »,
- Hypersexualisation du jeune,
- Evitement familial et mensonges,
- Changement du rythme de vie,
- Consommation de produits pour « endormir » les traumatismes liés aux viols.

Conclusion

L'activité de la ligne Ecoute 103 doit s'inscrire dans une démarche de réduction des risques et de protection immédiate. Notre rôle est de briser l'isolement de la victime en lui redonnant son statut d'enfant, tout en évaluant le danger imminent pour un éventuel signalement judiciaire. Nous devons également faire un rappel de la Loi et conscientiser le mineur dans son rôle de victime, lui signaler aussi que, pendant toute la durée de sa reconstruction, Ecoute 103 restera présent pour l'accompagner dans ses démarches et psychologiquement.

Bibliographie

- Wallaert & Millet (2021), La prostitution des mineurs : enjeux et perspectives, Cairn.info

- Cheval & Guzniczak (2019), Prostitution des mineurs : comprendre pour agir, Cairn.info

- UNICEF (2023), Exploitation sexuelle des enfants : un fléau mondial, unicef.fr

2. Maintenir le lien face aux gestes suicidaires de jeunes

Situation 1

Une jeune fille de 17 ans contacte le service à la suite d'un acte de mutilation récent, dans un contexte de mal-être important. Elle évoque une tentative de suicide. Elle ne fréquente plus son établissement scolaire depuis environ trois mois. Elle rapporte des faits préoccupants concernant son frère âgé de 27 ans, laissant entendre des faits d'abus sexuels. Sur le plan somatique, elle présente une restriction alimentaire marquée, sans prise alimentaire solide, ne consommant actuellement que des boissons protéinées. Elle décrit un attachement très important à ses animaux qu'elle identifie comme une source majeure de réconfort.

Liens avec la psychologie

Cette situation peut être comprise à travers une approche trauma-centrée dans laquelle le corps devient le principal vecteur d'expression de la souffrance psychique lorsque la mise en mots est entravée.

Les automutilations, la restriction alimentaire et la tentative de suicide, peuvent être comprises comme des tentatives de régulation émotionnelle visant à diminuer une tension interne intense et persistante.

La suspicion d'abus sexuels intrafamiliaux constitue un facteur majeur de désorganisation psychique pouvant entraîner un sentiment d'insécurité, de perte de contrôle et de retrait relationnel. Le retrait scolaire accentue l'isolement et limite l'accès à des repères structurants.

L'attachement aux animaux peut être compris comme une figure d'attachement alternative offrant une relation sécurisante, stable et non jugeante, dans un contexte où les relations humaines sont vécues comme insécurisantes.

Rôle d'Ecoute 103 et actions de l'écoutante

Face à la gravité de la situation, l'écoutante a assuré une écoute contenante et sécurisante, permettant à la jeune de déposer sa souffrance sans pression ni injonction à la révélation.

Au regard des éléments évoqués, plusieurs actions ont été mises en place :

- Orientation vers un CPVS, afin d'assurer une mise en protection adaptée face aux faits préoccupants rapportés,
- Contact avec les services de police, dans une logique de protection et de sécurisation,
- Orientation vers les services d'urgence, au vu du risque suicidaire et de l'état somatique préoccupant,
- Encouragement et orientation vers un suivi psychologique, en soulignant l'importance d'un accompagnement dans la durée.

Ecoute 103 a ainsi joué un rôle de pivot, articulant l'écoute, la reconnaissance de la souffrance et la mobilisation de relais spécialisés, afin d'éviter un maintien de la jeune dans une situation de danger.

Situation 2

Une jeune fille de 16 ans rapporte être victime de harcèlement scolaire depuis plus d'un an, exercé par un groupe de jeunes filles. Elle indique que son ex-petit ami a diffusé des photographies la concernant, entraînant des moqueries répétées. Dans ce contexte, elle a fait une tentative de suicide au sein des toilettes de l'établissement scolaire. Une hospitalisation est prévue. À ce jour, l'établissement scolaire n'a pas apporté de réponse adaptée face à la situation signalée.

Liens avec la psychologie

Cette situation peut être analysée à travers le concept de reconnaissance sociale, central à l'adolescence.

Le harcèlement prolongé et l'exposition publique entraînent une atteinte profonde de l'estime de soi et un sentiment de disqualification sociale.

L'absence de réponse institutionnelle constitue une défaillance du cadre protecteur, vécue comme une absence de soutien et de protection par les adultes référents. La tentative de suicide au sein de l'établissement scolaire souligne l'envahissement de la souffrance et l'impossibilité perçue de trouver un espace sécurisant.

Rôle d'Ecoute 103 et actions de l'écoutante

Dans cette situation, l'écoutante a proposé une écoute soutenue, répondant à un besoin d'échange important, la jeune exprimant un fort sentiment de solitude et d'incompréhension.

Les actions menées ont consisté à :

- Reconnaître explicitement la gravité du harcèlement vécu,
- Soutenir la jeune dans l'expression de ses émotions et de son vécu,
- Encourager la mobilisation des ressources existantes autour de l'hospitalisation à venir,
- Aborder la question du cadre scolaire, en invitant la jeune à envisager, avec l'aide d'adultes de confiance, des démarches auprès de l'école.

Ecoute 103 a ainsi agi comme un espace tiers de reconnaissance et de soutien, venant compenser temporairement les défaillances du cadre institutionnel scolaire.

<u>Situation 3</u>

Une jeune fille de 14 ans a ingéré volontairement cinq comprimés de Dafalgan dosés à 1 g. Une hospitalisation est programmée. Elle exprime un état de peur et d'inquiétude. Les parents sont divorcés, avec un régime de garde alternée. La jeune fille a informé sa mère, actuellement en déplacement afin de la rejoindre. Un maintien du lien est assuré jusqu'à son arrivée.

Liens avec la psychologie

Cette situation peut être comprise comme un passage à l'acte visant une suspension de la détresse émotionnelle, plutôt qu'une intention de mort structurée.

L'ingestion médicamenteuse suivie d'une peur marquée témoigne d'une ambivalence fréquente à l'adolescence où le geste traduit un débordement émotionnel plus qu'un désir de mourir.

Le contexte familial de séparation et d'alternance des lieux de vie peut fragiliser le sentiment de sécurité interne et rendre plus difficile la gestion des émotions en situation de crise.

Rôle du 103 et actions de l'écoutante

L'écoutante a assuré une présence continue et rassurante, visant à contenir l'angoisse de la jeune dans l'attente d'un relais adulte.

Les actions mises en place ont été :

- Orientation vers le médecin de garde via le 1733, afin d'évaluer rapidement la situation médicale,
- Orientation vers les services d'urgence, compte tenu de l'ingestion médicamenteuse,

- Maintien du lien jusqu'à l'arrivée de la mère, afin d'éviter l'isolement et de sécuriser émotionnellement la jeune.

Ecoute 103 a joué un rôle de relais transitoire, garantissant une continuité relationnelle et soutenant la jeune dans un moment de grande vulnérabilité.

Résumé

Les situations présentées montrent que les gestes suicidaires chez les jeunes s'inscrivent dans des contextes variés de détresse psychique, de rupture des cadres protecteurs et de difficultés de régulation émotionnelle.

À travers une écoute contenante, la reconnaissance de la souffrance et la mobilisation de relais adaptés, Ecoute 103 occupe une place centrale dans la prévention du risque suicidaire, en évitant l'isolement et en favorisant l'accès à des dispositifs de protection et de soins.

Bibliographie

Les analyses proposées s'appuient sur des travaux issus de la psychologie clinique, de la psychopathologie de l'adolescence et des approches psychosociales du suicide. Les références suivantes ont servi de repères théoriques pour éclairer les situations rencontrées par le service.

- Bowlby, J. (1988). *A Secure Base : Parent-Child Attachment and Healthy Human Development*. Routledge.
- Courtois, C. A., & Ford, J. D. (2009). *Treating Complex Traumatic Stress Disorders*. Guilford Press.
- Cyrulnik, B. (2012). *Les âmes blessées*. Odile Jacob.
- Debarbieux, E. (2011). *La violence à l'école*. Armand Colin.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Cerf.
- Jeammet, P. (2008). *Pour nos ados, soyons adultes*. Odile Jacob.
- Le Breton, D. (2007). *Conduites à risque*. Presses Universitaires de France.
- Maltsberger, J. T. (2004). *Suicide Risk : The Formulation of Clinical Judgment*. Guilford Press.
- Tisseron, S. (2015). *Fragilités adolescentes*. Albin Michel.

3. Jeunes de parents divorcés

« Notre époque est un temps où les enfants, du fait des divorces et des remariages, vont d'une famille à l'autre, d'une famille à plus de famille, d'une absence de famille vers une famille à l'intérieur de laquelle ils vivent psychiquement à la croisée des familles. » Judith Butler, philosophe et professeur américaine.

Dans nos sociétés actuelles, la durabilité du couple s'avère fragile et l'expérience répétée de se séparer et de reconstruire une nouvelle relation à deux, voire une nouvelle famille, devient fréquente.

On observe que, dans les situations de conflit parental important, dans la majorité des cas, chaque parent reconnaît que l'enfant a besoin de l'autre parent, mais la réponse à ce besoin est parfois entravée par le conflit entre les adultes. Dans certains cas, l'un des parents est incapable d'accepter que leur enfant ait besoin de l'autre parent et cela peut dans certains cas entrainer un conflit de loyauté pour l'enfant.

Le conflit de loyauté

Maggy Siméon (1999), psychologue et thérapeute familiale belge, décrit que les conjoints en crise s'accrochent à leur fonction parentale.

« Abandonné, disqualifié, seul, le parent s'accroche à l'enfant et, à travers lui, tente de restaurer son narcissisme, sa fierté personnelle, punit aussi son partenaire de l'abandon ressenti.

S'ensuit la famille monoparentale avec le surmenage du parent seul, son besoin de proximité avec ses enfants et de disqualifier l'autre parent en bloquant les identifications des enfants à ce dernier ».

Dans un certain nombre de séparations conflictuelles, un parent ne peut supporter l'idée que l'enfant ait passé des bons moments avec « l'autre ». Si bien qu'il les nie, en veut à l'enfant, voire se sent détruit.

Pris dans un conflit de loyauté, l'enfant peut prendre parti pour le parent qu'il estime victime de la séparation et certains parents, pris par l'intensité de leurs réactions, ne se rendent pas compte qu'ils imposent plus ou moins implicitement leurs choix à leur enfant en disqualifiant régulièrement l'autre parent, ne permettant pas à l'enfant d'en conserver une image constructive. »

Extraits de « Le conflit de loyauté dans les cas de séparation parentale »
(https://shs.cairn.info/article/TF_163_0227/pdf?lang=fr)

** Eulàlia Anglada, psychologue et psychothérapeute spécialisée en thérapie familiale*
** Muriel Meynckens-Fourez, pédopsychiatre et thérapeute familiale systémique*
Dans Thérapie Familiale 2016/3 Vol. 37, p. 228
Éditions Médecine & Hygiène

Le conflit entre les adultes et les conséquences sur l'enfant

Jeune homme de 17 ans : « Mes parents sont divorcés et se disputent sans arrêt, je n'en peux plus. Mon père est plus autoritaire que ma mère et je me sens perdu. Je suis en décrochage scolaire. Je suis diagnostiqué TDAH. »

Proposé par l'écoutante : soutien psychologique et suivi médical.

Jean-Paul Matot, pédopsychiatre, nous dit dans une vidéo sur le site Yapaka « La dispute parentale, une expérience préjudiciable pour l'enfant » : « L'enfant qui vit une violence répétée entre ses parents est atteint dans son développement. La répétition de violences verbales, physiques, matérielles… fragilise l'enfant notamment dans sa capacité à établir des relations égalitaires qui tiennent compte de l'autre et de la diversité en présence. L'enfant intègre un mode de résolution des conflits inscrit dans un rapport dominant-dominé. Dans un contexte de scénarios de violence répétés entre adultes, l'univers familial habituellement vécu par l'enfant comme un lieu de sécurité et de prévisibilité devient incertain et périlleux et installe l'enfant dans un vécu de peur, pour lui, pour son parent… L'aspect imprévisible du conflit qui est une intrusion dans le monde enfantin. »

Jeune fille de 12 ans : « Le week-end dernier, je faisais un spectacle. J'étais avec mon petit frère en garde chez notre père. Il n'a pas voulu qu'on dise bonjour à notre mère qui est venue me voir. Ma mère propose à mon père trois écoles pour le secondaire, moi je lui ai proposé une autre école et mon père refuse tout. Notre père nous emmène en vacances à l'étranger sans demander l'accord à notre mère. Nous avons un suivi SAJ. Tout cela me rend triste et perdue ».

Proposé par l'écoutante : en parler au délégué SAJ.

Les émotions et la souffrance du jeune

Jeune fille de 18 ans : « Je me sens seule et triste, mes parents sont divorcés. Je n'ai pas de frère, ni de sœur, pas d'ami. Je ne me sens à ma place nulle part depuis que mes parents ont divorcé. Ma mère a des comportements étranges. Elle ne me donne pas les clés de la maison, crie beaucoup.

Chez mon père, je dois tout faire par moi-même pour moi (repas, linge…). Je pleure souvent. J'ai un job d'étudiant et je donne gratuitement des cours particuliers. Je voudrais vivre seule. »

Proposé par l'écoutante : Service Droit des Jeunes (bourse, demande d'un accompagnement pour obtenir une allocation pour pouvoir vivre seule), planning familial (accompagnement et soutien psychologique).

Dans une vidéo YouTube du 10 mars 2024 *« Cessez de vouloir être un parent parfait »*, Isabelle Filliozat, psychothérapeute spécialisée dans l'intelligence émotionnelle, confie à Fabrice Midal que « le divorce des parents a un impact émotionnel significatif sur les jeunes, qui peuvent ressentir de l'inquiétude, de la confusion et de la tristesse, mais aussi un sentiment de perte de sécurité et d'identité. La façon dont les parents gèrent la séparation est cruciale pour l'adaptation de l'enfant, car un environnement stable, un dialogue ouvert et le maintien du respect entre les parents peuvent atténuer les impacts négatifs. »

En conclusion :

« On ne répétera jamais assez, en cas de rupture conjugale, l'importance de la nécessité pour tout intervenant d'aider les parents à « rester parents » malgré leurs dissensions… La manière dont l'enfant peut accepter la séparation dépend en grande partie de la manière dont elle est gérée par ses parents.

À la suite d'une séparation, l'enfant traverse une période de stress et d'anxiété, il peut en retirer un sentiment de culpabilité, de honte, de rejet, ou adopter des attitudes protectrices envers les parents.

Le plus dommageable pour l'enfant sont les disputes parentales à son sujet car le conflit persistant déstructure les enfants mis en position d'otage ou de témoin…

Aussi une écoute, un soutien, un coup de pouce d'une personne extérieure est nécessaire quand l'enfant risque de devenir une arme pour détruire l'autre…

En questionnant les parents sur les compétences de leur enfant, en les faisant réfléchir sur une façon possible de passer de ses compétences à ses besoins et de ses besoins aux capacités parentales d'y répondre, un thérapeute peut amener les parents à dépasser leur contentieux amoureux et à permettre à l'enfant de devenir un enfant fédérateur. L'essentiel, pour l'enfant, ne serait-ce pas de sentir qu'au-delà de leurs conflits, ses parents éprouvent de l'intérêt pour sa vie à lui ?

... N'est-on pas à l'ère du « droit à l'enfant » qui, trop souvent, ne craint pas de piétiner froidement les « droits de l'enfant » ? Or, si la souffrance n'est en aucun cas à nier, une séparation bien menée ne devrait pas contrecarrer le processus de maturation psychique d'un enfant. ».

Extraits du livret Yapaka « L'enfant et la séparation parentale » Diane Drory, pp 58-61.

Formations continues, réunions et rencontres

Les troubles psy de 0 à 3 ans Positive Minders, 23 janvier

Trois écoutantes ont suivi les webinaires.

Regards croisés de personnes vivant avec un trouble psychique, de proches et de professionnels du soin et de l'accompagnement des troubles psychiques chez l'enfant de 0 à 3 ans.

JANU Scout 01 février

Deux écoutantes ont tenu un stand à la Journée Annuelle des Equipes d'Unité à Namur.

Les IA au quotidien : quels sont les enjeux pour les enfants et les ados ? Média Animation, 11 février

Quatre écoutantes ont assisté au webinaire.

Comprendre l'IA : comment fonctionnent ces technologies ? Décrypter leurs mécanismes pour lever le voile sur leurs mystères et mieux les utiliser. Bien-être numérique et IA : quelles relations entretiennent les jeunes avec les IA ? Quels sont les enjeux liés à ces nouveaux usages ?

Sensibilisation et promotion d'un environnement sportif éthique 20 février

La coordinatrice et une écoutante ont participé à la rencontre.

Rencontre organisée par le DEI en collaboration avec l'Adeps, World service, Yapaka et le DGDE.

Remettre l'humain au cœur de nos métiers de l'aide et de l'éducation Yapaka, 21 février

Deux écoutantes ont assisté au webinaire.

R. Gori se penche sur les manières de préserver les conditions humaines, créatives et artistiques, quand le management prend le pas, de préserver la relation comme moteur central dans nos métiers, malgré les contraintes institutionnelles ou organisationnelles.

Découvrir les comportements atypiques chez l'enfant de 2 à 7 ans AMA Campus, 27 février

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

L. Le Naour, formatrice et assistante maternelle agréée, présente le développement de l'enfant de l'ordinaire au particulier, les émotions et les comportements atypiques, les carences affectives et structurelles de l'enfant et les comportements atypiques et le TDAH.

Faire face au Harcèlement Sommet harcèlement de Coralie - Les 6 doigts de la main, 3 mars

Une écoutante a visionné le replay du 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".

Mieux armer les enfants contre le harcèlement scolaire Sommet Parentalités Terr'à grandir 3 mars

Une écoutante a visionné le webinaire.

E. Piquet explique l'importance de rendre la responsabilité aux jeunes, de les aider sans faire à leur place.

La lutte contre l'exploitation sexuelle des mineurs à l'ère du numérique Le Dispositif Inside de l'association ALC, 20 mars

Une écoutante a assisté au webinaire.

L'Office Mineurs présente les tendances, outils et stratégies, de l'exploitation sexuelle en ligne. L'OCRTEH met le focus sur la prostitution des mineurs à l'ère du numérique. Point de Contact présente les outils dans la lutte contre l'exploitation sexuelle des mineurs à l'ère numérique.

Le travail avec l'enfant parentifié : aider l'enfant à aider son parent L'Ardoise pivotante, 24 mars

Deux écoutantes ont participé à la conférence.

Journée pour comprendre l'impact des maladies mentales sur les relations familiales selon des apports contextuels avec une nouvelle lecture de la maladie mentale comme source d'injustices.

L'IFS pour traiter les traumas, troubles de l'attachement et répondre aux transformations sociétales Quantum Way, 24 mars

Une écoutante a assisté au webinaire.

Sommet Trauma, attach(e)ment & resilience, R. Schwartz.

Trauma, attachements mal tissés et amours traumatisants Quantum Way, 24 mars

Une écoutante a assisté au webinaire.

Sommet Trauma, attach(e)ment & resilience. Boris Cyrulnik présente son livre « Quand on tombe amoureux, on se relève attaché. »

Après-midi d'échanges et d'animations sur le harcèlement 02 avril

Deux écoutantes ont participé.

Après-midi d'échanges et d'animations organisée par le Conseil Communal et le Conseil des Aînés de la commune de la Bruyère.

Dynamique de groupe et harcèlement V. Delcoigne, 05 mai

Une écoutante a participé à la conférence.

Journée d'expérimentation des outils de sensibilisation pour les groupes d'enfants et de jeunes, et de découverte des éléments théoriques sur les dynamiques de groupe et sur le harcèlement.

Rencontre avec l'équipe du Centre de Prévention du suicide 06 mai

La coordinatrice et 2 écoutantes ont participé à la rencontre.

Présentation du travail de chacun des services.

L'émerveillement, un rempart, une obligation, à l'égard de nos enfants 19 mai

Une écoutante a participé à la conférence-spectacle.

Bruno Humbeeck présente son livre « Eduquer à l'émerveillement » avec la complicité de la troupe d'impro Les Otaries.

Oser l'alliance avec les parents dans les situations de maltraitance 22 mai

Une écoutante a suivi le webinaire.

S. ESCOTS, psychothérapeute familial et docteur en anthropologie, réfléchit à la manière dont les professionnels peuvent créer une alliance avec les parents considérés comme défaillants, dysfonctionnants, incompétents ou « toxique », en proposant des pistes pour dépasser les obstacles et travailler ensemble au bénéfice de l'enfant.

Journée Sylden Commune de Lens, 23 mai

Deux écoutantes ont tenu un stand à la journée de prévention pour les élèves de 6ème primaire de la Commune, organisé par la police.

L'intelligence émotionnelle au cœur de nos pratiques SYPA, 05 juin

Trois écoutantes ont participé à la conférence.

M. Devilliers, psychologue clinicien et formateur, parle de la place des émotions dans les relations d'aide, et renforcer vos capacités d'écoute, de discernement et de présence. V. Anciaux, psychoéducatrice et créatrice de la plateforme pédagogique *4×4 de la psycho*, propose des outils pour développer la conscience de soi, la connaissance de soi, de ses forces et de ses difficultés.

Des difficultés à devenir et être mère aujourd'hui 13 juin

Une écoutante a visionné le webinaire.

H. Hayat, orthophoniste à Bruxelles et auteur de « Rendez-vous en mère inconnue », et G. De Decker, psychologue et psychanalyste, CHU de Montpellier et auteur de « Journal d'une mère à l'envers ». Elles explorent les difficultés que rencontrent de nombreuses femmes avant, pendant et après la maternité, et mettent en lumière le décalage entre ce qu'on attend d'une mère et ce qu'elle vit réellement.

Rencontre avec l'équipe du CPVS de Charleroi 11 juillet

Trois écoutantes ont participé à la rencontre.

Présentation du travail de chacun des services et visite des locaux du CPVS.

Polyaddiction et Exploitation sexuelle des mineurs Dispositif Inside, 18 juillet

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

Dr E. Peyret fait le lien entre les situations d'exploitation sexuelle et les conduites addictives chez les mineurs.

La médiation familiale en santé mentale Service de Santé Mentale Le Chien Vert, 16 septembre

Deux écoutantes ont assisté au webinaire.

Dr P. Baguet, J. Rentmeesters et d'autres membres de l'équipe médiation du Service de Santé Mentale Le Chien Vert, proposent un partage d'expérience sur des situations familiales complexes dans le cadre desquelles la parentalité est problématique, présence de violence, en lien avec des problèmes psychiques.

Pas d'écran avant 3 ans ? Déconseillé avant 6 ans ? Majorité numérique à 15 ans ? Comment penser les nouvelles balises d'usage des écrans avec les enfants et les adolescents ? Yapaka, 18 septembre

Une écoutante a assisté au webinaire.

Dr S. Mouton invite à penser l'usage des écrans et le cadrer selon les différents lieux de vie.

Recueillir et accueillir la parole des enfants victimes Atouts, 23 septembre

Une écoutante a participé à la conférence.

R. Evrard : Aspects cliniques liés au recueil ou à l'accueil de la parole des enfants. A Streel : Approche judiciaire des maltraitances sur mineurs. N. Ounifi : Comment recueillir une parole fiable sans l'influencer ? G. Van Meerbeeck : Présentation de la technique d'Audition audiovisuelle de Mineurs victimes de la police belge. K. Dufour : Principes et fondements du programme d'accompagnement de

la parole de la victime dans son parcours judiciaire. L. Brunet Jambu & A. Danan : Présentation du programme Calliope.

« D'ici ou d'ailleurs, vraiment ? » Errance et désaffiliation des jeunes d'ici et des MENA Rheseau, 09 octobre

Deux écoutantes ont participé à la matinée d'échange.

V. Pieras, psychologue à la FWB, différencie les jeunes en errance et les jeunes en exil. M. Lebel, Association Chapitre XII de La Louvière, définit l'errance et le sans-abrisme. C. Pinto, AS dans l'Aide à la Jeunesse, présente des constats cliniques et des pistes d'accompagnement. Rezha, psychologue et psychothérapeute d'origine iranienne, fait des liens entre son expérience au Petit Château et le travail avec les sans-abris.

L'adolescent suicidaire. Le comprendre pour mieux l'accompagner Un Pass dans l'Impasse, 09 octobre et 06 novembre

Une écoutante a participé aux deux journées de formation.

Le terreau des traumas : comprendre et réagir face aux violences conjugales et sexuelles Brise le silence, 10 octobre

Une écoutante a participé à la conférence.

Présentation du guide de sensibilisation sur les violences sexuelles et les violences conjugales.

Comprendre et faire face aux comportements prostitutionnels de mineur.e.s Défense des Enfants International, 04 novembre

Deux écoutantes ont participé à la journée de formation.

Sensibilisation à la traite des enfants et aux moyens de la détecter et de la signaler.

Climat scolaire : quelle participation et implication des élèves dans les dispositifs de prévention du harcèlement scolaire ? Observatoire du climat scolaire, 05 novembre

La coordinatrice a participé au colloque.

E. Debarbieux : programmes ou routines ? Plaidoyer pour une prévention indirecte du harcèlement en milieu scolaire. A. Baye : Présentation de la recension de dispositifs efficaces pour améliorer le climat scolaire dans l'enseignement secondaire.

Parent(s)… et violences conjugales. Comment repenser la relation et accompagner la parentalité Ça vaut pas l'coup, 13 novembre

Deux écoutantes ont participé au colloque.

Réflexion sur le lien parent-enfant lorsqu'il s'inscrit dans un environnement de violences conjugales. Comment comprendre les mécanismes psychiques et relationnels en jeu, et comment soutenir une parentalité fragilisée mais toujours active.

Nouveaux produits du tabac SEPT ASBL, 20 novembre

Deux écoutantes ont participé à la conférence.

Matinée d'information, de sensibilisation et de questions-réponses sur les nouveaux produits du tabac présentée par Soutien Et Prévention Tabagique ASBL.

Enfance maltraitée : éclairages neuroscientifiques Yapaka, 22 décembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

C. Belzung fait état des recherches actuelles pour comprendre la dimension neuroscientifique de la maltraitance infantile et l'appréhende comme une véritable question de santé publique et insiste sur l'importance d'une prise en charge globale, neuroscientifique, psychologique et sociale.

La santé mentale des enfants placés APPEA, 22 décembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

G. Bronsard présente la vulnérabilité psychiatrique de ces jeunes parfois incasables.

II. 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 – 2025

Durée des appels	Nombre d'appels 2025	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	4 740	13,0	49,6
Blagues	859	2,4	9,0
Grossiers	118	0,3	1,2
Muets	1 576	4,3	16,5
Erreurs	2 261	6,2	23,7
Total	**9 554**	26,2	**100,0**

En 2025, les écoutantes du 103 ont reçu un total de 9 554 appels. Parmi ceux-ci, ont été répertoriés les appels à contenu, les appels « blagues », les appels grossiers, les appels muets ainsi que les appels dits « erreurs ».

"Je suis désolée de déranger avec mes histoires... Je sais qu'il y a des histoires pires que la mienne. Mais je n'ai personne à qui parler."

Bien que les appels « erreurs » ne soient pas destinés à Ecoute 103, il a été décidé de les comptabiliser, ceux-ci mobilisant et monopolisant une partie du temps d'écoute. Cette situation a un impact direct sur la disponibilité des écoutantes, les empêchant de répondre à certains jeunes ou parents qui tentent de nous joindre.

"Madame, je ne comprends pas pourquoi j'arrive toujours chez vous. Il est pourtant mis que je dois faire le 103 pour recharger le solde de ma carte !"

L'analyse de ce tableau montre que les appels à contenu sont les plus nombreux. Ils représentent près de la moitié des appels reçus, soit 49,6% (4 740). Par ailleurs, 23,7% des appels reçus correspondent à des erreurs destinées à d'autres lignes téléphoniques, 16,5% sont des appels muets, 9% des appels « blagues» et 1,2% des appels grossiers. Enfin, les écoutantes ont reçu en moyenne 26,2 appels par jour dont 13 appels à contenu.

"Chat GPT m'a dit de vous appeler... vous pouvez faire quoi pour moi ?"

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur les années 2025, 2024, 2023

	2025	2024	2023
Appel à contenu	4 740 (49,6%)	4 693 (41,7%)	5 070 (39,5%)
Blagues	859 (9,0%)	1 316 (11,7%)	1 716 (13,4%)
Grossiers	118 (1,2%)	199 (1,8%)	258 (2,0%)
Muets	1 576 (16,5%)	2 267 (20,1%)	3 167 (24,7%)
Erreurs	2 261 (23,7%)	2 787 (24,7%)	2 633 (20,5%)
Total	**9 554**	**11 262**	**12 844**

Comme les années précédentes, les appels à contenu représentent la majorité des appels reçus. Cette tendance se confirme et s'accentue au fil des années : en 2023, ils représentaient 39,5% des appels, 41,7% en 2024 et 49,6% en 2025. Ces données montrent que les appels à contenu constituent de plus en plus la principale forme de d'appel adressée à l'équipe.

Concernant les appels « erreurs », une relative stabilisation est observée sur la période observée, avec 20,5% des appels en 2023, 24,7% en 2024 et 23,7% en 2025.

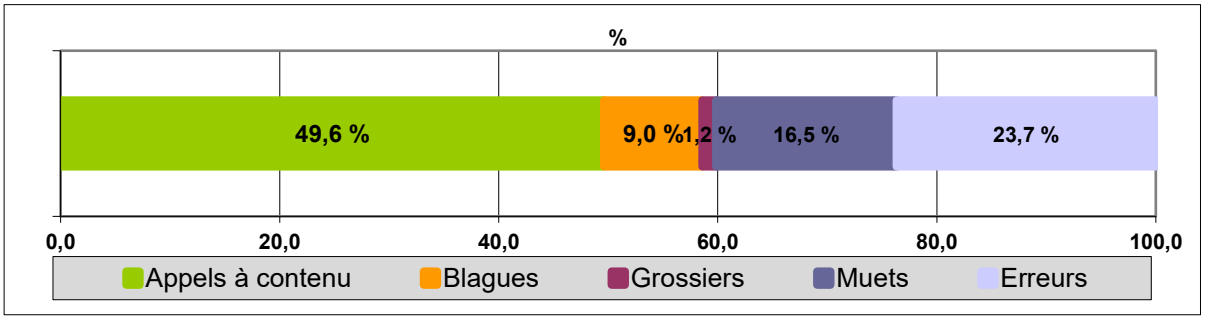
Les appels « blagues » poursuivent une diminution amorcée depuis de nombreuses années. À titre de comparaison, ils représentaient 41,5% des appels reçus en 2015 (voir rapport d'activité 2015). En 2023, ils comptaient pour 13,4% des appels, 11,7% en 2024 et 9% en 2025, confirmant une baisse progressive et significative de ce type d'appels.

Les appels grossiers demeurent marginaux au sein de la ligne d'écoute. Ils représentent 2% des appels en 2023, 1,8% en 2024 et 1,2% en 2025.

Enfin, les appels muets connaissent également une diminution au cours des dernières années. Ils représentaient 24,7% des appels en 2023, 20,1% en 2024 et 16,5% en 2025, indiquant une évolution positive en terme de qualité des sollicitations reçues.

"Je suis désolée... c'est moi qui vous ai appelé ce matin, mais je n'osais pas parler. J'avais trop peur. Une amie est avec moi pour m'aider, ça ne vous dérange pas ?"

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon leur forme – N = 9 554 appels – 2025



Cette figure nous montre que les appels à contenu constituent la majorité des appels reçus en 2025 (49,6%). Ils sont suivis par les appels erreurs (23,7%), les appels muets (16,5%), les appels blagues (9%) et les appels grossiers (1,2%).

1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

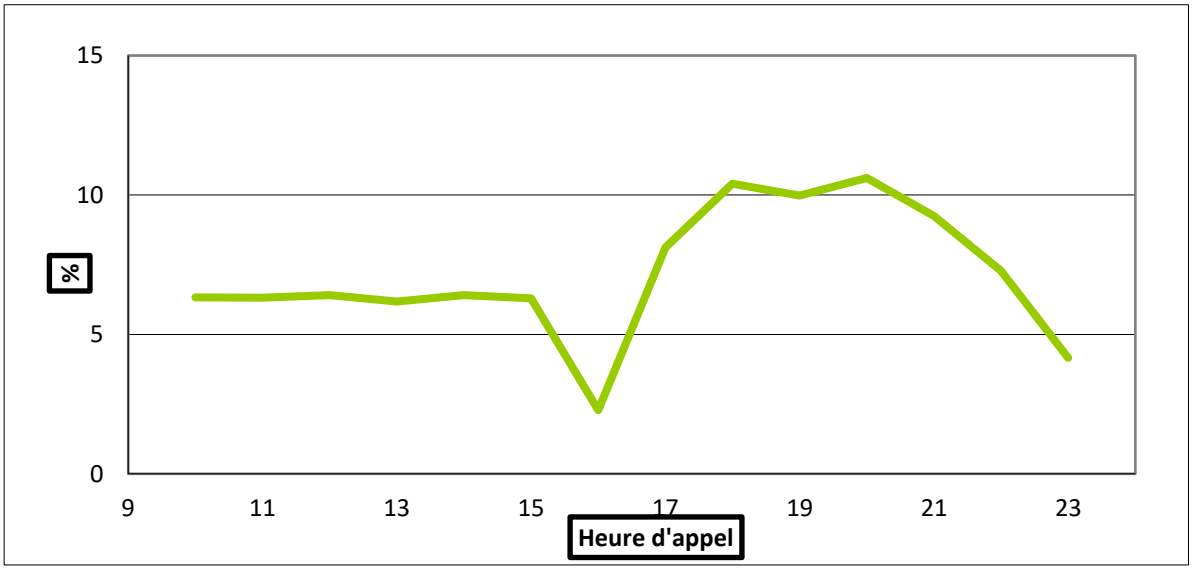
Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2025

Mois	Appels à contenu (2025)	%
Janvier	408	8,6
Février	435	9,2
Mars	433	9,1
Avril	387	8,2
Mai	398	8,4
Juin	439	9,3
Juillet	390	8,2
Août	361	7,6
Septembre	375	7,9
Octobre	370	7,9
Novembre	393	8,3
Décembre	351	7,4
TOTAL	**4 740**	**100,0**

Ce tableau nous permet de voir comment sont répartis les appels à contenu reçus au 103 au cours de l'année 2025. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de juin (439). C'est au cours du mois de décembre que les écoutantes ont reçu le moins d'appels (351).

"On peut vous téléphoner n'importe quand ?"

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 4 740 appels – 2025



Cette figure illustre l'évolution moyenne du nombre d'appels reçus au cours d'une journée d'écoute, de 10h à minuit.

Comme les années précédentes, nous constatons une augmentation du volume d'appels à partir de 17h. Le nombre d'appels est le plus faible aux alentours de 16h. Ce créneau correspond au moment où l'écoutante ayant assuré la permanence de la journée effectue un temps de transmission et de synthèse aux deux écoutantes prenant le relais pour la permanence du soir. Ces échanges permettent de partager les informations importantes et de faire le point sur les situations reçues.

Durant ces temps de transmission, tout comme lors des périodes de réunion ou de supervision, un répondeur est activé. Celui-ci informe les appelants de l'indisponibilité temporaire du service et les invite à rappeler ultérieurement, ce qui explique en partie la diminution du nombre d'appels observée à ce moment de la journée.

"Je vous ai appelé hier à 16h34, vous n'avez pas décrocher à cause d'une réunion. Vous avez parlé de moi avec vos collègues ?"

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2025

Durée des appels	Nombre d'appels 2025	%
1 minute ou moins	479	10,1
2-4 minutes	1 073	22,6
5-9 minutes	1 123	23,7
10-14 minutes	758	16,0
15-19 minutes	447	9,4
20-29 minutes	466	9,8
30 minutes ou plus	394	8,4
Total	**4 740**	**100,0**

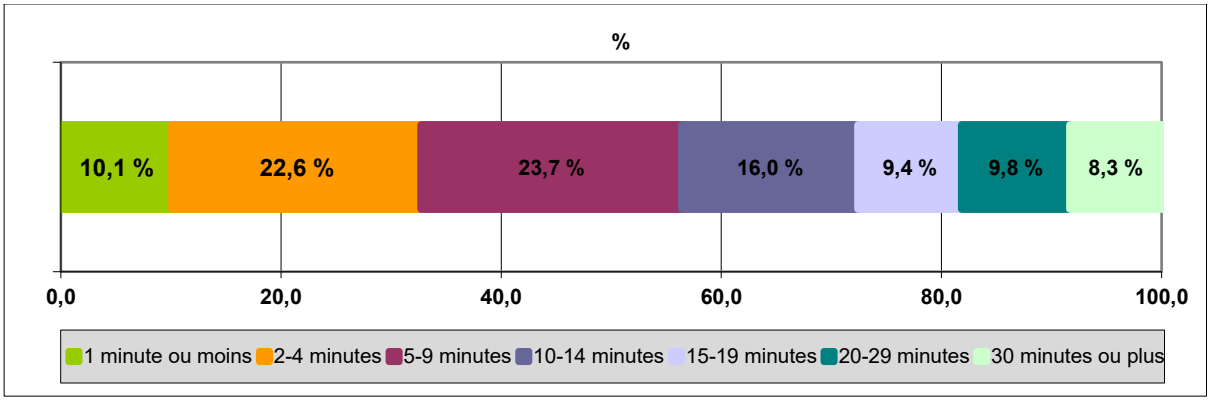
Ce tableau permet d'analyser la durée des appels à contenu reçus au cours de l'année 2025. Il apparaît que la majorité des appels (56,4%) ont une durée inférieure à 10 minutes. Sur les 4 740 appels à contenu recensés, 10,1% ont duré environ 1 minute, 22,6% entre 2 et 4 minutes, et 23,7% entre 5 et 9 minutes.

En 2025, les appels à contenu d'une durée supérieure à 10 minutes représentent 43,6% des appels. La comparaison avec les années précédentes met en évidence une augmentation progressive de ce type d'appels : ils représentaient 33% des appels en 2023, 38,9% en 2024 et 43,6% en 2025.

Plus précisément, en 2025, les appels d'une durée de 10 à 14 minutes représentent 16% des appels à contenu, ceux de 15 à 19 minutes 9,4%, ceux de 20 à 29 minutes 9,8%, et les appels de plus de 30 minutes 8,4%.

L'augmentation des appels de longue durée peut témoigner d'une complexification des situations abordées avec les écoutantes, ainsi que d'un besoin accru d'écoute et de soutien de la part des appelants.

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 4 740 appels – 2025



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

Tableau 4 : Durée des appels à contenu et nombre de thématiques abordées – 2025

Durée moyenne des appels à contenu	13 min 24
Nombre moyen de thématiques abordées (N = 4 191)	4,7

En 2025, les appels reçus par les écoutantes d'Ecoute 103 ont duré en moyenne 13 minutes et 24 secondes. La comparaison avec les années précédentes met en évidence une augmentation progressive de la durée moyenne des appels.

À titre comparatif, si l'on remonte dix ans en arrière, un appel durait en moyenne 8 minutes et 15 secondes en 2015. Cette durée est passée de 9 minutes et 35 secondes en 2023, puis à 10 minutes et 50 secondes en 2024, pour atteindre 13 minutes et 24 secondes en 2025.

Par ailleurs, lors d'un appel à contenu, l'appelant aborde en moyenne 4,7 thématiques en 2025, contre 2,6 thématiques en 2015. Là encore, une augmentation progressive est observée au fil des années : 3,4 thématiques en moyenne par appel en 2023 et 4,5 thématiques en 2024.

Une jeune fille nous appelle. Elle est en pleurs après une dispute très violente avec son papa et sa belle-mère. Elle explique se sentir en danger à la maison et ne plus savoir où se réfugier et être très angoissée à l'idée de retourner dans son domicile. Elle ne peut pas envisager d'aller chez sa maman, car elle n'a plus de contact avec elle depuis que son beau-père a abusé d'elle et que sa mère a refusé de la protéger.

L'écoutante écoute attentivement et prend le temps d'apaiser la jeune fille pour la sécuriser. Elle lui propose des solutions immédiates pour assurer sa sécurité, tout en encourageant la mise en place d'un suivi avec un professionnel de confiance.

L'allongement progressif de la durée moyenne des appels, conjugué à l'augmentation du nombre de thématiques abordées par appel, témoigne d'une complexification des situations vécues par les appelants. Les échanges s'inscrivent de plus en plus dans des récits douloureux où plusieurs problématiques s'entrecroisent au cours d'un même appel.

Cette évolution implique un investissement émotionnel accru tant pour les appelants que pour les écoutantes. Pour les appelants, le temps plus long accordé à la parole permet l'expression de vécus souvent chargés émotionnellement. Pour les écoutantes, l'écoute active de situations multiples et parfois sensibles nécessite une mobilisation importante des compétences relationnelles, ainsi qu'une capacité de régulation émotionnelle soutenue.

Ces éléments soulignent l'importance des temps de réunion, de supervision, de concertation et de soutien de l'équipe, afin de préserver la qualité de l'écoute offerte et le bien-être des professionnelles engagées dans ce travail.

Une écoutante reçoit l'appel à l'aide d'un jeune adulte. Il est à court de solution et ne sait plus quoi faire. Sa maman est alcoolique, elle fait fréquemment des comas éthyliques et les ambulanciers viennent chez eux très souvent. La maman refuse de se faire hospitaliser et les médecins ne veulent pas prendre la décision de la faire hospitaliser. L'appelant est seul avec sa mère, il n'a pas de ressource et est à bout. Il nous explique vouloir en finir si aucune solution n'est trouvée pour les aider. Et c'est à ce moment-là que l'écoutante entend que l'appelant enclenche une arme à feu. Grâce à son sang-froid, son calme et son écoute active, l'écoutante parvient à apaiser le jeune homme, à l'aider à mettre des mots sur sa détresse et à lui proposer des pistes concrètes pour obtenir de l'aide pour lui et sa mère, tout en assurant sa sécurité immédiate.

1.3 Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2025

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	45	1,0
Adulte pour lui-même	247	5,4
Adulte pour enfant	1 379	29,9
Professionnel	59	1,3
Moins de 7 ans	10	0,2
7 - 9 ans	102	2,2
10 - 12 ans	496	10,8
13 - 15 ans	982	21,3
16 - 18 ans	937	20,3
19 ans et plus	352	7,6
Total	**4 609**	**100,0**

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

Rem : Pour 131 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Comme chaque année, la majorité des appels reçus par le service provient d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes, qui représentent 62,4% des appels.

En 2025, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 13-15 ans, avec 21,3% des appels. Elle est suivie par les 16-18 ans (20,3%), les 10-12 ans (10,8%), les 19 ans et plus (7,6%), les 7-9 ans (2,2%) et, enfin, les enfants de moins de 7 ans (0,2%).

Les adultes représentent 37,6% des appels reçus par la ligne d'écoute. Parmi eux, la majorité contacte le service pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s, ce qui correspond à 29,9 % des appels. Viennent ensuite les adultes qui appellent pour parler d'eux-mêmes (5,4%), les professionnels (1,3%) et, enfin, les adultes appelant en présence d'un ou de plusieurs enfant.s (1%).

Une institutrice nous appelle avec toute sa classe. Elle nous avait contacté un peu avant pour nous prévenir qu'elle allait nous contacter avec ses élèves. Après que nous ayons présenté notre service, plusieurs élèves posent des questions afin de mieux connaitre notre service, mais également pour voir comment nous travaillons.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* – 2025

	Nombre d'appels	%
Masculin	1 586	33,5
Féminin	2 918	61,6
Groupe masculin	64	1,4
Groupe féminin	96	2,0
Groupe mixte	76	1,6
Total	**4 740**	**100,0**

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

Sur l'ensemble des appels reçus en 2025, les filles sont les plus nombreuses à contacter le service lorsqu'elles appellent seules, représentant 61,6% des appels. Les appels émanant de garçons constituent 33,5% de ceux-ci.

Concernant les appels effectués en groupe, les groupes de filles sont également les plus représentés, avec 2% des appels, contre 1,4% pour les groupes de garçons. Les groupes mixtes représentent quant à eux 1,6% des appels.

Un jeune garçon nous contacte pour remercier les écoutantes suite à un appel précédent où il avait pu parler de ses inquiétudes scolaires. Il souhaitait partager sa joie après avoir réussi un contrôle important qui l'inquiétait beaucoup. Il exprime sa gratitude pour l'écoute reçue.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 4 740 appels – 2025

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,0	0,0	0,1	0,3	0,5
Adulte pour lui-même	2,5	2,9	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	0,3	21,1	0,2	0,5	0,5
Professionnel	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	1,3	0,8	0,1	0,0	0,0
10-12 ans	4,1	5,7	0,2	0,7	0,2
13-15 ans	8,1	12,4	0,4	0,3	0,2
16-18 ans	7,6	12,1	0,3	0,2	0,1
19 ans et plus	2,2	5,3	0,1	0.0	0.0

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

Ce tableau permet d'analyser la répartition des appels en fonction de l'âge, du statut et du sexe des appelants, en croisant les résultats des tableaux précédents (tableaux 5 et 6).

Dans la première partie du tableau, on constate que la majorité des appels provenant d'adultes sont effectués par des femmes. Elles représentent la majorité des appels lorsqu'elles contactent le service pour parler d'un ou plusieurs enfant.s (21,1% contre 0,3% pour les hommes), pour parler en tant que professionnels (1% contre 0,2%) ou pour aborder leur situation personnelle (2,9% contre 2,5%).

Concernant les enfants et adolescents, les filles sont également les plus nombreuses à contacter le service, à l'exception de la tranche d'âge 7-9 ans où les garçons représentent 1,3% des appels, contre 0,8% pour les filles. Pour toutes les autres tranches d'âge, les filles restent majoritaires :

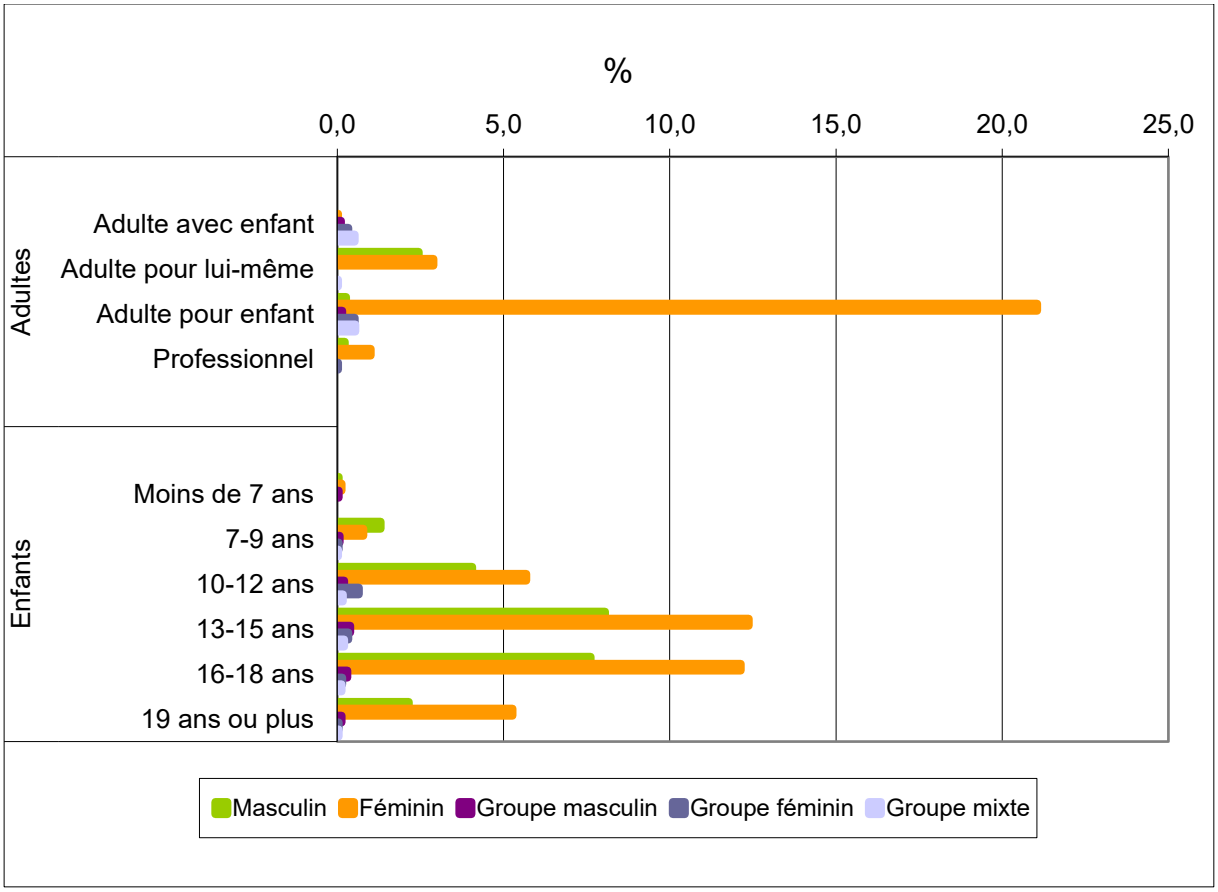
- Moins de 7 ans : 0,1% d'appels venant de filles, 0% venant de garçons,
- 10–12 ans : 5,7% des appels de filles, 4,1% de garçons,
- 13–15 ans : 12,4% des appels de filles, 8,1% de garçons,
- 16–18 ans : 12,1% des appels de filles, 7,6% de garçons,
- 19 ans et plus : 5,3% des appels de filles, 2,2% de garçons.

Ces résultats confirment la prépondérance des filles parmi les appelants, tant pour les enfants et adolescents que pour les adultes.

Nous recevons l'appel d'un jeune garçon de 9 ans. Sa maman lui a donné son téléphone pour qu'il puisse nous parler. Il est très inquiet et triste car il se sent isolé à l'école. Il explique que ses copains ne veulent plus jouer avec lui depuis qu'il a eu une dispute avec un ami proche. L'enfant partage qu'il ne sait pas comment se réconcilier, qu'il se sent rejeté et incompris, et qu'il a peur d'aller à l'école chaque jour.

L'écoutante prend le temps de l'accueillir et de reformuler ses émotions, afin qu'il se sente entendu et compris. Elle l'aide à identifier ses sentiments, à réfléchir à des stratégies simples pour renouer le contact avec ses camarades, et lui propose de parler à un adulte de confiance à l'école si la situation persiste. L'enfant termine l'appel en se sentant soulagé et plus rassuré.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 4 740 appels – 2025



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 = 4 740 appels – 2025

	Nombre d'appels	%
Famille	3 686	77,8
Jeune en internat	60	1,3
Jeune en institution	118	2,5
Jeune vivant seul	65	1,4
Non spécifié	811	17,1
Total	**4 740**	**100,0**

Ce tableau permet d'analyser le lieu de vie des enfants et jeunes ayant contacté le 103 au cours de l'année 2025.

Les résultats montrent que la majorité des appels provient de jeunes vivant en famille, représentant 77,8% des appels. Les jeunes vivant en internat constituent 1,3% des appels, ceux vivant en institutions représentent 2,5%, et les jeunes vivant seul 1,4% des appels.

Pour 17,1% des appels, le lieu de vie n'est pas spécifié.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – 2025

	Nombre d'appels	%
Non	4 559	96,2
Oui	181	3,8
Total	**4 740**	**100,0**

Sur les 4 740 appels à contenu reçus en 2025, 3,8% d'entre eux étaient des appels où la personne vivait une situation de crise.

Une jeune étudiante nous appelle. Elle est en pleurs, à bout de souffle. Il nous est très difficile de la comprendre. Après avoir pris le temps de l'aider à s'apaiser, elle nous explique qu'elle est terrifiée à l'idée de rater son année. L'entrée à l'université est très compliquée pour elle. Elle a beaucoup de pression familiale et, ici, elle vient d'apprendre que, suite aux nouvelles réformes, elle doit réussir son année, sinon elle devra faire ses études en 5 ans au lieu de 4 ans...

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2025

Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	549	11,6
Thématique(s) abordée(s)	3 285	69,3
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	906	19,1
Autres, non défini	0	0,0
Total	**4 740**	**100,0**

En 2025, 69,3% des appels reçus par les écoutantes du 103 avaient pour objectif d'aborder certaines thématiques (voir figure 7 et tableaux 11 à 15).

Par ailleurs, 906 appels (19,1%) combinaient l'échange sur des thématiques avec une demande d'informations qui seront détaillées dans la figure 6.

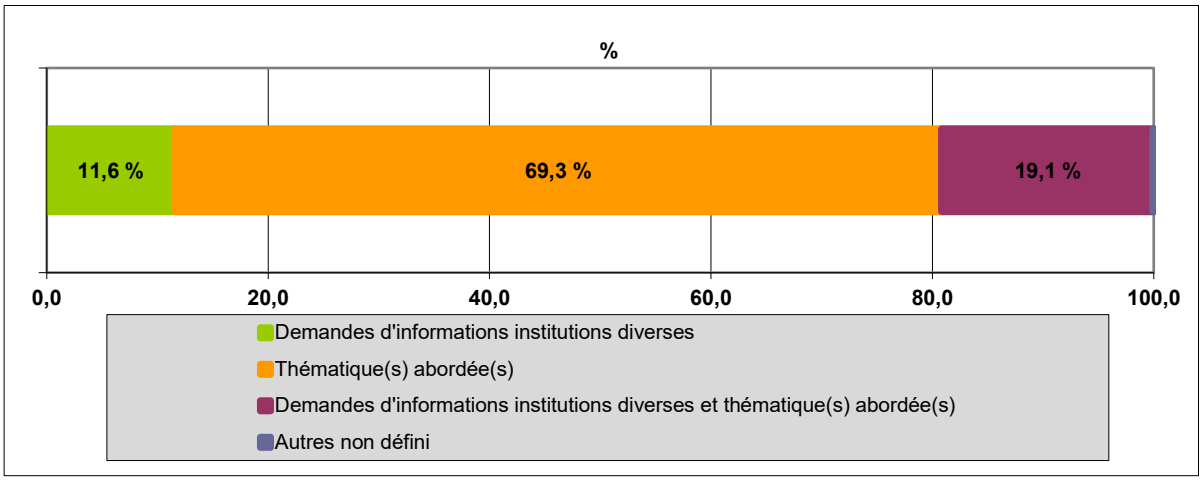
Enfin, pour 549 appels (11,6%), les sollicitations étaient principalement liées à :

- Des questions sur le fonctionnement du service 103,
- Des demandes de coordonnées ou d'informations concernant d'autres institutions,
- Des remerciements envers le service ou des excuses à la suite d'appels de type blague ou grossier,
- Des échanges sur certains événements d'actualité,
- Un besoin de parler, d'échanger ou dire bonjour.

Nous recevons l'appel d'une jeune fille de 15 ans. Elle vit très mal le décès de son chien qui avait 14 ans. Elle nous explique qu'elle a grandi avec lui et qu'il a été présent à chaque joie et chaque épreuve de sa vie. Elle savait qu'il était vieux et malade, et qu'un jour elle devrait lui dire au revoir. Depuis son départ, elle se sent constamment triste. Elle essaie de sortir le plus possible de la maison, car tout lui rappelle son absence. Elle ne comprend pas sa réaction et se demande pourquoi la perte de son chien est si difficile à vivre.

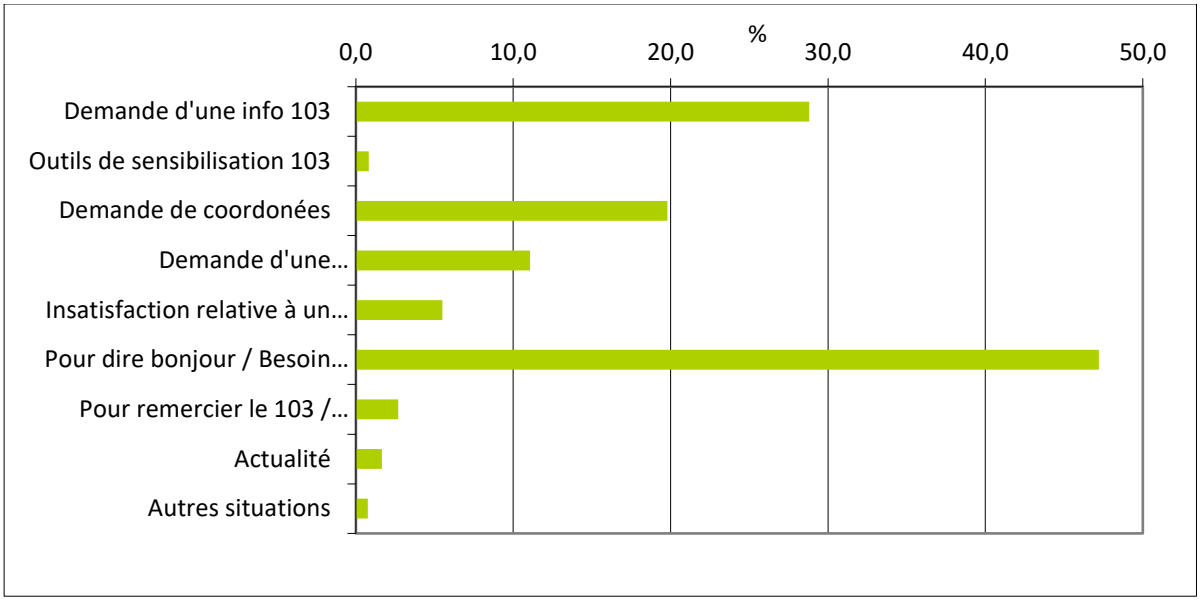
L'écoutante l'accueille avec bienveillance et valide ses émotions. Elle lui explique que ce qu'elle ressent est normal et qu'elle traverse des étapes classiques du deuil. Elle lui rappelle que perdre un animal de compagnie, surtout lorsqu'il a partagé sa vie pendant tant d'années, est comparable à la perte d'un membre de la famille. L'écoutante l'accompagne dans l'expression de sa peine, lui propose d'évoquer ses souvenirs heureux avec son chien, et souligne qu'il est important de se donner du temps pour faire son deuil. L'échange permet à la jeune fille de se sentir comprise et soutenue. Avant de clôturer l'appel, l'écoutante lui rappelle que le 103 reste disponible si elle ressent le besoin de parler à nouveau, et qu'elle n'a pas à traverser cette période de peine seule.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 4 740 appels – 2025



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 – 2025



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

Cette figure fournit des informations détaillées sur l'objet des 1 455 demandes d'informations reçues par la ligne Ecoute 103.

La majorité de ces appels avaient pour objectif d'échanger avec le service, que ce soit pour dire bonjour ou pour partager leur vécu. Cette catégorie regroupe notamment les appelants qui souhaitent une bonne année, un joyeux Noël, mais aussi ceux qui se sentent isolés et recherchent une personne à qui se confier, être véritablement écoutés et bénéficier d'un accompagnement continu dans leur parcours.

Une adolescente appelle pour nous dire bonjour et partager avec l'écoutante ses réussites récentes. Elle explique se sentir parfois seule et apprécie de pouvoir échanger avec quelqu'un qui l'écoute vraiment. Elle se sent peu écoutée et comprise par ses amies, et ses parents n'ont pas de temps à lui consacrer.

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

- La demande d'une information sur le 103,
- La demande de coordonnée,
- La demande d'une information d'ordre juridique,
- Une insatisfaction relative à un service,
- Pour remercier ou s'excuser auprès du 103,
- Aborder un sujet d'actualité,
- Demander des outils de sensibilisation sur 103,
- Aborder d'autres situations (situations qui ne sont pas reprises dans la fiche d'encodage, comme une demande de stage, une demande de rencontre avec notre coordinatrice...).

Une maman et sa fille de 9 ans ont contacté le 103. La jeune fille avait besoin de déposer la colère qu'elle ressentait, tandis que la maman, révoltée face à cette situation de profonde injustice, ne savait plus comment soutenir sa fille sans alimenter son sentiment de révolte. Les parents de la jeune fille sont séparés. Des violences conjugales ont été constatées, tout comme des violences

dirigées envers la jeune fille elle-même, de la part du papa. Un suivi en Espace-rencontre a été mis en place par le SAJ et l'école était informée de la situation : le père ne peut plus voir sa fille sans surveillance. Au début de cette semaine, le père a approché la professeure de la jeune fille pour lui demander de voir sa fille sans surveillance. La professeure a alors fait écrire une lettre à la main à l'enfant, destinée à son père, afin de lui dire qu'elle l'aimait, qu'il lui manquait et qu'elle souhaitait également le voir sans surveillance. Ce qui n'est pas le cas. La petite fille a peur de son papa et ne veut plus le voir. Elle a d'abord refusé d'écrire cette lettre mais, après avoir été privée de ses deux récréations et subit de fortes pressions de la part de la professeure, elle a finalement cédé et a écrit la lettre. La professeure s'est chargée de remettre la lettre au père qui l'a ensuite transmise au SAJ. La petite est profondément choquée et en colère d'avoir été obligée d'agir contre sa volonté. La maman se dit outrée par le comportement de la professeure et par le fait que la direction de l'école semble la protéger malgré la gravité de ses actes.

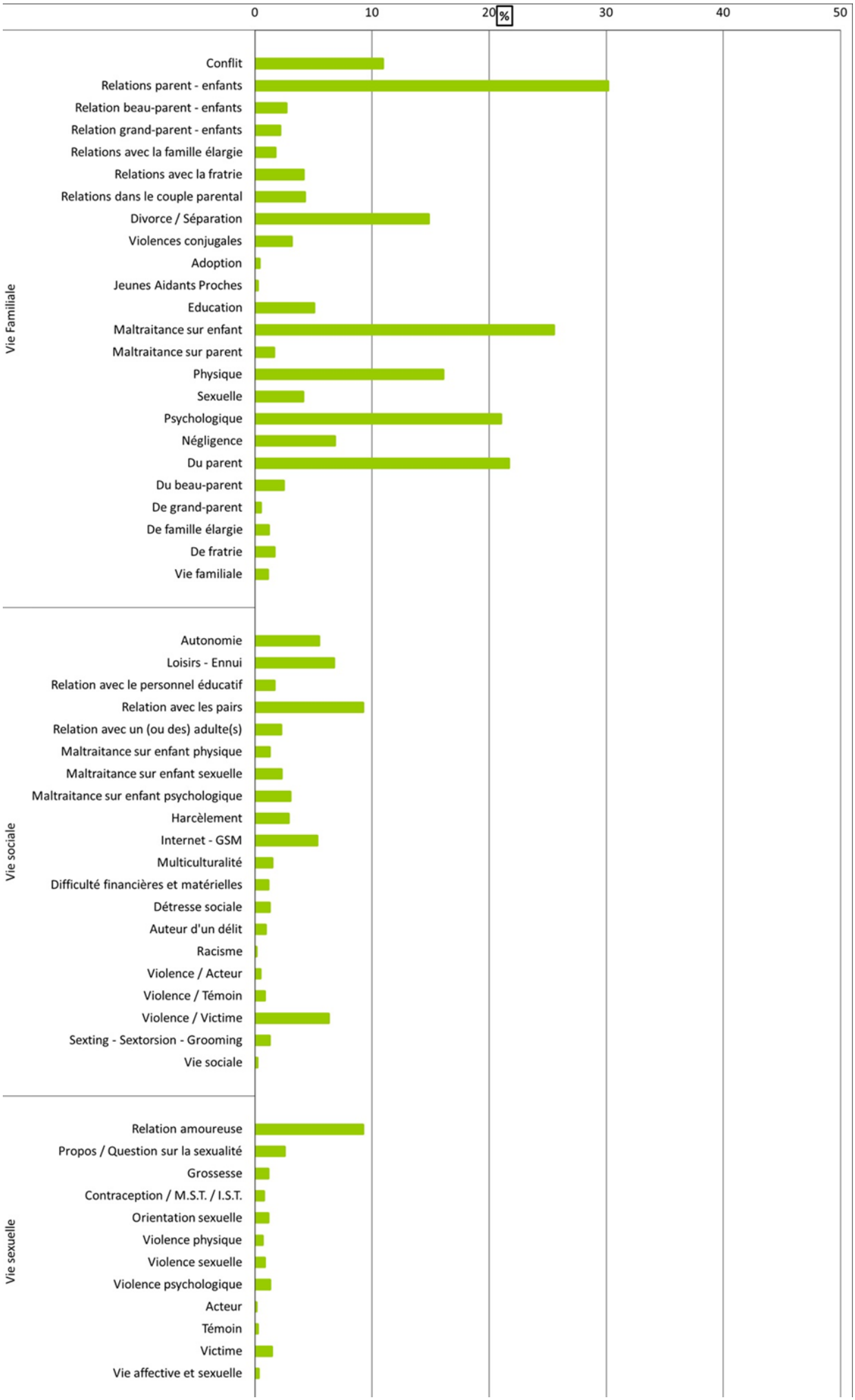
L'écoutante accueille les émotions de la maman et de la jeune fille, valide leur colère et leur sentiment d'injustice, et les accompagne pour nommer ce qui a été inapproprié dans la conduite de la professeure. Ensemble, elles réfléchissent aux démarches possibles pour protéger la fillette et limiter la pression exercée par l'école, tout en prenant soin de soutenir le lien de confiance entre la maman et sa fille.

Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 4 191 appels – 2025

Grâce 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.

Les voici par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments,
- La relation parent-enfant,
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant,
- La maltraitance venant d'un parent,
- La maltraitance intrafamiliale psychologique,
- La santé d'un enfant,
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire,
- La maltraitance intrafamiliale physique,
- Le divorce/séparation des parents,
- La violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire.


0
10
20
%
30
40
50
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

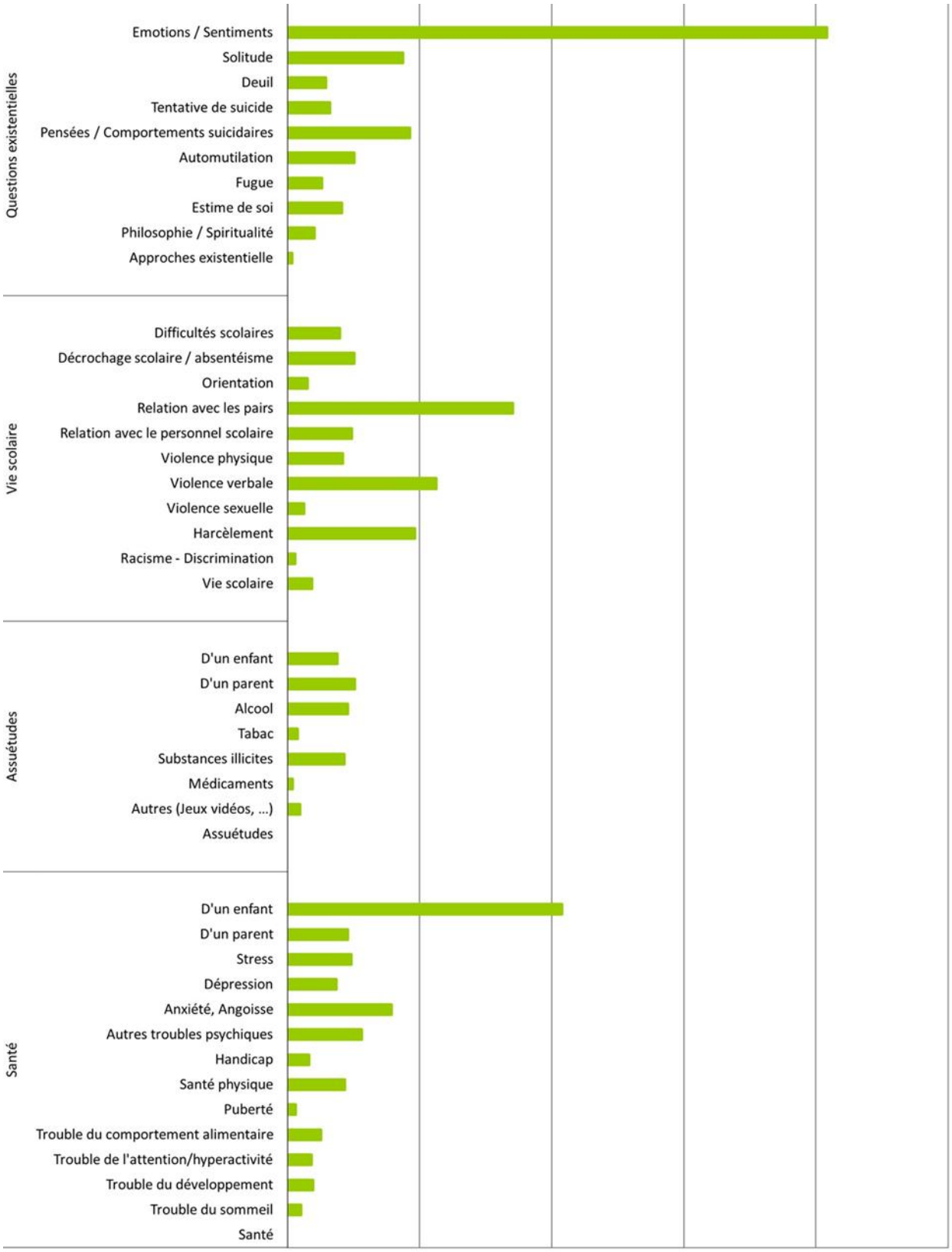

Questions existentielles
Emotions / Sentiments
Solitude
Deuil
Tentative de suicide
Pensées / Comportements suicidaires
Automutilation
Fugue
Estime de soi
Philosophie / Spiritualité
Approches existentielle
Vie scolaire
Difficultés scolaires
Décrochage scolaire / absentéisme
Orientation
Relation avec les 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

Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4 191 appels – 2025

	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	12,3	10	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	6,3	14	7,6	15	10,1	14	12,9	9	12,7	12	10,2	12	11,6	10	1,8	32	8,1	16	10,4	17	10,9	11
Relation parent - enfant	37,4	1	4,7	11	*17,4*	*4*	0,0	12	20,3	5	25,3	4	26,7	2	27,3	2	23,8	3	28,6	2	31,5	2	5,5	16	31,4	3	29,9	3	30,2	2
Relation beau-parent - enfant	2,8	47	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	2,1	35	2,8	43	3,3	41	1,6	63	3,5	33	2,4	53	0,0	53	0,0	72	4,5	31	2,7	47
Relation grand-parent - enfant	3,4	40	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,7	42	1,3	58	1,0	75	1,9	58	1,5	60	2,6	50	0,0	53	0,0	72	3,0	41	2,1	54
Relation avec la famille élargie	2,0	58	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	1,8	53	1,6	64	3,2	42	1,8	54	1,7	61	0,0	53	1,2	47	1,5	55	1,7	59
Relation avec la fratrie	2,3	53	2,3	19	*8,7*	*12*	20,0	7	6,3	14	7,2	16	3,5	32	4,7	29	8,6	17	3,2	38	4,6	34	1,8	32	7,0	22	3,0	41	4,1	36
Relation dans le couple parental	6,2	23	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	3,8	20	2,9	27	3,2	39	2,7	53	2,2	52	3,4	34	4,6	33	1,8	32	5,8	23	6,0	25	4,2	34
Divorce / Séparation	26,1	6	4,7	11	*8,7*	*12*	0,0	12	11,4	12	8,1	13	10,0	15	8,8	16	3,8	37	12,4	10	16,1	9	3,6	19	17,4	9	19,4	10	14,8	9
Violences conjugales	5,2	29	2,3	19	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	2,1	35	1,3	58	1,6	64	1,3	67	2,0	49	3,7	40	3,6	19	2,3	38	1,5	55	3,1	43
Adoption	0,4	87	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,7	76	0,1	94	0,3	81	0,2	93	0,4	89	0,0	53	0,0	72	3,0	41	0,4	89
Jeunes Aidants Proches	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,1	92	0,4	84	1,6	63	0,3	89	0,2	94	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,2	93
Education	8,5	15	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	3,8	20	2,6	29	3,4	35	3,9	36	2,9	46	5,0	26	5,3	26	0,0	53	1,2	47	3,0	41	5,0	26
Vie familiale	1,2	70	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	2,5	23	1,2	47	1,2	61	0,9	77	0,0	92	1,0	73	1,3	70	0,0	53	0,0	72	0,0	77	1,1	76
Maltraitance sur enfant	33,7	3	7,0	8	*39,1*	*1*	60,0	1	17,7	7	14,3	6	20,7	5	23,3	4	19,7	4	22,8	3	26,8	3	12,7	4	32,6	2	29,9	3	25,5	3
Maltraitance sur parent	3,9	37	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,4	82	0,7	80	1,0	73	1,2	66	1,8	60	1,8	32	0,0	72	3,0	41	1,6	63
Physique	21,6	7	2,3	19	*17,4*	*4*	60,0	1	12,7	11	9,3	12	13,8	8	13,7	8	10,5	15	14,5	8	16,7	7	7,3	11	23,3	6	19,4	10	16,1	8
Sexuelle	6,0	24	2,3	19	*13,0*	*8*	0,0	12	1,3	31	0,7	57	1,6	54	4,6	30	6,3	22	2,2	47	5,1	28	3,6	19	4,7	26	3,0	41	4,1	37
Psychologique	28,6	5	9,3	4	*21,7*	*3*	40,0	4	13,9	9	10,7	9	17,1	7	18,6	6	16,2	6	18,7	5	22,1	6	12,7	4	23,3	6	28,4	5	21,0	5
Du parent	28,9	4	7,0	8	*26,1*	*2*	60,0	1	17,7	7	13,1	7	18,0	6	18,2	7	15,6	10	20,2	4	22,3	5	10,9	7	26,7	4	28,4	5	21,7	4
Du beau-parent	3,0	45	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,4	45	2,4	46	3,1	45	0,3	81	2,0	49	2,7	48	1,8	32	2,3	38	3,0	41	2,4	51
De grand-parent	0,6	83	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,7	76	0,3	89	0,6	78	0,6	82	0,4	89	0,0	53	1,2	47	0,0	77	0,5	87
De famille élargie	1,7	63	2,3	19	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	0,3	86	1,8	61	1,0	73	0,7	79	1,4	66	0,0	53	1,2	47	1,5	55	1,2	72
De fratrie	1,5	65	0,0	41	*8,7*	*12*	0,0	12	0,0	46	0,7	57	1,3	58	2,1	56	3,8	37	0,8	76	2,1	55	1,8	32	2,3	38	0,0	77	1,7	60
Négligence	12,2	11	2,3	19	*13,0*	*8*	0,0	12	1,3	31	2,6	29	2,7	44	2,9	48	2,2	52	6,8	16	7,0	18	1,8	32	5,8	23	4,5	31	6,8	18

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4 191 appels – 2025

	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	2,2	57	7,0	**8**	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	2,1	35	4,6	26	10,2	14	16,2	**6**	5,5	22	5,8	24	1,8	32	2,3	38	0,0	77	5,5	22
Loisirs - Ennui	4,4	32	0,0	41	*0,0*	*46*	20,0	**7**	25,3	**3**	10,5	11	8,2	20	6,1	22	7,9	19	7,7	14	5,7	25	23,6	**2**	8,1	16	11,9	15	6,7	19
Relation avec le personnel éducatif	1,5	67	0,0	41	*8,7*	*12*	20,0	**7**	0,0	46	1,0	52	1,2	61	3,0	47	1,0	73	0,7	79	2,1	56	1,8	32	4,7	26	1,5	55	1,7	60
Relation avec les pairs	7,1	18	2,3	19	*13,0*	**8**	0,0	12	2,5	23	10,7	**9**	10,8	13	11,2	12	12,4	13	7,3	15	9,9	14	12,7	**4**	12,8	11	11,9	15	9,2	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,8	47	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	1,3	31	1,2	47	2,4	46	1,9	59	2,5	49	2,0	49	2,4	52	1,8	32	0,0	72	1,5	55	2,2	53
Maltraitance sur enfant physique	1,5	65	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,2	47	1,2	61	1,2	72	1,3	67	1,0	68	1,3	69	3,6	19	1,2	47	1,5	55	1,2	68
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,9	46	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,7	57	2,3	49	1,8	61	4,1	33	1,6	58	2,7	48	0,0	53	1,2	47	1,5	55	2,2	52
Maltraitance sur enfant psychologique	3,7	39	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,7	42	3,4	35	2,7	53	4,1	33	3,4	34	2,9	46	0,0	53	1,2	47	4,5	31	3,0	44
Harcèlement	2,8	47	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	2,9	27	3,8	30	2,8	50	1,9	58	3,1	40	2,5	51	1,8	32	8,1	16	4,5	31	2,8	46
Internet - GSM	5,0	31	2,3	19	*8,7*	*12*	0,0	12	5,1	18	6,0	18	6,8	21	5,8	24	1,6	63	5,2	25	5,2	27	3,6	19	9,3	14	6,0	25	5,3	23
Multiculturalité	2,3	56	4,7	11	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,8	73	1,1	74	2,2	52	1,7	55	1,2	73	3,6	19	3,5	32	3,0	41	1,5	65
Difficultés financières et matérielles	1,7	59	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,2	88	1,5	67	1,9	58	1,1	67	1,2	72	0,0	53	0,0	72	0,0	77	1,1	73
Détresse sociale	1,2	71	4,7	11	*8,7*	*12*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,5	81	1,3	70	3,5	40	1,5	60	1,1	75	0,0	53	2,3	38	0,0	77	1,2	68
Auteur d'un délit	1,7	59	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,4	82	0,7	80	0,3	81	1,3	63	0,8	80	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,9	79
Racisme	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,2	88	0,1	94	0,3	81	0,2	93	0,1	96	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,1	97
Violence / Acteur	0,7	80	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,9	70	0,1	94	0,0	92	0,4	85	0,5	87	0,0	53	0,0	72	1,5	55	0,5	88
Violence / Témoin	1,7	63	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,7	57	0,1	92	0,6	82	0,3	81	0,4	85	0,9	78	0,0	53	1,2	47	3,0	41	0,8	80
Violence / Victime	5,6	27	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	1,3	31	5,3	21	8,3	19	6,8	19	7,9	19	6,2	19	6,3	20	5,5	16	8,1	16	6,0	25	6,3	20
Sexting - Sextorsion - Grooming	1,2	71	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	1,2	61	2,1	56	1,0	73	1,0	68	1,3	67	0,0	53	2,3	38	1,5	55	1,2	68
Vie sociale	0,1	94	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,2	88	0,3	89	0,0	92	0,3	89	0,2	95	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,2	95

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4 191 appels – 2025

	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	3,4	41	9,3	4	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	2,6	29	11,0	12	19,0	5	17,1	5	9,6	13	9,1	16	5,5	16	4,7	26	13,4	13	9,2	15
Propos / Question sur la sexualité	1,1	73	4,7	11	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,9	40	3,1	40	4,1	33	3,8	37	4,2	31	1,6	63	7,3	11	0,0	72	4,5	31	2,5	49
Grossesse	0,6	83	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	1,1	65	2,0	58	3,2	42	1,0	68	1,1	76	0,0	53	1,2	47	4,5	31	1,1	73
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	92	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,9	70	1,8	61	1,3	67	0,8	76	0,7	83	0,0	53	1,2	47	3,0	41	0,8	82
Orientation sexuelle	0,2	92	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,7	57	2,2	51	1,9	59	1,3	67	2,2	47	0,7	83	0,0	53	0,0	72	0,0	77	1,1	73
Violence physique	0,4	89	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,3	86	1,6	64	1,3	67	0,4	85	0,8	80	0,0	53	0,0	72	1,5	55	0,6	84
Violence sexuelle	0,5	85	2,3	19	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,8	73	1,2	72	2,2	52	0,5	84	1,0	77	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,8	80
Violence psychologique	0,9	77	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,8	73	2,8	50	2,5	49	0,9	75	1,6	64	0,0	53	0,0	72	1,5	55	1,3	67
Acteur	0,1	95	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,0	97	0,3	89	0,3	81	0,3	89	0,1	96	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,1	96
Témoin	0,4	87	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,1	92	0,2	93	0,3	81	0,1	95	0,3	93	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,2	93
Victime	0,7	80	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	1,1	65	2,9	48	4,4	31	1,0	73	1,7	61	0,0	53	0,0	72	1,5	55	1,4	66
Vie affective et sexuelle	0,3	90	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,1	92	0,4	84	0,3	81	0,1	97	0,4	91	0,0	53	1,2	47	0,0	77	0,3	92
Questions existentielles																														
Emotions / Sentiments	34,0	2	25,6	1	*17,4*	*4*	40,0	4	30,4	2	39,9	1	45,6	1	47,2	1	50,5	1	32,0	1	45,4	1	25,5	1	43,0	1	49,3	1	40,8	1
Solitude	6,3	22	11,6	3	*4,3*	*20*	20,0	7	2,5	23	6,0	18	9,5	17	11,6	10	15,9	8	6,7	17	10,4	12	1,8	32	1,2	47	0,0	77	8,7	16
Deuil	1,7	59	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	2,5	23	2,4	33	4,1	29	3,5	39	4,8	28	2,7	44	3,0	44	3,6	19	1,2	47	1,5	55	2,9	45
Tentative de suicide	2,3	53	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	2,4	33	4,4	27	3,5	39	6,3	22	2,0	49	3,9	39	1,8	32	1,2	47	4,5	31	3,2	42
Pensées / Comportements suicidaire	6,5	21	16,3	2	*4,3*	*20*	0,0	12	3,8	20	7,2	16	13,4	10	10,0	15	14,6	11	6,6	18	10,6	11	3,6	19	8,1	16	17,9	12	9,3	13
Automutilation	3,3	43	0,0	41	*8,7*	*12*	0,0	12	1,3	31	4,1	26	9,1	18	5,0	28	6,0	24	2,5	45	6,6	19	0,0	53	3,5	32	0,0	77	5,1	25
Fugue	4,1	35	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,0	52	2,3	49	2,8	50	0,6	78	1,7	55	3,0	44	0,0	53	4,7	26	1,5	55	2,6	48
Estime de soi	2,5	51	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	4,5	24	3,4	35	7,1	18	6,7	21	3,0	42	4,7	32	0,0	53	4,7	26	6,0	25	4,1	37
Philosophie / Spiritualité	1,5	67	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	0,7	57	1,5	56	3,2	43	4,8	28	2,4	46	1,9	58	0,0	53	1,2	47	1,5	55	2,0	55
Approche existentielle	0,5	85	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	0,1	92	0,4	84	0,3	81	0,1	95	0,5	87	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,3	91

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4 191 appels – 2025

	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 scolaire																														
Difficultés scolaires	3,2	44	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	4,8	22	5,0	24	4,5	32	4,4	31	3,4	34	4,3	36	3,6	19	3,5	32	4,5	31	4,0	39
Décrochage scolaire / absentéisme	9,0	14	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	3,5	32	4,6	30	2,9	46	3,4	34	6,0	22	3,6	19	4,7	26	3,0	41	5,0	26
Orientation	1,0	75	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	1,0	67	3,2	43	2,5	49	1,9	53	1,3	67	0,0	53	1,2	47	1,5	55	1,5	64
Relation avec les pairs	14,5	**9**	0,0	41	*13,0*	*8*	40,0	**4**	32,9	**1**	37,7	**2**	22,9	**4**	11,3	11	4,1	33	16,5	**6**	16,7	**8**	20,0	**3**	24,4	**5**	31,3	**2**	17,0	**7**
Relation avec le personnel scolaire	6,6	20	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	2,5	23	5,7	20	4,4	27	4,0	35	1,9	58	5,3	24	4,4	35	3,6	19	8,1	16	10,4	17	4,9	28
Violence physique	5,1	30	0,0	41	*0,0*	*46*	20,0	**7**	7,6	13	7,9	14	5,1	22	1,5	67	0,6	78	4,6	30	3,6	41	7,3	11	5,8	23	13,4	13	4,2	35
Violence verbale	10,1	12	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	21,5	**4**	27,7	**3**	13,8	**8**	7,5	17	1,9	58	12,5	**9**	10,1	13	7,3	11	20,9	**8**	23,9	**8**	11,3	**10**
Violence sexuelle	1,7	59	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	1,6	54	0,9	77	0,0	92	1,3	63	1,2	73	0,0	53	2,3	38	1,5	55	1,2	68
Harcèlement	9,3	13	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	19,0	**6**	21,7	**5**	11,2	11	6,8	19	2,2	52	10,3	11	8,8	17	9,1	**10**	16,3	**10**	22,4	**9**	9,6	12
Racisme / Discrimination	0,9	77	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,0	52	0,7	76	0,1	94	0,0	92	0,6	82	0,5	86	0,0	53	1,2	47	1,5	55	0,6	86
Vie scolaire	1,0	75	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	1,3	31	1,4	45	1,9	52	3,1	45	2,9	46	1,7	55	1,9	58	1,8	32	0,0	72	3,0	41	1,8	57

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 4 191 appels – 2025

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 -12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Assuétudes																														
De l'appelant	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,0	97	0,0	98	0,0	92	0,0	98	0,0	98	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,0	98
D'un enfant	3,9	36	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	6,3	14	1,0	52	3,3	38	5,1	26	5,7	25	5,7	20	2,7	47	10,9	**7**	3,5	32	1,5	55	3,8	40
D'un parent	7,9	16	4,7	11	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	1,9	40	3,0	42	3,3	41	5,4	26	5,5	22	4,7	31	0,0	53	9,3	14	9,0	19	5,1	24
Alcool	5,4	28	4,7	11	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	2,1	35	2,4	46	5,1	26	8,3	18	5,0	26	4,1	38	1,8	32	10,5	13	6,0	25	4,5	30
Tabac	0,7	80	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	1,0	67	0,6	82	2,2	52	0,7	79	0,8	79	0,0	53	1,2	47	1,5	55	0,8	82
Substances illicites	6,9	19	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,2	74	3,1	40	3,7	37	3,2	42	5,6	21	3,5	42	7,3	11	2,3	38	7,5	22	4,3	33
Médicaments	0,3	90	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,2	88	0,4	84	1,6	63	0,4	88	0,4	91	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,4	90
Autres (Jeux vidéo…)	1,5	67	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	6,3	14	0,7	57	0,7	76	0,3	89	0,3	81	1,6	58	0,6	85	1,8	32	0,0	72	1,5	55	0,9	78
Assuétudes	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,0	97	0,0	98	0,0	92	0,0	98	0,0	98	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,0	98
Santé																														
De l'appelant	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,0	97	0,0	98	0,0	92	0,0	98	0,0	98	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,0	98
D'un enfant	19,2	**8**	4,7	11	*17,4*	***4***	0,0	12	13,9	**9**	13,1	**7**	23,0	**3**	25,0	**3**	30,5	**2**	15,4	**7**	24,1	**4**	10,9	**7**	12,8	11	25,4	**7**	20,9	**6**
D'un parent	7,7	17	9,3	**4**	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	2,1	35	1,5	56	2,5	55	4,1	33	3,8	32	4,8	30	1,8	32	1,2	47	7,5	22	4,4	31
Stress	4,2	34	0,0	41	*8,7*	*12*	0,0	12	2,5	23	4,3	25	5,1	22	6,0	23	4,8	28	3,1	40	5,9	23	1,8	32	1,2	47	1,5	55	4,8	29
Dépression	2,3	53	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	1,7	42	3,7	31	5,4	25	9,5	16	2,8	43	4,2	37	0,0	53	2,3	38	4,5	31	3,7	41
Anxiété, Angoisse	5,9	25	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	1,3	31	4,8	22	9,6	16	10,7	13	11,7	14	4,9	28	9,7	15	1,8	32	1,2	47	7,5	22	7,9	17
Autres troubles psychiques	5,7	26	9,3	**4**	*4,3*	*20*	0,0	12	2,5	23	0,7	57	3,5	32	6,3	21	15,9	**8**	4,9	28	6,3	21	0,0	53	1,2	47	4,5	31	5,6	21
Handicap	2,7	50	2,3	19	*4,3*	*20*	0,0	12	1,3	31	0,5	66	0,4	82	0,9	77	3,5	40	1,5	60	1,5	65	1,8	32	1,2	47	9,0	19	1,6	62
Santé physique	4,3	33	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	2,5	23	2,6	29	4,9	25	4,1	33	5,4	26	3,2	38	5,0	29	3,6	19	3,5	32	3,0	41	4,3	32
Puberté	0,8	79	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	1,2	47	0,4	82	0,4	84	0,0	92	0,3	89	0,8	80	0,0	53	1,2	47	0,0	77	0,6	85
Troubles du comportement alimentaire	2,5	51	0,0	41	*4,3*	*20*	0,0	12	0,0	46	0,7	57	2,5	45	3,7	37	3,2	42	1,0	68	3,3	43	0,0	53	3,5	32	3,0	41	2,5	49
Troubles de l'attention/hyperactivité	3,4	41	2,3	19	*0,0*	*46*	0,0	12	5,1	18	1,0	52	0,9	70	1,0	75	0,3	81	1,0	68	2,0	57	1,8	32	1,2	47	9,0	19	1,8	58
Troubles du développement	3,8	38	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	1,3	31	1,2	47	0,7	76	1,5	67	1,0	73	1,3	65	2,2	54	3,6	19	0,0	72	6,0	25	1,9	56
Troubles du sommeil	1,1	73	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,5	66	1,0	67	1,3	70	1,3	67	0,7	78	1,3	70	0,0	53	0,0	72	0,0	77	1,0	77
Santé	0,0	96	0,0	41	*0,0*	*46*	0,0	12	0,0	46	0,0	86	0,0	97	0,0	98	0,0	92	0,0	98	0,0	98	0,0	53	0,0	72	0,0	77	0,0	98
Nombre d'appels	1 372		43		*23*		5		79		419		913		896		315		1 348		2635		55		86		67		4 191	

Au cours de l'année 2025, les écoutantes du 103 ont été confrontées à de nombreuses problématiques, dont certaines plus fréquemment évoquées que d'autres. Ces tableaux permettent d'examiner de manière plus précise les sujets abordés par les appelants, mais aussi d'observer les thématiques les plus souvent évoquées en fonction de l'âge et du sexe des appelants.

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

- Les émotions/sentiments (40,8% des appels),
- La relation parent-enfant (30,2%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (25,5%),
- La maltraitance venant d'un parent (21,7%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (21%),
- La santé d'un enfant (20,9%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (17%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (16,1%),
- Le divorce/la séparation des parents (14,8%),
- La violence verbale vécue dans le cadre de la vie scolaire (11,3%).

Nous constatons que les dix thématiques les plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute sont sensiblement les mêmes que l'année précédente. Ce constat est particulièrement marqué pour 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 enfant, restent les plus présents dans les appels reçus par les écoutantes.

Toutefois, l'analyse de l'évolution des pourcentages au fil des années met en évidence une augmentation constante de certaines thématiques. Les émotions et les sentiments représentaient 30,1% des appels en 2022, 36,1% en 2023, 38,8% en 2024 et 40,8% en 2025. La maltraitance intrafamiliale sur enfant est également en hausse, passant de 21,5% des appels en 2022 à 21,9% en 2023, 22,1% en 2024 et 25,5% en 2025.

La thématique de la santé des enfants connaît, elle aussi, une augmentation progressive avec 17,3% des appels en 2022, 18,7% en 2023, 19,1% en 2024 et 20,9% en 2025. Enfin, la question du divorce ou de la séparation parentale est de plus en plus présente dans les appels, passant de 10,4% en 2022 à 11,9% en 2023, 13,6% en 2024 et 14,8% en 2025.

Dans la suite de ce rapport d'activité, nous examinerons plus en détail certaines de ces thématiques, notamment la maltraitance, le harcèlement, les émotions et les sentiments, ainsi que la santé des enfants.

Les appels émanant des enfants

Pour commencer, nous nous penchons sur la thématique la plus fréquemment abordée par les jeunes lorsqu'ils contactent notre ligne d'écoute. Il ressort que le thème des émotions et des sentiments est majoritairement évoqué par l'ensemble des tranches d'âge.

Chez les jeunes de 19 ans et plus, les émotions et les sentiments sont abordés dans 50,5% des appels. Cette thématique est également très présente chez les 16-18 ans (47,2% des appels), les 13-15 ans (45,6%) et les 10-12 ans (39,9%).

Chez les enfants de 7-9 ans, la thématique la plus souvent évoquée est celle de la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (32,9%). Les émotions et les sentiments restent néanmoins largement abordés dans cette tranche d'âge, puisqu'ils sont évoqués dans 30,4% des appels.

Pour les enfants de moins de 7 ans, la maltraitance est la thématique la plus fréquemment abordée. Qu'il s'agisse de maltraitance vécue par l'enfant lui-même, de maltraitance physique ou de maltraitance venant d'un parent, ces situations sont évoquées dans 60% des appels. Les émotions et les sentiments restent toutefois présents dans 40 % des appels de cette tranche d'âge.

La relation entre l'enfant et son parent apparaît également comme une thématique centrale dans l'ensemble des tranches d'âge. Elle constitue le deuxième sujet le plus abordé chez les 13-15 ans (26,7% des appels) et les 16-18 ans (27,3%). Elle est également présente chez les 10-12 ans (25,3%), les 19 ans et plus (23,8%) et les 7-9 ans (20,3%).

Certaines particularités émergent toutefois selon l'âge. Chez les 19 ans et plus, la santé constitue le deuxième sujet le plus abordé, avec 30,5% des appels. Chez les 10-12 ans, c'est la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui occupe cette deuxième position (37,7%).

Nous observons également que certains sujets sont davantage évoqués à mesure que l'âge du jeune avance. Le conflit au sein de la vie familiale est peu présent chez les plus jeunes (6,3% des appels chez les 7-9 ans et 7,3% chez les 10-12 ans), mais augmente progressivement chez les 13-15 ans (10,1%), les 16-18 ans (12,9%) et les 19 ans et plus (12,7%).

La question de l'autonomie du jeune suit une évolution similaire. Elle est principalement évoquée par les 16-18 ans (10,2% des appels) et encore davantage par les 19 ans et plus (16,2%).

Il en va de même pour les relations amoureuses. Cette thématique n'est pas abordée par les enfants de moins de 10 ans. Elle apparaît dans 2,6% des appels des 10-12 ans, 11% des appels des 13-15 ans, 19% des appels des 16-18 ans et 17,1% des appels des 19 ans et plus.

Les pensées et comportements suicidaires sont également davantage évoqués chez les adolescents et les jeunes adultes. Ils représentent 13,4% des appels chez les 13-15 ans, 10% chez les 16-18 ans et 14,6% chez les 19 ans et plus. Pour les 13-15 ans, il s'agit du dixième sujet le plus fréquemment abordé lors des appels au 103.

À l'inverse, certaines thématiques sont plus présentes chez les plus jeunes. La violence verbale vécue à l'école concerne 21,5% des appels des 7-9 ans, 27,7% des appels des 10-12 ans et 13,8% des appels des 13-15 ans. Le même constat est observé pour le harcèlement scolaire évoqué dans 19% des appels des 7-9 ans, 21,7% des appels des 10-12 ans et 11,2% des appels des 13-15 ans.

La thématique de la santé du jeune est également de plus en plus présente avec l'avancée en âge. Elle est évoquée dans 13,9% des appels des 7-9 ans, 13,1% des appels des 10-12 ans, 23% des appels des 13-15 ans, 25% des appels des 16-18 ans et 30,5% des appels des 19 ans et plus.

Enfin, si nous nous penchons plus spécifiquement sur la tranche d'âge des 13-15 ans, qui est, rappelons-le, celle qui contacte le plus le 103. Nous observons que les thématiques les plus fréquemment abordées sont, par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (45,6% des appels),
- La relation parent-enfants (26,7%),
- La santé d'un enfant (25%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (22,9%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (20,7%),
- La maltraitance venant d'un parent (18%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (17,1%),
- La maltraitance intrafamiliale physique et la violence verbale vécue à l'école (13,8%),
- Les pensées et comportements suicidaires (13,4.)

Un adolescent de 15 ans nous contacte. Il dit ne pas trop savoir par où commencer et ne pas avoir l'habitude de parler. Il explique qu'il se sent « mal dans sa tête » depuis longtemps, qu'il est souvent triste et qu'il a l'impression de ne plus avoir d'endroit où il se sent en sécurité. Il dort peu, fait des cauchemars, et dit avoir fréquemment mal au ventre. Progressivement, il évoque ce qui se passe à la maison. Son père est régulièrement violent : il crie, insulte, rabaisse et menace. L'adolescent explique qu'il lui arrive aussi de le bousculer et de le saisir par le bras lorsqu'il est en colère. Il dit vivre dans une peur constante de commettre une erreur et se sent responsable des disputes. Sa mère minimise la situation et lui répète qu'il doit prendre sur lui pour éviter d'énerver

son père. Le jeune n'ose en parler à personne. À l'école, il fait semblant que tout va bien, mais se sent isolé et en décalage avec les autres. Il explique se sentir vide et inutile. Il lui arrive de penser qu'il préférerait ne pas être là, sans avoir de projet précis. Ces pensées l'effraient, mais il n'ose pas demander de l'aide, de peur que la situation familiale empire.

Face à son récit, l'écoutante adopte une posture contenante et sécurisante. Elle accueille sa parole sans jugement, valide son mal-être et lui rappelle que les violences qu'il décrit ne sont pas normales ni acceptables. Elle l'aide à mettre des mots sur l'impact de la maltraitance sur sa santé émotionnelle et à différencier ce qui relève de sa responsabilité de ce qui appartient aux adultes. L'écoutante prend également le temps d'évaluer sa sécurité actuelle et explore avec lui les personnes ou services auprès desquels il pourrait trouver du soutien. L'échange permet au jeune de se sentir entendu, reconnu dans sa souffrance et moins seul face à ce qu'il traverse.

Les appels émanant des adultes

Grâce à ces tableaux, nous pouvons mieux comprendre la nature des appels émanant des adultes.

Nous observons que, parmi les adultes qui contactent le 103 pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s, ainsi que parmi ceux qui appellent en présence d'un ou de plusieurs enfant.s, la thématique la plus fréquemment abordée est celle de la relation parent-enfant, qui concerne 37,4% des appels. Cette thématique est également présente dans 17,4% des appels provenant de professionnels.

Lorsque les adultes contactent le service pour parler d'eux-mêmes, le sujet le plus souvent évoqué est celui des émotions et des sentiments, représentant 25,6% des appels.

Les professionnels qui contactent le 103 le font principalement pour des situations de maltraitance intrafamiliale à l'égard d'un enfant, thématique abordée dans 39,1 % des appels les concernant.

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

- La relation parent-enfant (37,4% des appels),
- Les émotions/sentiments (34%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (33,7%),
- La maltraitance venant d'un parent (28,9%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (28,5%),
- Le divorce/séparation (26,1%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (21,6%),
- La santé d'un enfant (19,2%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,5%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (12,4%).

Nous recevons l'appel d'une maman, au sujet de son fils de 15 ans. Elle explique que, depuis la séparation avec le père, le comportement de son adolescent s'est fortement dégradé. Elle décrit un jeune plus irritable, opposant et renfermé, avec des changements d'humeur marqués et des conflits fréquents à la maison.

La mère confie se sentir dépassée et épuisée. Elle dit perdre patience de plus en plus souvent, crier, et avoir peur de ne plus parvenir à poser un cadre éducatif adéquat. Elle exprime une grande inquiétude quant à l'impact de la séparation sur son fils et remet en question ses propres réactions. Au cours de l'appel, elle évoque également ses craintes concernant le père. Elle suspecte la présence de violences au domicile paternel car monsieur était violent avec madame quand ils étaient encore ensemble. Elle observe chez son fils des attitudes qu'elle juge préoccupantes, mais explique que l'adolescent refuse toute discussion à ce sujet et nie l'existence de difficultés lorsqu'elle tente de

l'interroger. La mère s'interroge sur une possible situation de maltraitance, tout en se sentant démunie face au silence de son fils et à l'absence d'élément concret.

L'écoutante accueille la parole de la mère dans un cadre bienveillant. Elle reconnaît le sentiment d'épuisement et de perte de repères exprimé par la maman, en validant la difficulté de la situation et en soulignant qu'il est compréhensible de se sentir dépassée dans un contexte de séparation et d'inquiétude pour son enfant.

Elle aide la mère à mettre des mots sur ses émotions, tout en l'invitant à distinguer ce qui relève de ses propres peurs, de ce qui est observé concrètement chez son fils. L'écoutante soutient la mère dans une réflexion sur la posture éducative, en l'encourageant à maintenir un cadre sécurisant pour l'adolescent, sans pression ni confrontation directe. Concernant les soupçons de maltraitance, l'écoutante rappelle l'importance de rester prudente, mais attentive aux signaux du jeune, tout en respectant son rythme et son refus actuel de parler. Elle informe la mère des possibilités d'aide et de relais existants, sans imposer de démarches immédiates, et évoque les situations dans lesquelles une protection de l'enfant pourrait être envisagée.

L'appel permet à la mère de se sentir écoutée, soutenue et moins seule face à ses inquiétudes. Elle repart avec des pistes de réflexion, une meilleure compréhension de la situation et la possibilité de recontacter le 103 si le besoin s'en fait sentir.

Les appels en fonction du sexe des appelants

Nous pouvons constater que le thème des émotions/sentiments constitue le sujet le plus fréquemment abordé, quel que soit le sexe des appelants, et ce, qu'ils contactent le service seuls ou en groupe. Les émotions/sentiments représentent en effet 32% des appels venant de garçons, 45,4% des appels venant de filles, 25,5% des appels provenant de groupes de garçons, 43% des appels provenant de groupes de filles et 49,3% des appels provenant de groupes mixtes.

Contrairement aux années précédentes, l'analyse des appels selon le sexe des appelants ne met pas en évidence des différences aussi importantes que celles observées auparavant. Si certaines variations peuvent ressortir entre les groupes, elles ne montrent pas de différences marquantes. Les principales thématiques apparaissent de manière comparable chez l'ensemble de nos appelants, ce qui pourrait suggérer que les préoccupations exprimées par les jeunes sont globalement similaires, quel que soit leur sexe ou les circonstances de l'appel (seul ou en groupe).

Des écarts peuvent néanmoins être relevés. Par exemple, la thématique des émotions/sentiments demeure proportionnellement plus présente dans les appels provenant de filles que dans ceux provenant de garçons. De même, la thématique de la santé apparaît plus fréquemment dans les appels venant de filles seules (24,1%) que dans ceux venant de garçons seuls (15,4%). Tandis que des proportions plus faibles sont observées chez les garçons seuls (15,4%), les groupes de garçons (10,9%) et les groupes de filles (12,8%).

En ce qui concerne la thématique de loisirs/ennui, elle est plus fréquemment évoquée dans les appels provenant de groupes de garçons (23,6%), contre 7,7% des appels provenant de garçons seuls, 5,7% des appels provenant de filles seules, 8,1% des appels provenant de groupes de filles et 11,9% des appels provenant de groupes mixtes.

Au niveau de la vie scolaire, la thématique de la relation avec les pairs est davantage représentée dans les appels de groupes mixtes (31,3%), contre 24,4% des appels provenant de groupes de filles, 20% des appels provenant de groupes de garçons, 16,7% des appels provenant de filles seules, et 16,5% des appels provenant de garçons seuls. La violence verbale vécue à l'école est également plus souvent évoquée par les groupes mixtes (23,9%) et les groupes de filles (20,9%). Une tendance similaire est observée pour le harcèlement scolaire, davantage présent dans les appels de groupes mixtes (22,4%) et de groupes de filles (16,6%).

Nous recevons l'appel d'une maman. Elle se dit à la fois en colère et profondément triste. L'un de ses enfants, âgé 8 ans, est victime de harcèlement scolaire. Aujourd'hui, en rentrant de l'école, son fils lui a confié qu'un groupe d'élèves violents avait tenté de le noyer dans l'évier des toilettes de l'établissement. La maman explique que, de manière récurrente, ces enfants tiennent à son fils des propos extrêmement violents, allant jusqu'à lui répéter qu'il devrait se suicider pour disparaître de cette terre. L'école est informée de la situation depuis un certain temps, mais aucune mesure n'a été mise en place. À la suite des faits survenus ce jour-là, elle a de nouveau contacté l'école. Elle décrit un échange particulièrement difficile avec la directrice qui se serait montrée agacée et lui aurait répondu qu'elle devait « arrêter avec ça », minimisant les faits en les qualifiant de simples histoires d'enfants.

L'écoutante accueille l'émotion intense de la maman, reconnaît la gravité des faits rapportés et valide son sentiment d'injustice et d'impuissance. Elle l'aide à mettre des mots sur ce que vivent ses enfants et sur l'impact que cette situation a sur toute la famille. L'écoutante rappelle que les faits décrits relèvent de violences graves et ne peuvent en aucun cas être banalisés. Elle souligne également que l'école est en infraction en ne prenant pas les mesures de protection prévues pour les enfants victimes de harcèlement. En fin d'appel, l'écoutante accompagne la maman dans une réflexion autour de la protection des enfants et des démarches possibles, tout en respectant le rythme et les ressources de la famille. Elle lui rappelle que le 103 reste disponible pour l'écouter, la soutenir et l'aider à penser la suite, dans un contexte où elle se sent peu entendue par l'institution scolaire.

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

- Les émotions/sentiments (32% des appels),
- La relation parent-enfant (28,6%),
- La maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale (22,8%),
- La maltraitance venant d'un parent (20,2%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (18,7%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (16,5%),
- La santé d'un enfant (15,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (14,5%),
- La violence verbale vécue à l'école (12,5%),
- Le divorce/séparation (12,4%).

Nous recevons l'appel d'un jeune garçon de 13 ans. Il se sent anxieux, mais surtout triste. Depuis le divorce de ses parents, il se dispute souvent avec eux. Il vit chez son papa car sa maman est partie vivre en France pour le travail. Il a du mal à comprendre les règles imposées à la maison : il ne peut pas aller sur son téléphone après 18h, alors que son père y passe tout son temps et l'ignore complètement. Il doit absolument obtenir de bons résultats mais, quand il ne comprend pas une matière, son père ne l'aide jamais. Ne pouvant utiliser internet après 18h, il ne sait pas comment chercher des solutions ou regarder des vidéos pour comprendre par lui-même. Le jeune raconte qu'il se sent parfois maltraité psychologiquement par son père qui crie beaucoup et lui fait sentir qu'il n'est jamais à la hauteur. Comme sa maman vit loin, il ressent de la colère et de la frustration de ne pas pouvoir lui parler librement en semaine.

L'écoutante accueille ses émotions, valide sa colère et sa tristesse, et l'aide à mettre des mots sur les situations de maltraitance psychologique et de violence verbale qu'il vit à la maison. Ensemble, ils réfléchissent à des stratégies pour se protéger et s'exprimer sans danger. L'écoutante lui propose également des ressources vers lesquelles il peut se tourner, à l'école ou auprès de services spécialisés, pour obtenir un soutien supplémentaire. L'écoutante rappelle également au jeune garçon qu'il peut contacter le 103 dès qu'il en ressent le besoin.

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

- Les émotions/sentiments (45,4% des appels),
- La relation parent-enfant (31,5%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (26,8%),
- La santé de l'enfant (24,1%),
- La maltraitance venant d'un parent (22,3%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (22,1%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (16,7%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (16,7%),
- Le divorce/séparation (16,1%),
- Le conflit (11,6%).

Une jeune fille de 15 ans contacte le 103. Elle explique se sentir très angoissée depuis plusieurs mois, depuis que son beau-père vit avec elle et sa mère. Au début, elle essayait de prendre sur elle, car sa maman semble plus heureuse depuis son arrivée. Mais son beau-père adopte un comportement qui lui fait peur : il la surveille constamment, commente tout ce qu'elle fait, ses résultats scolaires, son comportement, ses amies, sa façon d'être. Mais depuis peu, il la suit tout le temps dans la maison, il la frôle, la touche comme s'il n'avait pas fait exprès, il entre dans la salle de bain quand elle se lave en faisant comme s'il n'avait pas vu qu'elle était là. Aujourd'hui, elle l'a surpris alors qu'il était entré dans la chambre de la jeune fille et était en train de renifler ses sous-vêtements. Quand il l'a vue, il lui a dit qu'il avait hâte de la voir porter les sous-vêtements en question. La jeune fille est terrifiée, elle est sortie de chez elle. Elle est partie chez sa marraine à pied en attendant le retour de sa maman. Elle a peur de parler de ce qu'il s'est passé et que sa maman ne la croit pas.

L'écoutante accueille la jeune fille avec calme et empathie. Elle l'encourage à exprimer sa peur et son ressenti, et lui assure qu'elle n'est en aucun cas responsable de ce qui se passe. L'écoutante valide ses émotions et l'aide à nommer clairement les comportements du beau-père comme inacceptables et menaçants. Elle veille à ce que la jeune fille soit en sécurité et l'accompagne pour qu'elle puisse en parler à sa marraine en qui elle a confiance, puis à sa maman. L'écoutante propose également des ressources et des services spécialisés vers lesquels se tourner pour obtenir un soutien supplémentaire et rappelle à la jeune fille qu'elle peut recontacter le 103 à tout moment si elle en ressent le besoin.

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

- Les émotions/sentiments (25,5% des appels),
- Les loisirs/l'ennui (23,6%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de le vie scolaire (20%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant, la maltraitance intrafamiliale psychologique et la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (12,7%),
- La maltraitance venant d'un parent, l'assuétude d'un enfant, la santé d'un enfant (10,9%),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire (9,1%).

Quatre jeunes garçons nous appellent. Ils sont dans un parc où ils avaient l'habitude de se retrouver pour jouer au foot. Mais depuis quelques semaines, un groupe de "grands" squatte le terrain et ne leur permet plus de jouer. Ils ont essayé de parler au groupe pour demander s'ils pouvaient partager le terrain, mais ceux-ci se sont montrés menaçants. L'un des garçons est à l'école et ils craignent que s'ils insistent, il y ait des représailles.

L'écoutante accueille les garçons en les rassurant. Elle les encourage à exprimer leur frustration et leur peur, et leur assure que leurs émotions sont normales dans cette situation. Elle les aide à mettre des mots sur ce qu'ils vivent, à reconnaître les comportements intimidants des autres et à réfléchir à des solutions pour se protéger tout en continuant à profiter du parc. L'écoutante propose des stratégies pour gérer ces situations, comme demander de l'aide à un adulte de confiance sur place ou à l'école, et leur rappelle qu'ils peuvent recontacter le 103 s'ils se sentent menacés ou ont besoin de parler de ce qui s'est passé.

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

- Les émotions/sentiments (43% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (32,6%),
- La relation parent-enfant (31,4%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (26,7%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (24,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique et la maltraitance intrafamiliale psychologique (23,3%),
- La violence verbale (20,9%),
- Le divorce/séparation (17,4%),
- Le harcèlement scolaire (16,3%).

Deux copines nous contactent. Elles sont dans la même classe et subissent depuis plusieurs semaines des moqueries et des insultes répétées de la part d'un groupe de la classe. Les insultes concernent leur apparence, leurs vêtements et parfois leur famille. Elles commencent aussi à recevoir des messages via les réseaux sociaux. Elles expliquent qu'elles ont peur de se rendre à l'école, qu'elles n'osent plus participer aux cours ni parler aux autres élèves, et qu'elles se sentent seules face à la situation. L'une vit chez sa grand-mère qui est très âgée car son papa est en prison et sa maman est dans la rue, et l'autre amie est victime de violences psychologiques de la part de ses parents.

L'écoutante accueille les jeunes filles avec empathie. Elle les encourage à exprimer leur peur et leur ressenti, et valide leur vécu face au harcèlement et à la violence qu'elles subissent. Elle rappelle que ce qu'elles vivent n'est pas de leur faute et qu'elles ont le droit de se protéger. Concernant la jeune fille victime de maltraitance parentale, l'écoutante lui propose un espace sécurisé pour parler de ce qu'elle vit à la maison, explore avec elle ses émotions et ses besoins, et l'aide à identifier des adultes de confiance (famille, école, services spécialisés) pour obtenir une aide concrète. Pour le harcèlement scolaire, l'écoutante les aide à identifier des stratégies pour se protéger et se sentir plus en sécurité, leur explique comment documenter les incidents et à qui les signaler, et leur propose des ressources spécialisées pour le soutien psychologique. Elle leur assure également qu'elles peuvent recontacter le 103 à tout moment.

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

- Les émotions/sentiments (49,3% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (31,3%),
- La relation parent-enfant et la maltraitance intrafamiliale sur enfant (29,9%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant et la maltraitance venant d'un parent (28,4%),
- La santé d'un appelant (25,4%),
- La maltraitance verbale au sein de la vie scolaire (23,9%),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire (22,4%),
- Le divorce/séparation (19,4%).

Nous recevons l'appel d'une maman avec son fils de 10 ans. Ils nous expliquent que le garçon traverse une période très difficile à l'école. Il subit des moqueries, se fait exclure des jeux à la récré,

et est également insulté et menacé. Les surveillants ne voient jamais rien à la récré et la prof ne réagit jamais quand il se passe quelque chose en classe. À la maison, la maman constate qu'il est de plus en plus anxieux et qu'il se replie sur lui-même. Le jeune garçon nous explique que lorsqu'il est chez son papa, il doit faire comme s'il ne se passait rien, car son père lui a dit que si on l'ennuyait à l'école, c'est parce qu'il était « faible » et qu'il n'avait qu'à se comporter comme un vrai garçon pour que tout s'arrange. La maman a tenté de parler au papa, mais leur relation est très tendue.

L'écoutante accueille le garçon et sa mère en validant leurs émotions : la peur, l'anxiété et la frustration, sont normales face à ce type de harcèlement. Elle aide le garçon à mettre des mots sur ce qu'il vit, et lui explique qu'il n'est pas responsable de la violence ou des moqueries qu'il subit. Ensuite, l'écoutante accompagne la maman et le garçon pour réfléchir à des stratégies concrètes : identifier des adultes de confiance à l'école, noter les incidents pour pouvoir les signaler, et mettre en place des moyens pour que le garçon se sente en sécurité à la récré et en classe. L'écoutante propose des pistes à la maman pour parler avec l'école ou pour contacter des services spécialisés en prévention du harcèlement scolaire. Enfin, elle rassure la mère et le garçon qu'ils peuvent recontacter le 103 à tout moment, pour parler des incidents, recevoir du soutien supplémentaire ou simplement exprimer leurs émotions.

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 = 3 365 appels – 2025

	Intervention	Orientation
Parents	5,2	16,5
Personne ressource	2,0	6,4
Référent institution / Ecole	7,8	13,0
Médecin, Hôpital	8,8	8,3
CPMS	5,6	9,9
Centre de santé mentale	10,5	12,5
Paramédical	0,6	2,3
Planning familial	0,9	6,7
AMO	0,8	4,8
SDJ, Infor Jeunes	0,6	9,9
ASBL Assuétudes	0,0	0,6
Maison d'accueil	0,5	1,5
Numéros gratuits	2,7	40,8
SAJ	5,8	9,8
SPJ, Juge de la jeunesse	4,6	2,6
Equipe SOS-enfants	0,8	5,3
Acteur juridique	5,2	6,3
DGDE	0,1	0,5
Procureur du Roi	0,3	0,8
Numéros d'urgence	9,4	25,5
SAV	1,2	2,1
CPAS	0,3	1,0
Site Internet	0,0	0,9
Autres	1,6	9,6

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

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

Les intervenants /tiers les plus souvent évoqués sont :

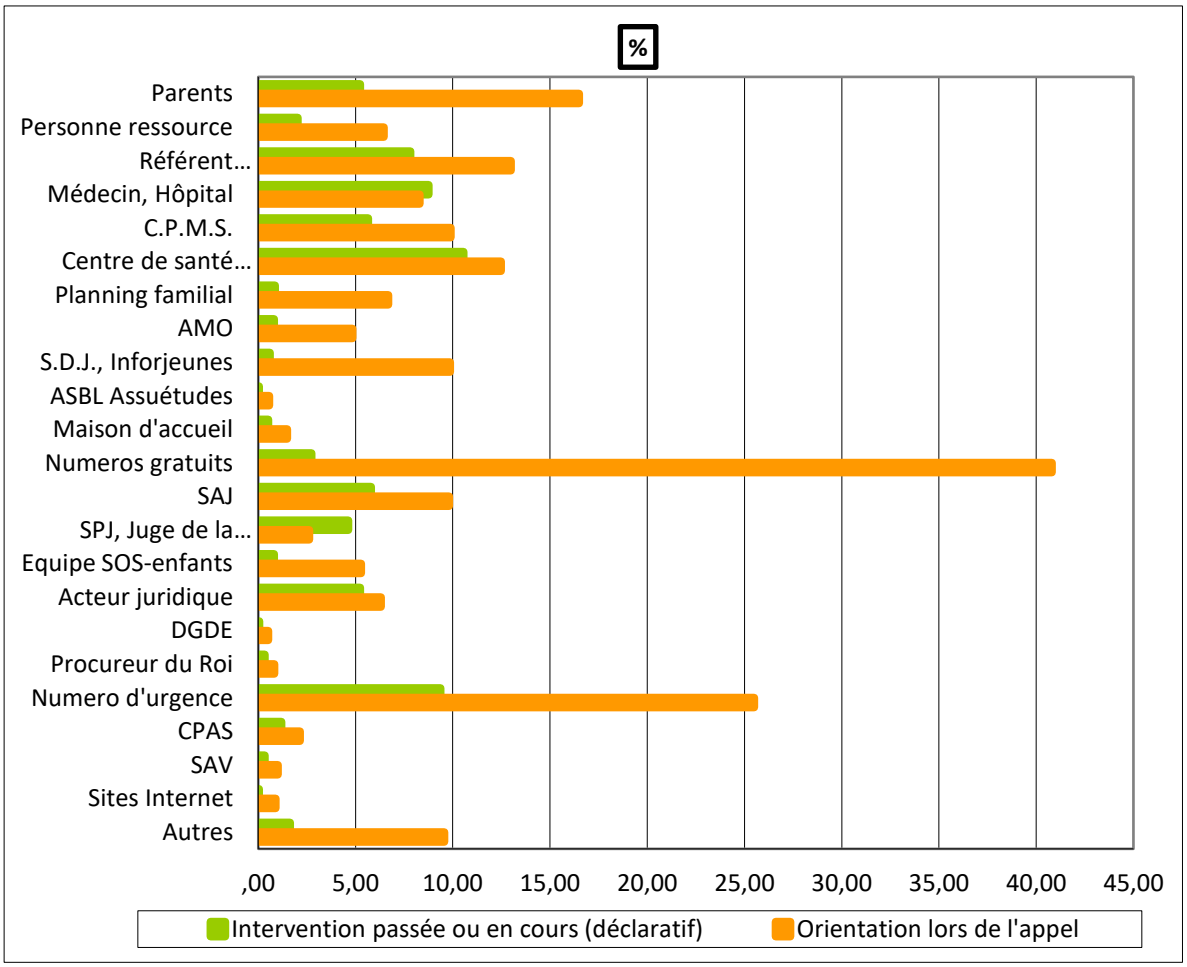
- Centre de santé mentale (10,5% des appels),
- Numéros d'urgence (9,4%),

- Médecin, hôpital (8,8%),
- Réfèrent institution, Ecole (7,8%),
- SAJ (5,8%),
- CPMS (5,6%),
- Parents (5,2%),
- SPJ, juge de la jeunesse (4,6%),
- Numéros gratuits (2,7%).

Au cours de l'année 2025, les écoutantes du 103 ont le plus souvent orienté les appelants vers :

- Numéros gratuits (40,8% des appels),
- Numéros d'urgence (25,5%),
- Parents (16,5%),
- Réfèrent institution, Ecole (13%),
- Centre de santé mentale (12,5%),
- CPMS et SDJ/Infor Jeunes (9,9%),
- SAJ (9,8%),
- Autres (9,6%),
- Médecin, hôpital (8,3%).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 3 365 appels – 2025



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 interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel - N = 1 254 appels – 2025

	Maltraitance	
	Intervention	**Orientation**
Parents	2,7	8,4
Personne ressource	3,0	5,7
Référent institution / Ecole	3,6	6,3
Médecin, Hôpital	8,2	6,3
CPMS	7,2	10,2
Centre de santé mentale	9,4	10,1
Planning familial	0,8	4,4
AMO	1,0	4,8
SDJ, Infor Jeunes	1,0	15,0
ASBL Assuétudes	0,1	0,2
Maison d'accueil	1,0	2,3
Numéros gratuits	2,8	40,1
SAJ	10,7	22,1
SPJ, Juge de la jeunesse	8,2	4,3
Equipe SOS-enfants	1,6	14,0
Acteur juridique	8,8	12,1
DGDE	0,2	0,4
Procureur du Roi	0,9	2,1
Numéros d'urgence	15,2	36,1
SAV	1,9	3,0
CPAS	0,5	1,5
Sites Internet	0,1	0,4
Autres	1,8	10,8

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

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

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

- Numéros d'urgence (15,2% des appels),
- SAJ (10,7%),

- Centre de santé mentale (9,4%),
- Acteur juridique (8,8%),
- Médecin, hôpital et SPJ, juge de la jeunesse (8,2%),
- CPMS (7,2%),
- Réfèrent institution, école (3,6%).

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

- Numéros gratuits (40,1% des appels),
- Numéros d'urgence (36,1%),
- SAJ (22,1%),
- SDJ, Infor Jeunes (15%),
- Equipe SOS enfants (14%),
- Acteur juridique (12%),
- Autres (10,8%),
- C.P.M.S. (10,2%),
- Centre de santé mentale (10,1%).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autre » - 2025

Autres	Nombre d'appels
1307	1
ASBL Hope	1
ASBL Maison Arc en Ciel	4
ASBL Inclusion	1
ASBL Sun Child	1
ASBL Tels Quels	2
Association Urgence Jeunes (France)	1
AVIQ	5
Agence intérim	5
Agent de quartier	34
Al-Anon et Alateen	2
Bourgmestre	3
Centre TDAH	1
CPVS	90
Coach scolaire	3
Commune	8
CRAL	2

CRIH	1
Croix Rouge	3
Comité P	1
DEI	1
DGEO	1
DUS	3
Ecole des devoirs	1
Equipe mobile	2
Espace rencontre	6
Fédération Wallonie Bruxelles	8
Fédération Scouts	1
Fedasil	2
Forem	3
IFAPME	1
Inspection scolaire	8
Jeunes Aidants Proches	7
Maison de jeunes	1
Maintenant j'en parle	5
Médiateur familial	5
Médiateur scolaire	23
Mutualité	5
ONE	11
Pouvoir organisateur de l'école	8
Praxis	1
Président Club de sport	2
PSE	1
Réseau mariage et migration	1
Réseau prévention harcèlement	4
Réseau prise en charge des extrémistes	1
SAAF	1
Samu Social	2
SAS	3
SAPV	1

SIEP	8
Similes	1
SOS Ecole	1
SOS Jeux	1
SOS Viol	1
UNIA	3
Un pass dans l'impasse	39

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

En observant ce tableau, nous pouvons voir quels sont les tiers référencés dans la catégorie "Autre". Pour rappel, cette catégorie représente 1,6% des tiers/services déjà intervenus où en cours d'intervention et 9,6% des services/tiers vers lesquels les écoutantes peuvent orienter les appelants.

Les services les plus souvent évoqués dans cette catégorie sont : le CPVS (90 appels), Un pass dans l'impasse (39), l'agent de quartier (34), le médiateur scolaire (23), l'ONE (11), la Commune, la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'Inspection scolaire, le Pouvoir Organisateur de l'école et le SIEP (8).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 857 appels – 2025

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	48
Province du Brabant Flamand	1
Province de Namur	85
Province de Flandre Occidentale	11
Province de Flandre Orientale	19
Province de Liège	171
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	215
Province d'Anvers	0
Province du Luxembourg	52
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	255

France --- 1

Ce tableau offre un aperçu de la localisation géographique des appelants du 103. Cette information a été déclarée lors de 857 appels.

Les données montrent que la majorité des appels proviennent de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale, avec 255 appels. Viennent ensuite la province du Hainaut (215 appels), la province de Liège (171), la province de Namur (85), la province du Luxembourg (52) et la province du Brabant Wallon (48).

Par ailleurs, 19 appels proviennent de la Flandre Orientale, 11 appels de la Flandre Occidentale et 1 appel du Brabant Flamand.

Enfin, en 2025, le service a également reçu un appel en provenance de la France.

III. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = 494 appels – 2025

	Nombre d'appels 2025	%
Harcèlement vie sociale	119	24,1
Harcèlement vie scolaire	404	81,8
Total	494	

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

Au cours de l'année 2025, les écoutantes du 103 ont reçu 494 appels dont la thématique principale était le harcèlement. Sur l'ensemble des thématiques abordées, le harcèlement, qu'il soit scolaire ou social, représente 11,8% des appels reçus.

Une augmentation progressive des appels liés au harcèlement est observée au fil des années. En effet, cette thématique représentait 6,9% des appels en 2021 et en 2022, 9,9% en 2023, et 9,5% en 2024, pour atteindre 11,8% en 2025.

Parmi les appels relatifs au harcèlement en 2025, le harcèlement vécu dans le cadre scolaire constitue la majorité des situations évoquées (81,8%), tandis que le harcèlement vécu dans la sphère sociale représente 24,1% des appels. Ces catégories pouvant se recouper, certains appels abordent à la fois des situations de harcèlement scolaire et social.

Un jeune garçon appelle le 103, il a la voix hésitante et a peur de parler de ce qu'il vit à l'école. Il explique subir depuis plusieurs mois des moqueries répétées, des remarques humiliantes, insultantes et des messages blessants sur les réseaux sociaux, principalement de la part des élèves de sa classe. Il a du mal à se dire qu'il vit du harcèlement. Il nous décrit un sentiment de honte, une perte de confiance en lui, et une peur croissante d'aller à l'école, ce qui a un impact sur son sommeil et sa concentration. Il explique également qu'il n'ose pas en parler à ses parents, par crainte de les inquiéter ou d'aggraver la situation.

L'écoutante accueille ses émotions, valide son vécu, et l'aide à mettre des mots sur la violence subie. Elle l'accompagne ensuite pour identifier des ressources de soutien telles qu'un adulte de confiance au sein de l'école ou un proche, et évoque avec lui les démarches possibles afin de sortir de cette situation.

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2025

	Harcèlement / Vie sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	3,4	27
Relation parent - enfant	12,6	9
Relation beau-parent - enfant	2,5	34
Relation grand-parent - enfant	0,8	54
Relation avec la famille élargie	1,7	44

Relation avec la fratrie	2,5	34
Relation dans le couple parental	0,8	54
Divorce / Séparation	5,0	18
Violences conjugales	1,7	44
Adoption	0,8	54
Jeunes Aidants Proches	0,0	78
Education	2,5	34
Vie familiale	0,0	78
Maltraitance sur l'enfant	5,0	18
Maltraitance sur le parent	0,0	78
Physique	5,0	18
Sexuelle	0,0	78
Psychologique	3,4	27
Du parent	4,2	26
Du beau-parent	0,8	54
De grand-parent	0,8	54
De famille élargie	0,0	78
De fratrie	0,0	78
Négligence	0,0	78
Vie sociale		
Autonomie	5,0	18
Loisirs/Ennui	10,9	11
Relation avec le personnel éducatif	2,5	34
Relation avec les pairs	66,4	**3**
Relation avec un (ou des) adulte(s)	10,9	11
Maltraitance sur enfant physique	9,2	16
Maltraitance sur enfant sexuelle	10,1	15
Maltraitance sur enfant psychologique	33,6	**4**
Internet - GSM	70,6	**2**
Multiculturalité	2,5	34
Difficultés financières et matérielles	0,0	78
Détresse sociale	0,8	54
Auteur d'un délit	0,8	54
Racisme	0,0	78
Violence / Acteur	2,5	34
Violence / Témoin	10,9	11
Violence / Victime	84,9	**1**
Sexting / Sextorsion / Grooming	12,6	**9**
Vie sociale	0,0	78
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	9,2	16
Propos / Question sur la sexualité	0,0	78
Grossesse	0,8	54
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,8	54
Orientation sexuelle	2,5	34
Violence physique	2,5	34
Violence sexuelle	0,0	78
Violence psychologique	5,0	18

Acteur	0,8	54
Témoin	0,8	54
Victime	3,4	27
Vie affective et sexuelle	0,0	78
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	31,9	**5**
Solitude	3,4	27
Deuil	0,8	54
Tentative de suicide	3,4	27
Pensées / Comportements suicidaires	2,5	34
Automutilation	5,0	18
Fugue	0,0	78
Estime de soi	5,0	18
Philosophie / Spiritualité	0,8	54
Approche existentielle	0,0	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	0,0	78
Décrochage scolaire / absentéisme	0,8	54
Orientation	0,8	54
Relation avec les pairs	30,3	**6**
Relation avec le personnel scolaire	2,5	34
Violence physique	5,0	18
Violence verbale	26,9	**7**
Violence sexuelle	0,0	78
Harcèlement	24,4	**8**
Racisme / discrimination	0,8	54
Vie scolaire	1,7	44
Assuétudes		
D'un enfant	3,4	27
D'un parent	0,8	54
Alcool	0,8	54
Tabac	0,0	78
Substances illicites	1,7	44
Médicaments	0,0	78
Autres (Jeux vidéo…)	1,7	44
Assuétudes	0,0	78
Santé		
D'un enfant	10,9	11
D'un parent	0,8	54
Stress	1,7	44
Dépression	0,8	54
Anxiété, Angoisse	1,7	44
Autres troubles psychiques	1,7	44
Handicap	0,8	54
Santé physique	3,4	27
Puberté	0,8	54
Troubles du comportement alimentaire	1,7	44

Troubles de l'attention/hyperactivité	0,8	54
Troubles du développement	1,7	44
Trouble du sommeil	0,8	54
Santé	0,0	78
Nb d'appels	119	

Ce tableau nous permet d'analyser la fréquence à laquelle le harcèlement au sein de la vie sociale de l'enfant est associé aux différentes thématiques abordées au sein de notre ligne d'écoute.

En 2025, les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement social sont les suivantes :

- Le statut de victime (84,9%),
- Internet et du GSM (70,6%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (66,4%),
- La maltraitance psychologique vécue par l'enfant dans sa vie sociale (33,6%),
- Les émotions et sentiments (31,9%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (30,3%),
- La violence verbale vécue à l'école (26,9%),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire (24,4%),
- La relation parent-enfant et les situations de sexting, sextorsion ou grooming (12,6%).

Nous pouvons constater que, lorsque l'appelant évoque une situation de harcèlement vécue par un jeune au sein de sa vie sociale, c'est majoritairement le vécu en tant que victime qui est rapporté (84,9%). Dans 10,1% des appels, la personne qui contacte le 103 se positionne comme témoin de la situation, tandis que dans 2,5% des appels, c'est un acteur du harcèlement qui nous contacte.

Le tableau met également en évidence que les formes de violences les plus souvent associées au harcèlement social sont d'ordre psychologique. En effet, une maltraitance psychologique est évoquée dans 33,6% des appels. La maltraitance physique est mentionnée dans 9,2% des appels, tandis que la maltraitance sexuelle est évoquée dans 10,1% des situations.

Par ailleurs, la violence verbale vécue dans le cadre scolaire apparaît dans 26,9% des appels en lien avec le harcèlement social. Celui-ci est également associé, dans 24,4% des appels, à une situation de harcèlement vécue par le jeune à l'école.

Le harcèlement social est principalement associé à la relation avec les pairs dans la vie sociale du jeune (66,4% des appels). Toutefois, la relation avec d'autres adultes, en dehors du personnel éducatif, est également évoquée dans 10,9% des appels.

Enfin, nous observons, comme les années précédentes, que l'utilisation d'Internet et du GSM est très fréquemment mentionnée lorsque le jeune vit une situation de harcèlement social. En 2025, cette thématique est évoquée dans 70,6% des appels, contre 68,9% en 2024 et 57,2% en 2023.

Ces données montrent que le harcèlement peut se produire à la fois dans des lieux physiques (rue, parc, centre de loisirs…) et dans des espaces numériques, notamment via les réseaux sociaux.

Par ailleurs, les victimes de harcèlement social rapportent également des situations de sexting, sextorsion ou grooming, dans 12,6% des appels.

Une jeune fille de 16 ans nous contacte. Elle est très inquiète... L'année passée, elle a eu une relation amoureuse en cachette, car ses parents refusent qu'elle ait un petit ami. Elle a eu des relations sexuelles avec ce garçon, mais a également fait beaucoup de sexting avec lui. Au début de l'année scolaire, elle l'a quitté, car il devenait très contrôlant et menaçant. Pour la récupérer, il a menacé de diffuser les photos et vidéos venant de leurs échanges, mais aussi de ses sextos. Elle n'a pas cédé... et ce garçon a fait tourner les photos et vidéos d'elle. Depuis on l'insulte, on la bouscule et on lui crache dessus quand elle est dans la rue. Elle reçoit également des menaces, des insultes et

des messages très provoquant via les réseaux sociaux. Cette semaine, les images ont commencé à circuler au sein de l'école. Elle ne supporte plus la situation. De plus, elle est terrifiée à l'idée que sa famille découvre l'histoire. Son frère serait violent et elle a peur que ses parents la renvoient au pays.

Après avoir accueilli et validé les émotions exprimées par la jeune fille, l'écoutante a pris le temps d'explorer avec elle la situation de danger dans laquelle elle se trouve. Cette évaluation a permis de mieux comprendre le contexte familial ainsi que l'impact du harcèlement qu'elle subit. Dans un second temps, un travail de réflexion a été mené afin d'identifier des pistes de soutien et de protection. Ensemble, elles ont envisagé les ressources mobilisables dans son entourage et les adultes susceptibles de lui offrir une aide concrète et sécurisante. L'écoutante a également soutenu la jeune dans l'expression de ses besoins et dans la recherche de solutions adaptées à sa réalité. Cet échange a contribué à renforcer le sentiment d'écoute, de reconnaissance et de soutien, tout en ouvrant des perspectives d'accompagnement face aux difficultés évoquées, tant sur le plan familial que scolaire.

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2025

	Harcèlement / Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	2,7	35
Relation parent - enfant	15,8	6
Relation beau-parent - enfant	1,5	48
Relation grand-parent - enfant	0,5	71
Relation avec la famille élargie	0,5	71
Relation avec la fratrie	3,0	34
Relation dans le couple parental	1,0	60
Divorce / Séparation	6,9	17
Violences conjugales	0,7	68
Adoption	0,2	78
Jeunes Aidants Proches	0,0	87
Education	2,2	38
Vie familiale	0,2	78
Maltraitance sur l'enfant	8,7	12
Maltraitance sur l'adulte	0,0	87
Physique	4,2	31
Sexuelle	2,0	43
Psychologique	6,4	18
Du parent	6,2	21
Du beau-parent	1,0	60
De grand-parent	1,0	60
De famille élargie	0,5	71
De fratrie	1,0	60
Négligence	1,7	45
Vie sociale		
Autonomie	1,7	45
Loisirs/Ennui	5,4	22
Relation avec le personnel éducatif	0,2	78
Relation avec les pairs	10,1	8
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,2	55

Maltraitance sur enfant physique	1,2	55
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,2	38
Maltraitance sur enfant psychologique	4,5	28
Harcèlement	7,2	16
Internet - GSM	9,2	**10**
Multiculturalité	1,0	60
Difficultés financières et matérielles	0,5	71
Détresse sociale	0,0	87
Auteur d'un délit	0,0	87
Racisme	0,5	71
Violence / Acteur	0,0	87
Violence / Témoin	1,5	48
Violence / Victime	9,2	**10**
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,5	48
Vie sociale	0,2	78
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,0	24
Propos / Question sur la sexualité	0,7	68
Grossesse	0,2	78
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	87
Orientation sexuelle	2,2	38
Violence physique	0,7	68
Violence sexuelle	0,5	71
Violence psychologique	1,0	60
Acteur	0,2	78
Témoin	0,0	87
Victime	1,2	55
Vie affective et sexuelle	0,0	87
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	30,9	**3**
Solitude	6,4	18
Deuil	3,7	32
Tentative de suicide	5,2	23
Pensées / Comportements suicidaires	9,4	**9**
Automutilation	4,5	28
Fugue	0,0	87
Estime de soi	7,7	14
Philosophie / Spiritualité	1,0	60
Approche existentielle	0,2	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,4	18
Décrochage scolaire / absentéisme	8,2	13
Orientation	1,0	60
Relation avec les pairs	94,8	**1**
Relation avec le personnel scolaire	15,6	**7**
Violence physique	25,7	**4**
Violence verbale	90,3	**2**
Violence sexuelle	2,5	36
Racisme / discrimination	3,2	33

Vie scolaire	1,5	48
Assuétudes		
D'un enfant	1,5	48
D'un parent	1,7	45
Alcool	2,0	43
Tabac	0,5	71
Substances illicites	1,5	48
Médicaments	0,0	87
Autres (Jeux vidéo…)	0,2	78
Assuétudes	0,0	87
Santé		
D'un enfant	23,3	**5**
D'un parent	1,2	55
Stress	4,7	27
Dépression	4,5	28
Anxiété, Angoisse	7,7	14
Autres troubles psychiques	2,2	38
Handicap	1,2	55
Santé physique	5,0	24
Puberté	0,2	78
Troubles du comportement alimentaire	5,0	24
Troubles de l'attention/hyperactivité	2,2	38
Troubles du développement	2,5	36
Trouble du sommeil	1,5	48
Santé	0,0	87
Nb d'appels	404	

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (94,8% des appels),
- La violence verbale vécue à l'école (90,3%),
- Les émotions/sentiments (30,9%),
- La violence physique vécue à l'école (25,7%),
- La santé d'un enfant (23,3%),
- La relation parent-enfant (15,8%),
- La relation avec le personnel scolaire (15,6%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (10,1%),
- Les pensées et comportement suicidaire (9,4%),
- Internet/GSM et la violence verbale vécue dans le cadre de la vie sociale du jeune (9,2%).

Comme nous l'observons depuis plusieurs années, la relation avec les pairs demeure la thématique la plus fréquemment associée au harcèlement scolaire (94,8 % des appels). La relation que le jeune entretient avec le personnel scolaire est également associée à cette problématique dans 15,6 % des appels.

Depuis plusieurs années, nous constatons que la violence verbale est la forme de violence la plus souvent associée au harcèlement scolaire (90,3% des appels). La violence verbale comprend

notamment les insultes, les moqueries, les accusations, les menaces, les humiliations, les sous-entendus ou encore les surnoms dégradants. Cette forme de violence, qui ne laisse pas de traces visibles, est particulièrement difficile à objectiver, surtout lorsque l'agresseur agit en l'absence de témoins ou lorsque ceux-ci n'osent pas s'exprimer. Cette invisibilisation constitue une violence supplémentaire pour la victime qui doit parfois lutter pour faire reconnaître ce qu'elle subit, d'autant plus lorsque les adultes encadrants banalisent ces comportements en les qualifiant de « simples histoires d'enfants ».

Bien que non visibles, ces atteintes laissent des traces profondes et peuvent affecter durablement le jeune. Cela permet de comprendre pourquoi les thématiques liées à la santé de l'enfant ainsi qu'aux pensées et comportements suicidaires sont associées au harcèlement scolaire dans respectivement 23,3% et 9,4% des appels où cette problématique est évoquée.

La seconde forme de violence la plus fréquemment mentionnée est la violence physique, présente dans 25,7% des appels. La violence sexuelle est, quant à elle, évoquée dans 2,5% des appels relatifs au harcèlement scolaire.

Dans 7,2% des appels, le harcèlement scolaire est également associé à un harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du jeune. Enfin, l'utilisation d'Internet et du GSM est évoquée dans 9,2% des appels, soulignant l'articulation fréquente entre harcèlement scolaire et cyberharcèlement.

La maman d'un jeune nous appelle, elle est désemparée car son fils refuse d'aller à l'école. Il a vécu un harcèlement très violent il y a 2 ans. Il a été tabassé, enfermé dans des toilettes, insulté, moqué par un groupe de garçons pendant des mois. Depuis que la police est venue à l'école, la violence physique s'est arrêtée, mais les moqueries, les insultes et les remarques, continuent. L'école estime que, comme il n'y a plus de violences physiques, le jeune homme ne doit plus se plaindre et se comporter comme un homme... Ce qui l'aidait à tenir toute la journée, c'étaient ses échanges avec les amis qu'il a sur les réseaux. Mais avec l'interdiction des téléphones à l'école, ce jeune se retrouve complètement seul et terriblement isolé. Comme plus personne n'est sur son téléphone aux intercours et à la récré, il sent que le groupe de garçon lui prête de nouveau beaucoup d'attention et les moqueries sont beaucoup plus fréquentes. La maman ne sait plus quoi faire et plus quoi dire à son fils pour qu'il aille à l'école. L'école refuse d'intervenir et les surveillants ne remarquent rien, car pas de bagarre.

Au cours de l'appel, l'écoutante a accueilli la détresse et le sentiment d'impuissance de la maman, en offrant un espace d'écoute et de soutien. Elle a aidé à clarifier la situation et le vécu du jeune, notamment l'impact du harcèlement et le sentiment d'isolement actuel. L'écoutante a également accompagné la mère dans l'identification de ressources et l'exploration de pistes de soutien, en renforçant la compréhension des besoins du jeune et le sentiment de compétence parentale.

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels "maltraitance" – 2025

		Nombre d'appels	%
Appels à contenu		**3 486**	100,0
Maltraitance - vie familiale		**1 254**	36,0
	Maltraitance sur qui		
	Maltraitance sur l'enfant	1 069	85,2
	Maltraitance sur le parent	67	5,3
	Maltraitance par qui		
	Maltraitance du parent ou tuteur	908	72,4
	Maltraitance du beau-parent	102	8,1
	Maltraitance du grand-parent	20	1,6
	Maltraitance de la famille élargie	49	3,9
	Maltraitance de la fratrie	70	5,6
	Formes de maltraitance		
	Maltraitance physique	674	53,7
	Maltraitance sexuelle	171	13,6
	Maltraitance psychologique	880	70,2
	Négligence	286	22,8
Maltraitance - vie sociale		**195**	5,6
	Maltraitance sur enfant physique	52	26,7
	Maltraitance sur enfant sexuelle	94	48,2
	Maltraitance sur enfant psychologique	126	64,6

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

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

Au cours de l'année 2025, les écoutantes du service Ecoute 103 ont reçu 1 254 appels dont la thématique principale était celle de la maltraitance vécue au sein de la vie familiale. Ils représentent 36% des appels à contenu reçus en 2025.

Cette année, nous constatons une augmentation significative des appels en lien avec la maltraitance intrafamiliale. En effet, cette thématique représentait 21,7% des appels en 2024 et 20,4% en 2023.

À la lecture de ce tableau, nous pouvons observer que la maltraitance sur enfant constitue la grande majorité des appels, soit 85,2%. La maltraitance sur le parent représente, quant à elle, 5,3% des appels reçus.

Une maman contacte le 103. Elle parle d'une voix très basse et semble gênée d'avoir pris contact avec notre service. Elle explique que, depuis plusieurs mois, son fils de 14 ans adopte des comportements qu'elle ne parvient plus à gérer. Il fugue, sèche les cours, et a commencé à consommer des substances illicites. Il a depuis quelque temps une nouvelle petite amie que la maman perçoit comme une mauvaise influence. Elle exprime son sentiment d'impuissance face à la situation et sa peur de voir son fils mettre son avenir en péril. Depuis peu, celui-ci se montre

également violent à la maison : il endommage les meubles, lui lance des objets, l'insulte, et lui vole de l'argent. Les parents sont séparés et le père n'intervient plus, le jeune ayant exprimé son refus de le voir. La maman se retrouve donc seule avec son fils. Bien qu'elle se sente en insécurité, elle n'ose pas demander de l'aide. Elle explique que, dans son milieu, ce type de situation est tabou et qu'elle ressent une grande honte d'avoir un fils « comme on en voit à la télévision ».

Face à la détresse exprimée par la maman, l'écoutante adopte une posture contenante et bienveillante. Elle accueille la parole de l'appelante sans jugement, reconnaît son sentiment d'isolement et de honte, et l'aide à mettre des mots sur ce qu'elle traverse. L'écoutante soutient la clarification de la situation, en distinguant les comportements inquiétants du jeune et les impacts sur la sécurité de la mère. Une attention particulière est portée à l'évaluation du sentiment d'insécurité au sein du domicile. Dans le respect du rythme de la maman, l'écoutante l'accompagne dans la réflexion autour de pistes de soutien et de relais possibles, en veillant à renforcer ses ressources et à lui redonner une place d'adulte protecteur.

Comme les années précédentes, la maltraitance exercée par un parent demeure la forme la plus fréquemment évoquée sur notre ligne d'écoute, représentant 72,4% des appels. Les auteurs de maltraitance les plus souvent mentionnés par les appelants sont, par ordre décroissant : le beau-parent (8,1% des appels), un membre de la fratrie (5,6%), un membre de la famille élargie (3,9%) et un grand-parent (1,6%).

Nous pouvons également constater que la maltraitance psychologique est la forme la plus souvent évoquée, présente dans 70,2% des appels. Elle est suivie par la maltraitance physique (53,7%), la négligence (22,8%) et la maltraitance sexuelle (13,6%).

En ce qui concerne la maltraitance vécue par le jeune dans le cadre de sa vie sociale, nous observons également une prédominance de la maltraitance psychologique, évoquée dans 64,6% des appels. La maltraitance sexuelle représente 48,2% des appels, tandis que la maltraitance physique est mentionnée dans 26,7% des appels reçus par notre ligne d'écoute.

Un jeune garçon contacte le 103 pour évoquer son mal-être. Il explique que son nouvel entraîneur tient régulièrement des propos humiliants à son égard devant les autres enfants : il le rabaisse, se moque de ses performances et le compare négativement aux autres. Au fil de l'appel, le jeune exprime une perte importante de confiance en lui et se décrit comme « nul » et « incapable ». Il confie également que l'adulte lui crie dessus lorsqu'il commet une erreur et qu'il lui arrive de le saisir brusquement par le bras. Bien qu'il n'ait jamais été frappé, ces comportements l'effraient et le placent dans un état d'alerte constant. Il explique ne plus éprouver de plaisir à participer à cette activité qu'il appréciait auparavant, et ressent une appréhension intense à l'idée d'y retourner. Il n'ose pas en parler à ses parents, craignant de ne pas être cru ou que la situation soit minimisée.

Face au récit du jeune, l'écoutante adopte une posture contenante et sécurisante. Elle accueille sa parole avec attention et bienveillance, valide son ressenti et lui rappelle que les comportements décrits ne sont pas acceptables. Dans le respect du rythme du jeune, l'écoutante l'accompagne dans une réflexion autour de l'importance de pouvoir en parler à ses parents ou à un adulte de confiance, afin qu'il puisse être soutenu et protégé.

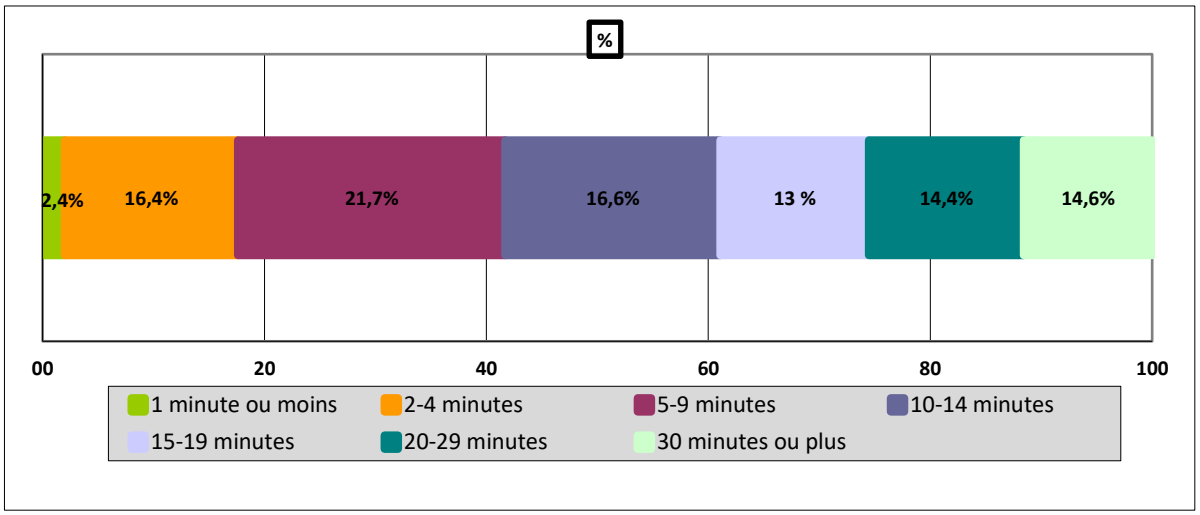
Tableau 24 : Durée des appels “maltraitance familiale”- 2025

Durée des appels	Nombre d’appels	%
1 minute ou moins	25	2,0
2-4 minutes	196	15,6
5-9 minutes	302	24,1
10-14 minutes	243	19,4
15-19 minutes	168	13,4
20-29 minutes	175	14,0
30 minutes ou plus	145	11,5
Total	**1 254**	**100,0**

Ce tableau nous permet d’en savoir plus sur la durée des appels au cours desquels les appelants ont contacté notre ligne d’écoute pour parler d’une situation de maltraitance familiale.

Sur les 1 254 appels reçus, nous constatons que plus de la moitié (58,3%) ont duré plus de 10 minutes. Parmi l’ensemble des appels, seuls 2% ont duré 1 minute ou moins, 15,5% ont duré de 2 à 4 minutes, 24,1% de 5 à 9 minutes, 19,4% de 10 à 14 minutes, 13,4% de 15 à 19 minutes, 14% de 20 à 29 minutes et 11,6% ont duré plus de 30 minutes.

Figure 8 : Durée des appels “maltraitance familiale” – 2025



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l’écoute “maltraitance” - N = 1 254 appels – 2025

Durée moyenne des appels « maltraitance »	15 min 16
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance » par jour	0h52
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2025	319h14
Proportion du temps d’écoute « maltraitance » dans le temps d’écoute « à contenu »	34.08%

Nous pouvons constater qu'au cours de l'année 2025, 34,08% du temps d'écoute des appels à contenu concernait des situations où la maltraitance était évoquée. Sur l'ensemble de l'année, cela représente 319h14 de temps d'écoute. Au cours d'une journée au 103, les appelants abordent en moyenne le sujet de la maltraitance pendant 52 minutes. La durée moyenne de ces appels est de 15 minutes et 16 secondes.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels maltraitance selon le statut et le sexe des appelants * - 2025

		Nombre d'appels	%
Statut			
	Adulte avec enfant	16	1,4
	Adulte pour lui-même	5	0,4
	Adulte pour enfant	573	48,9
	Professionnel	10	0,9
	Moins de 7 ans	3	0,3
	7-9 ans	14	1,2
	10-12 ans	64	5,5
	13-15 ans	199	17,0
	16 - 18 ans	222	18,9
	19 ans ou plus	66	5,6
	Total	**1 172**	100,0
Sexe			
	Masculin	365	29,1
	Féminin	829	66,1
	Groupe masculin	8	0,6
	Groupe féminin	31	2,5
	Groupe mixte	21	1,7
	Total	**1 254**	**100,0**

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

Rem : Pour 82 appels, les informations sur le statut de l'appelant ne sont pas disponibles.

Ce tableau nous fournit davantage d'informations sur le profil des appelants ayant contacté Ecoute 103 pour parler d'une situation de maltraitance familiale.

En analysant le statut et l'âge des appelants, nous constatons que ce sont les adultes qui contactent le service pour parler d'un ou plusieurs enfant.s qui sont les plus nombreux, représentant 48,9% des appels. Ils sont suivis par les 16-18 ans (18,9%), les 13-15 ans (17%), les 19 ans et plus (5,6%), les 10-12 ans (5,5%), les adultes appelant en présence d'un ou plusieurs enfant.s (1,4%), les 7-9 ans (1,2%), les professionnels (0,9%), les adultes souhaitant parler d'eux-mêmes (0,4%) et les enfants de moins de 7 ans (0,3%).

En ce qui concerne le genre des appelants, les filles seules sont majoritaires, représentant 66,1% des appels, contre 29,1% pour les garçons seuls. Pour les appels émanant de groupes, ce sont également les filles qui sont les plus nombreuses (2,5%), suivies des groupes mixtes (1,7%) et des groupes de garçons (0,6%).

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2025

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	4,4	20
Relation parent - enfant	27,7	2
Relation beau-parent - enfant	4,3	21
Relation grand-parent - enfant	2,8	33
Relation avec la famille élargie	2,2	40
Relation avec la fratrie	5,5	15
Relation dans le couple parental	8,0	7
Divorce / Séparation	27,1	3
Violences conjugales	7,7	11
Adoption	0,5	67
Jeunes Aidants Proches	0,6	60
Education	3,3	28
Vie familiale	0,5	67
Vie sociale		
Autonomie	4,6	19
Loisirs/Ennui	4,1	22
Relation avec le personnel éducatif	0,8	56
Relation avec les pairs	2,6	36
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,0	52
Maltraitance sur enfant physique	0,2	76
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,3	47
Maltraitance sur enfant psychologique	0,7	57
Harcèlement	0,6	63
Internet - GSM	1,7	45
Multiculturalité	1,6	46
Difficultés financières et matérielles	1,0	52
Détresse sociale	1,2	48
Auteur d'un délit	1,1	50
Racisme	0,1	81
Violence / Acteur	0,3	74
Violence / Témoin	0,4	72
Violence / Victime	1,8	44
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,6	63
Vie sociale	0,2	76
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	4,9	17
Propos / Question sur la sexualité	0,6	63
Grossesse	0,7	57

Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	76
Orientation sexuelle	0,5	67
Violence physique	0,2	76
Violence sexuelle	0,4	72
Violence psychologique	0,5	67
Acteur	0,0	84
Témoin	0,0	84
Victime	0,7	57
Vie affective et sexuelle	0,0	84
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	42,6	**1**
Solitude	8,0	**7**
Deuil	3,0	31
Tentative de suicide	3,0	31
Pensées / Comportements suicidaires	8,0	**7**
Automutilation	4,1	22
Fugue	3,9	27
Estime de soi	2,4	38
Philosophie / Spiritualité	1,8	43
Approche existentielle	0,1	81
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,5	37
Décrochage scolaire / absentéisme	4,7	18
Orientation	0,5	67
Relation avec les pairs	5,2	16
Relation avec le personnel scolaire	1,1	50
Violence physique	0,9	54
Violence verbale	3,0	30
Violence sexuelle	0,3	74
Harcèlement	3,1	29
Racisme / discrimination	0,1	81
Vie scolaire	1,2	48
Assuétudes		
D'un enfant	2,6	34
D'un parent	12,4	**5**
Alcool	8,9	**6**
Tabac	0,6	60
Substances illicites	7,9	**10**
Médicaments	0,6	63
Autres (Jeux vidéo…)	0,9	54
Assuétudes	0,0	84
Santé		
D'un enfant	18,3	**4**
D'un parent	6,5	13
Stress	4,1	25
Dépression	4,0	26
Anxiété, Angoisse	5,9	14

Autres troubles psychiques	6,8	12
Handicap	2,3	39
Santé physique	4,1	22
Puberté	0,2	76
Troubles du comportement alimentaire	2,6	34
Troubles de l'attention/hyperactivité	2,0	41
Troubles du développement	2,0	41
Trouble du sommeil	0,6	60
Santé	0,0	84
Nb d'appels	1 254	

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

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

- Les émotions/sentiments (42,6% des appels),
- La relation parent-enfant (27,7%),
- Le divorce/séparation (27,1%),
- La santé d'un enfant (18,3%),
- L'assuétude d'un parent (12,4%),
- L'alcool (8,9%),
- La relation dans le couple parental, la solitude, les pensées et comportements suicidaires (8%),
- Les substances illicites (7,9%).

Nous pouvons observer que les thématiques les plus abordées en lien avec la maltraitance familiale sont globalement similaires à celles des années précédentes. Néanmoins, cette année, le sentiment de solitude ainsi que les pensées et comportements suicidaires apparaissent plus fréquemment parmi les sujets évoqués, ce qui souligne l'impact émotionnel intense de ces situations sur les jeunes et les adultes concernés. La maltraitance affecte toutes les sphères de vie du jeune. Il ne s'agit pas uniquement de la relation avec ses parents : le jeune aborde sa propre santé dans 18,3% des appels, sa solitude dans 8% des appels, et ses pensées ou comportements suicidaires dans 8% des appels.

Les relations parentales occupent également une part importante des appels, avec 8% concernant la relation avec les parents, 27,1% le divorce ou la séparation et 7,7% les violences conjugales.

Le problème des assuétudes parentales reste fréquemment associé à la maltraitance depuis plusieurs années. Dans 12,4% des appels, il est question d'assuétude d'un ou de plusieurs parent.s, dans 8,9% des cas, il s'agit de l'alcool, et dans 7,9% des appels, des substances illicites sont concernées.

Nous recevons l'appel d'une jeune fille de presque 18 ans. Elle est en pleurs. Elle nous explique être dans la rue et avoir froid. Elle ne sait pas où aller. Son père et sa belle-mère l'ont mise à la porte de chez elle. Elle supportait leur violence psychologique depuis plusieurs années, mais aujourd'hui elle a craqué, elle n'en pouvait plus. Elle a répondu et ne s'est pas laissé faire. Elle ne sait pas où aller. Ses grands-parents ne la croient pas quand elle explique ce qui se passe à la maison et ne veulent pas l'héberger. Elle n'a plus de contact avec sa maman depuis plusieurs années. Son beau-père a abusé d'elle et sa maman a refusé de le quitter. Pour sa protection, le SPJ l'avait placé chez son père.

L'écoutante accueille les émotions de la jeune fille et valide sa réaction face aux violences subies et lui rappelle que ce qu'elle a vécu n'est en aucun cas de sa responsabilité. Elle l'accompagne ensuite dans la recherche de solutions immédiates pour sa sécurité, notamment l'orientation vers un lieu

d'accueil. L'écoutante l'informe également des ressources disponibles pour soutenir les jeunes victimes de maltraitance et d'abus sexuels, et l'encourage à prendre contact avec le SPJ afin de trouver une solution avant ses 18 ans. Tout au long de l'appel, l'écoutante maintient un ton rassurant, veille à réguler l'anxiété et la détresse de la jeune fille, et s'assure qu'elle se sente entourée et accompagnée, malgré l'isolement et le danger vécu.

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – N = 59 appels – 2025

	Nombre d'appels 2025	%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	1	1,7
10-12 ans	9	15,3
13-15ans	14	23,7
16-18 ans	22	37,3
19 ans ou plus	13	22,0
Total	**59**	**100,0**

Ce tableau représente les appels émis par des enfants ayant abordé la question de la santé d'un parent. Au cours de l'année 2025, les écoutantes du 103 ont reçu 59 appels d'enfants souhaitant parler de ce sujet.

Ce sont principalement des enfants âgés de 16 à 18 ans qui nous ont contactés, représentant 37,3% des appels. Les 13-15 ans constituent 23,7% des appels, les 19 ans et plus 22%, les 10-12 ans 15,3% et les 7-9 ans 1,7% des appels.

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent – N= 82 appels – 2025

	Nombre d'appels 2025	%
Moins de 7 ans	0	0,0
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	8	9,8
13-15ans	27	32,9
16-18 ans	30	36,6
19 ans ou plus	17	20,7
Total	**82**	**100,0**

En 2025, l'équipe du 103 a reçu 82 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un parent.

La majorité étaient âgés de 16 à 18 ans (36,6% des appels). Ils sont suivis par les jeunes âgés de 13 à 15 ans (32,9%), par les 19 ans et plus (20,7%) et par les 10-12 ans (9,8%).

Une jeune fille de 14 ans nous contacte. Elle est très paniquée et exprime une forte inquiétude pour sa maman qui souffre d'alcoolisme depuis plusieurs années. Elle explique l'avoir retrouvée une nouvelle fois endormie à table après avoir bu. La jeune fille est parvenue à la réveiller et à l'installer sur le canapé, mais elle se dit très inquiète de la position dans laquelle sa maman dort et de sa respiration qu'elle juge inhabituelle. Elle craint qu'elle fasse un malaise et qu'elle décède durant la nuit. La jeune fille confie qu'il lui arrive fréquemment de veiller sa maman toute la nuit afin d'éviter qu'elle ne se blesse ou ne meure après avoir trop bu. Bien qu'elle vive avec ses deux parents et ses frères, elle se sent très seule face à cette situation : le papa refuse toute discussion concernant la maman, et les frères, plus âgés, minimisent ses inquiétudes. La jeune fille explique qu'elle a un contrôle important le lendemain matin et qu'elle aurait besoin de dormir, mais qu'elle ne se sent pas en sécurité à l'idée de laisser sa maman sans surveillance.

Face à ce récit, l'écoutante prend le temps d'accueillir l'angoisse de la jeune fille, de valider ses émotions et de reconnaître la lourde responsabilité qu'elle porte. Ensemble, elles évaluent la situation immédiate et recherchent des solutions pour assurer la sécurité de la maman durant la nuit, afin que la jeune fille puisse se reposer dans un climat plus apaisé. Une fois l'urgence passée, l'écoutante aborde avec elle les différentes pistes envisageables pour que la maman puisse être aidée et pour que la jeune fille ne reste plus seule à assumer ce rôle de protection.

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2025

Relation amoureuse		**386**	100,0
Violence dans le couple du jeune		**78**	20,2
	Forme de violence		
	Violence physique	27	34,6
	Violence sexuelle	34	43,6
	Violence psychologique	54	69,2
	Statut de l'appelant		
	Acteur	6	7,7
	Témoin	10	12,8
	Victime	60	76,9

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

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

Ce tableau met en évidence que, durant l'année 2025, 386 appels concernaient les relations amoureuses des jeunes. Parmi ceux-ci, 20,2% portaient spécifiquement sur des situations de violence au sein du couple du jeune.

La violence psychologique est la forme de violence la plus fréquemment évoquée, apparaissant dans 69,2% des appels. Elle est suivie par la violence sexuelle, présente dans 43,6% des appels, et par la violence physique, évoquée dans 34,6% des situations.

En comparant ces résultats à ceux des années précédentes, nous constatons une augmentation progressive des appels relatifs à la violence psychologique. En 2021, elle représentait 49,4% des appels, 64% en 2022, 66,7% en 2023, 65,1% en 2024, pour atteindre 69,2% en 2025.

Les appels proviennent majoritairement des victimes de violences, qui représentent 76,9% des appels. Les témoins constituent 12,8% des appelants, tandis que les auteurs de violences représentent 7,7% des appels reçus.

Nous recevons l'appel d'une jeune fille de 16 ans. Elle explique se sentir perdue et très fatiguée émotionnellement. Elle dit qu'elle ne sait plus « ce qui est normal ou pas » dans les relations. Au fil de l'échange, elle confie être en couple depuis plus d'un an avec un garçon qui se montre très jaloux et envahissant. Il lui demande constamment où elle se trouve, avec qui elle est, exige qu'elle lui envoie des photos pour prouver ce qu'elle fait et se met en colère lorsqu'elle ne répond pas immédiatement à ses messages. Lorsqu'elle essaie de poser des limites, il la menace de la quitter ou lui dit qu'elle ne mérite pas d'être aimée. La jeune fille explique qu'elle se sent de plus en plus isolée. Elle a pris ses distances avec ses amies pour éviter les conflits avec son petit ami et se remet sans cesse en question. Elle dit se sentir coupable, persuadée que si son copain se montre aussi dur, c'est parce qu'elle ne fait pas assez d'efforts. Progressivement, la jeune fait le lien avec ce qu'elle vit à la maison. Elle raconte que son père est violent avec sa mère depuis des années. Il la rabaisse, l'insulte et, lors de certaines disputes, la violence devient physique. La jeune fille explique avoir grandi dans ce climat de peur et de tension permanente. Elle dit avoir l'impression de reproduire, sans le vouloir, des schémas qu'elle a toujours connus, et se demande si aimer, ça fait forcément mal.

Face à ce récit, l'écoutante accueille la parole de la jeune avec bienveillance, valide ses émotions et l'aide à mettre des mots sur ce qu'elle vit, tant dans sa relation amoureuse que dans le contexte familial. L'écoutante rappelle que les comportements décrits relèvent de violences et ne sont pas acceptables, quel que soit l'âge ou le lien affectif. Elle aide la jeune fille à différencier l'amour, du contrôle et de la peur, et l'accompagne dans une réflexion sur sa sécurité émotionnelle et relationnelle. Tout en respectant le rythme de la jeune, l'écoutante explore avec elle les personnes ressources possibles et l'encourage à ne pas rester seule face à ces situations. Avant de clôturer l'appel, elle rappelle que le 103 reste disponible pour lui offrir un espace d'écoute et de soutien lorsqu'elle en ressent le besoin.

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2025

	Emotions - Sentiments	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	14,3	10
Relation parent - enfant	35,7	1
Relation beau-parent - enfant	3,9	40
Relation grand-parent - enfant	3,0	46
Relation avec la famille élargie	2,4	55
Relation avec la fratrie	6,0	24
Relation dans le couple parental	6,8	22
Divorce / Séparation	15,6	8
Violences conjugales	3,0	46

Adoption	0,5	86
Jeunes Aidants Proches	0,3	91
Education	6,0	25
Vie familiale	2,2	56
Maltraitance sur l'enfant	28,5	**2**
Maltraitance sur l'adulte	1,3	65
Physique	16,9	**7**
Sexuelle	4,6	33
Psychologique	26,6	**3**
Du parent	24,1	**5**
Du beau-parent	2,9	49
De grand-parent	0,7	79
De famille élargie	1,2	68
De fratrie	2,0	61
Négligence	5,3	29
Vie sociale		
Autonomie	8,6	16
Loisirs/Ennui	7,9	17
Relation avec le personnel éducatif	2,6	52
Relation avec les pairs	11,2	12
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,6	53
Maltraitance sur enfant physique	1,6	63
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,7	50
Maltraitance sur enfant psychologique	3,9	40
Harcèlement	2,2	56
Internet - GSM	4,4	35
Multiculturalité	0,8	75
Difficultés financières et matérielles	0,9	71
Détresse sociale	0,8	75
Auteur d'un délit	0,6	82
Racisme	0,1	95
Violence / Acteur	0,4	87
Violence / Témoin	0,8	78
Violence / Victime	6,3	23
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,8	75
Vie sociale	0,4	87
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	10,5	13
Propos / Question sur la sexualité	1,2	67
Grossesse	0,4	87
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,3	91
Orientation sexuelle	0,9	71
Violence physique	0,9	71
Violence sexuelle	0,9	71
Violence psychologique	1,6	63
Acteur	0,1	96
Témoin	0,3	91
Victime	1,7	62
Vie affective et sexuelle	0,6	82

Questions existentielles		
Solitude	19,6	**6**
Deuil	4,6	33
Tentative de suicide	4,4	35
Pensées / Comportements suicidaires	14,1	11
Automutilation	7,1	21
Fugue	2,5	54
Estime de soi	7,7	18
Philosophie / Spiritualité	3,2	44
Approches existentielles	0,6	82
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,1	38
Décrochage scolaire / absentéisme	3,9	39
Orientation	1,3	66
Relation avec les pairs	15,5	**9**
Relation avec le personnel scolaire	4,3	37
Violence physique	3,1	45
Violence verbale	9,2	15
Violence sexuelle	1,1	69
Harcèlement	7,3	19
Racisme / discrimination	0,3	91
Vie scolaire	2,7	51
Assuétudes		
D'un enfant	3,0	46
D'un parent	5,5	27
Alcool	5,1	32
Tabac	0,7	79
Substances illicites	3,9	40
Médicaments	0,5	85
Autres (Jeux vidéo…)	0,4	90
Assuétudes	0,0	97
Santé		
D'un enfant	26,5	**4**
D'un parent	5,2	30
Stress	7,3	19
Dépression	5,2	30
Anxiété, Angoisse	10,5	14
Autres troubles psychiques	5,8	26
Handicap	2,0	58
Santé physique	5,4	28
Puberté	0,7	79
Troubles du comportement alimentaire	3,3	43
Troubles de l'attention/hyperactivité	2,0	58
Troubles du développement	2,0	58
Trouble du sommeil	1,1	69
Santé	0,0	97
Nb d'appels	1 711	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques les plus souvent évoquées lorsque l'appelant évoque avec nous des émotions ou des sentiments (1 711 appels) :

- La relation parent-enfant (35,7%),
- La maltraitance sur enfant (28,5%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (26,6%),
- La santé d'un enfant (26,5%),
- La maltraitance venant d'un parent (24,1%),
- La solitude (19,6%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (16,9%),
- Le divorce/séparation (15,6%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (15,5%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (14,3%).

Un garçon de 12 ans contacte le 103. Il explique qu'il se sent triste et en colère tout le temps, sans trop savoir pourquoi. D'une voix hésitante, il dit qu'il a longtemps hésité avant d'appeler, car il a peur de dire des bêtises. Il explique qu'il se sent très seul, même lorsqu'il est à la maison entouré de sa famille. Au fil de l'échange, le jeune évoque sa relation compliquée avec sa mère. Il explique qu'elle est souvent énervée, qu'elle crie beaucoup, et qu'elle lui répète régulièrement qu'il est « insupportable », « trop sensible » ou qu'il « gâche tout ». Lorsqu'il essaie d'exprimer ce qu'il ressent, elle lui répond qu'il exagère ou qu'il n'a aucune raison d'être malheureux. Le jeune dit que ces paroles lui font très mal et qu'il finit par se taire pour éviter les conflits. Il explique qu'il a souvent mal au ventre et qu'il dort mal depuis plusieurs mois. Progressivement, il confie que les tensions à la maison se sont accentuées depuis la séparation de ses parents. Les disputes sont fréquentes, et il a l'impression d'être au milieu, sans savoir comment se positionner. Il dit se sentir responsable de l'ambiance familiale et coupable de rendre sa maman encore plus nerveuse. À l'école, il se montre discret, s'isole de plus en plus de ses camarades, et dit ne plus avoir envie de jouer avec les autres.

Face à ce vécu, l'écoutante accueille les émotions du jeune avec douceur et bienveillance. Elle l'aide à mettre des mots sur ce qu'il ressent, la tristesse, la colère, la peur et la solitude, et valide l'impact que ces situations peuvent avoir sur lui. Elle lui rappelle que ce qu'il vit à la maison n'est pas de sa responsabilité et que ses émotions sont légitimes. Tout en respectant son rythme, l'écoutante l'aide à réfléchir à des personnes de confiance auprès de qui il pourrait parler de ce qu'il traverse à la maison, et lui rappelle qu'il peut recontacter le 103 chaque fois qu'il en ressentira le besoin.

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2025

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	12,7	11
Relation parent - enfant	28,7	**5**
Relation beau-parent - enfant	1,1	57
Relation grand-parent - enfant	0,6	72
Relation avec la famille élargie	0,0	87
Relation avec la fratrie	3,9	39
Relation dans le couple parental	1,1	57
Divorce / Séparation	16,0	**10**

Violences conjugales	5,0	32
Adoption	1,1	57
Jeunes Aidants Proches	0,0	87
Education	3,3	44
Vie familiale	1,7	54
Maltraitance sur l'enfant	35,9	**2**
Maltraitance sur l'adulte	3,9	39
Physique	27,1	**7**
Sexuelle	4,4	37
Psychologique	27,6	**6**
Du parent	33,1	**3**
Du beau-parent	3,3	44
De grand-parent	0,0	87
De famille élargie	0,0	87
De fratrie	3,9	39
Négligence	7,2	21
Vie sociale		
Autonomie	6,1	26
Loisirs/Ennui	5,0	32
Relation avec le personnel éducatif	0,6	72
Relation avec les pairs	11,0	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,1	57
Maltraitance sur enfant physique	0,6	72
Maltraitance sur enfant sexuelle	3,9	39
Maltraitance sur enfant psychologique	1,7	54
Harcèlement	1,1	57
Internet - GSM	5,0	32
Multiculturalité	2,2	51
Difficultés financières et matérielles	1,1	57
Détresse sociale	5,5	29
Auteur d'un délit	1,1	57
Racisme	0,0	87
Violence / Acteur	0,6	72
Violence / Témoin	0,6	72
Violence / Victime	6,6	23
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,7	54
Vie sociale	0,6	72
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	12,2	12
Propos / Question sur la sexualité	1,1	57
Grossesse	0,6	72
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,6	72
Orientation sexuelle	0,6	72
Violence physique	2,8	49
Violence sexuelle	1,1	57
Violence psychologique	3,3	44
Acteur	1,1	57
Témoin	0,0	87
Victime	4,4	37

Vie affective et sexuelle	0,0	87
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	50,8	1
Solitude	11,6	13
Deuil	5,5	29
Tentative de suicide	10,5	15
Pensées / Comportements suicidaires	22,1	8
Automutilation	8,8	19
Fugue	5,0	32
Estime de soi	6,1	26
Philosophie / Spiritualité	0,6	72
Approche existentielle	0,0	87
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,1	57
Décrochage scolaire / absentéisme	5,5	29
Orientation	0,6	72
Relation avec les pairs	5,0	32
Relation avec le personnel scolaire	1,1	57
Violence physique	1,1	57
Violence verbale	3,3	44
Violence sexuelle	0,0	87
Harcèlement	3,3	44
Racisme / discrimination	0,6	72
Vie scolaire	2,2	51
Assuétudes		
D'un enfant	2,2	51
D'un parent	9,4	16
Alcool	6,1	26
Tabac	1,1	57
Substances illicites	7,2	21
Médicaments	0,6	72
Autres (Jeux vidéo…)	0,0	87
Assuétudes	0,0	87
Santé		
D'un enfant	32,0	4
D'un parent	9,4	16
Stress	8,3	20
Dépression	6,6	23
Anxiété, Angoisse	17,1	9
Autres troubles psychiques	9,4	16
Handicap	0,6	72
Santé physique	6,6	23
Puberté	0,0	87
Troubles du comportement alimentaire	2,8	49
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,1	57
Troubles du développement	3,9	39

Trouble du sommeil	0,6	72
Santé	0,0	87
Nb d'appels	181	

Avec ce tableau, nous pouvons voir quels sont les thèmes les plus souvent abordés avec les écoutantes lorsque l'appelant est en situation de crise.

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

- Les émotions/sentiments (50,8% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (35,9%),
- La maltraitance venant d'un parent (33,1%),
- La santé d'un enfant (32%),
- La relation entre le parent et l'enfant (28,7%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (27,6%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (27,1%),
- Les pensées/comportements suicidaires (22,1%),
- L'anxiété/l'angoisse (17,1%),
- Le divorce/séparation (16%).

Un soir d'hiver, une adolescente de 16 ans nous appelle. Elle parle très vite, pleure, et a du mal à reprendre son souffle. Elle explique qu'elle a fugué de chez elle quelques heures plus tôt après une violente dispute avec son père. Elle est actuellement dehors, seule, ne sait pas exactement où elle se trouve, et dit qu'elle ne peut surtout pas rentrer chez elle. Elle confie à l'écoutante qu'elle a peur de ce qu'elle pourrait faire si elle reste seule trop longtemps et qu'il lui est déjà venu à l'esprit d'en finir.

Après avoir aidé la jeune fille à s'apaiser un peu, l'écoutante l'invite à expliquer ce qui a déclenché sa fuite. L'adolescente raconte vivre depuis plusieurs années dans un climat de peur à la maison. Son père est souvent en colère, crie fréquemment, et tient des propos très dévalorisants à son égard. Il lui arrive de la menacer, de l'insulter et, à plusieurs reprises, de la pousser violemment ou de la saisir par le bras. Ce soir-là, après une remarque sur ses résultats scolaires, il l'a humiliée devant le reste de la famille et a menacé de la mettre dehors pour de bon. C'est à ce moment qu'elle a pris quelques affaires et est partie. La jeune fille explique se sentir seule et incomprise. Toute la famille est au courant de ce qu'il se passe et semble soutenir le père. Une voisine a tenté de l'aider, mais son père l'avait menacé de faire bruler sa maison. Elle exprime un profond sentiment d'impasse et dit ne plus voir d'avenir possible.

Face à cette situation de crise, l'écoutante accueille la parole de la jeune fille avec calme, valide l'intensité de ses émotions, et rappelle que les violences décrites ne sont pas acceptables. Elle prend le temps d'évaluer le niveau de danger immédiat, tant sur le plan des idées suicidaires que de la situation de fugue, et s'assure que la jeune fille n'est pas en danger immédiat là où elle se trouve. L'écoutante aide ensuite l'adolescente à réfléchir à des solutions pour cette nuit, en identifiant des lieux ou des personnes ressources auprès desquelles elle pourrait se mettre en sécurité. Elle l'accompagne également à mettre des mots sur ce qu'elle vit, à faire le lien entre la violence intrafamiliale, son état de santé émotionnelle, et ses pensées de passage à l'acte. L'écoutante accompagne par téléphone la jeune fille sur tout le trajet, jusqu'à ce qu'elle arrive dans un endroit sécure. L'appel se termine en renforçant les ressources de la jeune fille, en lui rappelant qu'elle n'est pas seule face à cette situation et que le 103 reste disponible pour l'accompagner dans les prochaines étapes.

7. Santé d'un enfant

Tableau 33 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la santé d'un enfant - 2025

	Santé d'un enfant	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	12,7	16
Relation parent - enfant	32,1	3
Relation beau-parent - enfant	2,9	48
Relation grand-parent - enfant	2,2	57
Relation avec la famille élargie	1,6	65
Relation avec la fratrie	5,4	33
Relation dans le couple parental	4,4	40
Divorce / Séparation	16,7	12
Violences conjugales	4,0	42
Adoption	0,5	84
Jeunes Aidants Proches	0,3	88
Education	5,5	32
Vie familiale	1,2	72
Maltraitance sur l'enfant	22,7	4
Maltraitance sur l'adulte	2,5	55
Physique	13,1	14
Sexuelle	3,8	45
Psychologique	19,6	6
Du parent	18,8	8
Du beau-parent	2,6	54
De grand-parent	0,3	88
De famille élargie	0,9	75
De fratrie	1,6	65
Négligence	4,6	39
Vie sociale		
Autonomie	5,6	31
Loisirs/Ennui	7,8	26
Relation avec le personnel éducatif	1,7	63
Relation avec les pairs	7,9	25
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,1	58
Maltraitance sur enfant physique	0,9	75
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,9	48
Maltraitance sur enfant psychologique	2,9	48
Harcèlement	1,5	67
Internet - GSM	3,7	47
Multiculturalité	2,1	58
Difficultés financières et matérielles	1,0	73

Détresse sociale	0,7	81
Auteur d'un délit	0,5	84
Racisme	0,1	94
Violence / Acteur	0,5	84
Violence / Témoin	0,7	81
Violence / Victime	5,3	35
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,0	73
Vie sociale	0,3	88
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	8,8	23
Propos / Question sur la sexualité	1,8	62
Grossesse	0,9	75
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,5	84
Orientation sexuelle	1,4	69
Violence physique	0,8	80
Violence sexuelle	1,4	69
Violence psychologique	1,5	67
Acteur	0,0	96
Témoin	0,1	94
Victime	2,1	58
Vie affective et sexuelle	0,2	92
Questions existentielles		
Emotion/Sentiments	52,2	**1**
Solitude	12,8	15
Deuil	4,0	42
Tentative de suicide	6,3	30
Pensées / Comportements suicidaires	17,7	**10**
Automutilation	10,4	20
Fugue	2,1	58
Estime de soi	7,7	27
Philosophie / Spiritualité	2,9	48
Approche existentielle	0,3	88
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,6	29
Décrochage scolaire / absentéisme	9,2	21
Orientation	1,7	63
Relation avec les pairs	18,2	**9**
Relation avec le personnel scolaire	5,4	33
Violence physique	2,9	48
Violence verbale	11,6	17
Violence sexuelle	0,7	81
Harcèlement	10,8	19
Racisme / discrimination	0,9	75
Vie scolaire	2,5	55

Assuétudes		
D'un enfant	5,3	35
D'un parent	3,8	45
Alcool	4,8	37
Tabac	1,3	71
Substances illicites	3,9	44
Médicaments	0,2	92
Autres (Jeux vidéo…)	0,9	75
Assuétudes	0,0	96
Santé		
D'un parent	4,4	40
Stress	19,5	**7**
Dépression	14,4	13
Anxiété, Angoisse	33,5	**2**
Autres troubles psychiques	20,4	**5**
Handicap	7,0	28
Santé physique	17,2	11
Puberté	2,8	53
Troubles du comportement alimentaire	11,6	17
Troubles de l'attention/hyperactivité	8,3	24
Troubles du développement	9,2	21
Trouble du sommeil	4,7	38
Santé	0,0	96
Nb d'appels	868	

Ce tableau permet de mieux comprendre quelles sont les thématiques les plus fréquemment associées aux appels au cours desquels la santé d'un jeune est évoquée.

Les voici par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (52,2% des appels),
- L'anxiété l'angoisse (33,5%).
- La relation parent-enfant (32,1%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (22,7%),
- D'autres troubles psychiques (20,4%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (19,6%),
- Le stress (19,5%),
- La maltraitance venant d'un parent (18,8%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (18,2%),
- Les pensées/comportements suicidaire (17,7%).

Lorsque la santé d'un jeune est évoquée lors d'un appel, nous observons qu'elle s'inscrit très souvent dans un ensemble plus large de préoccupations, qu'elles soient émotionnelles, relationnelles et/ou familiales. Nos données montrent que les émotions et les sentiments sont au cœur de ces échanges (52,2% des appels). La santé de l'enfant est également fréquemment associée à de l'anxiété et de

l'angoisse (33,5%), au stress (19,5%), à d'autres troubles psychiques (20,4%), à la dépression (14,4%) ou encore à des problématiques de santé physique (17,2%).

La relation parent-enfant apparaît également comme une thématique centrale (32,2% des appels), tout comme les situations de maltraitance intrafamiliale (22,7%). Celle-ci peut être de nature psychologique (19,6%) ou physique (13,1%). Ces appels mettent en lumière des contextes familiaux complexes, dans lesquels la souffrance psychique du jeune ne peut être dissociée de son environnement.

Les relations avec les pairs (18,2% des appels), le harcèlement scolaire (10,8%), la violence verbale vécue à l'école (11,6%), les pensées ou comportements suicidaires (17,7%), les tentatives de suicide (6,3%) et l'automutilation (10,4%), viennent compléter ce tableau. L'ensemble de ces éléments souligne la nécessité d'une écoute globale et attentive aux multiples dimensions qui traversent la santé mentale des jeunes.

Une maman appelle le 103, très inquiète pour son fils de 14 ans. Elle explique que, depuis plusieurs mois, son comportement a fortement changé. Il se replie sur lui-même, dort mal, mange peu, et exprime régulièrement une grande tristesse. Elle évoque des crises de panique de plus en plus fréquentes, accompagnées de pleurs et de propos dévalorisants à son égard. Au fil de l'échange, la maman confie se sentir démunie face à la souffrance émotionnelle de son fils. Elle a l'impression de ne plus réussir à communiquer avec lui, ce qui fragilise leur relation. Elle précise que le climat familial est tendu. Il y a des conflits réguliers à la maison, parfois accompagnés de violences verbales, entre les parents, auxquelles l'adolescent est exposé.

L'écoutante accueille l'émotion de la mère, valide son inquiétude et l'aide à mettre des mots sur ce qu'elle observe chez son fils. Ensemble, elles explorent les signes de mal-être psychique, mais aussi l'impact possible du contexte familial sur la santé du jeune. La maman évoque également des difficultés à l'école : son fils s'est éloigné de ses amis et a subi du harcèlement, ce qui accentue son isolement. En fin d'appel, l'écoutante soutient la mère dans ses compétences parentales, l'aide à réfléchir à des pistes pour renforcer le lien avec son enfant et l'oriente vers des ressources adaptées. Elle rappelle que le 103 reste disponible pour elle, mais aussi pour son fils afin qu'il puisse déposer son vécu.

8. Service généraliste

Tableau 34 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 4 191 appels – 2025

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1 882	44,9
Vie sociale	1 061	25,3
Vie scolaire	1 164	27,8
Vie affective et sexuelle	532	12,7
Approche existentielle	2 102	50,2
Santé	1 028	24,5
Assuétudes	363	8,7

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

Ce tableau va permettre de voir comment se répartissent les 4 191 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** (50,2% 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 (44,9%) 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 proches, l'éducation…
- La **vie scolaire** du jeune (27,8%) qui comprend les difficultés scolaires, le décrochage scolaire/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 (25,3%) 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** (24,5%) qui comprend la santé de l'enfant, la santé du parent, le stress, la dépression, l'anxiété/angoisse, le handicap, la santé physique, la puberté, les troubles de l'attention/hyperactivité, les troubles du sommeil…
- La **vie affective et sexuelle** (12,7%) 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** (8,7%) qui comprend l'assuétude d'un enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments…

Comme les années précédentes, la catégorie Approche existentielle génère le plus grand nombre d'appels, représentant 50,2% des appels reçus. Elle est suivie de près par la catégorie de la vie familiale, qui concerne 44,9% des appels. Vient ensuite la catégorie de la vie scolaire, évoquée dans 27,8% des appels, suivie par celle de la vie sociale du jeune avec 25,3% des appels. La catégorie de la santé est ensuite abordée dans 24,5% des appels. La vie affective et sexuelle est évoquée dans 12,7% des appels. Enfin, la catégorie des assuétudes est la moins représentée, avec 8,7% des appels.

Tableau 35 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 4191 appels – 2025

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1 882	16 minutes 11
Vie sociale	1 061	14 minutes 36
Vie scolaire	1 164	14 minutes 51
Vie affective et sexuelle	532	16 minutes 26
Approche existentielle	2 102	16 minutes 12
Santé	1 028	18 minutes 52
Assuétudes	363	17 minutes 09

Ce tableau présente la durée moyenne des appels reçus au 103 en fonction des catégories générales abordées dans le tableau précédent. Comme les années précédentes, nous constatons que la catégorie

pour laquelle les appels ont duré le plus longtemps est celle de la santé, avec une durée moyenne de 18 minutes et 52 secondes.

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

- Les assuétudes (17 minutes et 09 secondes),
- La vie affective et sexuelle (16 minutes et 26 secondes),
- L'approche existentielle (16 minutes et 12 secondes),
- La vie familiale (16 minutes et 11 secondes),
- La vie scolaire (14 minutes et 51 secondes),
- La vie sociale (14 minutes et 36 secondes).

L'analyse croisée de ces deux tableaux (34 et 35) met en évidence toute l'importance que la ligne d'écoute reste un service généraliste. En effet, si certaines catégories d'appels sont moins fréquemment rencontrées, comme les assuétudes (363 appels) ou la vie affective et sexuelle (532 appels), elles représentent néanmoins un temps d'écoute plus important. Leur durée moyenne est en effet nettement supérieure à la durée moyenne de l'ensemble des appels à contenu, qui s'élève à 13 minutes et 24 secondes.

Par ailleurs, comme nous l'avons observé au fil des différents tableaux, le vécu des appelants est souvent impacté par une pluralité de facteurs. Les problématiques abordées s'entrecroisent fréquemment et ne peuvent être comprises isolément. Ces données soulignent la nécessité d'une écoute disponible, souple et approfondie, capable de s'adapter à la complexité des situations rencontrées et aux besoins spécifiques de chaque appelant.

IV. Analyse quantitative des tchats

1. Tchats et tchateurs

1.1 Nombres de tchats et contenus

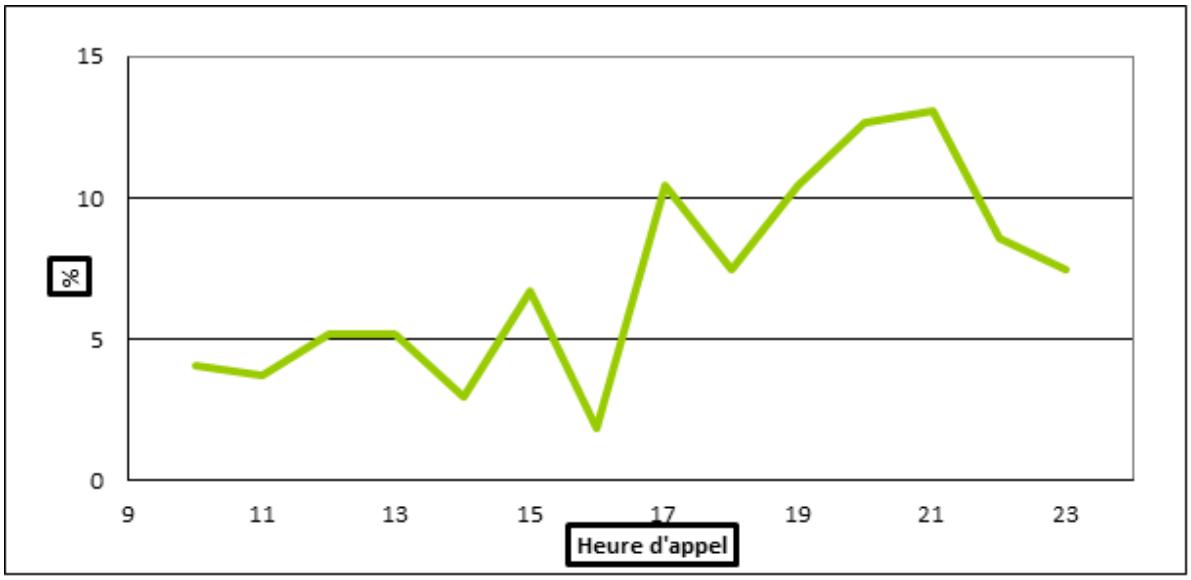
Tableau 1 : Nombre de tchats sur l'année*, nombre moyen par jour des tchats reçus – 2025

Durée des tchats	Nombre de tchats 2025	Nombre moyen de tchats par jour
Tchats à contenu	268	3,2

*du 10 octobre au 31 décembre 2025

Le tchat a été mis en place en 2025. Il a été testé du 10 octobre au 31 décembre 2025. Au cours de cette période, nous avons reçu 268 tchats, soit une moyenne de 3,2 par jour.

Figure 1 : Répartition (%) des tchats à contenu par heure – N = 268 tchats – 2025



Cette figure illustre l'évolution moyenne du nombre de tchats reçus par le service Ecoute 103 au cours d'une journée.

Le moment où le service reçoit le moins de tchats se situe vers 16 h, ce qui correspond à la période de « switch », c'est-à-dire le passage entre l'équipe de jour et l'équipe de soirée. En revanche, le pic de tchats est observé vers 21 h.

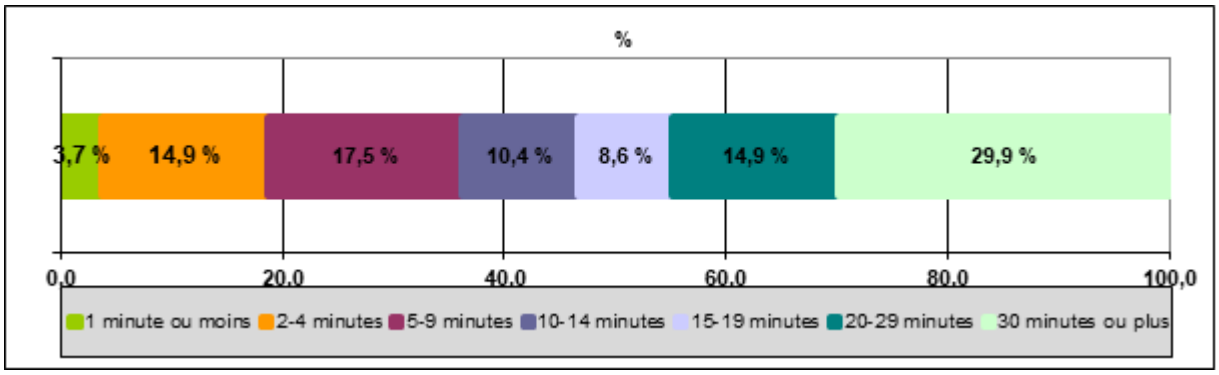
Tableau 2 : Répartition (%) des tchats selon leur durée – 2025

Durée des tchats	Nombre de tchats 2025	%
1 minute ou moins	10	3,7
2-4 minutes	40	14,9
5-9 minutes	47	17,6
10-14 minutes	28	10,4
15-19 minutes	23	8,6
20-29 minutes	40	14,9
30 minutes ou plus	80	29,9
Total	**268**	**100,0**

Avec ce tableau, nous pouvons constater que la majorité des tchats (63,8%) ont duré plus de 10 minutes. Parmi les 268 tchats reçus en 2025, 29,9% ont dépassé 30 minutes, 14,9% ont duré entre 20 et 29 minutes, 8,6 % entre 15 et 19 minutes, et 10,4% entre 10 et 14 minutes.

Les tchats de moins de 10 minutes représentent 36,2% du total. Parmi ceux-ci, 3,7% ont duré une minute ou moins, 14,9% entre 2 et 4 minutes, et 17,6% entre 5 et 9 minutes.

Figure 2 : Répartition (%) des tchats selon leur durée – N = 268 tchats – 2025



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

Tableau 3 : Durée des tchats à contenu et nombre de thématiques abordées – 2025

Durée moyenne des tchats	27 min 47
Nombre moyen de thématiques abordées* (N =268)	4,6

Au cours de l'année 2025, les tchats reçus par l'équipe du 103 ont duré en moyenne 27 minutes 47 secondes.

Au cours d'un tchat, l'appelant aborde en moyenne 4,6 thématiques, un chiffre très proche de celui observé lors des appels téléphoniques.

1.2 Profils des tchateurs

Tableau 4 : Répartition (%) des appels selon l'âge des tchateurs* - 2025

	Nombre de tchats	%
Adulte et enfant	0	0,0
Adulte pour lui-même	1	0,4
Adulte pour enfant	16	6,8
Professionnel	5	2,1
Moins de 7 ans	0	0,0
7 - 9 ans	1	0,4
10 - 12 ans	18	7,8
13 - 15 ans	117	50,0
16 - 18 ans	70	29,9
19 ans et plus	6	2,6
Total	**234**	**100,0**

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

Rem : Pour 34 tchats, les informations sur le statut du tchateur n'est pas disponible.

Sur l'ensemble des tchats reçus en 2025, la grande majorité (90,7%) provient d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes.

Comme pour les appels, la tranche d'âge qui nous a le plus contacté est celle des 13-15 ans (50%). Elle est suivie par celle des 16-18 ans (29,9%), les 10-12 ans (7,8%), les 19 ans et plus (2,6%), les 7-9 ans (0,4%) et les moins de 7 ans (0,3%). On constate donc le même classement par tranche d'âge pour les tchats que pour les appels.

En ce qui concerne les adultes, ils représentent 9,2% des tchateurs. Parmi eux, la majorité nous contacte pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s (6,8 % des tchats), suivi des professionnels (2,1%) et des adultes souhaitant nous parler d'eux-mêmes (0,4 %). Aucun tchat n'a été reçu d'un adulte accompagné par un ou plusieurs enfant.s.

Tableau 5 : Répartition (%) des tchats selon le sexe des tchateurs* – 2025

	Nombre de tchats	%
Masculin	59	25,0
Féminin	177	75,0
Groupe masculin	0	0,0
Groupe féminin	0	0,0
Groupe mixte	0	0,0
Total	**236**	**100**

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

Pour 32 tchats, les informations sur le genre du tchateur n'est pas disponible.

Parmi l'ensemble des tchats reçus, la majorité provenait de filles (75%), tandis que les garçons représentaient 25% des contacts. Aucun tchat n'a été reçu de groupes, qu'il s'agisse de groupes de filles, de garçons ou mixtes.

Tableau 6 : Proportion (%) des tchats concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 268 tchats – 2025

	Nombre de tchats	%
Famille	172	65,2
Jeune en internat	1	0,4
Jeune en institution	10	3,8
Jeune vivant seul	0	0,0
Non spécifié	85	30,7
Total	**268**	**100**

Avec ce tableau, nous pouvons mieux comprendre le lieu de vie des jeunes qui contactent le 103 ou qui sont concernés par les tchats.

Comme pour les appels, la majorité des jeunes vivent en famille (65,2%), tandis que 3,8% vivent en institution et 0,4% en internat. Aucun tchat n'a été reçu de jeunes vivant seuls. Pour 30,7% des tchats, le lieu de vie du jeune n'a pas pu être déterminé.

Tableau 7 : Proportion (%) de tchats concernant des situations de crise – 2025

	Nombre de tchats	%
Non	262	97,8
Oui	6	2,2
Total	**268**	**100,0**

En 2025, les écoutantes du 103 ont reçu 4 268 tchats. Parmi ceux-ci, 2,2% concernaient des personnes en situation de crise.

Figure 3 : Répartition (%) des tchats « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 244 tchats – 2025 (voir plus loin)

Grace à la figure qui se trouve ci-dessous, nous pouvons voir quelles sont les thématiques les plus souvent abordées par les tchateurs lorsqu'ils contactent notre tchat.

Voici les thématiques les plus abordées via notre tchat :

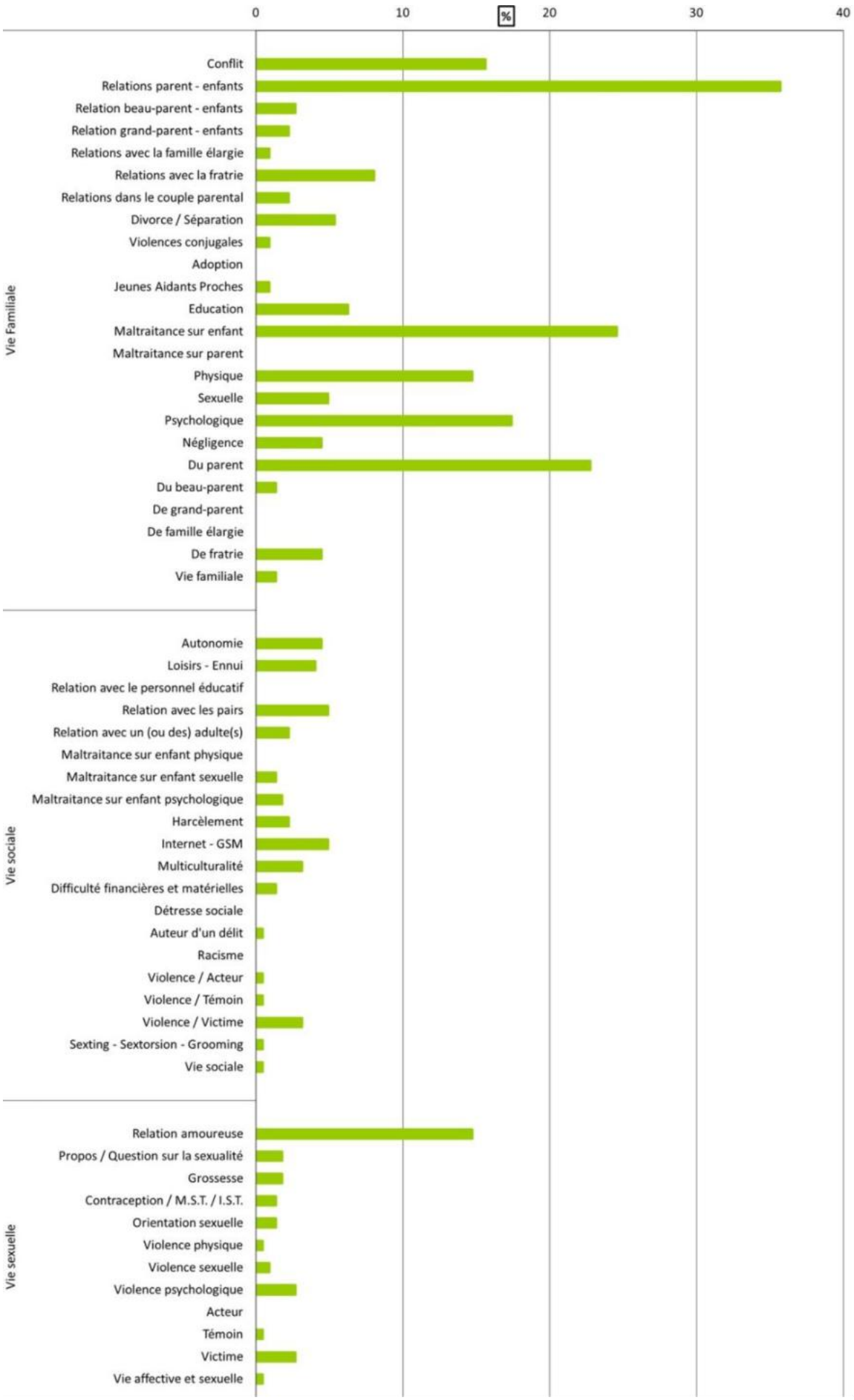
- La relation parent-enfant (35,7% des tchats),
- Les émotions/sentiments (33,0%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (24,6%),
- La santé d'un enfant (24,1%),
- La maltraitance venant d'un parent (22,8%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (18,8%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (17,4%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (15,6%),
- La maltraitance physique intrafamiliale et la relation amoureuse (14,7%).

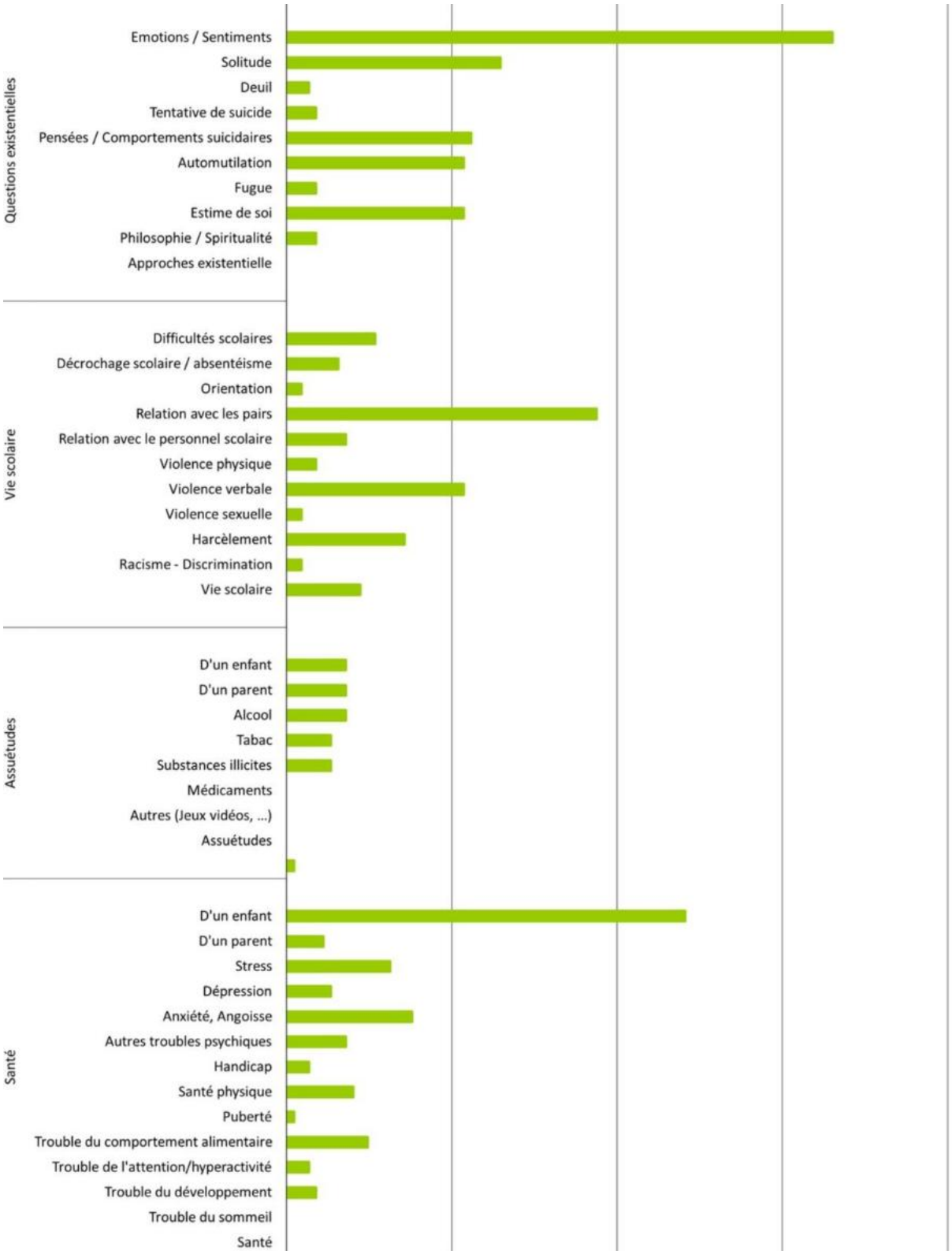
Si nous comparons les thématiques les plus abordées lors des tchats et lors des appels, nous pouvons constater que les sujets pour lesquels les jeunes nous contactent sont présents dans les deux modes de contact, mais avec certaines variations. Les émotions/sentiments restent un des sujets principaux, évoqué dans 40,8% des appels et 33% des tchats. La relation parent-enfant est plus souvent abordée dans les tchats (35,7%) que dans les appels (30,2%), ce qui pourrait s'expliquer par le fait que, via le tchat, les jeunes peuvent parler librement sans craindre que leurs parents entendent ce qu'ils disent sur ce qu'il se passe à la maison ou sur ce qu'ils vivent.

Les thématiques liées à la maltraitance sont également centrales dans les deux modes de contact : la maltraitance intrafamiliale sur enfant est mentionnée dans 25,5% des appels et 24,6% des tchats, tandis que la maltraitance venant d'un parent est légèrement plus présente dans les tchats (22,8%) que dans les appels (21,7%). La maltraitance intrafamiliale psychologique, en revanche, est plus fréquemment évoquée au téléphone (21%) qu'en tchat (17,4%).

D'autres différences apparaissent selon le type de problématique : la santé des enfants est davantage abordée via tchat (24,1% contre 20,9% pour les appels), tandis que le divorce ou la séparation des parents reste un sujet plus spécifique aux appels (14,8%). Enfin, la problématique de la violence verbale est plus souvent exprimée via tchat (23,9%) que par appel (11,3%).

Dans l'ensemble, bien que les thématiques principales soient similaires entre les appels et les tchats, le mode de contact choisi par les jeunes pourrait influencer la manière dont certaines préoccupations sont exprimées. Les situations nécessitant davantage de confidentialité ou un sentiment accru de sécurité semblent plus fréquemment abordés via le tchat, ce canal pouvant offrir au jeune une impression de proximité et de protection dans l'échange avec l'écoutante.


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

V. Conclusion

L'année 2025 confirme une évolution marquante des besoins exprimés par les enfants, adolescents, jeunes adultes et parents qui sollicitent le 103.

Avec **9 554 appels reçus**, dont près de **la moitié consacrés à un véritable contenu d'aide**, le service demeure un repère essentiel pour des milliers de jeunes confrontés à des émotions intenses, des difficultés familiales, des situations de maltraitance ou des relations sociales complexes.

Les données de cette année mettent en évidence une **complexification croissante des situations**, illustrée par l'augmentation de la durée moyenne des appels et du nombre de thématiques abordées à chaque échange. Les problématiques émotionnelles, familiales et scolaires, occupent une place centrale, tout comme les situations de crise qui, bien que minoritaires, nécessitent une intervention attentive et hautement spécialisée.

Au-delà des statistiques, ces résultats rappellent combien la **mission fondamentale** du 103 demeure pertinente : offrir un espace d'écoute sécurisant, fiable et bienveillant, capable d'accueillir la parole dans toute sa complexité. L'évolution des demandes appelle à poursuivre les efforts de formation, de supervision et d'adaptation continue du dispositif afin de répondre avec justesse aux besoins exprimés.

Enfin, il convient d'exprimer une profonde gratitude à l'**équipe d'écoute**, dont l'engagement quotidien, la disponibilité et la qualité de présence, rendent ce service possible. Leur capacité à accueillir des récits sensibles, à soutenir des jeunes en détresse et à agir avec humanité dans des situations parfois critiques constitue le cœur même de l'action du 103. Grâce à leur travail, chaque appel devient une chance pour un enfant ou un jeune d'être entendu, apaisé et orienté vers des ressources adaptées.