

103 ECOUTE-ENFANTS

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Année 2012

Écoute-Enfants

2012

MERCI

A toute l'équipe pour son implication, son professionnalisme, ainsi que pour sa participation active dans l'écriture de ce rapport,

Au Professeur ZDANOWICZ pour la qualité de ses séances de supervisions qui nous permettent entre autre d'améliorer notre pratique,

A Jérémie NGALA, notre informaticien, pour son aide active,

A Lorise MOREAU pour la qualité de son travail dans l'élaboration des statistiques,

A M. VANDEKEERE pour avoir rendu possible la collaboration avec l'O.E.A.J.,

A Madame TONON pour sa confiance.

TABLE DES MATIÈRES

I.	INTRODUCTION	7
II.	ÉVOLUTION POUR LA LIGNE 103	9
1.	RENFORCEMENT DE L'ÉQUIPE	9
2.	LA DOUBLE ÉCOUTE	9
III.	ANALYSE QUALITATIVE DES APPELS	9
1.	APPELS ET APPELANTS	10
1.1	Nombre d'appels et contenus	10
1.2	Répartition du nombre d'appels à contenu.....	11
1.3	Profil des appelants.....	15
2.	LES THÉMATIQUES	18
2.1	Demande d'information et thématiques	18
2.2	Points thématiques d'attention	28
2.3	Orientation	55
2.4	Synthèse des éléments statistiques	58
IV.	LA FORMATION CONTINUE, LES ANIMATIONS ET LES RENCONTRES	62
1.	FORMATIONS, COLLOQUES, CONFÉRENCES	62
1.1	Approche de l'éducation à la vie affective et sexuelle (EVAS)	62
1.2	Mais qui sont donc nos jeunes ?	62
1.3	L'inceste: un tabou dans la loi?.....	63
1.4	Les professionnels face aux enfants exposés aux violences de couple.....	64
1.5	« Le droit de l'enfant au respect »	64
1.6	« SAJ : Entre mythe et réalité » 20 ans déjà évolution d'un service public	65
2.	LES ANIMATIONS DANS LE CADRE DES JOURNÉES « PREVENTION » A METTET	66
3.	RENCONTRES	67
Exposition au Petit Sablon	67	
Rencontre avec les équipes SOS Parents-Enfants.....	67	
V.	LES SUPERVISIONS	68
VI.	CONCLUSION	68

« J'ai 12 ans et je n'ai pas une belle vie »

I. INTRODUCTION

« *Je suis jeune, tendez moi la main* » A. Rimbaud

« *L'enfance a des manières de voir, de penser, de sentir qui lui sont propres ; rien n'est moins sensé que d'y vouloir substituer les nôtres. Laissez mûrir l'enfance dans les enfants* » J.J. Rousseau

2012. Une année sombre marquée dans le monde par la crise économique, sociale et environnementale. Le foin autour de la prétendue fin du monde est à ce titre très révélateur : il résonne comme une espèce de catharsis collective, comme un moyen de catalyser toutes les peurs de l'époque, toutes les angoisses du moment. Peur face à la mondialisation, face à la précarité grandissante, face au délitement de nos industries, face à la perception d'impuissance du politique, face aux présumés "dangers" d'une société multiculturelle ... La peur et l'angoisse. Deux mauvaises conseillères.

Une bonne partie des adultes, qui sont acteurs de leur vie, ont le sentiment de ne plus avoir de pouvoir, que leur avenir leur échappe. C'est à travers ce miroir défaitiste teinté de craintes, d'impuissance, de nostalgie que l'enfant doit se construire.

Pessimistes, anxiogènes, nostalgiques ... les parents manquent de confiance en eux, en l'avenir et ont du mal à transmettre cette valeur à leurs enfants.

Comment restaurer la confiance chez ces jeunes qui ne vivent qu'à travers le prisme du désespoir ambiant. Comment redevenir, en tant qu'adulte, un interlocuteur sécurisant pour ces jeunes en perte de repères. Face à ces mêmes jeunes dont l'acte consommateur devient souvent le seul cadre de référence à portée identitaire comment faire émerger un « parler vrai ».

Nous faisons l'hypothèse, depuis maintenant plus de 20 ans, que nous pouvons jouer ce rôle. Celui de mettre des mots, ensemble, avec le jeune, sur ses angoisses, ses peurs, ses questionnements. De construire avec lui une ébauche de réponse sur laquelle il va pouvoir s'appuyer pour continuer à penser son avenir et donner du sens aux changements qui s'opèrent en lui et/ou autour de lui.

Nous ne nous substituons pas aux parents, nous les épaulons. Nous prenons le relais face à des thèmes qui sont parfois plus facilement abordables avec un tiers. Si les parents ont le devoir de protéger leurs enfants, ces derniers s'attribuent ce rôle également. Protéger le parent en ne lui infligeant pas ses propres préoccupations.

Et puis il y a les enfants qui ne peuvent plus parler avec ces parents sensés les protéger. La famille, berceau d'amour et d'affection peut également devenir pour eux synonyme de violence, de souffrance et de négligence.

4000 enfants sont victimes, chaque année, dans notre pays, de maltraitances sexuelles, physiques et/ou psychologiques.

Dans 3 cas sur 4, elles émanent d'une personne faisant partie de la famille.

Face à ce constat, notre service, autrefois d'avantage décrit comme généraliste, s'est vu renforcé humainement afin de pouvoir assurer, en terme de personnel, sa nouvelle fonction de numéro de référence dans le cadre du dispositif global de lutte contre la maltraitance.

Le cinquième de la durée totale des appels vers notre service s'articule autour de thématiques ayant trait à la maltraitance et ce, depuis de nombreuses années, avec toujours d'avantage de sollicitations au fil des ans.

Nous nous devons de consolider notre place et à travers elle notre rôle dans le processus d'accompagnement des enfants victimes. Nous sommes souvent le premier maillon de la chaîne qui mène vers la reconnaissance du statut de victime pour ces jeunes dont le salut psychique en dépend. Nous nous devons de le rester.

L'enfant d'aujourd'hui peut s'exprimer librement, il en a le droit. Il peut prendre part aux décisions le concernant. Il est en principe plus écouté qu'auparavant. Cependant est-il toujours mieux entendu ? Nous l'espérons.

II. ÉVOLUTION POUR LA LIGNE 103

Dans le cadre du plan d'action concernant l'amélioration du dispositif global de lutte contre la maltraitance, Mme la ministre Huytebroeck a étendu les missions de notre service. Depuis mai 2012, le service Écoute-Enfants se présente dorénavant comme numéro de référence gratuit et anonyme répondant à toute question liée à la maltraitance en plus de ses missions initiales plus généralistes.

1. RENFORCEMENT DE L'ÉQUIPE

A partir de la fin du mois de mai 2012, l'équipe a été renforcée de 3 mi-temps. Elle se compose dès lors de 9 personnes comprenant des assistantes sociales, des assistantes en psychologie et des psychologues.

2. LA DOUBLE ÉCOUTE

Le travail en binôme de 16h30 à minuit permet d'augmenter l'accessibilité de la ligne Écoute-Enfants aux heures les plus sollicitées par les jeunes.

Par cette double écoute, nous avons vraiment l'occasion d'offrir une qualité de service. Pour les situations plus délicates ou de crise, le co-écoutant peut aussi réfléchir aux pistes envisageables, à une alternative ou simplement chercher une information, des coordonnées. Il peut également se manifester auprès de l'appelant et, avec l'accord de ce dernier, prendre part à la discussion. Quand un écoutant s'est beaucoup investi lors d'un contenu, celui-ci peut faire une pause pour encoder correctement son appel, mettre ses notes à jour et souffler un peu.

A la suite de la communication, nous verbalisons notre ressenti et analysons le contenu et la façon dont nous y avons réagi. L'intervision, c'est aussi l'occasion de prendre du recul et de se remettre en question. C'est également un moyen d'échange de connaissances à propos du réseau mais aussi de savoir-être en tant que répondant.

Au-delà du fait d'élargir l'espace d'accueil des appels, pratiquer l'écoute en binôme permet d'harmoniser les pratiques de l'équipe. En effet, cela nous donne le temps d'échanger sur notre manière d'encoder les items et d'expliquer nos choix en fonction de la situation.

L'évolution du nombre d'appels à contenu en atteste, la co-écoute permet de répondre à plus d'appels. Le fait que l'écoutant ne soit pas seul pour affronter les appels parfois très lourds que reçoit le 103 nous apparaît comme essentiel.

III. ANALYSE QUALITATIVE DES APPELS

Les statistiques réalisées par Lorise Moreau de l'Observatoire de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse sont issues de l'encodage effectué quotidiennement par les écoutantes. Il s'agit des appels reçus répertoriés comme appels à contenus, c'est-à-dire les appels au cours desquels il y a eu un échange d'au moins 1 minute, avec une demande directe ou indirecte. Les informations sont récoltées dans le cadre de l'anonymat réciproque à partir des déclarations des appelants. La rencontre téléphonique se tisse sur base de ce que les appelants nous

fournissent comme éléments fondant leur appel. Nous ne pouvons pas vérifier ces informations et sommes dans le non-jugement.

1. APPELS ET APPELANTS

1.1 Nombre d'appels et contenus

Tableau 1: Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu – 2012

	Nombre d'appels en 2012	Nombre moyen d'appels par jour	Répartition des appels (%)
Appels à contenu	11484	31,5	27,0
Blagues	19326	52,9	45,4
Grossiers	3214	8,8	7,6
Muets	8521	23,3	20,0
TOTAL	42545	116,6	100,0

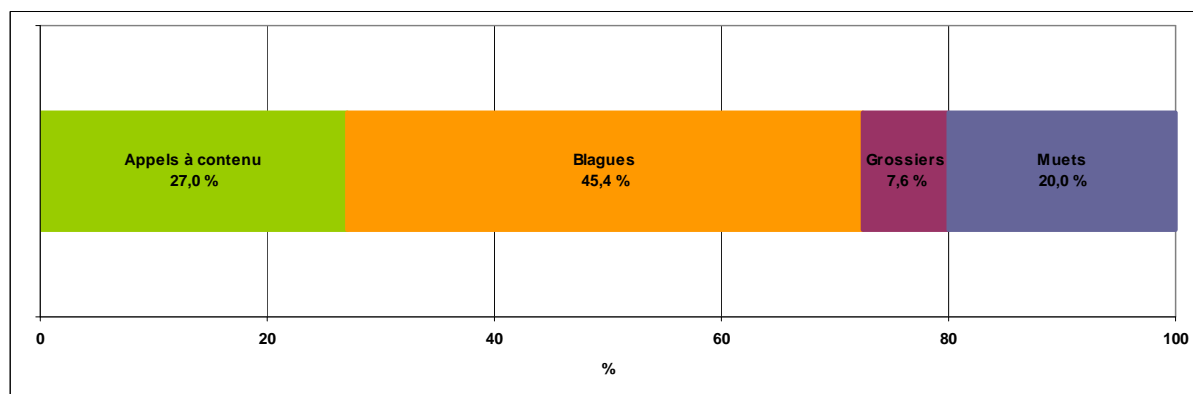
Au cours de l'année 2012, nous avons reçu 42545 appels au 103. Parmi ces appels 27% étaient des appels à contenu, 45,4% étaient des blagues, 7,6% étaient des appels grossiers et 20% étaient des muets.

Si nous comparons les résultats de l'année 2011 à ceux de l'année 2012, nous pouvons constater une augmentation du nombre d'appels moyens par jour. En effet, en 2012 (tableau 1) nous avons en moyenne pu répondre à 116,6 appels par jour, alors qu'en 2011 (tableau 2) cette moyenne était de 88,6 appels par jour.

Tableau 2 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu – 2011

	Nombre d'appels en 2011	Nombre moyen d'appels par jour	Répartition des appels (%)
Appels à contenu	8206	22,5	25,4
Blagues	16759	45,9	51,8
Grossiers	1381	3,8	4,3
Muets	6018	16,5	18,6
TOTAL	32364	88,6	100,0

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu - N=42545 appels – 2012



Les blagues sont les appels les plus nombreux avec une présence de 45,4 %. Tandis que les appels grossiers et muets représentent respectivement 7,6% et 20 % des appels. En ce qui concerne les appels à contenus qui étaient présents dans 25,4% des cas en 2011, ils représentent en 2012, 27% des appels.

1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

Tableau 3 : Répartition (%) des appels à contenu par mois – 2011-2012

Mois	Nb D'appels		Mois	Nb d'appels	
	2011	%		2012	%
Janvier	711	8.7	Janvier	701	6,1
Février	610	7.4	Février	591	5,1
Mars	677	8.3	Mars	748	6,5
Avril	687	8.4	Avril	832	7,2
Mai	773	9.4	Mai	904	7,9
Juin	783	9.5	Juin	1074	9,4
Juillet	632	7.7	Juillet	1101	9,6
Aout	711	8.7	Août	1188	10,3
Septembre	662	8.1	Septembre	1084	9,4
Octobre	658	8.0	Octobre	1213	10,6
Novembre	596	7.3	Novembre	1049	9,1
Décembre	706	8.6	Décembre	999	8,7
Total	8206	100.0	Total	11484	100,0

Globalement en 2012, les taux d'appels à contenu sont les plus élevés à partir de Juin. En effet, le nombre des appels traités par le 103 dépasse 1000 appels par mois à partir de la mise en place de la double écoute. En 2012 nous avons pu répondre à presque deux fois plus d'appels que l'année précédente. La présence d'une seconde personne en soirée permet bien de traiter un plus grand nombre d'appels.

Tableau 4 : Répartition (%) des appels à contenu par heure selon le jour de la semaine - N=11483 appels - 2012

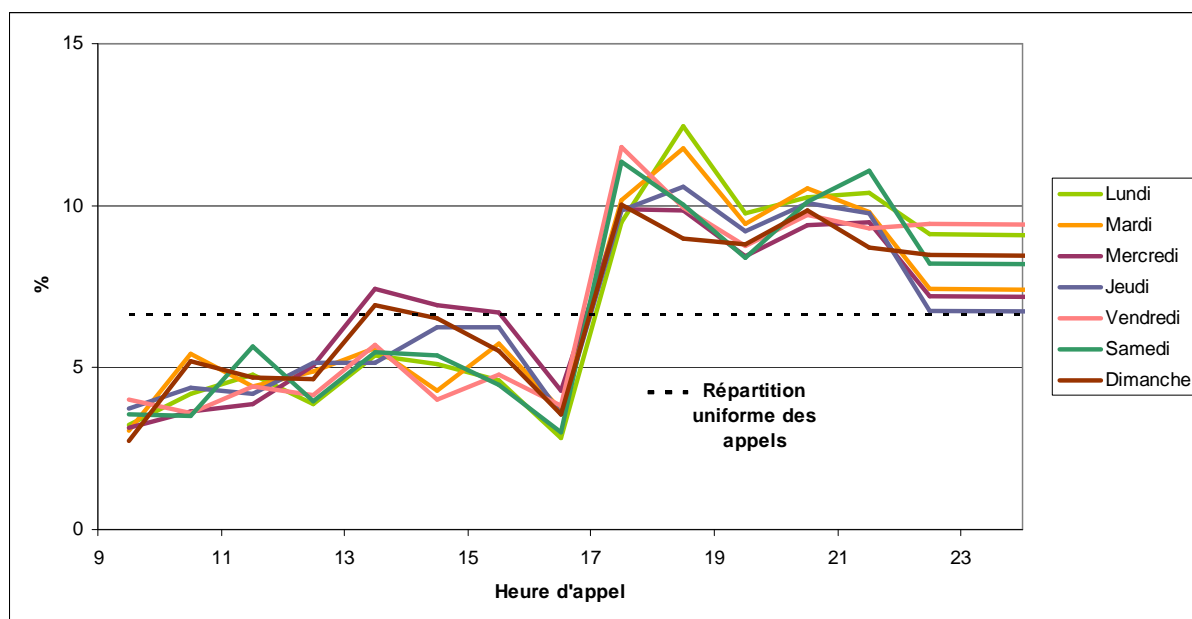
Heure	Lundi	Mardi	Mer.	Jeudi	Ven.	Sam.	Dim.	Enfants	Adultes	% par heure
9	3,3	3,1	3,1	3,7	4,0	3,6	2,8	2,7	7,2	3,4
10	4,2	5,4	3,6	4,4	3,6	3,5	5,2	3,9	6,5	4,3
11	4,8	4,4	3,9	4,2	4,4	5,6	4,7	4,1	7,6	4,6
12	3,9	4,9	5,1	5,2	4,1	4,0	4,7	4,5	4,8	4,5
13	5,4	5,6	7,5	5,2	5,7	5,5	6,9	5,9	6,7	6,0
14	5,1	4,3	6,9	6,3	4,0	5,4	6,5	5,5	5,5	5,5
15	4,6	5,8	6,7	6,3	4,8	4,5	5,5	5,5	5,0	5,4
16	2,8	3,7	4,3	3,6	3,8	3,0	3,6	3,7	2,7	3,5
17	9,5	10,2	9,9	9,9	11,8	11,3	10,0	10,7	8,5	10,4
18	12,4	11,8	9,8	10,6	9,9	10,0	9,0	10,8	8,9	10,5
19	9,8	9,5	8,4	9,2	8,8	8,4	8,8	9,2	7,2	9,0
20	10,3	10,5	9,4	10,1	9,7	10,1	9,9	10,3	8,3	10,0
21	10,4	9,8	9,5	9,7	9,3	11,1	8,7	10,1	8,0	9,8
22	9,1	7,4	7,2	6,8	9,4	8,2	8,5	8,2	7,5	8,1
23	4,5	3,8	4,7	5,0	6,6	5,9	5,3	5,0	5,6	5,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% par jour	14,2	13,5	13,7	13,6	15,3	15,7	13,9	92,4	7,6	

Globalement, la tranche horaire de 17h à 22h connaît le nombre d'appels le plus important de la journée. Par ordre décroissant, les jours les plus sollicités sont le samedi, le vendredi, le lundi, le dimanche, le mercredi, le jeudi, et le mardi.

La diminution du nombre d'appels à contenu qui a lieu à 16h correspond au moment où les enfants sortent de l'école et/ou que leurs parents vont les chercher, c'est une heure de trajet, de retour vers le domicile, de goûter, ... Il s'agit d'une première explication plausible.

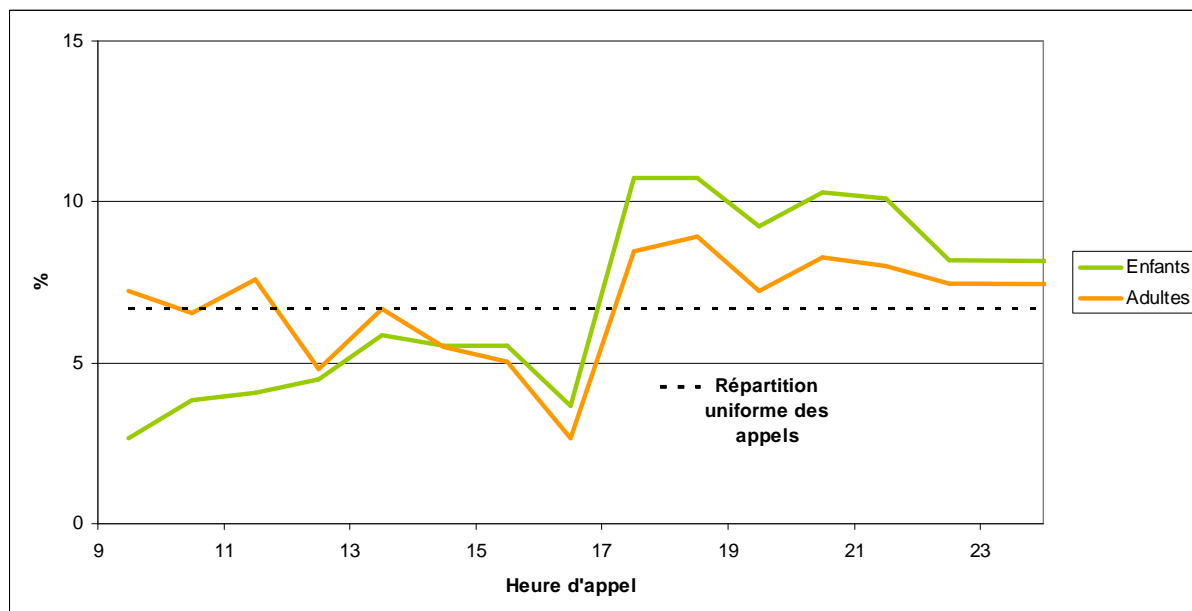
Un autre élément d'explication s'applique plutôt à notre fonctionnement interne. La figure suivante nous permet de visualiser une cassure nette qui correspondrait à la remise de service. En effet, lorsque les deux écoutantes arrivent à 16h30, l'écoutante qui a tenue la permanence en journée leur fait une rétrospective des appels interpellant, des informations importantes.

Figure 2 : Répartition (%) des appels par heure selon le jour de la semaine - N=11483 appels – 2012



Cette figure nous montre une répartition plus ou moins semblable du nombre d'appels reçus par heure quelque soit le jour de la semaine, avec une similitude marquée pour les mercredi et dimanche pour le début d'après midi.

Figure 3 : Répartition (%) des appels par heure, enfants et adultes - N=11478 appels – 2012



La figure 3 nous permet de voir qu'en journée et plus précisément en matinée, ce sont les adultes qui sont les plus nombreux à nous téléphoner. A partir de 15H, la tendance s'inverse, ce sont les enfants qui nous appellent majoritairement. Enfin, comme mentionné

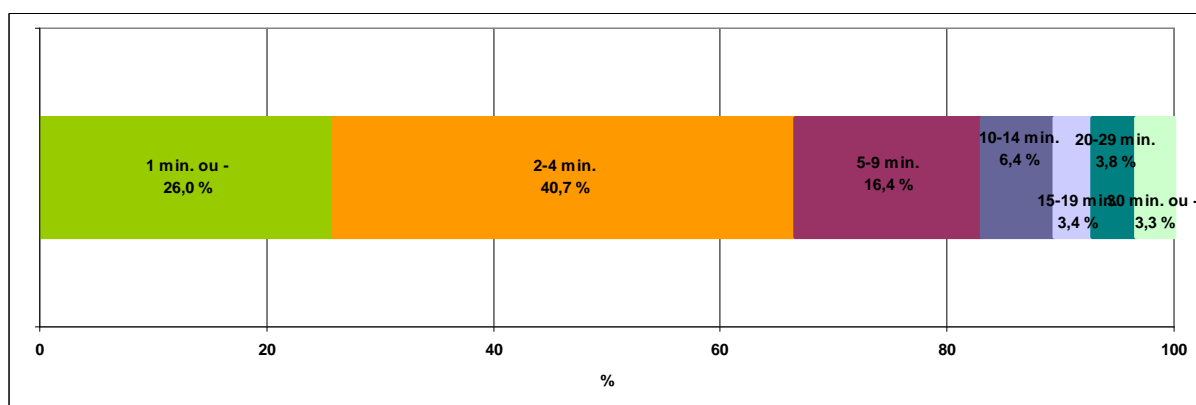
précédemment, vers 16h nous observons une réduction du nombre d'appels et un pic entre 17h et 22h.

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2012

Durée des appels	Nb	
	d'appels	%
1 minute ou moins	2977	26,0
2-4 minutes	4659	40,7
5-9 minutes	1876	16,4
10-14 minutes	737	6,4
15-19 minutes	393	3,4
20-29 minutes	439	3,8
30 minutes ou plus	378	3,3
Total	11459	100,0

Le tableau 5 nous permet de mettre en évidence que la grande majorité des appels reçus ne dure pas plus de 10 minutes. En effet, sur les 11459 appels 26 % durent au maximum 1 minute, 40% des appels durent environ 2 à 4 minutes et 16,4 % des appels durent de 5 à 9 minutes. Pour les appels de plus longue durée, 6.4 % durent de 10 à 14 minutes, 3.4% durent de 15 à 19 minutes, 3.8% durent de 20 à 29 minutes et 3.3 % des appels durent au minimum 30 minutes.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon leur durée - N=11459 appels – 2012



Comme nous avons pu l'observer dans le tableau 5 la plupart des appels (83.1%) durent moins de 10 minutes. Néanmoins, 16.9% des appels durent plus de 10 minutes.

Tableau 6 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées - N=11484 appels – 2012

Durée moyenne des appels à contenu	6min05
Durée moyenne de l'écoute « appels à contenu » par jour	3h11
Durée totale de l'écoute « appels à contenu » en 2012	1163h19
Nombre moyen de thématiques abordées ¹ (N= 9684 appels)	2,6

¹ Parmi les appels au cours desquels des thématiques ont été abordées (hors demandes d'informations, questions juridiques, etc.) - N= 9684 appels.

Un appel dure en moyenne 6 minutes 05 secondes. Sur une journée, la durée moyenne de l'écoute est de 3h11. En 2012, le 103 a réalisé 1163 heures d'écoute active. Au cours d'un appel à contenu, l'appelant aborde en moyenne 2.6 thèmes.

1.3 Profil des appelants

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants¹ – 2012

	Nb d'appels	%
Adulte avec enfant	79	0,7
Adulte pour lui-même	642	5,6
Adulte pour enfant	870	7,6
Professionnel	136	1,2
Moins de 7 ans	85	0,7
7-9 ans	581	5,1
10-12 ans	2875	25,0
13-15 ans	3960	34,5
16 ans ou plus	2251	19,6
Total	11479	100,0

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Sur les 11479 appels gérés par Écoute-Enfants, la majorité provient d'enfants et d'adolescents, cela représente 85% de nos appels. Par ordre décroissant, nous recevons environ un tiers de nos appels des jeunes âgés de 13 à 15 ans, un quart des appels des 10-12 ans, 19.6% des 16 ans et plus, 5.1 % des 7-9 ans et moins de 1% des appels sont émis par la tranche d'âge des moins de 7 ans.

Toujours, sur les 11479 appels, plus de 8% des appelants sont des adultes soucieux d'un ou des enfants ou bien nous contactent avec un enfant qui prend part à la relation téléphonique. A ce propos, on note que la pratique de l'appel comprenant un adulte et un enfant est plutôt rare. Chaque population d'adultes et d'enfants, étroitement liée, préfère utilisée le numéro 103 à l'insu de l'autre ou de manière séparée.

5.6% des appelants sont des adultes qui téléphonent pour parler d'eux-mêmes.

Nous avons aussi reçu 1.2% d'appel de professionnels, essentiellement pour des demandes de renseignements ou de documentations sur le 103.

Tableau 8 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants¹ – 2012

	Nb d'appels	%
Masculin	4629	40,3
Féminin	6098	53,1
Groupe masculin	267	2,3
Groupe féminin	276	2,4
Groupe mixte	213	1,9
Total	11483	100,0

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Sur l'ensemble des appels reçus au 103, 53.1% viennent de filles ou de femmes et 40,3% proviennent de garçons ou d'hommes. Les filles ont tendance à nous contacter plus souvent, néanmoins ce n'est le cas que lorsqu'elles nous contactent seules. En effet, parmi les appels de groupes, on ne note qu'une différence minime entre les appels provenant de groupe de fille (2.4%) ou de groupe de garçon (2.3%).

Tableau 9 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants¹ - N=11479 appels – 2012

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte avec enfant	0,2	0,4	0,0	0,0	0,1
Adulte pour lui-même	2,4	3,2	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	1,5	6,0	0,0	0,0	0,0
Professionnel	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	2,4	2,4	0,2	0,1	0,1
10-12 ans	10,5	12,2	0,8	0,9	0,7
13-15 ans	14,5	17,0	1,1	1,2	0,8
16 ans ou plus	8,4	10,6	0,3	0,2	0,1

Rem. : Les % sont calculés par rapport au nombre d'appels reçus pour lesquels les informations sur l'âge et le sexe sont disponibles et cohérentes. Ex. : 2,4 % des appels à contenu reçus en 2012 émanent de garçons de 7 à 9 ans.

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

² Pour 5 appels, les informations sur l'âge ou le sexe de l'appelant ne sont pas disponibles.

Le tableau 9 nous présente un croisement des données provenant des tableaux précédents (7 et 8) où nous avons constaté que les filles nous appellent plus régulièrement.

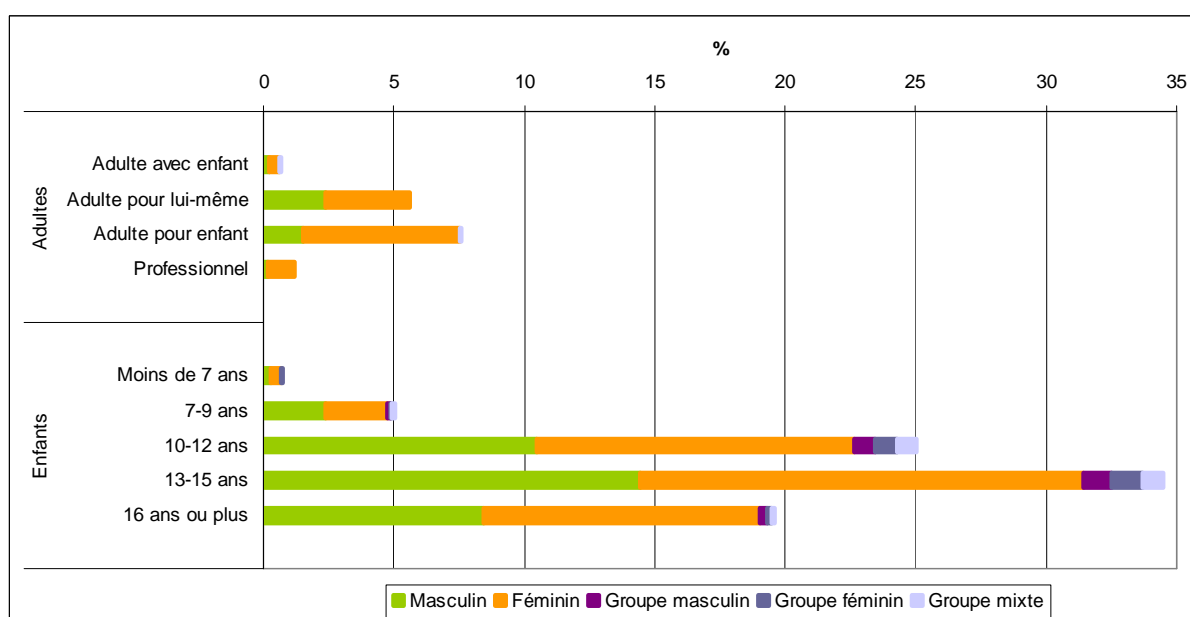
Cette différence se marque d'autant plus pour les tranches d'âge de

- 10-12 ans où les filles appellent à fréquence de 12,2 % alors que les garçons en sont à une fréquence de 10,5%

- 13-15 ans avec une fréquence d'appel de 17% pour les filles et 14,5% pour les garçons
- 16 ans et plus où la fréquence d'appel respective pour les filles et pour les garçons est de 10,6% et de 8,4 %.

Ce constat peut aussi être observé au sein des appels émis par les adultes. La plus grande différence remarquée provient de la catégorie des adultes téléphonant au 103 à propos d'enfants, en effet 6% de ses appels viennent de femmes, alors que seulement 1,5% d'entre eux viennent d'hommes. En ce qui concerne les appels émis par des adultes à propos d'eux mêmes 3,2% des appels proviennent de femmes et 2,4% proviennent d'hommes.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants - N=11479 appels – 2012



Dans cette figure nous pouvons confirmer les observations issues du tableau 8.

Tableau 10 : Proportion (%) des appels concernant des jeunes¹ en internat ou en hébergement – N=11484 appels – 2012

	Nb d'appels	%
Jeunes en internat	112	1,0
Jeunes en hébergement	142	1,2
Total	250	2,2

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

² 250 appels émanent de jeunes en hébergement ET en internat

250 appels (2,2% des appels reçus au 103) proviennent de jeunes vivants en internat ou en hébergement. Les jeunes en internat nous contactent à fréquence de 1% et les jeunes en hébergement nous contactent à fréquence de 1,2%. Il est à noter que cet item est coché

lorsque le milieu de vie est abordé comme faisant partie d'un élément de la réflexion, du questionnement, de la souffrance du jeune. Pour rappel, l'appelant amène ce qu'il veut et l'écouter n'effectue pas d'interrogatoire.

2. LES THÉMATIQUES

Des thèmes comme les problèmes familiaux, la violence, l'école et les loisirs, ainsi que l'amour, l'amitié et la sexualité sont à l'origine de nombreux appels reçus au 103. Nous allons donc dans les quelques pages qui suivent nous pencher sur les sujets qui ont été abordés au cours de cette année 2012.

2.1 Demande d'information et thématiques

15,7% des appels font référence à une situation téléphonique où un appelant nous sollicite pour avoir des informations sur le service Écoute-Enfants et/ou nous contacte pour se procurer les coordonnées d'institutions spécifiques. L'item « Demande d'informations » est aussi coché par les écoutants lorsque ces derniers ont passé un message et sensibilisé des jeunes « blagueurs » vis-à-vis du travail effectué au 103. En effet, pour contrer les blagues, les écoutants ont mis des stratégies en place afin de les cadrer, voire de les conscientiser sur le respect d'autrui.

Il existe également des appels à contenu qui traitent de thématiques plus larges, où l'écoute active prend tout son sens. Ces appels représentent plus des trois quarts des appels à contenu, ils sont plus hétérogènes car des *thématiques variées sont abordées*.

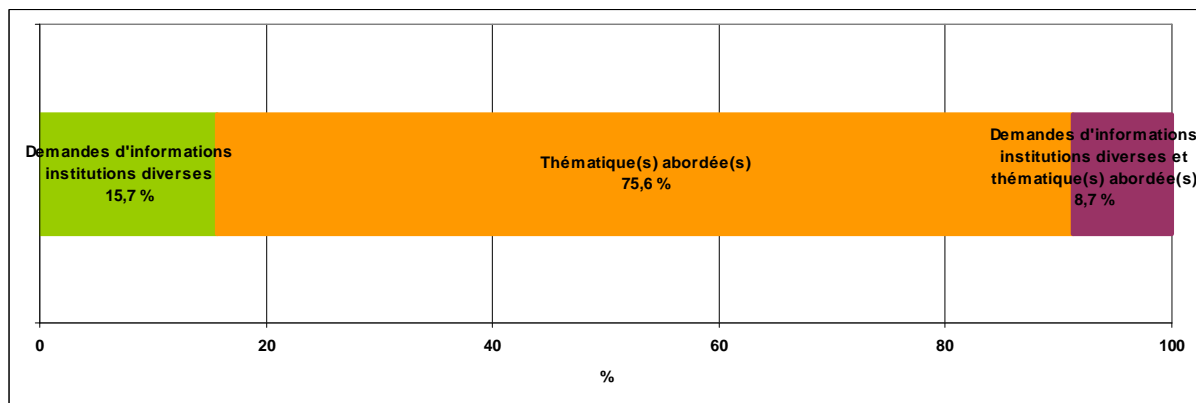
« *Qu'est-ce qu'il faut faire quand un adulte demande pour sortir avec nous ?* »

Tableau 11 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2012

Objet	Nb appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	1798	15,7
Thématique(s) abordée(s)	8683	75,6
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	1001	8,7
Autres, non défini	2	0,0
Total	11484	100,0

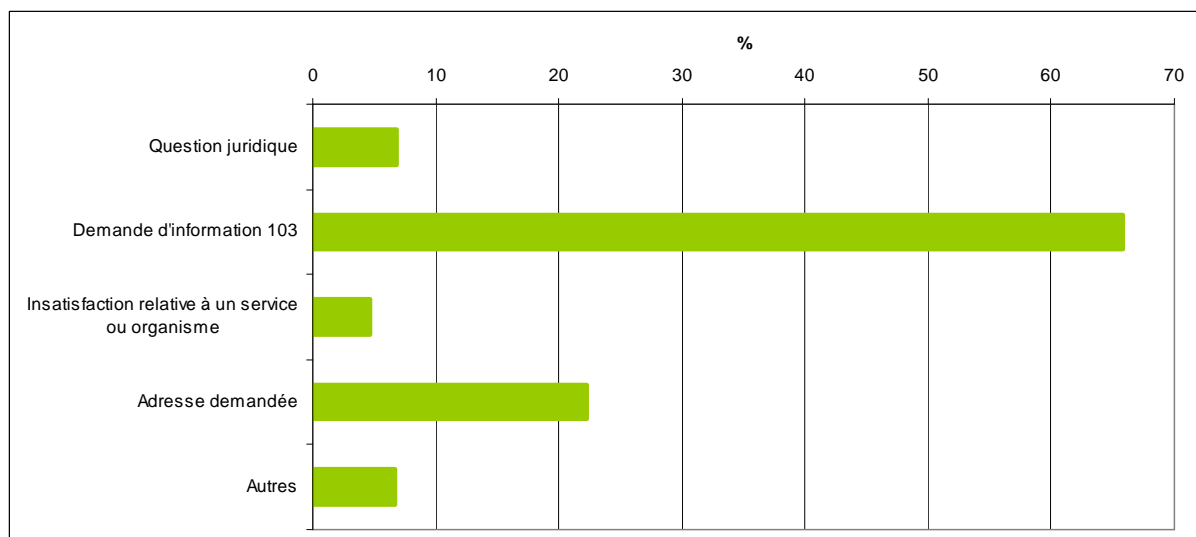
Sur 11 484 appels à contenu, la majorité des appels (75,6%) concerne des thématiques abordées par le jeune. 15,7% des appels concernent des demandes d'informations et institutions diverses. Nous tenons à souligner que 8,7% des appels concernent à la fois des thématiques abordées et des demandes d'informations et institutions diverses.

Figure 6 : Répartition (%) des appels selon leur objet - N=11484 appels – 2012



La figure 6 nous permet de visualiser les informations fournies par le tableau 10.

Figure 7 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet - N=2799 appels – 2012



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

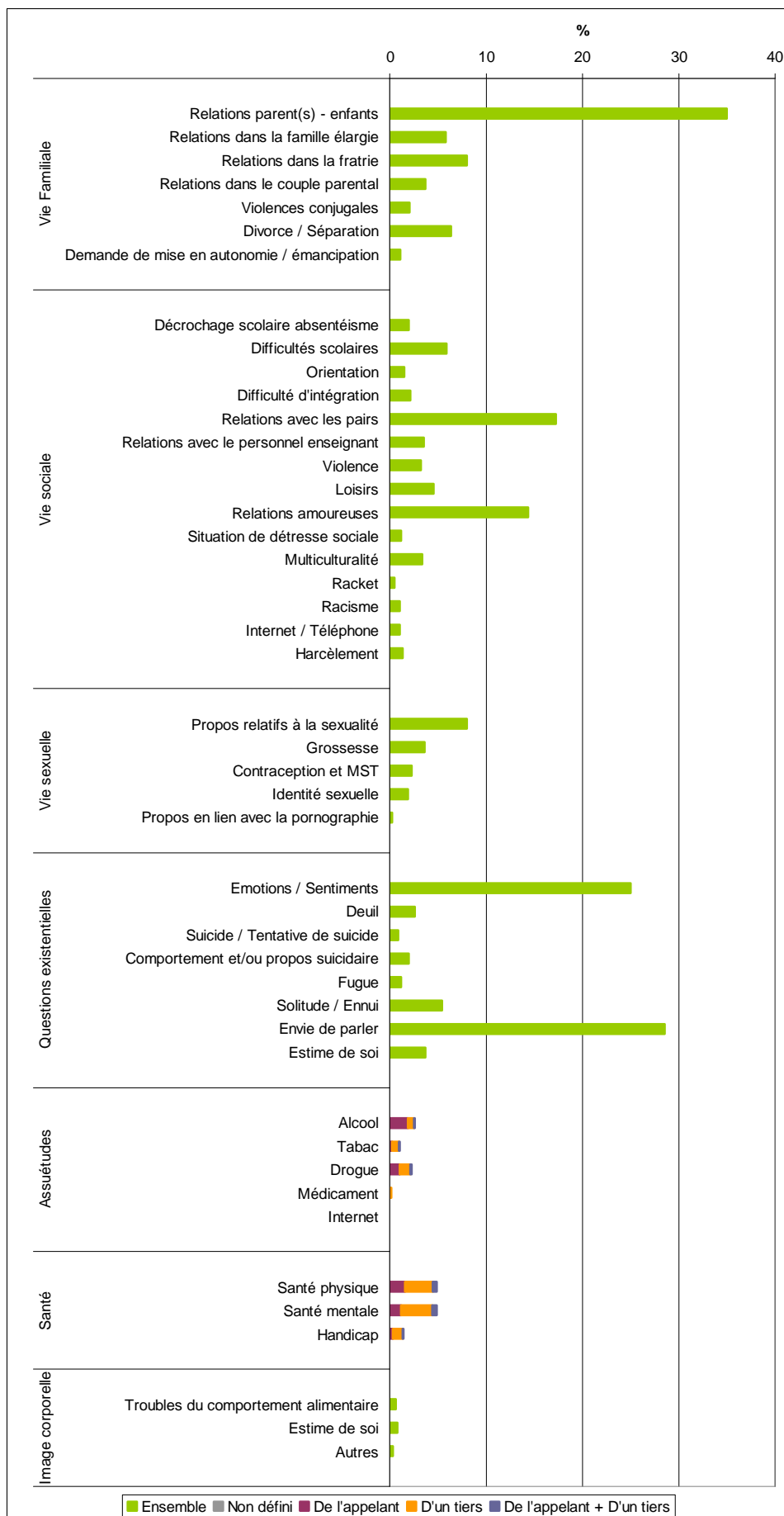
La figure 7 nous permet de voir les types d'appels qui sont repris dans la catégorie : demande d'information, et qui représente tout de même 2 799 appels. La plus grande partie de ces appels concerne des demandes d'informations sur le 103. Ensuite, nous pouvons observer que la catégorie qui se démarque le plus des trois derniers types d'appels reçus est celle des

adresses demandées. Finalement nous pouvons aussi voir que les questions juridiques, les plaintes d'insatisfactions relatives à un service ou à un organisme et les « autres » sont présentes à une fréquence plus ou moins égale parmi les demandes d'informations reçues au 103.

Figure 8 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées (hors maltraitance) - N=9684 appels – 2012

Cinq thématiques sortent du lot et sont le plus souvent abordées par les appelants, celles concernant les relations parent(s)-enfants, les relations avec les pairs, les relations amoureuses, les émotions et les sentiments et l'envie de parler.

Les tableaux suivants vont nous permettre d'y voir un peu plus clair parmi toutes ses thématiques d'appels et notamment leur répartition en fonction de l'âge et du sexe des appelants.



Association de thématiques

Tableau 12 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon le nombre de thématiques abordées – 2012

Nb de thématiques abordées	Nb d'appels	%
1	3206	33,1
2	2224	23,0
3	1264	13,1
4	1008	10,4
5	659	6,8
6-9	1001	10,3
10 ou plus	322	3,3
Total	9684	100,0

Le tableau 12 nous permet de voir que sur les 9 684 appels abordant des thématiques, la plus grande partie des appels reçus (56,1%) en ont abordés 1 à 2. En effet, les appelants ont évoqué une seule thématique dans 33,1% des appels. Aussi les appelants ont abordé deux thématiques dans 23% des appels. Trois thématiques ont été abordées dans 13,1% des appels, quatre thématiques dans 10,4% des appels, cinq thématiques dans 6,8% des appels. Et ainsi de suite, le nombre de thématiques abordées au cours d'un appel téléphonique continue à décroître pour en arriver à un taux de 3,3% d'appels ayant abordé plus de 10 thématiques.

Ainsi nous pouvons voir que la plupart des appels que nous recevons au 103 concerne une à deux thématiques bien spécifique.

Tableau 13 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les associations de thématiques les plus fréquentes - N=9684 – 2012

Rang	Associations de thématiques	Nb d'appels	%
1	Envie de parler	744	7,7
2	Relations parent(s)-enfants	434	4,5
3	Relations amoureuses	396	4,1
4	Relations avec les pairs	377	3,9
5	Propos relatifs à la sexualité	263	2,7
6	Relations parent(s)-enfants Maltraitance physique (intra-familiale)	235	2,4
7	Difficultés scolaires	159	1,6
8	Emotions / Sentiments	148	1,5
9	Relations dans la fratrie	131	1,4
10	Relations amoureuses + Emotions / Sentiments	109	1,1
11	Santé physique	105	1,1
12	Grossesse	104	1,1
13	Loisirs	86	0,9
14	Solitude/Ennui	82	0,8
15	Relations parent(s)-enfants + Emotions / Sentiments	71	0,7
16	Relations avec les pairs + Violence	68	0,7
17	Relations avec les pairs + Relations amoureuses	65	0,7
18	Emotions / Sentiments + Envie de parler	62	0,6
19	Loisirs + Envie de parler	60	0,6
20	Relations avec les pairs + Emotions / Sentiments	59	0,6
21	Relations avec le personnel enseignant	54	0,6
22	Drogue	51	0,5
23	Relations parent(s)-enfants + Envie de parler	51	0,5
24	Relations amoureuses + Envie de parler	50	0,5
25	Maltraitance physique (intra-familiale)	49	0,5
Total des 25 premières associations		4013	41,3

Rem : Le total fait moins de 100 %, car seules les 25 premières associations sont présentées.

De plus beaucoup d'appels concernent plusieurs thématiques (voir tableau précédent) et les associations sont très variées.

Le tableau 13 nous permet de voir quelles sont les 25 thématiques les plus fréquemment associées à d'autres. Nous pouvons retrouver dans le top 4, les thématiques qui sont aussi les plus évoquées au cours d'un appel reçu au 103 (Voir figure 8).

L'envie de parler avec 7,7% est la thématique qui est le plus souvent associée à d'autres thématiques au cours d'un appel. La question des relations parents-enfants (4,5%), des relations amoureuses (4,1%) et des relations avec les pairs (3,9%) sont ensuite les trois thématiques les plus souvent associées au cours d'un appel. En cinquième position nous pouvons voir que les propos relatifs à la sexualité sont associés à fréquence de 2,7% à d'autres thématiques.

« Je pense que mon papa est homosexuel parce qu'il a un look trop efféminisé !!! »

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N=11479 appels - 2012 (partie 1/3)

	Age														Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 10 ans		10-12 ans		13-15 ans		16 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		
Vie Familiale																										
Relations parent(s) - enfants	67,0	1	24,0	2	27,5	1	31,5	2	29,5	2	31,3	1	36,4	1	31,0	1	39,0	1	23,0	2	25,1	3	26,8	2	35,0	1
Relations dans la famille élargie	14,6	7	8,0	6	2,5	12	4,3	10	4,8	11	4,5	10	5,6	11	3,7	14	7,3	8	3,1	15	5,8	11	7,1	9	5,8	10
Relations dans la fratrie	5,2	16	4,0	15	7,5	4	13,4	5	11,6	5	6,6	8	6,2	10	6,2	7	9,1	6	5,8	9	13,2	6	9,5	7	8,0	7
Relations dans le couple parental	17,3	5	4,8	12	0,0	23	3,8	12	2,4	18	2,2	23	1,9	32	2,7	20	4,7	16	0,9	26	2,1	20	3,0	16	3,7	15
Violences conjugales	9,1	9	4,0	15	0,0	23	1,7	20	1,2	24	1,2	31	1,1	38	1,4	29	2,5	25	1,3	21	1,6	23	2,4	20	2,0	26
Divorce / Séparation	26,3	4	6,4	8	7,5	4	4,3	10	4,6	12	4,5	13	3,7	21	4,5	10	8,1	7	3,1	15	3,3	14	3,0	16	6,4	8
Demande de mise en autonomie / émancipation	1,3	34	1,2	29	0,0	23	0,0	39	0,0	45	0,1	43	4,1	17	0,9	37	1,3	33	0,0	40	0,0	39	0,6	29	1,1	35
Vie sociale																										
Décrochage scolaire absentéisme	6,5	13	2,0	25	2,5	12	0,2	31	0,5	34	1,4	29	3,2	26	1,9	27	2,2	27	0,0	40	0,0	39	0,6	29	2,0	27
Difficultés scolaires	6,8	12	2,4	22	2,5	12	4,5	8	5,6	9	7,1	7	4,5	16	6,1	8	5,8	11	3,5	14	4,9	12	7,1	9	5,9	9
Orientation	2,8	23	1,6	26	0,0	23	0,5	24	0,6	31	1,0	35	3,1	27	1,3	30	1,7	28	0,4	37	1,2	29	1,8	22	1,5	30
Difficulté d'intégration	1,8	29	0,0	43	2,5	12	2,1	17	2,6	15	2,1	25	2,0	30	2,1	24	2,2	26	0,4	37	2,5	17	0,6	29	2,1	25
Relations avec les pairs	7,6	10	5,6	9	0,0	23	16,0	4	22,8	4	20,7	4	11,3	6	16,0	4	17,5	4	19,9	3	31,3	2	14,9	3	17,3	4
Relations avec le personnel enseignant	4,8	17	1,2	29	0,0	23	2,4	14	3,4	14	4,1	14	2,8	28	3,3	15	3,5	19	0,9	26	8,2	8	4,8	14	3,5	18
Violence	4,4	19	1,6	26	0,0	23	2,4	14	2,2	19	3,9	15	3,2	24	4,1	11	2,6	22	4,9	10	2,1	20	1,2	24	3,2	20
Loisirs	1,8	29	0,4	35	0,0	23	7,3	6	5,9	8	4,5	10	3,9	18	4,0	12	4,0	17	10,2	6	11,5	7	14,9	3	4,5	14
Relations amoureuses	2,4	26	6,8	7	2,5	12	4,5	8	9,9	6	16,5	5	25,0	4	11,4	5	16,9	5	6,2	7	17,7	5	6,5	11	14,4	5
Situation de détresse sociale	4,4	19	5,6	9	2,5	12	0,0	39	0,2	40	0,4	41	2,0	30	0,7	40	1,6	30	0,9	26	0,4	36	0,6	29	1,2	34
Multiculturalité	3,3	22	3,2	18	2,5	12	1,9	19	2,5	16	3,0	18	5,4	12	2,3	22	4,0	17	4,9	10	3,7	13	5,4	13	3,4	19
Racket	0,3	42	0,4	35	0,0	23	0,0	39	0,5	32	0,7	40	0,2	44	0,8	38	0,2	44	0,9	26	0,0	39	0,0	38	0,5	42
Racisme	0,2	43	2,8	20	0,0	23	0,2	31	0,9	26	1,0	34	1,5	34	1,3	30	0,7	40	2,7	17	2,1	20	0,0	38	1,0	36
Internet / Téléphone	1,0	36	0,4	35	7,5	4	0,5	24	1,0	25	0,9	36	1,3	36	0,8	39	1,2	35	0,0	40	1,6	23	0,0	38	1,0	38
Harcèlement	1,8	29	0,8	33	5,0	8	0,5	24	1,4	22	1,5	27	1,1	39	1,0	35	1,6	29	0,9	26	1,6	23	0,6	29	1,3	32

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N=11479 appels - 2012 (partie 2/3)

	Age														Sexe										Ensemble		
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel	Moins de 10 ans		10-12 ans		13-15 ans		16 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte					
	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R			
	%	g	%	g	%	g	%	g	%	g	%	g	%	g	%	g	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%
Vie sexuelle																											
Propos relatifs à la sexualité	2,8	23	5,2	11	0,0	23	2,3	16	4,9	10	1	6	4	5	9,7	6	6,6	9	3	13,	4	7,0	9	7,7	8	8,0	6
Grossesse	1,6	32	2,4	22	0,0	23	0,3	29	0,9	27	4,5	10	7,4	8	2,0	25	5,1	14	0,9	26	2,9	15	0,0	38	3,6	17	
Contraception et MST	0,5	41	1,2	29	0,0	23	0,2	31	0,5	36	3,0	19	4,8	14	2,0	25	2,7	21	1,3	21	0,0	39	0,6	29	2,3	23	
Identité sexuelle	0,0	46	0,4	35	0,0	23	0,2	31	0,7	28	2,6	21	3,7	20	3,2	18	1,0	36	1,8	19	1,6	23	3,6	15	1,9	29	
Propos en lien avec la pornographie	0,7	37	1,2	29	0,0	23	0,0	39	0,2	43	0,1	45	0,3	43	0,2	45	0,2	43	0,9	26	0,0	39	0,0	38	0,2	44	
Questions existentielles																											
Emotions / Sentiments	41,1	2	24,	2	12,5	3	18,	3	22,	3	22,	3	27,	3	17,	3	31,	2	12,	4	18,	5	4	7	5	25,	3
Deuil	2,1	27	3,2	18	0,0	23	2,1	17	2,5	17	2,8	20	2,6	29	2,5	21	2,8	20	0,9	26	1,2	29	3,0	16	2,6	22	
Suicide / Tentative de suicide	1,9	28	1,6	26	0,0	23	0,2	31	0,2	42	0,9	37	1,4	35	1,0	35	0,9	38	1,3	21	0,0	39	0,6	29	0,9	39	
Comportement et/ou propos suicidaire	5,4	15	2,8	20	2,5	12	0,5	24	0,7	28	1,2	31	3,4	23	1,2	33	2,5	24	0,9	26	2,5	17	1,2	24	1,9	28	
Fugue	2,7	25	0,0	43	5,0	8	0,5	24	0,3	39	1,2	30	1,8	33	1,1	34	1,2	34	1,3	21	2,9	15	1,2	24	1,2	33	
Solitude / Ennui	4,1	21	4,4	13	2,5	12	6,3	7	7,1	7	4,9	9	4,8	15	4,8	9	5,7	12	4,4	12	7,0	9	7	10,	5,4	11	
Envie de parler	27,0	3	40,	1	22,5	2	36,	1	32,	1	24,	2	28,	2	24,	2	29,	3	45,	6	37,	1	49,	4	28,	5	2
Estime de soi	5,5	14	2,4	22	0,0	23	0,9	21	1,9	20	3,3	17	6,5	9	2,2	23	5,0	15	1,8	19	1,6	23	1,8	22	3,7	16	
Assuétudes																											
Alcool	7,6	10	4,4	13	5,0	8	0,2	31	1,2	23	2,2	23	3,2	24	2,8	19	2,6	23	2,2	18	1,2	29	2,4	20	2,6	21	
Tabac	0,7	37	0,0	43	2,5	12	0,3	29	0,5	34	1,5	27	1,3	36	1,5	28	0,6	41	1,3	21	1,6	23	0,6	29	1,0	36	
Drogue	4,8	17	0,4	35	0,0	23	0,0	39	0,7	28	2,3	22	3,8	19	3,3	15	1,4	32	6,2	7	0,8	34	0,0	38	2,2	24	
Médicament	0,6	40	0,8	33	2,5	12	0,0	39	0,1	44	0,1	45	0,0	46	0,1	46	0,2	45	0,0	40	0,0	39	0,0	38	0,1	45	
Internet	0,2	43	0,0	43	0,0	23	0,0	39	0,0	45	0,1	43	0,1	45	0,2	44	0,0	46	0,4	37	0,0	39	0,0	38	0,1	46	

Tableau 16 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - N=11479 appels - 2012 (partie 3/3)

	Age														Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 10 ans		10-12 ans		13-15 ans		16 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		
Santé																										
Santé physique	11,5	8	9,6	5	7,5	4	3,7	13	4,1	13	3,4	16	5,2	13	4,0	13	5,7	13	4,0	13	2,5	17	6,0	12	4,9	12
Santé mentale	15,8	6	18,0	4	5,0	8	0,9	21	1,5	21	1,9	26	8,6	7	3,3	17	6,4	10	0,9	26	1,2	29	3,0	16	4,9	13
Handicap	1,4	33	4,0	15	0,0	23	0,2	31	0,5	36	0,8	38	3,5	22	1,3	32	1,6	31	0,0	40	0,4	36	1,2	24	1,4	31
Image corporelle																										
Troubles du comportement alimentaire	1,3	34	0,4	35	0,0	23	0,0	39	0,2	40	0,8	39	0,8	40	0,3	43	0,8	39	0,0	40	1,2	29	0,6	29	0,6	41
Estime de soi	0,7	37	0,4	35	0,0	23	0,7	23	0,5	32	1,1	33	0,7	41	0,5	41	1,0	36	0,9	26	0,8	34	1,2	24	0,8	40
Autres	0,1	45	0,4	35	0,0	23	0,2	31	0,4	38	0,4	41	0,4	42	0,3	42	0,4	42	0,0	40	0,4	36	0,0	38	0,4	43
Nombre d'appels	878		250		40		575		2411		3449		2077		3792		5255		226		243		168		9684	

Rg=Rang : L'item de rang 1 est celui qui est le plus fréquemment abordé, l'item de rang 2 est le deuxième le plus abordé, etc.

Italique : Moins de 50 appels.

Rem : Il faut interpréter avec précaution les % à propos des appels de professionnels, car ils ne concernent que 40 appels.

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

Interprétation : Parmi les 250 appels d'adultes pour eux-mêmes, 18,0 % abordaient la santé mentale.

Ce tableau nous permet de visualiser quelles sont les thématiques les plus fréquemment associées en fonction de l'âge et du sexe des appelants. Attention, il est important de signaler que la thématique de la maltraitance n'est pas reprise dans ce tableau, car nous y porterons une attention plus particulière dans la partie suivante.

La thématique des relations parents-enfants est la première thématique abordée. En effet pour les adultes qui nous contactent à propos d'enfants, les adultes qui nous contactent avec des enfants, les professionnels, la tranche d'âge des 13-15 ans, les 16 ans et plus, les garçons et les filles seules, le thème qui est le plus évoqué est celui des relations parents-enfants, de la vie en famille.

L'envie de parler est fortement présente. Pour les adultes qui veulent parler d'eux-mêmes, les enfants de moins de 10 ans, ceux de 10 à 12 ans et pour les groupes féminins, masculins et mixtes cette thématique est la plus souvent abordée. Alors que pour les groupes cités plus haut (adultes qui nous contactent à propos d'enfants, les adultes qui nous contactent avec des enfants, les professionnels, la tranche d'âge des 13-15 ans, les 16 ans et plus, les garçons et les filles) l'envie de parler se situe souvent en seconde position des thèmes le plus souvent abordés.

« Un matin, un jeune de 17 ans nous téléphone. Il est en pleurs. Sa copine l'a quitté il y a quelques jours. Il vit très mal la situation car il est isolé, c'est un jeune en autonomie, il ne peut pas vraiment compter sur ses parents et il s'est éloigné de tous ses amis, il dit n'avoir personne à qui parler. Cela fait plusieurs jours qu'il ne dort plus. Il m'explique que la veille il a essayé de se suicider en se jetant sous une voiture, la voiture a eu le temps de freiner, mais il a tout de même été blessé au bras. Le conducteur et les passants ont appelé une ambulance mais il s'est enfuit. Quand il est rentré chez lui il s'est tailladé le corps à de nombreuses reprises. Toute la nuit il a vomi jaune, il se demande si c'est grave. Il explique que ces plaies saignent toujours et qu'il a de plus en plus mal. J'arrive à le convaincre qu'il ne peut rester ainsi, et qu'il doit aller aux urgences. Il est d'accord pour y aller. Mais il pense que s'il reste seul il va sauter par la fenêtre. Ensemble nous avons cherché parmi ses connaissances après une personne qui pourrait l'accompagner à l'hôpital. Je suis restée au téléphone avec lui pendant qu'il rassemblait quelques affaires et pendant qu'il se rendait chez un ami. Pendant ce long appel téléphonique, il me parle de sa copine, de leur séparation et de sa solitude. Une fois arrivé chez son ami il raccroche.

Ce jeune me rappelle 3h après, il m'explique qu'il est rentré de l'hôpital, qu'ils l'ont soigné mais qu'ils n'ont pas voulu le garder. Il espérait pouvoir être hospitalisé. Il se sent à nouveau démuni et seul, il recommence à pleurer et à menacer de sauter par la fenêtre s'il doit rester seul. En réfléchissant il dit qu'il pourrait demander de l'aide à sa tante, mais qu'elle n'habite pas tout près. De nouveau il raccroche pour téléphoner à cette dernière, qui a démarré directement pour venir le chercher. Quand il me retéléphone il semble soulagé que quelqu'un de son entourage s'inquiète pour lui et soit prêt à l'aider. Je reste en ligne avec lui jusqu'à ce que cette dernière arrive. »

Voici un résumé par ordre décroissant des 10 thématiques qui sont **généralement** les plus abordées au cours d'un appel quelque soit l'âge et le sexe de l'appelant; (1) les relations parent(s)-enfants à 35% , (2) l'envie de parler à 28,5 % , (3) les émotions et les sentiments à 25,1%, (4) les relations avec les pairs à 17,2%, (5) les relations amoureuses à 14,5%, (6) les propos relatifs à la sexualité à 8%, (7) les relations dans la fratrie à 8%, (8) le divorce et la séparation à 6,4%, (9) les difficultés scolaires à 5,9% et pour finir les (10) relations dans les familles élargies à 5,8%.

Nous venons de voir quelles sont les thématiques qui sont en général les plus abordées, bien évidemment celle-ci diffèrent en fonction de l'âge et du sexe de l'appelant. Nous allons montrer l'exemple avec deux catégories ; celle des enfants âgés de 13 à 15 ans et celle des adultes qui nous contactent avec ou à propos d'enfant.

- Pour les *enfants âgés de 13 à 15 ans* le top 10 des thématiques abordées est par ordre décroissant ; (1) les relations parents-enfants à 31,3%, (2) l'envie de parler à 24,4%, (3) les émotions et les sentiments à 22,4%, (4) les relations avec les pairs à 20,7%, (5) les relations amoureuses à 16,5%, (6) les propos relatifs à la sexualité à 10,1%, (7) les difficultés scolaires à 7,1%, (8) les relations dans la fratrie à 6,6%, (9) la solitude, l'ennui à 4,9% et (10) les relations dans la famille élargie et la grossesse avec pour chacune 4,5%.
- Pour les *adultes qui nous contactent avec ou à propos d'enfant* ce top 10 est le suivant : (1) les relations parents-enfants 67%, (2) les émotions et les sentiments à 41,1%, (3) l'envie de parler à 27%, (4) le divorce et la séparation à 26,3%, (5) les relations dans le couple parental à 17,3%, (6) la santé mentale à 15,8%, (7) les relations dans la famille élargie à 14,7%, (8) la santé physique à 11,5%, (9) les violences conjugales à 9,1%, et (10) l'alcool à égalité avec les relations avec les pairs à 7,6%.

Pour les appelants de plus de 16 ans le thème de l'estime de soi est présent à fréquence de 6,5% dans les appels téléphoniques, alors que parmi les autres catégories, la question de l'estime de soi n'est pas si présente. La détresse sociale est quant à elle une thématique qui est spécifiquement présente (5,6%) dans le discours d'adulte qui nous contacte pour parler d'eux-mêmes. La question de l'alcool est aussi un thème qui est plus évoqué par des adultes, notamment par les adultes pour ou avec enfant (7,6%). La thématique de la sexualité est de plus en plus fréquente dans les discours des enfants en fonction de leur avancée en âge. Plus ils sont âgés, plus ils en parlent.

2.2 Points thématiques d'attention

2.2.1 Divorce / Séparation

« Premier appel d'une petite fille.

Elle me dit qu'elle a 40 ans et qu'elle a des problèmes avec son mari.

En bruit de fond j'entends des rires d'enfants. Lorsque je lui demande si ce sont des amies elle m'explique que ce sont ses enfants. Ils lui auraient dit de téléphoner au 103. Elle commence à me parler de son « mari », elle dit qu'il crie beaucoup sur elle.

Je décide de prendre cet appel au sérieux et de faire comme si je croyais qu'elle était réellement une femme mariée. Elle parle surtout de ses enfants, elle explique qu'elle a peur pour eux. « *Elles vont toujours se cacher quand on commence à crier, je devrais faire la*

même chose ... » Quand je lui explique qu'elle devrait essayer d'en parler en famille elle raccroche.

Après quelques minutes, un second appel.

Dans cet appel, elles simulent une dispute de couple assez violente. Elles crient plusieurs phrases avant de raccrocher : « *Casse-toi pauvre conne* », « *Tu ne me mérites pas* », « *Tu vas t'en prendre une si tu l'ouvres encore* », ...

Troisième appel.

C'est la même petite fille qui avait téléphoné la première fois. Elle recommence le même scénario que pour le premier appel.

Je les interpelle en leur demandant si je peux leur poser une question. Je leurs explique que j'ai reconnu leurs voix, que c'est la troisième fois qu'elle nous téléphone pour parler de dispute de couple. Je leur demande si elles veulent en parler avec moi ou si elles préfèrent me poser des questions.

Soudainement, elles semblent beaucoup plus gênées de devoir parler plus sérieusement. Je prends donc l'initiative de leurs demander si parfois leurs parents se disputent. Elles répondent toutes que oui. Alors je leur explique que c'est des choses qui arrivent, que ce n'est pas parce qu'on se dispute qu'on ne s'aime plus. Mais je leur dis que c'est normal qu'elles soient inquiètes ou qu'elles se posent des questions quand leurs parents crient. Je leurs dis qu'elles pourraient peut-être en parler avec eux pour essayer de comprendre pourquoi. J'essaye de les rassurer tout en répondant à leurs questions. L'une d'elle commence à m'expliquer que son papa frappe souvent sa maman quand ils se disputent. Elle m'explique qu'elle a souvent très peur quand ça arrive et qu'alors elle va se cacher avec son petit frère dans sa chambre. Elle ne comprend pas pourquoi il fait ça et elle a très peur pour sa maman. J'essaye de répondre au mieux à ses questions et je lui propose d'en parler à sa maman quand elle passera du temps avec elle. Comme le temps de midi touchait à sa fin je leur explique qu'elles ne doivent pas hésiter à téléphoner au 103 quand elles ont besoin de parler ou qu'elles se posent des questions. »

Avec ce scénario mis en place au cours de la récréation de midi, ces petites filles voulaient certainement s'amuser. Mais je pense que via ces appels elles s'attendaient à avoir des réponses par rapport à un sujet qui semblait vraiment les interpeller.

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « divorce / séparation » selon le statut et le sexe des appelants – 2012

	Nb d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	15	2,4
Adulte pour lui-même	16	2,6
Adulte pour enfant	216	35,0
Professionnel	3	0,5
Moins de 7 ans		
7-9 ans	23	3,7
10-12 ans	112	18,1
13-15 ans	155	25,1
16 ans ou plus	76	12,3
Total	618	100,0
Sexe		
Masculin	171	27,7
Féminin	427	69,1
Groupe masculin	7	1,1
Groupe féminin	8	1,3
Groupe mixte	5	0,8
Total	618	100,0

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Au cours de l'année 2012 nous avons reçu 618 appels dont le thème était le divorce ou la séparation. Cette thématique est beaucoup plus souvent évoquée par les femmes (69,1%) que par les hommes (27,7%). Une différence est aussi observée en fonction du statut de l'appelant, en effet le divorce est plus souvent abordé par des parents qui nous contactent pour parler de leurs enfants (35%). Parmi tous les appels évoquant le thème du divorce/séparation, plus d'un quart proviennent d'enfants âgés de 13 à 15 ans, 18 % d'entre eux proviennent d'enfants âgés de 10 à 12 ans, et 12,3% d'enfants de plus de 16 ans.

Tableau 18 : Proportion (%) des appels « divorce / séparation » évoquant aussi la maltraitance psychologique (vie familiale) ou des questions juridiques – 2012

	% maltraitance psychologique (vie familiale)	% question juridique	N
Divorce / Séparation	24,8	8,7	618
Autre thématique	3,5	1,2	9066

Dans le tableau 18 nous pouvons observer un croisement effectué entre plusieurs thématiques, celle du divorce ou de la séparation et celle de la maltraitance psychologique (dans la vie familiale) et des questions juridiques.

Nous pouvons remarquer que dans 24,8% des cas, lorsque le thème du divorce ou de la séparation est évoqué, celui de la maltraitance psychologique au sein de la vie familiale l'est aussi. Contrairement à d'autres thématiques où le thème de la maltraitance psychologique n'est associé que dans 3,5% des cas.

Dans quelles mesures doit-on parler de maltraitance psychologique dans certaines situations de divorce ? Une maman qui se dispute devant les enfants avec son ex-conjoint, un père qui critique violemment la mère de ses enfants, etc., sont des situations que nous identifions comme maltraitantes : pourquoi ?

Parce qu'elles sont empreintes d'attitudes, d'intentions délibérées de nuire à l'autre. L'autre qui est parent ; parent aimé de ses enfants. L'impact de ces attitudes nocives dépend de leurs durées et de la résistance qu'ont les enfants à les intégrer ou pas. Ces personnes maltraitantes placent l'enfant dans une situation dommageable au niveau affectif, physique et psychosomatique. Ce que nous recevons au 103 dans ces contenus parle d'humiliation, de dévalorisation, de dénigrement, de moquerie, de raillerie, de menaces verbales, d'indifférence d'un parent vers l'autre. L'enfant vit donc dans un climat général d'hostilité, de colère, d'anxiété. De plus, il se retrouve au milieu d'un « combat » d'adultes qui ne le concerne pas et va vivre dans un conflit de loyauté. Le conflit de loyauté est une position très inconfortable pour l'enfant, car s'il prend parti pour un de ses parents, automatiquement, il discrédite l'autre.

Nous sommes en communication avec des enfants dont les besoins ne sont pas pris en compte. Des enfants qui sont dans l'impossibilité de verbaliser cette violence psychologique à leurs parents justement parce qu'elle provient de l'un d'eux voire des deux. Comme toute victime de violence psychologique l'enfant est sous emprise. C'est pourquoi très souvent c'est l'écoutante elle-même qui souligne cette maltraitance psychologique qui en fait part à l'enfant et qui réfléchit avec lui à la manière de se protéger.

La petite fille à qui les parents demandent de choisir chez qui elle va vivre...

Le 31/12 au soir, il est à peu près 20h, une petite fille de 10-12 ans appelle. Petite voix ... ses parents se séparent parce que sa maman a un nouveau copain depuis quelques temps.

« Ma maman ne veut plus vivre avec mon papa parce qu'elle a un nouveau amoureux, elle va déjà souvent chez lui et mes parents nous demandent à ma sœur et à moi de choisir chez qui on veut aller vivre ... ma sœur a choisi d'aller vivre chez ma maman mais moi je ne peux pas choisir, je veux les deux, j'aime ma maman et mon papa ... »

Si j'ai bien compris ... tes parents te demandent de choisir où tu vas vivre après leur séparation ? ...

« Oui c'est ça et je ne sais pas choisir ... (elle pleure)... et mon papa m'a dit que si je vais vivre chez ma maman, il sera trop malheureux et il n'aura plus envie de vivre... »

Mais c'est dur ce que tu es en train de vivre et ce que tes parents te font vivre... ça n'est pas à toi de décider, on peut te demander ton avis et c'est très bien si on te le demande mais ça n'est pas à toi de décider, c'est trop lourd à porter, quand ils te demandent de choisir ils inversent les rôles... tu n'es pas responsable de ce qui est en train de se passer et c'est eux qui doivent décider ensemble où vous allez vivre toi et ta sœur...

« Oui je leur ai déjà dit que je n'arrivais pas à choisir mais ils me disent que c'est trop dur pour eux de choisir et que nous devons choisir nous ... mais je ne peux pas choisir ... »

Tu sais il y a beaucoup d'enfants qui vont une semaine chez un parent et la semaine suivante chez l'autre parent, est-ce que ça pourrait te convenir ?

« Oui je sais j'ai des copines, leurs parents sont séparés et ça se passe comme ça, j'aurais bien aimé, je l'ai dit à mes parents mais ils m'ont dit que ça n'allait pas que ça serait trop compliqué, que je devais penser à leur vie aussi ... »

Et bien je trouve que ce que tu vis là tu n'as pas à le vivre ... c'est à tes parents à décider, ce ne sont pas les enfants qui décident, il est normal que l'on te demande ton avis mais tu n'as pas à porter le poids lourd de décider ... est-ce qu'il y a un adulte proche de ta famille, autre que tes parents à qui tu pourrais te confier, dire ce que tu viens de me dire et qui pourrait parler à tes parents, qui pourrait en quelque sorte défendre ton point de vue ?

« Oui, ma marraine, mais je ne la vois pas beaucoup, elle habite loin et c'est la sœur de ma maman alors elle va peut-être être plus d'accord avec elle ... »

Alors quelqu'un d'autre...

« Il y a ma grand-mère, la maman de mon papa ... »

Elle s'entend bien avec ta maman ?

« Oui assez bien mais comme c'est ma maman qui part et qui a un copain elle va peut-être plus s'entendre bien avec elle ... »

Oui tu n'as pas tort... je trouve que tu raisonnes vraiment bien et tu ne dois pas rester seule avec tout ça, tu dois te faire aider par quelqu'un ... il faut que quelqu'un t'aide à faire comprendre à tes parents que ce qu'ils vivent c'est dur mais que ce qu'ils te font vivre c'est tout aussi dur voire plus ... tu sais il peut y avoir un avocat qui défendra tes droits, tu ne peux pas faire la demande toi-même, cela doit être un adulte mais cet avocat défendra tes droits à toi et pourra t'aider et aider tes parents à décider, tu pourrais demander à ta grand-mère ou à ta marraine de faire cette demande par exemple ...

« ...oui... »

(Beaucoup de bruits dans le téléphone, je n'entends pas très bien...)

Mais tu es où là, je n'entends pas tout ce que tu me dis...

« Je suis en bas de l'immeuble, il y a beaucoup de vent, je suis à la mer, je vais rentrer dans l'immeuble ... »

Et où sont tes parents en ce moment ?

« Ils sont en haut dans l'appartement ... »

... (J'imagine cette petite en bas de cet immeuble à la mer, en plein hiver, vent, pluie, etc.)... tu peux aussi si tu veux et si tes parents sont d'accord nous rappeler avec eux et on discutera ensemble...

« Oui je veux bien et ce sera vous ? »

Si c'est ce soir ce sera moi ou mon collègue mais nous sommes dans le même bureau donc il m'entend et je l'entends, donc on pourra en discuter ensemble si tu veux...

« D'accord, je vais voir... peut-être à tantôt... merci madame »

Au revoir, tu appelles quand tu veux, le 103 est ouvert tous les jours de 9h à minuit.

Les questions juridiques sont évoquées dans 8,7% des appels sur le thème du divorce ou de la séparation, alors qu'elles ne sont associées qu'à 1,2% des appels qui concernent d'autres thématiques.

Tableau 19 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les séparations ou la santé mentale – 2012

	Divorce / Séparation		Santé mentale	
	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale				
Relations parent(s) - enfants	79,9	1	52,7	1
Relations dans la famille élargie	19,6	7	14,6	9
Relations dans la fratrie	16,7	8	13,4	11
Relations dans le couple parental	23,6	5	13,0	12
Violences conjugales	13,4	9	6,6	21
Divorce / Séparation	-	-	17,2	6
Maltraitance physique	21,7	6	13,6	10
Maltraitance sexuelle	2,9	28	6,2	22
Maltraitance psychologique	24,8	4	18,0	5
Négligence	9,2	12	7,0	19
Demande de mise en autonomie / émancipation	1,9	32	2,3	35
Vie sociale				
Décrochage scolaire absentéisme	5,5	19	9,3	17
Difficultés scolaires	7,3	17	11,0	15
Orientation	2,9	28	4,0	30
Difficulté d'intégration	1,5	34	4,5	26
Relations avec les pairs	9,2	12	14,9	8
Relations avec le personnel enseignant	3,2	24	5,9	23
Violence	2,4	31	4,0	30
Loisirs	4,7	20	4,0	30
Relations amoureuses	5,8	18	10,8	16
Maltraitance physique	1,1	37	2,3	35
Maltraitance sexuelle	0,3	46	1,7	39
Maltraitance psychologique	1,5	34	2,3	35
Situation de détresse sociale	2,9	28	5,7	24
Multiculturalité	3,9	22	4,5	26
Racket	0,0	52	0,2	51
Racisme	0,6	41	1,5	41
Internet / Téléphone	1,0	38	1,7	39
Harcèlement	1,5	34	2,8	34
Vie sexuelle				
Propos relatifs à la sexualité	1,8	33	4,5	26
Grossesse	1,0	38	1,1	47
Contraception et MST	0,3	46	1,1	47
Identité sexuelle	0,3	46	0,2	51
Propos en lien avec la pornographie	0,6	41	1,5	41
Questions existentielles				
Emotions / Sentiments	53,9	2	46,5	3
Deuil	3,1	25	4,7	25
Suicide / Tentative de suicide	3,1	25	4,0	30
Comportement et/ou propos suicidaire	4,2	21	9,1	18
Fugue	3,1	25	2,1	38
Solitude / Ennui	7,9	14	12,1	14
Envie de parler	36,9	3	47,3	2
Estime de soi	7,6	15	12,5	13
Assuétudes				
Alcool	7,4	16	6,8	20
Tabac	0,6	41	1,3	43
Drogue	3,4	23	4,5	26
Médicament	0,3	46	1,3	43
Internet	0,2	50	0,8	49
Santé				
Santé physique	9,5	11	21,2	4
Santé mentale	13,1	10	-	-
Handicap	0,5	44	16,1	7
Image corporelle				
Troubles du comportement alimentaire	0,5	44	1,3	43
Estime de soi	0,8	40	1,3	43
Autres	0,2	50	0,4	50
Nb d'appels	618		471	

Rg=Rang : L'item de rang 1 est celui qui est le plus fréquemment abordé, l'item de rang 2 est le deuxième le plus abordé, etc.

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

Le tableau 19 nous permet de voir quels ont été les thématiques abordées avec le thème du divorce/séparation et avec le thème de la santé mentale. Tout d'abord nous pouvons observer

que nous avons reçu 618 appels concernant le divorce ou la séparation et 471 concernant la santé mentale. Pour le thème du divorce ou de la séparation et de la santé mentale, nous allons observer quels sont les thématiques les plus souvent abordées.

- En ce qui concerne le *thème du divorce ou de la séparation* 79,9 % des appels abordaient aussi les relations parents-enfants, 53,9 % des appels ont abordé en plus du divorce ou de la séparation le thème des émotions et des sentiments. Comme nous avons pu le voir dans le tableau précédent (tableau 19) 24,8 % des appels ont abordé le sujet de la maltraitance psychologique avec le thème du divorce et de la séparation. Le thème des relations dans le couple parental est évoqué dans 23,6% des cas lorsque l'on parle d'un divorce ou d'une séparation. Dans 21,7 % des appels la maltraitance physique est aussi abordée avec notre thématique. En ce qui concerne la violence conjugale, elle est évoquée dans 13,4% des situations où le thème du divorce ou de la séparation sont évoqués.
- Pour ce qui est du *thème de la santé mentale* 52,7 % des appels abordaient aussi les relations parents-enfants. En plus de parler du thème de la santé mentale 47,3 % des appels traitaient aussi de l'envie de parler, contre 46,5 % qui traitaient des émotions et des sentiments. 21,2 % des appels qui abordaient le thème de la santé mentale ont aussi abordé celui de la santé physique. Dans 18% des appels la santé mentale est associée à la maltraitance psychologique, alors que dans 13,6% des appels la santé mentale est liée à la maltraitance physique.

2.2.2 Sexualité

Tableau 20 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la vie sexuelle - 2012

	Propos relatifs à la sexualité		Grossesse		Contracep. et MST		Identité sexuelle	
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale								
Relations parent(s) - enfants	22,2	2	33,4	1	22,1	4	32,4	1
Relations dans la famille élargie	2,7	13	3,4	11	2,7	11	1,6	14
Relations dans la fratrie	3,0	12	4,0	10	2,3	12	3,2	8
Relations dans le couple parental	0,6	36	1,7	13	0,5	23	0,5	27
Violences conjugales	0,3	43	1,1	21	0,5	23	0,0	34
Divorce / Séparation	1,4	22	1,7	13	0,9	18	1,1	22
Maltraitance physique	0,9	31	1,7	13	0,5	23	1,6	14
Maltraitance sexuelle	2,2	16	0,3	37	0,5	23	0,0	34
Maltraitance psychologique	1,2	25	1,7	13	0,5	23	2,2	10
Négligence	0,3	43	0,8	25	0,0	37	0,0	34
Demande de mise en autonomie / émancipation	0,4	41	1,7	13	0,0	37	0,0	34
Vie sociale								
Décrochage scolaire absentéisme	0,9	31	1,1	21	0,9	18	0,0	34
Difficultés scolaires	1,3	24	0,6	31	0,9	18	0,5	27
Orientation	0,4	41	0,8	25	0,9	18	1,1	22
Difficulté d'intégration	0,5	39	0,0	42	0,0	37	1,6	14
Relations avec les pairs	9,2	7	4,8	7	4,5	8	18,9	4
Relations avec le personnel enseignant	1,9	17	0,0	42	0,5	23	2,2	10
Violence	1,5	20	0,6	31	0,0	37	3,2	8
Loisirs	1,2	25	0,6	31	0,9	18	1,6	14
Relations amoureuses	23,7	1	21,8	5	27,9	3	15,1	5
Maltraitance physique	0,1	48	0,8	25	0,5	23	0,5	27
Maltraitance sexuelle	1,8	18	0,6	31	1,4	15	0,0	34
Maltraitance psychologique	0,9	31	0,3	37	0,5	23	0,5	27
Situation de détresse sociale	0,1	48	0,6	31	0,0	37	0,0	34
Multiculturalité	4,3	10	4,8	7	4,5	8	3,8	7
Racket	0,1	48	0,0	42	0,0	37	0,0	34
Racisme	0,6	36	0,3	37	0,0	37	1,1	22
Internet / Téléphone	1,4	22	0,3	37	0,5	23	2,2	10
Harcèlement	0,8	35	0,0	42	0,0	37	1,6	14
Vie sexuelle								
Propos relatifs à la sexualité	-	-	27,5	2	61,3	1	22,7	2
Grossesse	12,5	6	-	-	36,9	2	0,0	34
Contraception et MST	17,5	4	23,2	3	-	-	1,6	14
Identité sexuelle	5,4	8	0,0	42	1,4	15	-	-
Propos en lien avec la pornographie	1,0	29	0,0	42	0,0	37	0,0	34
Questions existentielles								
Emotions / Sentiments	17,5	4	22,1	4	20,7	5	21,1	3
Deuil	1,5	20	2,0	12	1,4	15	0,0	34
Suicide / Tentative de suicide	0,3	43	0,0	42	0,5	23	0,5	27
Comportement et/ou propos suicidaire	1,7	19	1,1	21	0,0	37	0,0	34
Fugue	1,0	29	1,1	21	0,5	23	1,1	22
Solitude / Ennui	2,6	15	1,7	13	3,6	10	2,2	10
Envie de parler	19,7	3	16,7	6	20,7	5	13,5	6
Estime de soi	3,4	11	0,8	25	1,8	13	1,6	14
Assuétudes								
Alcool	1,2	25	0,8	25	0,5	23	1,6	14
Tabac	0,6	36	0,8	25	0,5	23	0,0	34
Drogue	1,2	25	1,4	19	0,5	23	0,0	34
Médicament	0,0	51	0,0	42	0,0	37	0,0	34
Internet	0,0	51	0,0	42	0,0	37	0,0	34
Santé								
Santé physique	4,5	9	4,8	7	7,2	7	1,1	22
Santé mentale	2,7	13	1,4	19	2,3	12	0,5	27
Handicap	0,9	31	0,6	31	1,8	13	0,5	27
Image corporelle								
Troubles du comportement alimentaire	0,3	43	0,3	37	0,0	37	0,0	34
Estime de soi	0,5	39	0,0	42	0,0	37	0,0	34
Autres	0,3	43	0,0	42	0,0	37	0,5	27
Nb d'appels	775		353		222		185	

Rg=Rang : L'item de rang 1 est celui qui est le plus fréquemment abordé, l'item de rang 2 est le deuxième le plus abordé, etc.

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

Rem : Les propos relatifs à la pornographie ne sont pas repris, car ils ne concernent que 22 appels.

Le tableau 20 nous permet d'en savoir plus sur les appels liés à la vie affective et sexuelle. 775 appels ont abordés le thème des *propos relatifs à la sexualité*, 353 appels concernant la thématique de la *grossesse*, 222 appels concernant le thème de la *contraception et des MST* et 185 appels à propos de la thématique de *l'identité sexuelle*.

Pour chacune de ces thématiques, nous allons observer quels sont les cinq principaux thèmes avec lesquelles elles sont associées au cours d'un appel. Il existe bien entendu d'autres associations que celles sur lesquelles nous allons nous pencher, ces dernières sont visibles dans le tableau 20.

- Penchons nous tout d'abord sur les 775 appels concernant les *propos relatifs à la sexualité*, 23,7% abordaient aussi les relations amoureuses, 22,2% ont aussi abordé les relations parents-enfants, 19,7% évoquaient le thème de l'envie de parler, 17,5% traitaient des émotions et des sentiments et à égalité la contraception et les MST.
- En ce qui concerne les 353 appels concernant la *grossesse*, 33,4% abordaient aussi les relations parents-enfants, 27,5% abordaient les propos relatifs à la sexualité, 23,2% ont évoqué le thème de la contraception et des MST, 22,1% évoquaient les émotions et sentiments et 21,8% les relations amoureuses.
- À propos des 222 appels qui concernaient la *contraception et les MST*, 61,3% d'entre eux ont aussi abordé le thème des propos relatifs à la sexualité, 36,9% la grossesse, 27,9% les relations amoureuses. 22,1% des appels traitaient aussi des relations parent-enfant et à pourcentage égal (20,7%) le thème de l'envie de parler et celui des émotions et sentiments.
- Pour les 185 appels concernant *l'identité sexuelle*, 32,4% d'entre eux étaient aussi abordés avec le thème des relations parent enfant, 22,7% des appels abordaient aussi la thématique des propos relatifs à la sexualité, 21,1% des appels ont évoqué le thème des émotions et sentiments, 18,9% des appels ont aussi abordé la thématique des relations avec les pairs, et 15,1% des appels traitaient aussi la question des relations amoureuses.

2.2.3 La maltraitance

Une dame nous appelle avec sa petite voisine de 13ans, elle l'a recueillie car celle-ci vient de recevoir des coups de son papa, elle a des traces sur le corps et elle veut savoir si elle doit appeler la police.

L'écoutante parle avec l'enfant, encore en état de choc mais fermement décidée à ne rentrer chez elle que si quelqu'un dit à son père qu'il doit cesser de la battre. Elle se présente comme le souffre douleur de la famille, battue régulièrement par son père, pas soutenue par sa mère, elle est l'aînée de trois enfants, ses deux petites sœurs ne sont pas maltraitées.

Ses parents sont témoins de Jéhovah, son père dit régulièrement qu'elle a le diable en elle, des témoins de Jéhovah sont déjà venus à la demande de la petite pour parler à son père mais elle dit que cela s'est retourné contre elle.

Son père la rend responsable d'un incendie qui a détruit leur habitation quelques mois auparavant.

Tableau 21 : Répartition (%) des appels « maltraitance » en fonction de certaines caractéristiques – 2012

	N	% des appels maltraitance
Appels maltraitance	1649	100,0
<i>dont Maltraitance - Vie familiale</i>	1433	86,9
dont Maltraitance sur enfant - Vie familiale	1253	76,1
<i>dont Maltraitance - Vie sociale</i>	240	14,6
dont Maltraitance - Vie sociale - A l'école	48	2,9
<i>dont Maltraitance - Vie familiale ET Vie sociale</i>	24	1,5
dont Maltraitance sur enfant - Vie familiale ET Vie sociale - A l'école	8	0,5

Au cours de l'année 2012 le 103 a reçu 1649 appels concernant de la maltraitance, à la fois dans la vie familiale et sociale (scolaire).

Parmi tous ces appels 1433 d'entre eux abordaient la question de la maltraitance familiale (86,9%), la maltraitance sur enfant représente quant à elle 1253 appels ou 76,1% des appels concernant de la maltraitance.

Sur ces appels de maltraitance 240 d'entre eux (14,6%) concernaient la vie sociale de l'enfant et 48 d'entre eux (2,9%) concernaient la vie scolaire.

En faisant un croisement de ces informations nous pouvons constater que dans 0,5% des cas, il y a un vécu de maltraitance à la fois au niveau familial et à la fois au niveau social et scolaire.

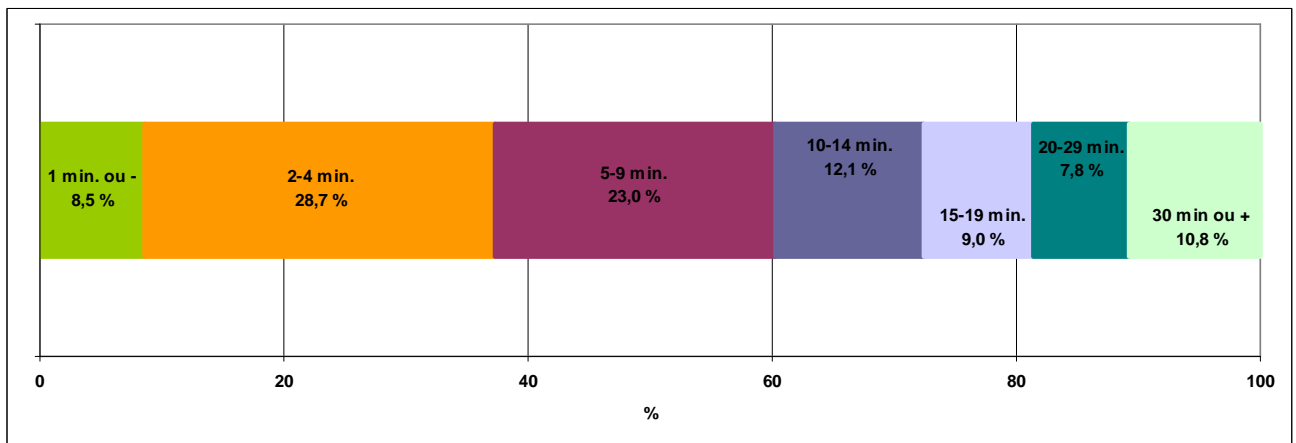
Tableau 22 : Durée des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » - 2012

Durée des appels	Nb d'appels	%
1 minute ou moins	107	8,5
2-4 minutes	360	28,7
5-9 minutes	288	23,0
10-14 minutes	152	12,1
15-19 minutes	113	9,0
20-29 minutes	98	7,8
30 minutes ou plus	135	10,8
Total	1253	100,0

En ce qui concerne le tableau 22, nous avons des informations quant à la durée des appels concernant la maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale.

Parmi les 1253 appels de maltraitance sur enfant dans le milieu familial, 8,5% d'entre eux durent 1 minute ou moins, 28,7% des appels durent de 2 à 4 minutes, 23% durent de 5 à 9 minutes, 12,1% durent de 10 à 14 minutes, 9% durent de 15 à 19 minutes, 7,8% durent de 20 à 29 minutes et 10,8% d'appels durent 30 minutes ou plus.

Figure 9 : Durée des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » - N=1253 appels – 2012



La figure 9 nous montre sous forme d'un graphique les informations fournies par le tableau 22.

Tableau 23 : Durée des appels et de l'écoute « maltraitance sur enfant – vie familiale » - N=1253 appels – 2012

Durée moyenne des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale »	12min00
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance sur enfant – vie familiale » par jour	0h41
Durée de l'écoute « maltraitance sur enfant – vie familiale » en 2012	250h07
Proportion du temps d'écoute « maltraitance sur enfant – vie familiale » dans le temps d'écoute « à contenu »	21,5%

Le tableau 23 nous fournit plus d'informations quant à la durée des appels qui concernent la maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale.

Ces appels durent en moyenne 12 minutes.

Au 103 la durée moyenne d'écoute, sur une journée, d'un appel concernant la maltraitance sur un enfant dans son milieu familial est de 41 minutes. Au cours de l'année 2012, nous avons consacré 250 heures et 7 minutes d'écoute lors de laquelle la maltraitance sur enfant dans la vie familiale a été abordée. Cela représente 21,5% du temps d'écoute. « à contenu »

Un jeune homme de 19 ans dans la toute-puissance

Une maman appelle, à bout, son fils lui fait vivre l'enfer au quotidien. Il a 19 ans ne travaille pas, dort toute la journée, sinon traîne dans la cité avec ses copains, fume du cannabis et boit de l'alcool quotidiennement. Lorsque ses parents lui posent des limites, il ne les respecte pas, et devient violent en acte et en parole. Paroles du fils à sa mère : « tu aurais dû crever en même temps que ton père ... », il lui lance des objets au visage, il saccage la maison quotidiennement, et la mère range quotidiennement, elle a appelé plusieurs fois la police, mais les policiers disent ne rien pouvoir faire tant qu'ils n'ont pas de preuves, qu'ils ne le voient pas à l'œuvre. Il y a quinze jours, le fils a blessé le père lors d'une dispute, le père n'ose pas répondre car il a peur de ne plus se contrôler... (il a peur d'aller trop loin s'il frappe son fils, de le tuer ...), il a porté plainte, depuis pas de nouvelle du juge mais le fils ne s'est pas calmé pour autant. Le mari est chauffeur poids-lourd, il rentre tous les soirs à l'heure actuelle mais tard et le fils en profite quand son père n'est pas là.

Ce jeune homme a une sœur de 17 ans qui vit sa jeunesse normalement, des résultats scolaires corrects, elle sort de temps en temps, elle ne pose pas de souci particulier. Son frère est jaloux de sa sœur depuis sa naissance et la grand-mère paternelle qui avait une relation fusionnelle avec son petit fils a systématiquement contredit l'autorité des parents depuis des années.

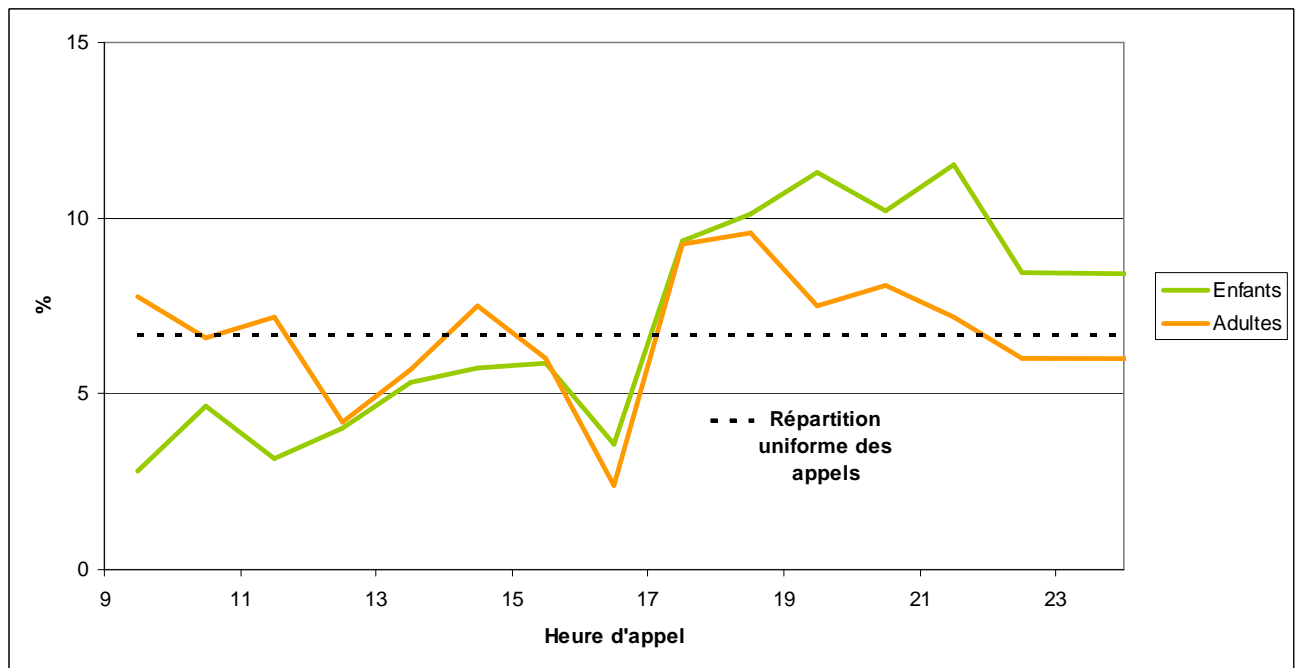
Le jeune homme est allé en pension de 12 à 14 ans suite à des comportements agressifs à l'école et à des échecs scolaires, ça s'est arrangé mais il a décroché suite à l'intervention de sa grand-mère paternelle toujours ...

Dans un premier temps, le mari ne prenait pas au sérieux les plaintes de sa femme, il mettait cela sur le dos de la relation belle-mère/belle-fille classiquement difficile. (« *tu exagères toujours ...* »). Puis lorsqu'il a constaté lui-même la toxicité des interventions de sa mère auprès de son fils, il était trop tard ... il lui a demandé de ne plus donner d'argent à son petit fils car celui-ci utilise cet argent pour acheter du cannabis et de l'alcool, mais la grand-mère n'en fait qu'à son plaisir, « *je donne de l'argent à mon petit fils si je veux et quand je veux* », le jeune homme est donc dans la toute puissance et depuis longtemps ...

Les parents ont demandé au fils de partir mais il ne veut pas et ne cherche pas à travailler, ni à se former. La dernière solution à laquelle ils viennent de penser est de changer la serrure en faisant appel à un huissier, le fils ira chez la grand-mère ...

Je parle de thérapie familiale mais madame dit qu'ils y ont déjà pensé, le jeune homme n'a jamais voulu les suivre dans cette démarche, je lui réponds que cette thérapie est toujours possible, y compris sans lui, pour qu'ils puissent se retrouver, retrouver un certain équilibre familial, avec son mari et sa fille, je lui parle aussi d'une consultation juridique afin qu'ils connaissent leurs droits et leurs devoirs en tant que parents d'un jeune majeur et aussi par rapport à leur responsabilité éventuelle par rapport à la copine du fils, âgée de 14 ans, qu'il entraîne dans la délinquance. Cette jeune fille est plus ou moins livrée à elle-même, sa mère ne la limite pas et accuse le fils de madame de l'entraîner ...

Figure 10 : Répartition (%) des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » par heure, enfants et adultes - N=1255 appels – 2012



Entre 9h00 et 17h00 les adultes téléphonent plus que les enfants au 103 pour parler de maltraitance sur enfant dans la vie familiale. Cette tendance s'inverse après 17h00, où ce sont les enfants qui nous contactent plus que les adultes.

« Un homme nous téléphone pour nous demander conseil. A l'époque comme il faisait bon, il laissait la porte qui menait vers son jardin ouverte et chaque jour il entendait une maman crier et injurier des enfants. Certaines fois il entendait aussi les enfants crier, mais il nous précise que ce sont des cris de peur ou de douleur ... et non pas des cris de jeux. Il n'en peut vraiment plus d'entendre ces cris. Il a essayé de savoir d'où venait ses cris, mais en vain. Il en a parlé à certains habitants de son quartier, il a fait une petite « enquête » mais personne ne veut parler. Il nous demande ce qu'il pourrait faire pour aider ces enfants malgré le fait qu'il ne sache pas d'où vient ces cris. »

Ce graphique permet aussi de voir que le taux d'appels des adultes reste plus ou moins stable, alors que les fréquences d'appels d'enfants augmentent au fur et à mesure de la journée.

Tableau 24 : Répartition (%) des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » par mois – 2012

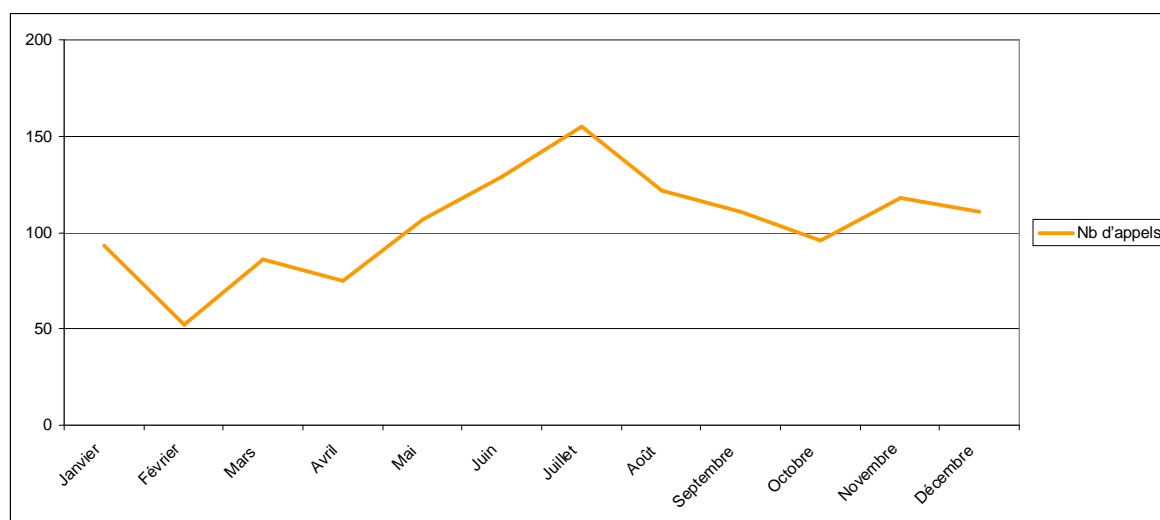
Mois	Nb d'appels	%	Nb moy. d'appels / jour
Janvier	93	7,4	3,0
Février	52	4,1	1,9
Mars	86	6,9	2,8
Avril	75	6,0	2,5
Mai	107	8,5	3,5
Juin	129	10,3	4,3
Juillet	155	12,4	5,0
Août	122	9,7	3,9
Septembre	111	8,8	3,7
Octobre	96	7,6	3,1
Novembre	118	9,4	3,9
Décembre	111	8,8	3,6
Total	1255	100,0	3,4

Le tableau 24 nous permet de voir la répartition des 1255 appels concernant des cas de maltraitance sur enfant dans le cercle familial.

Nous pouvons remarquer que les pourcentages ont légèrement augmenté à partir du mois de juin pour atteindre un point culminant dans le courant du mois de juillet (12,4%). Au cours du mois de Janvier le 103 à reçu 93 appels (7,4%) concernant la maltraitance sur enfant dans un cadre familial, 52 appels (4,1%) pour le mois de Février, 86 appels (6,9%) pour le mois de Mars, 75 appels durant le mois d'Avril (6%), 107 appels (8,5%) dans le mois de Mai, 129 appels (10,3%) pendant le mois de Juin, 155 appels (12,4%) au cours du mois de Juillet, 122 appels (9,7) durant le mois d'Août, 111 appels (8,8%) dans le courant du mois de Septembre, 96 appels (7,6%) pour le mois d'Octobre, 118 appels (9,4%) dans le mois Novembre et 111 appels (8,8%) au cours du mois de Décembre 2012.

Comme nous en avons déjà parlé précédemment, les données que nous avons obtenues sont une moyenne de l'année 2012. Ainsi, depuis le mois de juin 2012 la mise en place de la double écoute a permis de répondre à plus d'appel et notamment des appels qui évoquent la maltraitance, c'est la raison pour laquelle on peut remarquer une augmentation de ce nombre d'appels.

Figure 11 : Nombre d'appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » par mois - N=1255 appels – 2012



La figure 12 permet de confirmer les informations obtenue grâce au tableau 23.

Tableau 25 : Répartition (%) des appels « maltraitance sur enfant – vie familiale » selon le statut et le sexe des appelants¹ – 2012

	Nb d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	27	2,2
Adulte pour lui-même	28	2,2
Adulte pour enfant	261	20,8
Professionnel	18	1,4
Moins de 7 ans		
7-9 ans	48	3,8
10-12 ans	245	19,5
13-15 ans	369	29,4
16 ans ou plus	251	20,0
Total	1255	100,0
Sexe		
Masculin	493	39,3
Féminin	709	56,5
Groupe masculin	15	1,2
Groupe féminin	20	1,6
Groupe mixte	18	1,4
Total	1255	100,0

¹ Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

Le tableau 25 nous montre la répartition des 1255 appels reçu au 103 qui abordent la maltraitance sur enfant dans le contexte de la vie familiale, en fonction du statut et du sexe des appelants.

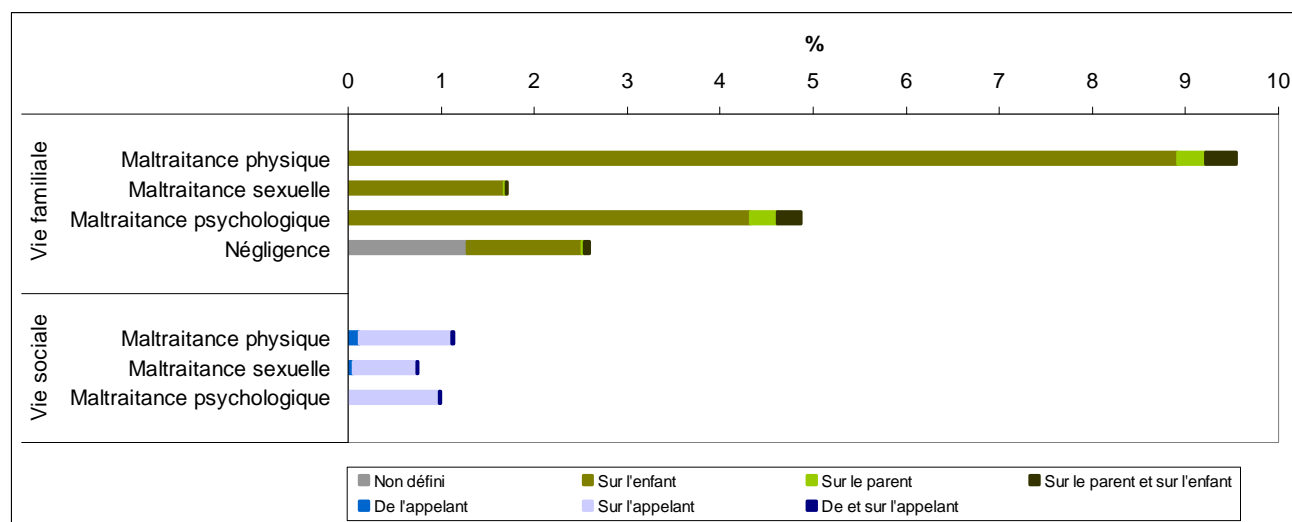
Lorsque l'on se penche sur le statut des appelants, on peut constater que 29,4% de ces appels proviennent d'enfants âgés de 13 à 15 ans, tandis que 20 % d'entre eux proviennent d'enfants âgés de 16 et plus, alors que 19,5% de ces appels viennent aussi d'enfants âgés de 10 à 12 ans. On peut aussi mettre en évidence que 3,8% de ces appels sont émis par des enfants ayant entre 7 et 9 ans, alors que 0,6% de ces appels proviennent d'enfants âgés de moins de 7 ans.

Un nombre important de ces appels de maltraitance sur enfant dans la vie familiale, 20,8%, proviennent de parents qui contactent le 103 pour parler d'enfants. 2,2 % de ces appels sont tout de même composé par des adultes qui nous contactent pour parler d'eux même, on observe le même pourcentage (2,2%) en ce qui concerne les appels émis par des adultes qui nous téléphonent avec la présence d'un enfant. Et pour finir 1,4% des appels nous viennent de professionnel de la santé.

Un papa nous appelle pour savoir si ce que subit son fils à la maison peut être qualifié de maltraitance. Son épouse, enseignante en secondaire, faisait travailler son fils de 13 ans trois à quatre heures tous les jours de la semaine, samedi et dimanche compris. Cela faisait plus de quatre ans que cela durait et cela n'avait pas posé de problème jusqu'à maintenant. Le fils, quand il parle de sa maman, la présente comme « *une folle* ». Comme le travail du père a changé ces derniers temps, il est plus présent à la maison. Il remarque que son fils pose de plus en plus de problèmes de comportement, et surtout d'agressivité envers sa maman, qu'il va jusqu'à frapper. La maman ne remet pas du tout en question son attitude vis-à-vis du travail scolaire, c'est une obligation pour elle afin que son fils réussisse. Elle pense que la violence du fils à son égard est due à la présence du père, qui se pose en allié du fils, contre la mère. Le papa se pose plein de questions, il est désespéré.

Si on regarde cette répartition en fonction du sexe de l'appelant, nous pouvons voir que la grande partie de ces appels de maltraitance sur enfant proviennent d'appelant « seul » (en opposition aux groupes d'appelants qui nous appellent). En effet 56,5% des appels ont comme locuteur une femme, alors que 39,3% des appels ont comme locuteur un homme. Alors que le nombre d'appels respectif pour les groupes féminins, les groupes masculins et les groupes mixtes sont de 1,6%, 1,2% et 1,4%.

Figure 12 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques « maltraitance » abordées – 2012



Rem : Les appels peuvent concerner plusieurs items.

La figure 12 permet de voir plus clairement la répartition des appels reçu au 103 qui traitent du sujet de la maltraitance au sein de la familiale, mais aussi de la vie sociale. A première vue, nous pouvons directement remarquer que nous avons reçu plus d'appels concernant la maltraitance au sein de la vie familiale qu'au sein de la vie sociale.

« Une jeune fille de 12 ans nous téléphone, elle parle de viol et nous pose beaucoup de questions à ce sujet. Au cours de l'appel, elle finit par m'expliquer qu'elle est sous le choc. Elle a appris ce matin que la fille de la meilleure amie de sa maman s'est faite violée il y a quelques jours. Elle est complètement perturbée. Elle est très proche de cette jeune fille, elle l'a considère comme sa grande sœur. Cette jeune fille est un modèle pour la petite qui nous téléphone. Elle est très choquée et ne sait pas quoi penser, ni comment aborder la situation. Elle se pose beaucoup de questions et ne sait pas comment elle doit réagir. Outre les réponses qu'elle cherchait, elle avait aussi le besoin d'être écoutée et de parler de toutes les émotions et de tous les sentiments que cette nouvelle à suscité chez elle. »

Dans le cadre de la *vie familiale* on observe que la forme de maltraitance la plus signalée est la maltraitance physique, suivie de la maltraitance psychologique et pour finir la maltraitance sexuelle. La négligence se situe quant à elle, entre la maltraitance psychologique et sexuelle. Parmi ces sortes de maltraitance nous pouvons remarquer que dans la grande majorité des cas, c'est l'enfant qui est le sujet de cette maltraitance. Néanmoins, en ce qui concerne la maltraitance physique et psychologique nous avons aussi reçu une plus faible quantité d'appels où le sujet de cette maltraitance est soit uniquement l'adulte ou soit l'adulte et l'enfant.

Dans le cadre de la *vie sociale* on remarque que quelque soit le type de maltraitance (physique, sexuelle ou psychologique), le sujet de cet acte est en grande partie des cas l'appelant lui-même. Alors que dans le cas de la maltraitance physique, une faible quantité d'appels provenait de l'auteur même des actes de maltraitance. Une autre faible quantité d'appel provient d'appelants qui sont à la fois victime et auteur d'acte de maltraitance, et cela quelle qu'en soit la forme.

Tableau 26 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants - 2012

	Age							Sexe					Total
	Adulte pour ou avec enfant	Adulte pour lui-même	Professionnel	Moins de 10 ans	10-12 ans	13-15 ans	16 ans ou plus	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Group e mixte	
Vie familial													
Maltraitance sur l'enfant	32,8	11,2	<i>45,0</i>	9,7	10,2	10,7	12,1	13,0	13,5	6,6	8,2	10,7	13,0
Maltraitance sur le parent	5,8	0,8	2,5	0,5	0,3	0,4	0,7	0,5	1,4	0,0	0,4	0,6	1,0
Maltraitance physique	20,8	6,8	<i>40,0</i>	9,2	8,8	8,4	7,5	10,2	9,4	6,2	6,2	8,3	9,6
Maltraitance sexuelle	5,1	3,6	2,5	0,0	0,7	1,2	2,6	1,4	2,0	0,9	0,8	1,8	1,7
Maltraitance psychologique	20,7	3,6	<i>15,0</i>	1,7	2,2	2,9	5,3	3,3	6,3	0,0	2,1	3,6	4,9
Négligence	13,8	4,0	2,5	1,2	1,4	1,0	2,1	2,2	3,0	0,4	2,1	2,4	2,6
Vie sociale													
De l'appelant	0,0	0,0	<i>0,0</i>	0,0	0,1	0,2	0,6	0,3	0,2	0,4	0,0	0,0	0,2
Sur l'appelant	2,4	2,0	2,5	1,4	1,9	2,1	3,2	2,0	2,6	0,4	2,9	0,6	2,3
Maltraitance physique	1,1	1,6	<i>0,0</i>	1,0	0,9	1,1	1,5	1,3	1,0	0,4	2,1	0,6	1,1
Maltraitance sexuelle	1,1	0,4	<i>0,0</i>	0,2	0,3	0,8	1,3	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,8
Maltraitance psychologique	1,1	0,4	2,5	0,2	0,9	0,8	1,6	0,5	1,4	0,4	1,2	0,0	1,0
Nombre d'appels	878	250	40	575	2411	3449	2077	3792	5255	226	243	168	9684

Italique : Moins de 50 appels.

Rem : Il faut interpréter avec précaution les % à propos des appels de professionnels, car ils ne concernent que 40 appels.

Rem : Les appels peuvent concerner plusieurs items.

Le tableau 25 nous montre plus en précision la quantité d'appels reçus autour de la thématique de la maltraitance.

Nous allons voir plusieurs exemples des informations que nous pouvons tirer de ce tableau.

- Pour les 878 appels reçus d'*adultes qui nous contactent à propos d'un enfant ou avec un enfant*, 32,8% d'entre eux abordaient la maltraitance sur l'enfant au sein de la vie familiale. 20,8% des appels traitaient de la maltraitance physique et 20,7% de la maltraitance psychologique et 13,8% de leurs appels évoquaient des cas de négligence.

En début de soirée (samedi), une maman appelle car son fils de 15 ans est entré en furie contre ses parents.

Elle m'explique que le garçon semble ne pas aller bien depuis quelques temps mais ne dit rien à ses parents. Il lui arrive d'être désagréable avec ses frères, notamment son frère aîné qui est handicapé. Il lui vole son doudou et s'amuse à le faire enrager.

En rentrant d'un entraînement de sport, madame lui demande ce qui ne va pas, l'ado ne veut pas répondre et monte s'enfermer dans sa chambre. Madame n'a pas apprécié et est montée pour lui parler. Comme il ne veut pas ouvrir la porte, elle est allée chercher un marteau pour démonter celle-ci. Quand elle a cassé une partie de la porte, l'ado a attrapé le marteau et lui a dit qu'il allait finir ce qu'elle a commencé.

Cette dame appelle pour se plaindre de ce fils qui est violent car pour l'instant il casse la porte et d'autres choses. (Elle ne remet absolument pas son propre comportement en cause).

Elle a peur pour ses autres enfants pour ses deux autres fils et son mari qui a été opéré du cœur. Et elle va devoir partir travailler (infirmière)

- Sur les 250 appels *d'adultes qui nous téléphonent pour parler d'eux-mêmes*, 11,2% d'entre eux abordaient la question de la maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale
- Parmi les 575 appels *d'enfants de moins de 10 ans*, 9,7 % des appels abordaient la maltraitance sur enfant dans le cadre de la vie familiale et 9,2% d'entre eux nous évoquaient le thème de la maltraitance physique toujours dans le cadre familial.
- Sur les 2411 appels *d'enfants âgés entre 10 et 12 ans*, 10,2% de leur appels traitaient de la maltraitance sur enfant dans le cadre familial, 8,8% abordaient la maltraitance physique au sein de la famille. 1,9% ont évoqué la question de la maltraitance sur l'appelant dans le cadre de la vie sociale.
- Au sein des 3449 appels *d'enfants âgés entre 13 et 15 ans* 10,7% de leurs appels ont abordé le thème de la maltraitance sur enfant dans la vie familiale, alors que 2,1% ont évoqué la question de la maltraitance sur l'appelant dans le cadre de la vie sociale.
- Parmi les 2077 appels *d'enfants âgés de 16 ans et plus*, 12,1% des appels abordaient la question de la maltraitance sur enfant au sein de la vie familial, 5,3% évoquaient la maltraitance psychologique vécue dans le cadre familial et 3,2% des appels traitaient de la maltraitance sur l'appelant dans le cadre de la vie sociale.
- Sur les 3792 appels d'appelant de sexe *masculin*, 13% d'entre eux nous ont parlé de maltraitance sur enfant dans le cadre de la vie familiale, 10,2% des appels ont évoqué

la question de la maltraitance physique, toujours dans le cadre familial. 2% de ses appels ont aussi abordé la question de la maltraitance sur l'appelant dans la vie sociale.

- Pour les 5255 appels d'appelant de sexe *féminin*, 13,5% des appels abordaient la thématique de la maltraitance sur enfant dans la famille, 6,3% évoquaient la question de la maltraitance psychologique vécue au sein de la famille. 2,6% traitaient de la maltraitance sur l'appelant dans le cadre social.

Avec ces informations nous pouvons remarquer que plus l'enfant avance en âge, plus il évoque le thème de la maltraitance sur l'enfant au sein de la famille, mais aussi sur l'appelant dans un contexte social. Alors que la maltraitance physique (dans le cadre familial) tend à être moins présente parmi les thèmes évoqués au cours des appels avec des enfants au fur et à mesure qu'ils grandissent, la question de la maltraitance psychologique (dans le cadre familial) à quant à elle la tendance inverse. En effet, plus l'enfant grandit, plus cette thématique est évoquée. Si nous comparons les garçons et les filles, nous pouvons aussi observer que les filles évoquent plus le thème de la maltraitance psychologique au sein du cadre familial et social que les garçons.

Cette différence se marque également au niveau des groupes féminins et groupes masculins.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la « maltraitance sur enfant – vie familiale » - 2012

	Maltraitance sur enfant (vie familiale)	
	%	Rg
Vie Familiale		
Relations parent(s) - enfants	79,0	1
Relations dans la famille élargie	15,4	8
Relations dans la fratrie	15,7	7
Relations dans le couple parental	8,9	12
Violences conjugales	7,9	15
Divorce / Séparation	17,2	6
Maltraitance physique	71,4	2
Maltraitance sexuelle	13,0	10
Maltraitance psychologique	35,2	3
Négligence	10,0	11
Demande de mise en autonomie / émancipation	2,7	28
Vie sociale		
Décrochage scolaire absentéisme	3,0	27
Difficultés scolaires	5,6	18
Orientation	2,0	31
Difficulté d'intégration	1,1	36
Relations avec les pairs	5,4	19
Relations avec le personnel enseignant	2,1	30
Violence	1,4	34
Loisirs	1,2	35
Relations amoureuses	4,2	22
Maltraitance physique	1,1	36
Maltraitance sexuelle	0,6	42
Maltraitance psychologique	0,8	39
Situation de détresse sociale	2,2	29
Multiculturalité	4,3	21
Racket	0,0	54
Racisme	0,6	42
Internet / Téléphone	0,5	45
Harcèlement	1,0	38
Vie sexuelle		
Propos relatifs à la sexualité	1,9	32
Grossesse	0,8	39
Contraception et MST	0,2	52
Identité sexuelle	0,4	48
Propos en lien avec la pornographie	0,3	49
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	34,1	4
Deuil	3,7	25
Suicide / Tentative de suicide	1,8	33
Comportement et/ou propos suicidaire	3,8	24
Fugue	4,1	23
Solitude / Ennui	5,3	20
Envie de parler	22,3	5
Estime de soi	6,1	17
Assuétudes		
D'un tiers	14,7	9
Alcool	8,0	14
Tabac	0,5	45
Drogue	3,1	26
Médicament	0,3	49
Internet	0,1	53
Santé		
Santé physique	6,7	16
Santé mentale	8,9	12
Handicap	0,8	39
Image corporelle		
Troubles du comportement alimentaire	0,5	45
Estime de soi	0,6	44
Autres	0,3	49
Nb d'appels	1255	

Rg=Rang : L'item de rang 1 est celui qui est le plus fréquemment abordé, l'item de rang 2 est le deuxième le plus abordé, etc.

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

Sur les 1 255 appels où la maltraitance sur enfant dans le cadre familial est évoquée, d'autres thématiques sont également abordées. Voyons par ordre décroissant quelles sont ces dernières :

79,0 % abordaient les relations parent(s)-enfants, 71,4% traitaient de la maltraitance physique (dans le cadre familial), 35,2% évoquaient le thème de la maltraitance psychologique (dans le cadre familial), 34,1% abordaient les émotions et les sentiments, 22,3% évoquaient l'envie de parler, 17,2% traitaient le thème du divorce ou de la séparation, 15,7 % abordaient les relations dans la fratrie, 15,4% évoquaient les relations dans la famille élargie, 14,7% traitaient des assuétudes d'un tiers, et 13% abordaient le thème de la maltraitance sexuelle (dans le cadre familial) et 7,9% abordaient les violences conjugales.

Un thème que nous souhaitons aborder concerne l'influence de l'exposition des jeunes aux *violences conjugales* dans le couple parental.

Bien que le nombre d'appel concernant ce type de problématique soit quantitativement peu élevé (2% pour toutes les catégories d'appelants confondus), nous faisons l'hypothèse que ce déficit d'appel peut être mis en corrélation avec les conséquences provoquées par la situation de violence dans la vie du jeune. Nous tenterons dès lors ici de démontrer l'importance pour ces jeunes d'être écoutés au sein d'une structure telle que la nôtre, et de surcroît par des adultes, ces derniers ayant la plupart du temps perdu toute crédibilité aux yeux du jeune.

La violence conjugale a longtemps été considérée comme une affaire d'adulte. Pour les enfants qui nous appellent, la plupart du temps il est question de conflit, de disputes, de cris et de coups à la maison. Il est très rare que le terme de violence conjugale soit évoqué. Nous tentons dans un premier temps de faire émerger une ébauche de conscientisation quant à la réelle problématique qui sous-tend la situation dans laquelle le jeune se retrouve plongé malgré lui. Mettre des mots, mots qui font cruellement défaut dans ce type de situation. Mettre des mots pour sortir du silence imposé implicitement par les parents et sous tendus par des sentiments de honte et de culpabilité. La plupart des enfants gardent secret les scènes dramatiques qu'ils observent chez eux. D'ailleurs la violence n'est pas souvent évoquée au sein de la famille. Suite à un épisode de violence, les parents agissent souvent comme si de rien n'était, laissant l'enfant en état de choc ou de stress, sans aucune explication : « *Après que papa a crié sur maman et qu'il est parti en voiture chez mon tonton, maman ne me dit rien. Elle monte dans sa chambre et elle pleure. Je ne sais pas quoi faire et je ne sais pas si je dois aller lui dire quelque chose* ».

Les agressions physiques, verbales, sexuelles, psychologiques ou économiques produisent un climat de vie empreint d'insécurité et d'instabilité. Les jeunes nous disent être angoissés, avoir peur du lendemain, ne jamais savoir de quoi sera fait le souper ou la soirée. Ils finissent, nous disent-ils, par anticiper toute nouvelle irruption de violence en s'enfermant dans leur chambre afin de ne pas être témoin des signes précurseurs de la crise « *quand je sens que la pression monte je vais dans ma chambre et j'écoute de la musique sur mon MP3. Il y a des*

week-end où je ne descends même plus manger ». Ils s'effacent au propre comme au figuré. Exposé malgré lui à un processus d'intériorisation de la violence, il est mis en difficulté dans son développement.

Les enfants se développent à partir de ce que les adultes leur transmettent. La valeur de modèle familial d'abord ; social ensuite. L'enfant qui apprend la loi du plus fort n'apprend pas à intégrer les limites, à différer son besoin, à tolérer la frustration pour accéder à des expériences relationnelles positives. La violence comme modèle relationnel bannit le respect de l'autre dans sa différence et se fonde sur le passage à l'acte au détriment de la parole. En effet, souvent les jeunes nous font part de difficultés relationnelles, de bagarres, de conflits avec leurs pairs ou le personnel scolaire.

L'enfant confronté à des violences conjugales dans son foyer rencontrera souvent des difficultés scolaires. En classe il aura du mal à se concentrer et à être attentif. Il aura également des difficultés à établir des relations interpersonnelles significatives avec son entourage que ce soit avec des membres de sa famille, des professeurs ou des pairs. Il aura tendance à se replier sur lui-même, à s'isoler en refusant de s'ouvrir aux autres et faire confiance. De plus, il réagira souvent de manière impulsive et va résoudre ses problèmes par de la violence ou de l'agressivité, ce qui amène les autres enfants à s'éloigner de lui.

Les traumatismes relationnels, et leurs conséquences, découlent d'un attachement précoce défaillant, désorganisé et à forte composante de stress. L'impact est d'autant plus important que l'enfant ne dispose pas des mécanismes de défenses psychiques et physiques pour y faire face. Cette impuissance l'enferme dans une position de sauvegarde qui mobilise toute son énergie au détriment de sa construction. Les enfants victimes de violences conjugales vivent dans un climat de grande insécurité et de terreur, toute leur énergie passe dans la mise en place de stratégies de survie et de défense. Par ailleurs, un adolescent, malgré le fait qu'il pourrait jouer un rôle plus actif que le jeune enfant ne peut cependant se départir de la sidération : aspiré entre la violence totalitaire d'un parent et l'impuissance de l'autre. Ecartelé entre ces deux pôles, il ne pourra faire l'expérience de l'ambivalence et de l'altérité nécessaire à son développement.

Même si l'enfant n'assiste pas directement aux scènes de violence, il sait que ces choses se passent. Il est le témoin auditif des paroles ou des gestes violents. Il subit indirectement les conséquences de la violence par exemple lors de la visite des policiers ou lorsqu'il constate que son parent est blessé, pleure, raconte ce qui est arrivé ou veut quitter la maison.

Pour le parent agressé, sa disponibilité, sa capacité d'adaptation à son enfant sera réduite par l'emprise qu'il vit et le climat de terreur. Surmonter la violence ou s'y adapter, souvent dans une grande solitude, mobilise alors toute son attention au détriment de ce qu'elle peut accorder à son enfant. Le sentiment de culpabilité que le parent ressent viendra encore renforcer les difficultés relationnelles qu'il entretient avec le jeune.

En témoignent les appels que nous traitons où la maman, dans la plupart des cas, nous fait part de son désarroi, de sa culpabilité face à cet enfant qu'elle ne parvient plus à chérir, qu'elle

rejette même parfois ne sachant pas ou n'ayant plus l'énergie nécessaire pour entretenir avec lui un dialogue réconfortant.

Le parent « agresseur » perd, quant à lui, toute capacité d'empathie et d'identification à son enfant. Rare sont les parents auteurs de violences conjugales qui nous contactent mais à travers leur discours nous sentons l'absence totale de remise en question, la tendance systématique à se positionner en tant que victime, prenant dès lors la place de l'enfant et ne lui permettant pas d'être reconnu en tant que tel.

La défaillance parentale porte, dès lors, tant du côté du parent agresseur que du parent agressé ; les deux figures d'attachement ne sont pas sécurisantes. Or pour grandir, l'enfant prend appui sur ces figures comme modèle d'identification.

Il est même possible d'assister à un renversement des rôles entre l'enfant et ses parents. L'enfant assume dès lors certains rôles parentaux souvent peu appropriés à son âge et qui peuvent être à l'origine de lourdes conséquences sur son développement. Il joue le rôle de soignant, de confident ou de médiateur et va par exemple prendre en charge et protéger ses frères et sœurs. On se retrouve face à des enfants que l'on nomme « parentalisés ».

La majorité des enfants embarqués malgré eux dans le cycle de la violence entre partenaires développeront une symptomatologie psychotraumatique grave et durable sur leur santé physique et psychologique du fait de leur vulnérabilité, de leur dépendance affective et physique, de leur immaturité, de leur impuissance et de leur situation d'être en construction et en devenir.

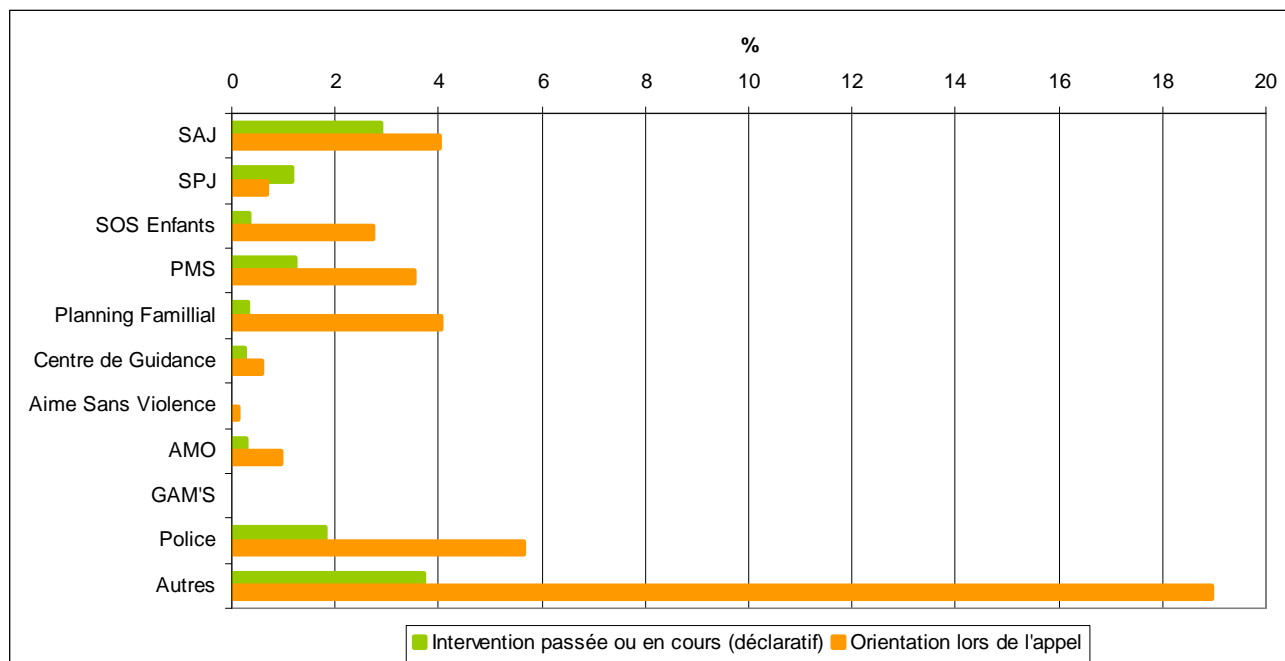
L'enfant grandit dans un climat d'insécurité et développe une grande détresse face aux violences, face à son incompréhension et son impuissance, face à la menace de voir mourir un de ses parents, de mourir lui-même ou d'être abandonné. L'enfant sera d'autant plus exposé à des conséquences psychotraumatiques que les violences ont commencé tôt, qu'il est l'aîné ou qu'il est enfant unique, que les violences sont graves et fréquentes.

A l'adolescence, il aura d'avantage que les autres des conduites addictives et adoptera plus souvent des comportements suicidaires.

Les orientations les plus fréquentes dans ce type de situations se font vers les services d'aide à la jeunesse, les services d'aide aux victimes, les équipes SOS-enfants, la police ou des personnes ressources, alliés le plus précieux pour soutenir les jeunes dans le cheminement que ce dernier doit mener pour parvenir à dénoncer l'innommable tout en bravant sa culpabilité, sa peur, ses angoisses d'abandon, en faisant fi de la loi du silence qui lui a été imposée et en osant se départir du conflit de loyauté dans lequel il se débat depuis toutes ces années.

2.3 Orientation

Figure 13 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel - N=9684 appels – 2012



Rem : Les appels peuvent concerner plusieurs items.

La figure 13 nous montre comment sont répartis les 9684 appels à contenu où sont mentionné les tiers déjà intervenu dans la situation et les tiers vers lesquels nous orientons les appelants, toutes thématiques confondues.

Parmi tous les appels reçus, nous pouvons voir que le 103 reçoit moins d'appels où des tiers sont intervenus que d'appels où le 103 a orienté vers des tiers au cours de l'appel.

Tout d'abord nous pouvons remarquer parmi les appels reçus que nous recevons une certaine quantité d'appels où le SAJ est déjà intervenu. Pour d'autres appels, ce sont des tiers classés dans la catégorie « autre » qui sont intervenus. La catégorie « autre » reprend toutes les associations, institutions ou personnes ressources non signalées dans la liste des tiers déjà présents.

Ensuite nous pouvons observer que le tiers vers lequel nous orientons le plus est celui nommé « autre ». Nous pouvons aussi observer qu'en second lieu, dans de nombreux cas nous orientons l'appelant vers la police. Ensuite, à presque égalité nous avons tendance (toujours en fonction de la thématique abordée) à orienté l'appelant vers un centre de planning familial, le SAJ, un centre PMS ou encore une équipe SOS-Enfant. Nous pouvons aussi voir que nous orientons moins les appelants vers le SPJ, un centre de guidance ou encore une AMO.

Tableau 28 : Proportion (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et d'orientation lors de l'appel – 2012

	Vie familiale		Vie sociale	
	Interventio n	Orientatio n	Interventio n	Orientatio n
SAJ	11,2	17,6	3,3	1,7
SPJ	3,4	2,2	1,7	0,8
SOS Enfants	2,1	15,7	0,0	2,1
PMS	3,2	8,6	1,7	8,3
Planning Familial	0,5	1,9	0,4	6,3
Centre de Guidance	0,7	1,6	0,4	1,7
Aime Sans Violence	0,0	0,1	0,0	2,1
AMO	0,9	2,7	0,4	1,3
GAM'S	0,0	0,1	0,0	0,0
Police	7,3	17,7	5,4	20,0
Autres	10,1	27,8	7,9	37,9
Nb d'appels	1433		240	

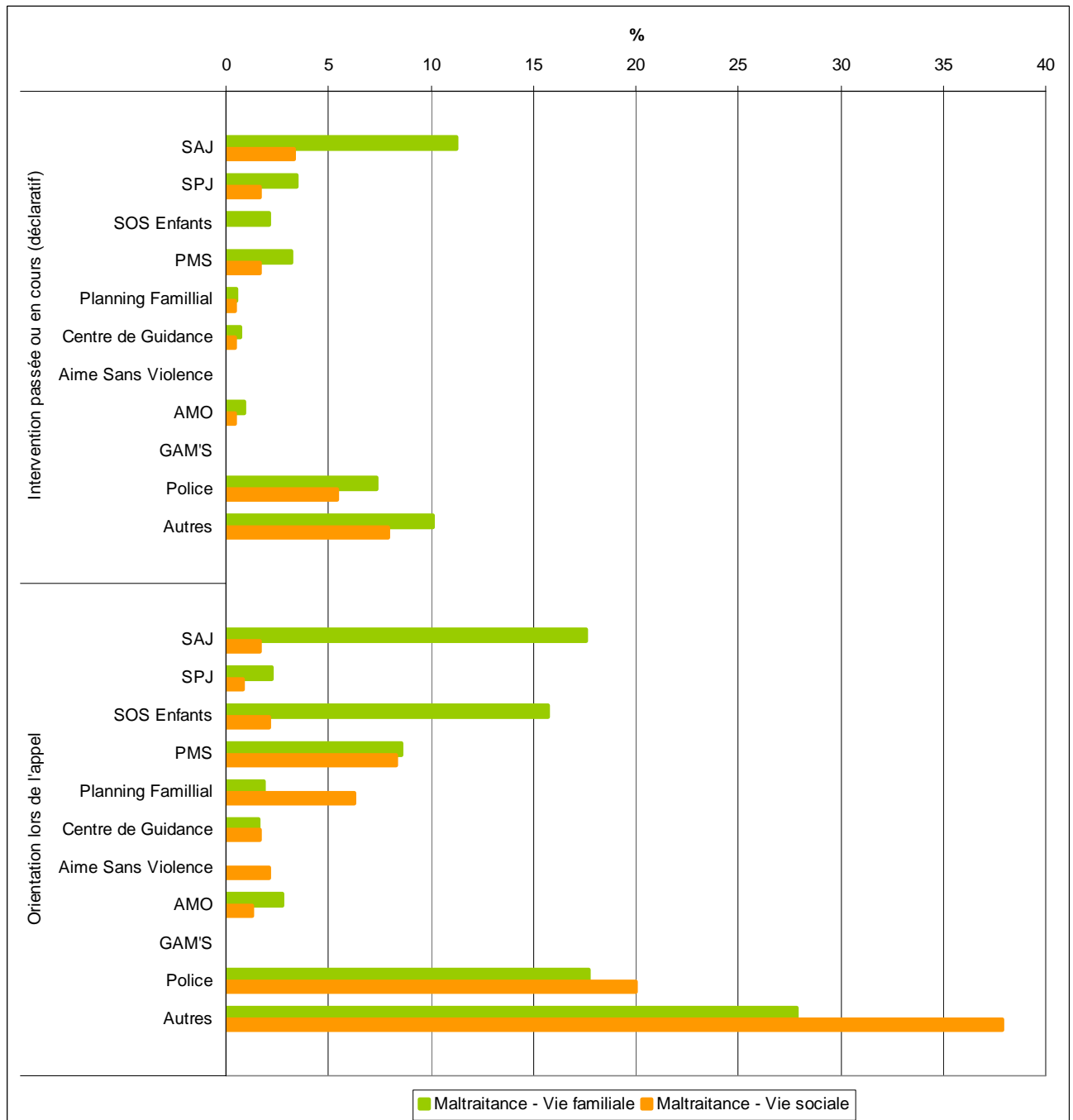
Rem : Les appels peuvent concerner plusieurs items.

Avec le tableau 28 nous pouvons voir quels sont les types d'interventions déclarées et d'orientations proposées pour les appels où le thème de la maltraitance est évoqué.

En ce qui concerne les 1433 appels évoquant la *maltraitance présente au sein de la vie familiale*, nous voyons que les tiers qui interviennent le plus fréquemment sont le SAJ, la police et les tiers compris dans la catégorie « autre ». En effet dans 11,2% des appels le SAJ est intervenu, dans 7,3% des appels la police est intervenue et dans 10,1% des appels c'est un tiers « autre » qui est intervenu. Les tiers vers lesquels nous orientons le plus sont ; le SAJ pour 17,6% des appels, une équipe SOS-Enfants dans 15,7% des appels, un centre PMS dans 8,6% des appels, la police à fréquence de 17,7% des appels ou un tiers se trouvant de la catégorie « autre » dans 27,8% des appels.

Pour les 240 appels abordant la *maltraitance présente au sein de la vie sociale*, nous observons que peu de tiers sont déjà intervenu dans la situation, contrairement au cas de maltraitance vécu dans la vie familiale. En effet on note que le tiers qui intervient le plus souvent est un tiers présent dans la catégorie « autre » à fréquence de 7,9% des appels, ensuite c'est la police dans 5,4% des appels ou encore le SAJ dans 3,3% des appels. Dans ce type de situation le 103 oriente l'appelant dans 37,9% des appels vers un tiers situé dans la catégorie autre, dans 20% des appels vers la police, dans 8,3% des appels vers un centre PMS et dans 6,3% des appels vers un centre de planning familial.

Figure 14 : Proportion (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et d'orientation lors de l'appel - N=1433 appels (Maltraitance – Vie familiale) et 240 appels (Maltraitance – Vie sociale) - 2012



Rem : Les appels peuvent concerner plusieurs items.

La figure 14 nous permet de visualiser sous une autre forme les informations fournies par le tableau 27.

2.4 Synthèse des éléments statistiques.

L'analyse statistique des données que nous avons récoltées en 2012 au cours des 42 545 appels reçu au 103 nous a permis d'observer une nette évolution du nombre d'appels à contenu par jour qui est passé de 22 appels à contenu/jour en 2011 à 31 en 2012.

Le 103 a reçu plus d'appels à contenu à partir du mois de juin et cela jusqu'à la fin de l'année 2012. Cet accroissement est expliqué par la mise en place de la double écoute à partir du mois de juin, la présence d'un second écoutant en soirée (de 16h30 à 24h00) permet de répondre à plus d'appels. De janvier à mai 2012 nous pouvons observer que nous avons reçu en moyenne 755,2 appels par mois pendant la période où il y avait une simple écoute. Alors que pour la période de juin à décembre 2012 nous avons reçu en moyenne plus de 1000 appels par mois, période où la double écoute fut mise en place. Ces informations nous permettent de voir à quel point la double écoute est primordiale pour l'efficacité du service Écoute-Enfants.

Parmi l'ensemble des appels à contenu reçus, nous avons pu voir que 84,9% d'entre eux émanent d'enfants et 15,1% de ces appels proviennent d'adultes. En ce qui concerne le profil des appelants nous pouvons aussi remarquer que ce sont les filles qui nous contactent le plus. Cette observation est aussi valable pour les appelants qui nous contactent en groupe. (Cf. Tableau 7 et 8)

Avant d'aborder la question des thématiques évoquées au cours des appels à contenu, nous allons nous pencher sur les appels nommés appels de demandes d'informations et de coordonnées. Dans ce type d'appels sont compris les questions juridiques, les demandes d'informations 103, les insatisfactions relatives à un service ou à un organisme, les adresses demandées et les « autres ». En effet, même si le 103 est avant tout un lieu d'écoute active où l'appelant peut évoquer les thèmes de son choix, le service permet aussi de servir de point de relais (Cf. Tableau 11 et figure 6). Effectivement nous pouvons remarquer que dans ces cas, l'écoutant peut répondre aux questions, mais aussi donner des informations, des coordonnées où encore réorienter les appelants. Parmi ces appels de demandes d'informations et de coordonnées nous avons pu constater qu'une grande partie d'entre eux concernent des demandes ou des informations sur le 103 (Cf. Figure 7). Ces appels nous permettent à la fois de répondre aux questions qui concernent le mode de fonctionnement du 103 et aussi de sensibiliser et apporter un cadre clair aux appelants. En effet, lorsque nous avons à faire à beaucoup de blagues, nous tentons de passer un message clair par rapport à notre rôle, à notre raison d'être. Cette manière de conscientiser les appelants semble fonctionner car nous avons pu remarquer une diminution du nombre de blagues entre l'année 2011 et 2012 (Cf. Tableau 1 et 2).

Concernant les thématiques, les plus souvent évoquées sont celles qui abordent les relations familiales ou amicales. Cela n'est pas surprenant vu la nature sociable de l'être humain.. En effet, la question des relations parent(s)-enfants est le thème qui revient le plus quel que soit l'âge et le sexe. Les relations parents-enfants sont le plus souvent teintées d'émotions et de sentiments. Nous remarquons également que certains aspects ont plus d'importance selon

l'âge, par exemple le divorce ou la séparation, qui est évoqué par un adulte pour ou avec un enfant dans 26,3% des appels, alors qu'en enfant âgé de 13 à 15 ans en parle dans 4,5% des appels (Cf. Tableau 14, 15 et 16).

Penchons-nous justement sur la thématique du divorce ou de la séparation. En 2012, nous avons reçu 618 appels sur ce sujet (Cf. Tableau 17), ce qui représente 6,4% des appels reçus au 103. En plus d'avoir un impact sur les relations de couple, le divorce ou la séparation en a un, sur les relations qu'il entretient avec ses parents. Le divorce ou la séparation peuvent avoir de lourdes conséquences sur le bien être des enfants et des parents. Dans ce sens, la maltraitance psychologique est relevée dans près d'un quart des appels, sans oublier la maltraitance physique. Les dits tout comme les non-dits ont de grands impacts sur les enfants. L'utilité du service écoute enfant s'en trouve d'autant plus importante, car l'enfant peut y trouver un endroit où se sentir moins seul, un endroit où se sentir compris, écouté et soutenu alors qu'il traverse une tempête de questions et d'émotions.

Voici un exemple qui nous montre le vécu difficile d'un enfant lorsque ses parents se séparent, mais aussi l'importance que peut avoir la communication au sein d'une famille.

Le petit garçon qui cherche à comprendre ce qui arrive à sa famille ...

« Un garçon de 10 ans nous téléphone. Il voudrait qu'on l'aide à réconcilier ses parents. Ses parents sont séparés, mais il ne sait pas pourquoi. Sa maman lui a dit que c'était définitif, que ce sont des histoires de grands et qu'il ne pourrait pas comprendre. Il explique que son papa offre beaucoup de cadeaux à sa maman, mais que sa maman ne les accepte jamais. Il nous demande pourquoi ? Il ne comprend pas pourquoi sa maman rejette son papa. Par contre son papa lui dit que cette séparation ne va pas durer. Il lui dit qu'ils vont bientôt pouvoir revivre tous ensemble et reformer une famille. Le petit garçon était perdu. Tout d'abord parce qu'il ne comprenait pas cette séparation, mais aussi parce que sa maman lui dit une chose et que son papa lui dit le contraire. »

A présent nous allons aborder la question de la maltraitance évoquée au cours des appels reçus. Grâce à l'ensemble des données récoltées, nous avons constaté que nous avons reçu plus d'appels concernant une maltraitance au sein de la vie familiale qu'au sein de la vie sociale de l'appelant (Cf. Figure 12 et Tableau 26). Les appels concernant la maltraitance intrafamiliale sur enfant concernent par ordre d'importance la maltraitance physique, puis la maltraitance psychologique, enfin la maltraitance sexuelle est évoquée (Cf. Tableau 27). De plus, les appels où l'on parle de maltraitance sur enfant dans le milieu intrafamilial sont souvent associés à d'autres thématiques parmi lesquelles les relations parent(s)-enfant prennent une place prépondérante. Nous pourrions expliquer cela par le fait que dans les cas de maltraitance sur enfant, c'est souvent un des parents qui est responsable. Mais cela n'est pas toujours le cas, en effet les enfants peuvent subir différentes sortes de maltraitements de tous les membres de sa famille ; frère, sœur, oncle, tante, grands-parents ... Un enfant peut être battu par un frère plus âgé et cela devant leurs parents qui ne réagissent pas et qui laissent faire, dans ce cas l'enfant est à la fois victime de maltraitance physique de la part de son frère, mais aussi de négligence voir de maltraitance psychologique de la part des parents qui

n'interviennent pas dans la situation. Ainsi les relations dans la fratrie et dans la famille élargie sont des thématiques qui sont aussi associée au cours d'un appel qui traite de maltraitance intrafamiliale sur un enfant. D'autres thématiques qui sont aussi fréquemment associées comme celle du divorce ou de la séparation, que nous avons évoqué plus haut, mais aussi celle des assuétudes sur un tiers, comme l'alcool par exemple.

Lorsque nous abordons la question de la maltraitance au sein de la vie familiale il n'est pas uniquement question d'une maltraitance sur enfant (néanmoins ce sont les appels les plus fréquents) car nous recevons aussi des appels qui nous signalent des maltraitements sur les parents. Nous pouvons donc à la fois recevoir des appels d'enfants victimes de maltraitance, d'enfants témoins de maltraitance, d'adultes témoins de maltraitance, d'adultes auteurs de maltraitance et d'adultes victimes de maltraitance,

Voici deux exemples d'appels reçus au 103, dont la victime de maltraitance est le parent et dont les circonstances (absence de repère paternel) semblent similaires.

Une maman nous demande de l'aider car son fils de 8 ans, sous Risperdal et Rilatine, est hors de lui et la menace avec un couteau. Elle a sonné à la police qui va arriver mais elle demande au 103 de parler avec son fils pour essayer de le calmer. Elle a peur de ce que va décider la police et voudrait qu'il soit calmé quand elle arrivera. De fait, on entend en arrière fond quelqu'un de très en colère.

L'écoutante et l'enfant arrivent à se parler, dans un premier temps, l'enfant se montre très méfiant et continue à dire qu'il faut qu'il tue sa maman. Petit à petit un dialogue s'installe ; l'enfant parle et s'apaise : il parle de son papa et de l'absence de ce dernier. L'écoutante lui explique que la venue proche de la police est peut être le moyen pour lui de se faire entendre. Il exprime une grande souffrance du fait de l'absence de son papa qu'il devait voir ce soir là.

Une maman nous demande de l'aide car elle vient de se faire frapper violemment par son fils de 16 ans. D'origine maghrébine, elle n'ose se plaindre ni auprès de son mari, ni auprès de la police (père absent, fils prend la place du père).

Elle se rend bien compte qu'elle vit une situation de maltraitance mais ne souhaite pas que cela sorte du milieu familial, elle nous demande des conseils pour parler à son fils afin qu'il ne recommence plus.

Dans un premier temps l'écoutante a essayé de la sensibiliser au fait qu'elle subissait de la violence et qu'elle pouvait se mettre en danger, que la loi interdit ces actes violents. Peine perdue, cette maman reste sur sa première demande, l'écoutante a donc essayé avec elle de trouver au sein de la famille une personne ressource sur laquelle elle pourrait compter lors d'une discussion à trois, avec son fils. Sa belle-sœur.

L'écoutante lui a fourni des pistes de discussion, des argumentations afin de pouvoir mettre des mots sur sa souffrance, sa honte, et aussi l'autoriser à prendre la parole face à son fils.

Au cours de l'année 2012 nous avons reçu 1 649 appels concernant la maltraitance dans sa globalité (aussi bien sur l'enfant, que sur le parent, mais aussi dans le cadre familial, social et

scolaire). Précisons que les 1 253 appels qui abordent le sujet de la maltraitance sur enfant au sein de la vie familiale représentent 21,5% du temps d'écoute du 103 (Cf. Tableau 23). Le temps d'écoute dédié à la maltraitance dans sa globalité occupe donc une place majeure au sein du 103 et justifie la position du service écoute-enfants en tant que service de référence dans le cadre du dispositif global de lutte contre la maltraitance.

IV. LA FORMATION CONTINUE, LES ANIMATIONS ET LES RENCONTRES

1. FORMATIONS, COLLOQUES, CONFÉRENCES

1.1 Approche de l'éducation à la vie affective et sexuelle (EVAS)

Cette formation a été une bouffée d'air frais pour l'écoutante qui y a participé dans le sens où elle y a rencontré différentes professionnelles en contact avec les jeunes (centre de planning, PMS...). Nous avons abordé les thématiques générales et les questions plus précises et spécifiques relevant de l'EVAS. Les formatrices nous ont transmis des techniques d'animation et de gestion de groupes en nous les faisant vivre. C'était donc très dynamique et bien utile concernant les animations que nous faisons chaque année à Mettet.

Nous avons pu rafraîchir nos connaissances médicales sur la sexualité humaine, sur les principaux moyens de contraception et leur usage (ex : oubli de pilule) et l'IVG ; et également bénéficier d'un éclaircissement du fonctionnement des centres de planning, du coût pour les usagers...

1.2 Mais qui sont donc nos jeunes ?

Le 6 mars 2012, une écoutante a participé à la conférence suivie d'un débat organisée par l'Association des parents de l'Établissement Notre Dame de Namur. L'orateur, Jean-Pierre Lebrun (Psychiatre, psychanalyste, agrégé de l'enseignement supérieur UCL), met en lumière le fait que nous ayons changé notre façon de penser le lien social car le monde et la société changent ! Et les jeunes qui sont appelés à habiter ce monde ne sont apparemment plus tout à fait les mêmes. Mais est-ce si sûr ? Et comment les entendre ? Comment sont-ils construits dans leurs têtes ? Il est sans doute présomptueux de prétendre répondre à ces questions ; nous y sommes néanmoins contraints si nous voulons nous donner les moyens de les rencontrer, de les comprendre et d'agir en conséquence.

Le Docteur Lebrun part du constat que notre lot irréductible est que, en tant qu'être humain, nous soyons des êtres parlant et que nous échangeons par la parole. C'est un apprentissage qui prend le tiers voire le quart de notre existence. Il s'agit de rendre possible l'articulation des capacités neurolinguistiques pour aboutir à ce que chacun puisse être capable de soutenir sa propre parole.

Depuis plus ou moins une vingtaine d'années, les parents ne savent plus dire non à leurs enfants et ne savent pas s'ils ont encore cette légitimité (ce qui explique certainement la multiplication de formations à la parentalité).

Aujourd'hui, il existe une exigence à l'immédiat (vouloir tout, tout de suite). Dans ce rapport à la réalité, on perd la condition langagière c'est-à-dire que quelque chose soit perdu lorsque

l'objet est énoncé verbalement. La survenue du gsm explique bien ce phénomène : avant il y avait une coupure lorsque l'enfant était à l'école, à heure actuelle le gsm n'aide pas l'enfant à justement faire cette coupure. Ça ne l'aide pas à faire tout seul, à être seul à l'école, ça entrave la séparation.

Le jeune est un peu comme lâché par la génération du dessus : ce n'est plus nécessaire de se soumettre à la hiérarchie, le jeune est livré à lui-même. Nous avons même tendance à vouloir que le jeune soit plus grand qu'il n'est en réalité. C'est comme si l'altérité ne s'inscrivait plus dans leur tête : le jeune est en grande difficulté car il est pris à la fois entre ses exigences pulsionnelles et le monde environnant. Entre la famille et l'école nous retrouvons cette complication. La famille protège davantage l'enfant de l'école, c'est comme si la famille voulait avoir une espèce de main mise sur l'école, ce que bien évidemment l'école refuse. La confiance en l'école n'est plus là, elle n'est plus investie comme premier lieu de sociabilité.

1.3 L'inceste: un tabou dans la loi?

SOS Inceste Belgique a organisé une journée d'étude au parlement fédéral le vendredi 27 avril 2012 en collaboration avec SOS-Sectes, le Centre de Consultations et de Planning Familial Marconi, la Free Clinic, la Section Mœurs de la Zone de Police (Pol Bruno), et le comité belge "Ni Pute, Ni Soumise" et des personnes ayant subi l'inceste.

Le père [ou la mère] qui possède sexuellement le corps de son enfant cède à un désir inhumain. Il brise le cours du temps. Il efface la parenté. Il interdit à la victime de prendre place dans la chaîne généalogique des générations. L'inceste est le cousin du génocide en ce qu'il aboutit à détruire l'individu en détruisant son lien de parenté. Ce qu'il viole, en somme, ce n'est pas seulement le corps de l'enfant ou l'un de ses organes, c'est très exactement ce qui fonde son humanité.¹

Cette journée nous a permis de mieux connaître SOS Inceste, de nous mettre à jour au niveau juridique, concernant l'inceste. (Art.372 du Code Pénal). Nous avons aussi découvert l'ASBL, « Droit sans toit », qui offre des permanences juridiques gratuites à la Gare centrale.

¹ Jean-Claude GUILLEBAUD, *Le principe d'humanité* (Seuil, 2001).

1.4 Les professionnels face aux enfants exposés aux violences de couple

La coordination provinciale pour l'égalité des femmes et des hommes a mis sur pied deux journées de formation de lutte contre les violences entre partenaires intitulées « les professionnels face aux enfants exposés aux violences de couples ».

Ces deux jours furent une occasion unique de découvrir l'association française « Prévios » www.reseauprevios.fr. qui œuvre pour le soutien des victimes et des auteurs et ce dans un respect de l'un et l'autre afin de permettre la mise à plat de la violence.

1.5 « Le droit de l'enfant au respect »

A l'occasion de l'année Janusz Korczak, le CIDE², le CRECO³ et l'institut polonais-Service culturel de l'Ambassade de la République de Pologne à Bruxelles ont organisé un colloque sur le droit de l'enfant au respect. C'est un thème qui nous concerne pleinement ici au 103 dans le sens où il est important que nous continuions à réfléchir à l'implémentation des droits de l'enfant dans nos pratiques d'accueil et d'écoute des différents appels.

Janusz Korczak est né le 22 juillet 1878 et décédé le 5 août 1942. Il était médecin pédiatre et écrivain, et se révéla un pionnier sur le plan pédagogique. Il est le père spirituel de la Convention des droits de l'enfant. Dans son ouvrage, *Le droit de l'enfant au respect*⁴, il a développé une vision de l'enfant comme un être humain à part entière qui a le droit d'être ce qu'il est, le droit à l'identité, le droit à la parole, le droit à l'erreur, le droit être accompagné, d'être pris au sérieux... Il a investi toute sa vie dans l'éducation pour faire passer le message de ses convictions.

Au passage, voici une citation de Mr KORCZAK qui reflète ce vers quoi nous tendons dans notre pratique d'écoute des enfants :

<p>« Vous dites : - C'est épuisant de s'occuper des enfants. Vous avez raison.</p>
--

² Centre Interdisciplinaire des droits de l'enfant.

³ Centre de recherche sur l'Etat et la Constitution.

⁴ *Le droit de l'enfant au respect*, Janusz KORCZAK, 2009

Vous ajoutez :

- Parce que nous devons nous mettre à leur niveau. Nous baisser, nous pencher, nous courber, nous rapetisser.

Là, vous vous trompez. Ce n'est pas tant cela qui fatigue le plus, que le fait d'être obligé de nous élever jusqu'à la hauteur de leurs sentiments.

De nous élever, nous étirer, nous mettre sur la pointe des pieds, nous tendre.

Pour ne pas les blesser. »⁵

La réflexion sur le statut de l'enfant à partir des consultations pédopsychiatriques d'Emmanuel de Becker nous a particulièrement intéressées. Après des considérations générales sur les différentes approches de l'enfance, il a présenté un certain nombre de constats issus de sa pratique au sein de l'équipe SOS-Enfants : l'augmentation du nombre de prises en charge, la saturation des services d'aide et de soins spécialisés et la complexification du travail de réseau, les grands motifs de consultations (l'enfant maltraité, agité, distrait, agressif, angoissé, dépressif, étrange (TED,...), la démarche clinique, les besoins de l'enfant (l'amour ne suffit pas).

Il a souligné diverses fonctions dommageables que l'enfant peut occuper dans une famille :

Servir de surface de protection des angoisses, des frustrations des parents ; exister par procuration, par délégation pour réaliser les idéaux des parents (objets de désirs) ; devenir un enjeu dans les séparations familiales ; enfant-médicament : le symptôme de l'enfant est l'expression de la souffrance de l'adulte, l'enfant s'approprie la détresse morale du parent ; enfant qui devrait détenir la vérité lorsqu'il est entendu par les autorités judiciaires.

1.6 « SAJ : Entre mythe et réalité » 20 ans déjà évolution d'un service public

Conférence organisée le 20 décembre 2012 par le SAJ de Charleroi afin de resituer le fonctionnement du SAJ sur base du décret relatif à l'aide à la jeunesse et de présenter l'outil de travail réalisé par la section prévention générale du SAJ en collaboration avec des services de première ligne.

Lydia La Corte, conseillère de l'aide à la jeunesse au SAJ de Charleroi, a présenté le SAJ. Celui-ci est un service public, dirigé par un conseiller de l'aide à la jeunesse. Il dépend du Décret relatif à l'Aide à la Jeunesse du 4 mars 1991 et il y en a un par arrondissement judiciaire.

⁵ Janusz KORCZAK, prologue de *Quand je redeviendrai petit*, Traduction AFJK (révisée en 2007).

Le SAJ offre une aide spécialisée complémentaire et supplétive à l'aide sociale générale en suivant 4 balises :

- Condition de territorialité : la résidence familiale du jeune doit se situer dans l'arrondissement judiciaire,
- Condition d'âge : l'enfant/le jeune doit être âgé de – de 18 ans,
- Condition de danger et/ou de difficulté pour l'enfant et/ou le jeune. Condition de graves difficultés des personnes dans l'exécution de leurs obligations parentales (maltraitance, négligence, absentéisme scolaire, urgence, crise familiale, ...),
- Condition de « limite » du réseau des services de 1^{ère} ligne de l'aide sociale générale. (limite du service, pas de solution dans le réseau, absence de collaboration des parents, situation qui s'enlise, complexité de la situation...).

La plateforme prévention du SAJ a travaillé avec des services de 1^{ère} ligne : PSE, Echoline, Ecole la Samaritaine, CPAS, Parquet Jeunesse, SSM, ONE, APEP, Foyer Familial, AWIPH, Hôpital Sainte Thérèse. Ils ont travaillé autour de 5 questions :

- Quand interpeler le SAJ ?
- Qui interpelle le SAJ ?
- Comment interpeler le SAJ ?
- Quelles sont les attentes des services interpellant le SAJ ?
- Quelles sont les alternatives au SAJ ?

Leurs réflexions ont donné naissance à la brochure « Les clés du SAJ : questions d'intervenants ».

2. LES ANIMATIONS DANS LE CADRE DES JOURNÉES « PRÉVENTION » À METTET

Pour Écoute-Enfants, il s'agit de présenter le service 103 aux enfants et aux professeurs, de manière à ce qu'ils puissent en faire usage ponctuellement lorsqu'une situation difficile ou un problème se présente, lorsqu'ils ressentent le besoin d'avoir un dialogue avec un professionnel de la relation d'aide.

Étant donné que les groupes étaient majoritairement composés d'enfants très jeunes (7 et 8 ans), nous nous sommes adaptés et avons travaillé sur les Droits de l'Enfant. Ils en ont cité beaucoup spontanément comme le droit d'aller à l'école, d'être nourri, en bonne santé... Un garçon de 8 ans a parlé de la *confiance en soi* comme révélateur du respect des droits de l'enfant.

Un autre a évoqué le divorce comme source de tristesse possible. Les disputes entre amis sont souvent évoquées comme déclencheurs de sentiments divers. Beaucoup ont parlé de la perte d'un être cher, tel un grand-parent... ou d'animaux domestiques.

Des questions ont émergé : à qui parler lorsque l'on se sent mal ? Pourquoi est-ce important d'être écouté ? Les injustices dans le monde ont été évoquées, les actualités ...

Un petit exercice nous a permis de montrer aux enfants qu'il est important d'aller au cœur des informations plutôt que de se fier aux ragots. Chacun peut alors se faire soi-même sa propre opinion.

3. RENCONTRES

Exposition au Petit Sablon

Nous avons été convié le 25 mai 2012 à l'ouverture de l'exposition de sculptures en fer réalisées par France VAN HEMELRIJCK au Petit Sablon à Bruxelles. L'exposition d'oiseaux en fer, grandeur humaine, représente entre autre l'envol prématuré d'enfants vulnérables. La présence du 103 a été demandée afin de présenter le service, lieu d'écoute privilégié pour les enfants.



Rencontre avec les équipes SOS Parents-Enfants

Nous avons rencontré lors d'une réunion les représentants de toutes les équipes SOS Enfants de Bruxelles-Wallonie. Chaque service s'est présenté selon son mode de fonctionnement. Nous avons pris conscience de la complexité de leur travail sur le terrain ainsi que de l'importance du travail pluridisciplinaire dans leur fonctionnement.

V. LES SUPERVISIONS

Nous avons eu deux supervisions encadrées par le docteur Zdanowicz, une en septembre et l'autre en novembre. Elles sont l'occasion d'aborder des situations qui nous ont interpellé ou occasionné des difficultés avec une personne extérieure au service. C'est aussi l'occasion de savoir comment chacun de nous vit une même situation. Nous avons abordé entre autre les thèmes des blagues et les situations entre parents et adolescents. Ces séances de supervision apportent réellement des bouffées d'air frais à l'équipe et nous permettent d'enrichir et d'améliorer notre pratique.

VI. CONCLUSION

Le service Ecoute-Enfant est devenu un lieu incontournable pour tout enfant où tout parent désirant trouver un lieu où il peut s'exprimer et être écouté dans la plus grande liberté. De par l'accessibilité, l'écoute active de professionnels, l'anonymat et la gratuité du service, les écoutants du 103 offrent un cadre d'écoute optimal pour que les appelants puissent se sentir en confiance pour venir chercher de l'aide et de l'écoute. L'ensemble des résultats statistiques que nous vous avons présentés nous permettent de confirmer ce fait.

Les subsides que nous avons reçus suite à l'établissement du 103 comme numéro de référence dans le cadre du dispositif global de lutte contre la maltraitance, nous ont permis de renforcer notre équipe d'écoutes. Ce renforcement a rendu possible la double écoute qui permet une plus grande disponibilité du service aux heures où celui-ci est le plus sollicité par les appelants, ce qui est démontré par la nette évolution du nombre d'appels à contenus par jour qui est passé de 22 appels à contenu/jour en 2011 à 31 en 2012.

Le 103 reste bel et bien un outil qui offre un espace de parole qui permet aux enfants de devenir acteurs de leur propre histoire.