

RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ECOUTE ENFANTS »
ANNEE 2013



MERCI

A l'ensemble des écoutants pour leur participation de tous les jours pour une écoute parfois prenante, souvent intense, dans laquelle ils s'impliquent avec professionnalisme.

A P. et A., pour la rédaction et la « production statistique » de ce rapport ! Merci pour leur implication.

A Lorise MOREAU, pour tout, pour son aide statistique, pour sa présence, sa compréhension, sa gentillesse, son accompagnement patient.

RAPPORT D'ACTIVITES DU 103 – ECOUTE ENFANTS POUR L'ANNEE 2013

TABLE DES MATIERES

Introduction	4
I. Fonctionnement du service	5
L'équipe et la coordination	6
L'organisation des permanences d'écoute	6
II. Analyse qualitative des appels	7
Pour rappel	7
1. Appels et appelants	7
1.1. Nombre d'appels et contenus	7
1.2. Répartition du nombre d'appels à contenu	8
1.3. Les profils des appelants	11
2. Les thématiques	15
2.1. Demande d'informations et thématiques	15
Les appels émanant des enfants	25
Les appels émanant des adultes	26
2.2. Orientation et intervention	27
III. Points thématiques d'attention	34
Le harcèlement	34
La crise	39
La multiculturalité	43
La maltraitance	48
La détresse sociale	54
Les médias	58
IV. La communication, les rencontres et la formation continue	59
La campagne publicitaire	59
Les rencontres en nos locaux	60
Les conférences et formations	60
Conclusion.....	62

Introduction

L'année 2013 dans le monde a connu comme chaque année son lot de catastrophes naturelles, de guerres. Certaines ont plus ou moins marqué les esprits en Belgique comme par exemple la guerre civile en Syrie.

Un adolescent appelle et dit sur un ton provocateur et plutôt agressif qu'il va partir en Syrie pour se battre.

En fin d'année, c'est le départ de Nelson MANDELA qui a marqué le monde entier. C'est un personnage dont l'humanisme a pu être mis en valeur dans une discussion avec un jeune autour du racisme. C'est un homme dont les citations peuvent être source d'inspiration:

« L'honnêteté, la sincérité, la simplicité, l'humilité, la générosité, l'absence de vanité, la capacité à servir les autres – qualités à la portée de toutes les âmes – sont les véritables fondations de notre vie spirituelle. »

« Nous travaillerons ensemble pour soutenir le courage là où il y a la peur, pour encourager la négociation là où il y a le conflit, et donner l'espoir là où règne le désespoir. »

« L'éducation est l'arme la plus puissante qu'on puisse utiliser pour changer le monde. »

Le 103 incarne un lieu d'écoute anonyme inconditionnel des enfants et des jeunes.

La première partie s'attache à expliquer l'organisation du service de manière succincte pour laisser place à une deuxième partie plus imposante qui expose les statistiques des appels reçus en 2013. Nous y détaillons le nombre d'appels et les profils des appelants.

Parmi les différents phénomènes interpellants cette année, nous avons souhaité approfondir, dans une troisième partie, les problèmes relationnels à l'école et notamment le harcèlement, la multiculturalité, la maltraitance, la crise, la détresse sociale et les médias.

Nous avons ponctué notre rapport de « vignettes » qui illustrent notre pratique d'écoute.

La dernière partie, quant à elle, présente les différentes rencontres et formations effectuées par l'équipe.

I. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

L'équipe et la coordination

Au cours de l'année 2013, la composition de l'équipe s'est beaucoup modifiée. En effet, plusieurs membres sont partis et d'autres les ont remplacés ou pas. L'équipe a perdu un $\frac{3}{4}$ temps à partir de fin mai 2013.

En janvier, la coordination de l'équipe était toujours assurée par Madame TONON, puis à partir de mi-février c'est Nicolas SEGHERS qui a coordonné l'équipe jusqu'en août. En septembre Sylvie COURTOY a repris la coordination.

L'organisation des permanences d'écoute

Jusqu'en juin 2013, nous proposons une organisation où une journée se découpait en trois permanences comme suit:

- 09h00 – 17h00
- 17h00 – 24h00
- 17h00 – 24h00

A partir de juin l'écoute a été réduite d'une heure en journée et d'une heure de double écoute en soirée et ce jusqu'en septembre:

- 10h00 – 17h00
- 17h00 – 24h00
- 17h00 – 23h00

Depuis septembre et jusqu'à ce jour, l'écoute est de nouveau doublée jusqu'à minuit et s'organise comme ceci:

- 10h00 – 17h00
- 17h00 – 24h00
- 17h00 – 24h00

Le service a fonctionné en double écoute de février à mai. Pour les autres mois, l'équipe n'a pas pu assurer la double-écoute pour toutes les soirées.

C'est surtout en août, novembre et décembre que la majorité des soirées n'a pas pu être prestée en binôme.

Nous verrons plus loin dans l'analyse chiffrée que la double-écoute permet d'augmenter l'accessibilité de la ligne aux heures les plus sollicitées par les jeunes et donc d'augmenter le taux d'appels à contenu.

II. ANALYSE QUALITATIVE DES APPELS

En 2013, les statistiques ont été réalisées par une écoutante du service grâce à l'aide précieuse de Lorise MOREAU de l'Observatoire de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse qui lui a transmis ses savoirs pour manipuler le programme. Cette transmission n'a pas pu être complète d'où les statistiques moins précises ou approfondies que l'année précédente.

Pour rappel

Les statistiques sont issues de l'encodage effectué quotidiennement par les écoutant(e)s. Il s'agit des appels reçus répertoriés comme appels à contenu, 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.

1. Appels et appelants.

1.1. Nombres 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 – 2013

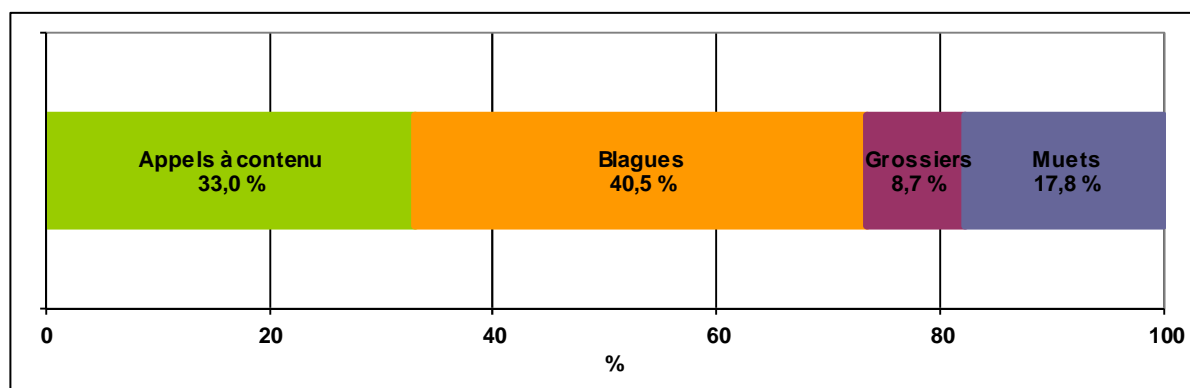
	Nombre d'appels en 2013	Nombre moyen d'appels par jour	Répartition des appels (%)
Appels à contenu	10 773	29,5	33,0
Blagues	13 236	36,3	40,5
Grossiers	2 839	7,8	8,7
Muets	5 823	16,0	17,8
TOTAL	32 671	89,5	100,0

Au cours de l'année 2013, nous avons reçu 32 671 appels. (Sans compter les « raccrochés » et les « erreurs » que nous ne comptabilisons plus.)

Cela représente en moyenne 89,5 appels par jour, dont 29,5 sont des appels à contenu, ce qui correspond à 33 % du total des appels. Nous avons reçu également 13 236 blagues (40,5 %), 2 839 appels grossiers (8,7 %) et 5823 appels muets (17,8 %).

Cela représente une augmentation de 5 % des appels à contenus par rapport à 2012. En effet, en 2012 les appels à contenu représentaient 27 % des appels. A l'inverse, la part des appels de type « blague » a, quant à elle, diminué de 5 % puisqu'elle constituait 45,4 % des appels en 2012.

Figure 1: Répartition (%) des appels selon le type de contenu – N= 32 671 appels – 2013



La figure 1 montre que les appels de type « blague » restent malheureusement les appels les plus nombreux.

1.2. Répartition du nombre d'appels à contenu

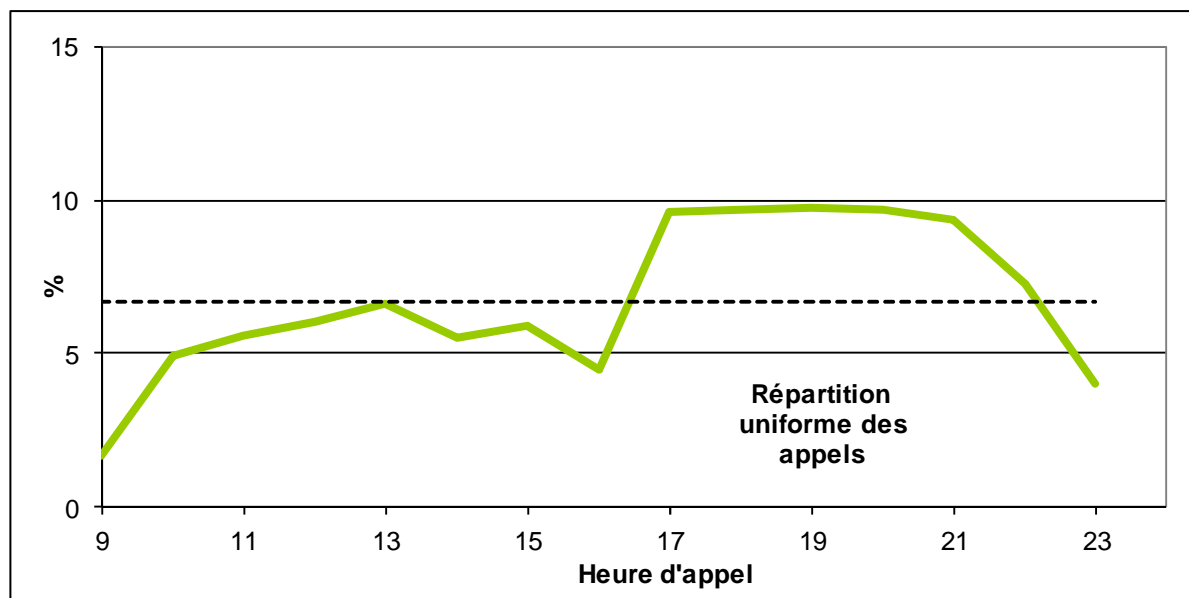
Tableau 2: Répartition (%) des appels à contenu par mois – 2011 – 2012 – 2013

Nombre d'appels			Nombre d'appels			Nombre d'appels		
Mois	2011	%	Mois	2012	%	Mois	2013	%
Janvier	711	8,7	Janvier	701	6,1	Janvier	844	7,8
Février	610	7,4	Février	591	5,1	Février	897	8,3
Mars	677	8,3	Mars	748	6,5	Mars	1 033	9,6
Avril	687	8,4	Avril	832	7,2	Avril	1 056	9,8
Mai	773	9,4	Mai	904	7,9	Mai	1 148	10,7
Juin	783	9,5	Juin	1 074	9,4	Juin	930	8,6
Juillet	632	7,7	Juillet	1 101	9,6	Juillet	838	7,8
Août	711	8,7	Août	1 188	10,3	Août	691	6,4
Septembre	662	8,1	Septembre	1 084	9,4	Septembre	983	9,1
Octobre	658	8,0	Octobre	1 213	10,6	Octobre	916	8,5
Novembre	596	7,3	Novembre	1 049	9,1	Novembre	787	7,3
Décembre	706	8,6	Décembre	999	8,7	Décembre	650	6,0
TOTAL	8 206	100,0	TOTAL	11 484	100,0	TOTAL	10 773	100,0

Dans ce tableau nous avons souhaité mettre en évidence que lorsqu'une double écoute a pu s'effectuer (les mois en vert), le service a offert une plus grande disponibilité d'écoute donc a enregistré plus d'appels à contenu. Ce constat est présent tant au cours de l'année 2012 que 2013. Les mois en orange représentent les mois où la double écoute n'a pu être assurée toutes les soirées du mois en question. Les mois en noir représentent quant à eux les mois où il n'y a eu aucune double écoute.

En 2013, nous avons reçu 711 contenus en moins qu'en 2012, année durant laquelle le service a bénéficié de la présence d'un second écoutant en soirée pendant 3 mois supplémentaires.

Figure 2: Répartition moyenne (%) des appels par heure – N = 10773 – 2013



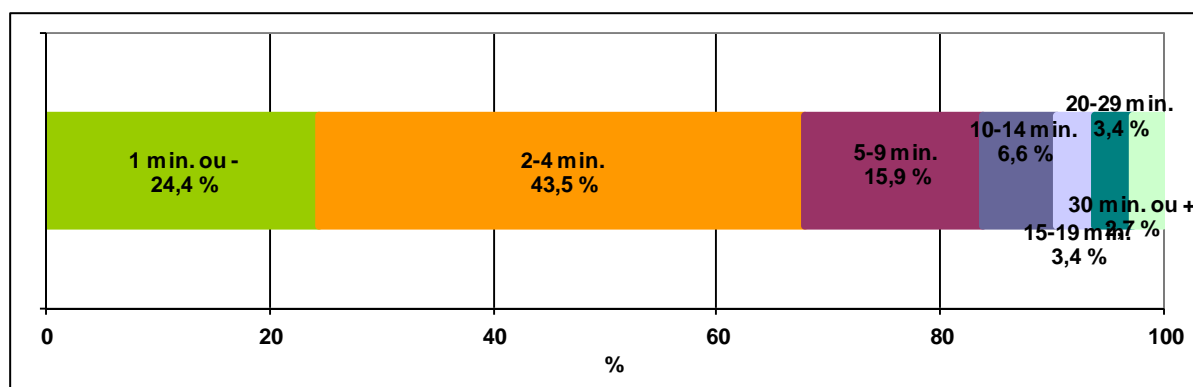
Cette figure représente la moyenne pour chaque jour de la semaine du nombre d'appels reçus par heure. Ainsi comme l'année précédente, la plus grande partie des appels sont reçus en fin d'après-midi et en soirée.

Tableau 3: Répartition (%) des appels selon leur durée – 2013

Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute	2 632	24,4
2-4 minutes	4 690	43,5
5-9 minutes	1 717	15,9
10-14 minutes	711	6,6
15-19 minutes	365	3,4
20-29 minutes	365	3,4
30 minutes ou plus	293	2,7
TOTAL	10 773	100,0

Ce tableau nous permet de mettre en évidence que la majorité des appels (83,8 %) dure moins de 10 minutes. Effectivement sur les 10 773 appels à contenu reçus en 2013, 24,4 % d'entre eux ont duré au moins 1 minute, 43 % des appels ont duré entre 2 et 4 minutes et 15,9 % des appels entre 5 et 9 minutes. Les 16,2 % d'appels restant sont des appels de plus longues durées, 6,6 % d'entre eux ont duré entre 10 et 14 minutes, 3,4 % de ces appels ont duré entre 15 et 19 minutes, 3,4 % entre 20 et 29 minutes et 2,7 % des appels à contenus ont duré au minimum 30 minutes.

Figure 3: Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 10773 – 2013



Comme nous avons pu l'observer dans le tableau précédent la majorité des appels (83,8%) durent moins de 10 minutes.

Néanmoins 16,2% des appels ont quant à eux duré plus de 10 minutes.

Tableau 4: Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = 10773 – 2013

Durée moyenne des appels à contenu	6min16
Durée moyenne de l'écoute "appels à contenu" par jour	3h23
Durée de l'écoute "appels à contenu" en 2013	1035h23
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 8 644)	2,7

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

Ce tableau nous montre que la durée moyenne d'un appel est de 6 minutes 19 secondes. Au cours d'un appel l'appelant aborde en moyenne 2.7 thèmes. Sur une journée, la durée moyenne de l'écoute est de 3h23. Au cours de l'année 2013, le 103 a réalisé 1035 heures d'écoute active.

1.3. Profils des appelants

Tableau 5: Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* – 2013

	Nb d'appels	%
Adulte et enfant	41	0,4
Adulte pour lui-même	341	3,2
Adulte pour enfant	727	6,8
Professionnel	107	1,0
Moins de 7 ans	52	0,5
7 - 9 ans	472	4,4
10 - 12 ans	2 568	24,0
13 - 15 ans	3 888	36,4
16 - 18 ans	1 965	18,4
19 ans et plus	527	4,9
TOTAL	10 688	100,0

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

En 2013, sur l'ensemble des appels à contenus, la grande majorité des appels (84,9 %) sont émis par les enfants et les adolescents et 11,4 % des appels proviennent des adultes. Parmi les jeunes, la tranche d'âge qui nous appelle le plus est celle des 13-15 ans, suivie par celle des 10-12 ans puis vient celle des 16-18 ans.

La tranches d'âge des 7-9 ans (4,4 %) et celle des 19 ans et plus (4,9 %) a peu contacté le service. La tranche d'âge qui nous appelle le moins est celle des moins de 7 ans (0,5 %).

La majorité des appels émis par les adultes traitent d'une situation où un ou plusieurs enfants sont concernés.

3,2 % des appels proviennent d'adultes qui nous ont contactés pour parler d'eux-mêmes. 1 % des adultes qui ont contacté le service sont des professionnels tels des travailleurs sociaux en demande d'outils de sensibilisation au 103. Seulement 41 adultes nous ont contactés avec un enfant (c'est à dire qu'ils ont tous les deux pris part à la communication).

Tableau 6: Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants * – 2013

	Nombre d'appels	%
Masculin	4 152	38,6
Féminin	6 177	57,4
Groupe masculin	149	1,4
Groupe féminin	211	1,9
Groupe mixte	84	0,8
TOTAL	10773	100,0

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

Le tableau 6 nous indique que ce sont les filles qui contactent le plus le 103, que ce soit au niveau individuel (57,4 %) ou au niveau des groupes (1,9 %). Les garçons contactent moins le 103. En effet, 38,6 % des appels sont émis par des garçons seuls et 1,4% par des groupes de garçons.

Tableau 7: Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants * – N = 10773 – 2013

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0
Adulte pour lui-même	1,2	2,0	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	1,5	5,2	0,0	0,0	0,0
Professionnel	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0
7 - 9 ans	1,9	2,4	0,0	0,1	0,0
10 - 12 ans	8,8	14,0	0,4	0,6	0,2
13 - 15 ans	14,6	19,7	0,6	1,1	0,4
16 - 18 ans	8,8	9,0	0,3	0,2	0,2
19 ans ou plus	1,4	3,5	0,0	0,0	0,0

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

Ce tableau, qui est le croisement des tableaux 6 et 7, nous permet d'observer la répartition des appels à contenus en fonction de l'âge et du sexe des appelants. Les filles ont tendance à appeler le 103 plus régulièrement que les garçons et ce quelque soit les tranches d'âge.

Une jeune adolescente appelle et me demande : « C'est quoi l'immaculée concierge ? ».

Voici dans l'ordre décroissant, cette tendance qui est plus marquée pour les tranches d'âge suivantes:

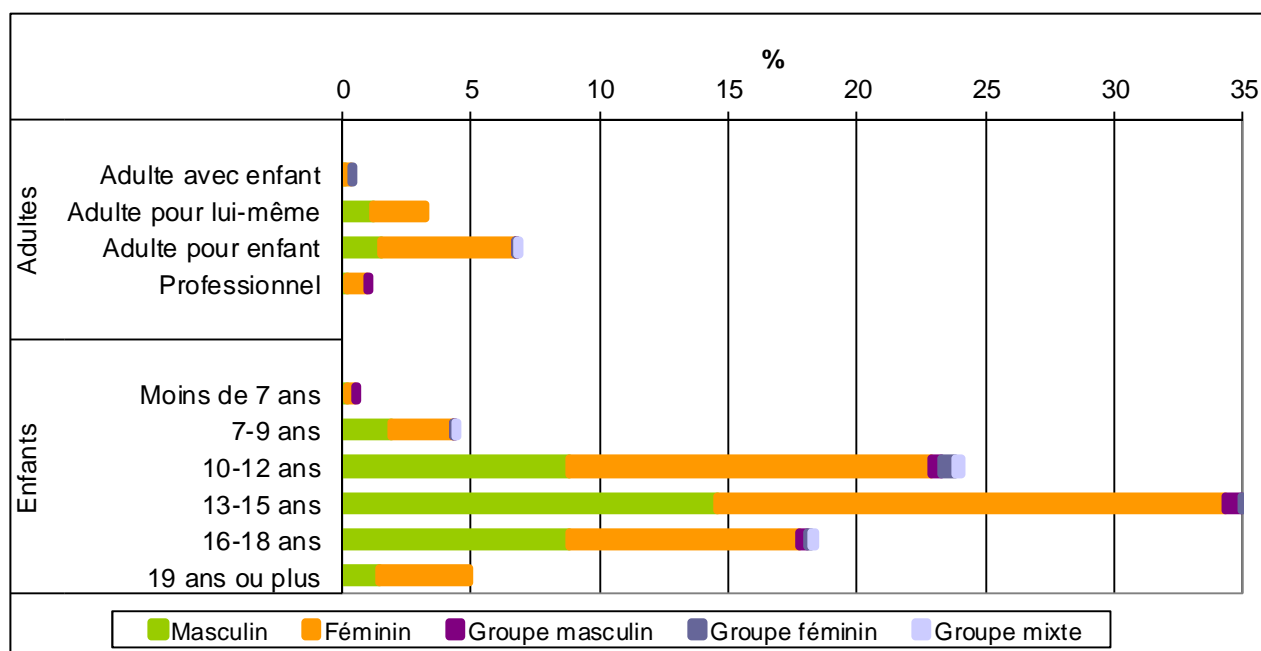
- Celle des 13-15 ans avec 19,7 % pour les filles et 14,6 % pour les garçons
- Celle des 10 – 12 ans avec 14 % pour les filles contre 8,8 % pour les garçons
- Celle des 19 ans et plus avec 3,5 % pour les filles et 1,4 % pour les garçons.

Les adultes qui téléphonent pour parler d'un ou de plusieurs enfants sont aussi majoritairement de sexe féminin pour 5,2 % des appels contre 1,5 % des appels pour les hommes.

Cette tendance à ce que les filles ou les femmes contactent le plus le 103, comparativement aux hommes est observée chaque année.

Dans l'ensemble, il y a très peu d'appels de groupes. Les groupes appellent davantage pour faire des blagues.

Figure 4: Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 10773 – 2013



Cette figure nous permet de visualiser les informations fournies par le tableau précédent.

Tableau 8: Proportion (%) des appels concernant les conditions de vie des enfants concerné au cours des appels – N = 10773 – 2013

	Nombre d'appels	%
Famille	6 481	60,2
Jeune en internat	140	1,3
Jeune en institution	153	1,4
Non spécifié	3 995	37,1
TOTAL	10 773	100,0

Ce tableau nous permet d'avoir un aperçu du milieu de vie des jeunes qui appellent ou bien au sujet desquels les adultes appellent. C'est un nouvel élément que nous avons inclus dans la fiche d'encodage. Lorsque l'information n'est pas fournie par l'appelant-e ou bien lorsque le jeune est à la rue ou en errance, l'écoutant coche « non spécifié ».

Au cours de la majorité des appels (60 %), les appelants déclarent vivre au sein de leur famille. Il peut s'agir d'un adulte qui indique le milieu de vie de l'enfant ou de l'adolescent concerné.

Pour 1,3 % des appels, ils déclarent être en internat et dans 1,4 % des appels, ils déclarent séjourner en institution.

Pour 37,1 % des appels, le milieu de vie de l'enfant n'est pas spécifié.

Tableau 9: Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 10773 – 2013

	Nombre d'appels	%
Non	9 290	86,2
Oui	1 483	13,8
TOTAL	10 773	100,0

Ce tableau reprend aussi un nouvel élément encodé au cours de l'année 2013, à savoir si l'appelant est en situation de crise. Sur 10 773 appels, 1 483 ont été encodés comme des appels de crise. Cela ne représente pas, fort heureusement, une caractéristique de la majorité des appels. Cependant il est intéressant de noter que pour presque 1 500 appels, il a fallu que les écoutants soient bien armés pour y faire face sans perdre la face. D'où l'importance des interventions et des supervisions pour prendre du recul et partager.

2. Les thématiques.

2.1. Demande d'informations et thématiques

Tableau 10: Répartition (%) des appels selon leur objet – 2013

Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	2 108	19,6
Thématique(s) abordée(s)	7 930	73,6
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	715	6,6
Autres, non défini	20	0,2
TOTAL	10 773	100,0

19.6% des appels font référence à une situation téléphonique où un appelant nous sollicite pour avoir des informations sur le service et/ou pour se procurer les coordonnées d'institutions spécifiques d'aide à la jeunesse et aux familles. Nous nommons ces types de contenu *appels de demandes d'informations et institutions diverses ou appels particuliers*.

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 de **73 % des appels** à contenus. Ils sont plus hétérogènes car des **thématiques variées sont abordées** comme par exemple, les relations parents-enfants, les difficultés scolaires, les questions existentielles.

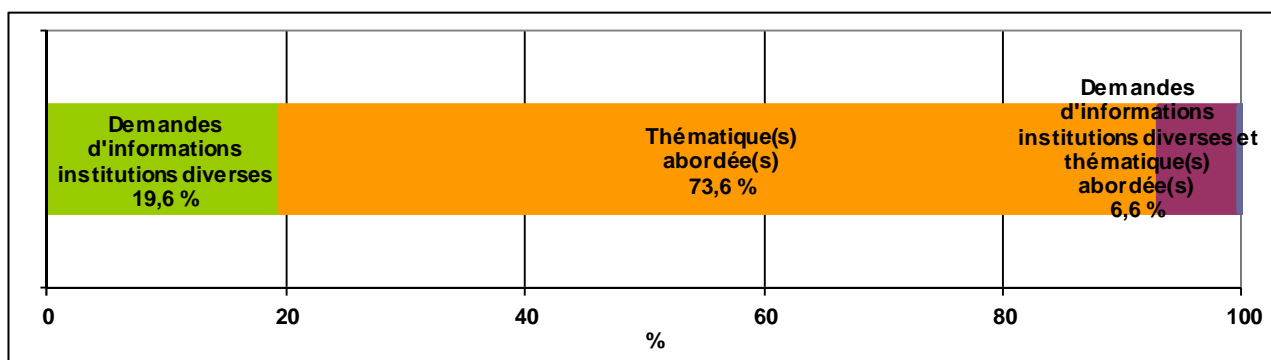
6,6 % des appels à contenus ont à la fois eu pour objet des **thématiques et des demandes d'informations**.

Une maman nous téléphone pour nous dire que son petit garçon de 7 ans vient de découvrir le numéro du 103, elle nous contacte pour nous prévenir qu'il va composer lui-même le numéro pour qu'il voie que nous sommes là pour l'écouter et l'aider s'il en a besoin.

Quelques secondes après, le petit garçon nous téléphone, nous lui expliquons qu'est-ce que le 103 et nous répondons à ses questions. Il termine en disant à sa maman: « Maintenant je sais que je peux parler à la gentille madame du 103 quand j'aurai envie de pleurer ».

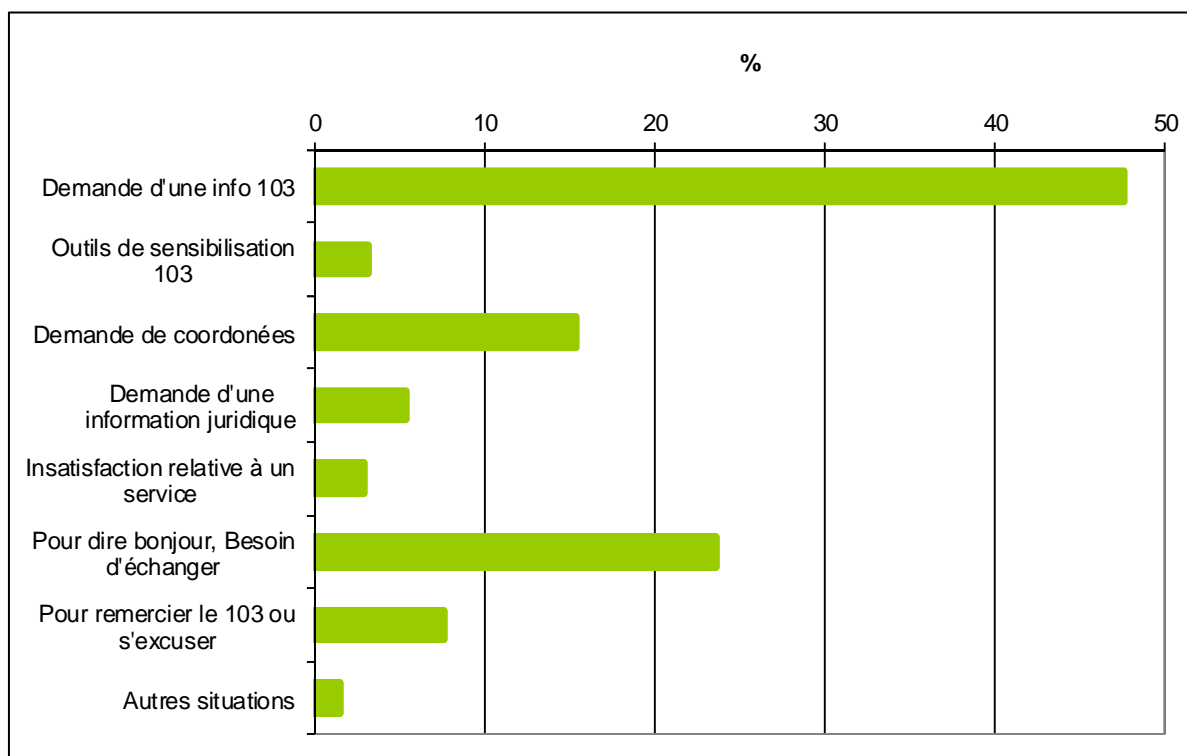
Plus loin au chapitre III, nous allons nous pencher sur des thématiques qui ont particulièrement retenu notre attention au cours de cette année 2013.

Figure 5: Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 10773 – 2013



Cette figure nous permet de visualiser le tableau précédent.

Figure 6: Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet – N = 2823 – 2013



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

Cette figure précise quels sont les types d'appels qui sont repris dans la catégorie des demandes d'informations et autres qui représente plus d'1/4 des appels à contenus (2 823 appels).

La majorité de ces appels représente plus de 40 % de sollicitations pour des demandes d'informations sur le 103. Cela peut aller de renseignements sur les missions du service à des informations sur les horaires.

Les appels pour « dire bonjour » où l'appelant-e manifeste juste un « besoin d'échanger » représentent plus d'1/5 de ces appels. Ces appels sont parfois émis par des habitués, qui téléphonent régulièrement au 103.

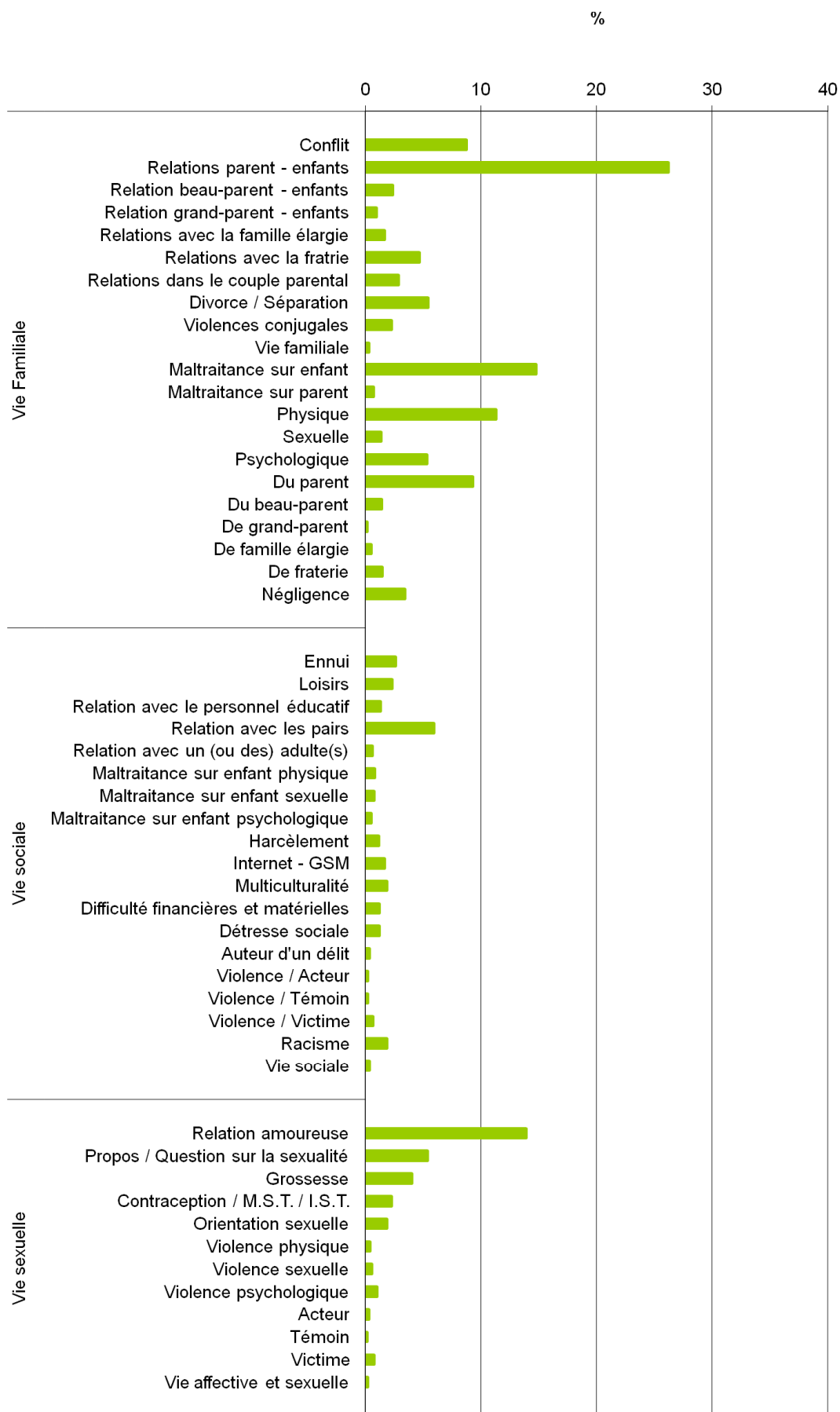
Une autre catégorie d'appels qui se démarquent le plus est celle qui concerne les « demandes de coordonnées » (plus de 15 % des appels).

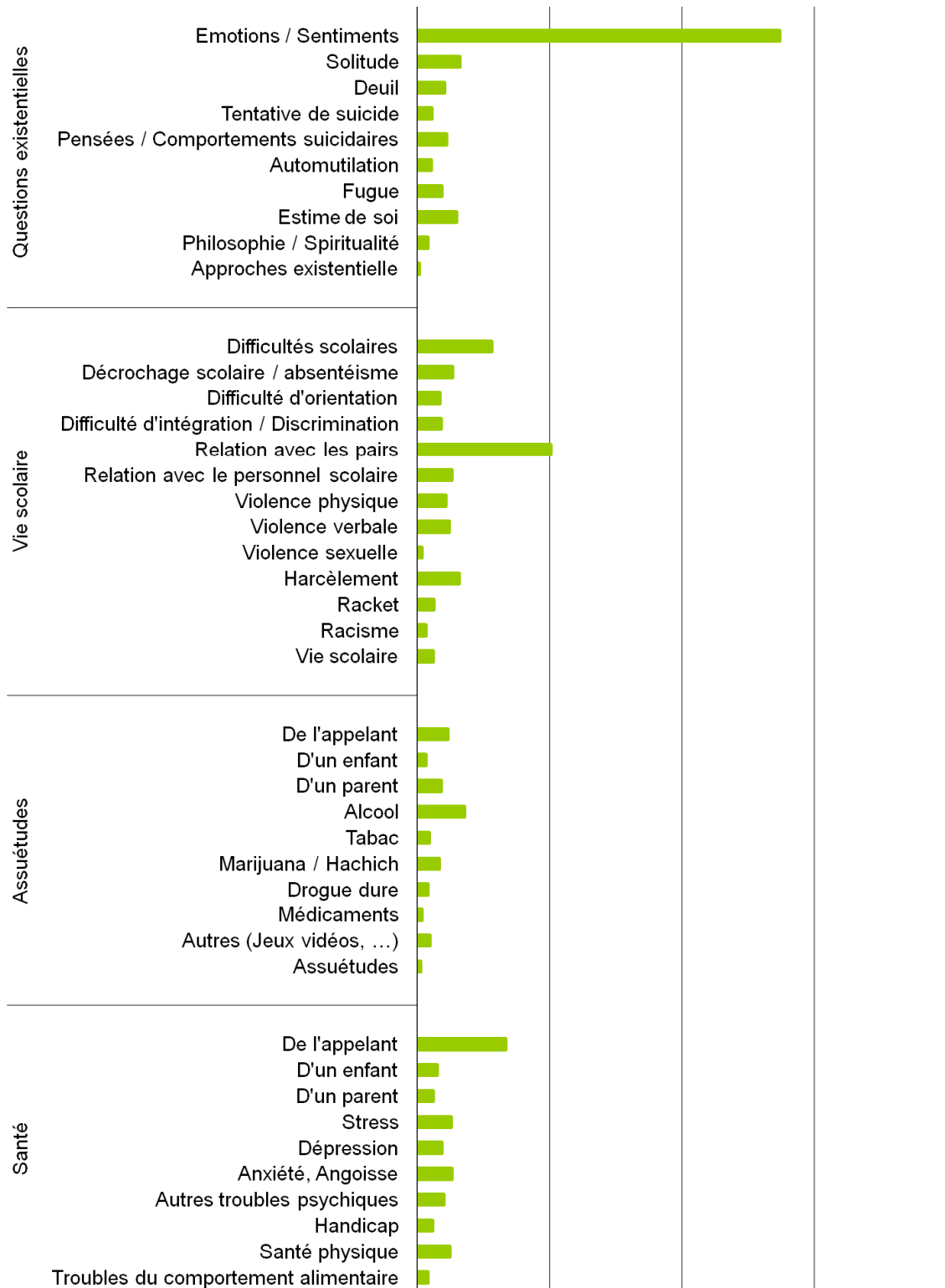
Les catégories d'appels « pour remercier le 103 ou s'excuser », les « outils de sensibilisation 103 », les « demandes d'information juridique », les « insatisfactions relatives à un service » et les « autres situations » sont présentes à une fréquence plus ou moins égale et pour chacune inférieure à 10%.

Figure 7: Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 8645 – 2013

(voir tableau page ci-après)

Grâce à cette figure, nous pouvons observer que six thématiques sont particulièrement abordées par les appelants, celles concernant les relations parent(s)-enfants, les émotions et sentiments, la maltraitance sur enfant, la maltraitance physique, les relations amoureuses et les relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire.





■ Ensemble

Tableau 11: Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 8645 appels – 2013 (Partie 1/5)

	Age																Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin				Groupe mixte					
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale	16,3	8	0,9	40	2,9	11	4,5	11	3,1	19	6,1	11	7,8	7	12,5	5	7,9	6	7,9	8	9,4	7	6,0	9	3,2	15	8,5	8	8,7	8				
Conflit	50,9	1	7,0	8	11,8	5	13,6	3	22,4	1	23,6	2	23,7	1	27,4	2	20,8	3	23,9	1	28,1	2	21,4	1	20,6	1	14,9	2	26,2	2				
Relations parent - enfants	4,1	25	0,9	40	2,9	11	4,5	11	1,3	34	1,9	31	2,7	23	2,0	42	1,6	48	1,8	40	2,8	27	1,2	36	1,6	33	2,1	22	2,4	30				
Relation beau-parent - enfants	3,5	33	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,8	47	0,8	51	0,6	65	0,5	80	0,8	64	0,5	72	1,3	59	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,9	65				
Relations avec la famille élargie	2,0	48	0,0	67	0,0	29	4,5	11	2,3	26	1,8	32	1,3	52	1,7	48	2,9	34	1,3	51	2,0	40	0,0	55	1,6	33	2,1	22	1,7	47				
Relations avec la fratrie	3,3	35	2,6	23	0,0	29	13,6	3	6,7	8	7,6	8	4,1	14	2,5	33	4,5	19	4,4	13	4,8	15	3,6	13	5,6	11	6,4	10	4,6	15				
Relations dans le couple parental	11,0	10	0,9	40	0,0	29	0,0	47	6,4	9	3,0	18	1,6	43	1,3	52	0,3	80	2,4	27	3,3	21	1,2	36	2,4	28	0,0	42	2,9	22				
Divorce / Séparation	23,9	5	3,5	16	0,0	29	6,8	9	6,4	9	4,9	12	3,3	17	2,2	41	1,6	48	4,1	14	6,5	11	3,6	13	3,2	15	0,0	42	5,4	12				
Violences conjugales	8,8	13	7,0	8	2,9	11	4,5	11	2,8	22	1,8	32	1,1	54	1,3	52	1,8	43	1,4	45	2,9	26	0,0	55	0,0	71	4,3	15	2,2	34				
Vie familiale	0,7	77	0,0	67	2,9	11	2,3	21	0,3	62	0,5	62	0,3	83	0,1	93	0,0	91	0,1	90	0,4	84	4,8	10	0,0	71	0,0	42	0,3	87				
Maltraitance sur enfant	32,2	3	7,9	6	29,4	2	18,2	2	15,9	4	12,7	4	12,6	4	13,8	5	10,3	5	15,1	3	14,8	4	11,9	2	8,7	6	10,6	3	14,7	3				
Maltraitance sur parent	4,4	21	1,8	31	0,0	29	2,3	21	0,3	62	0,3	72	0,3	81	0,4	83	0,8	64	0,5	72	0,9	66	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,7	74				
Physique	23,1	6	5,3	12	29,4	2	11,4	5	12,1	5	10,0	5	10,2	6	9,9	8	7,6	7	12,1	4	10,9	5	11,9	2	6,3	9	6,4	10	11,3	5				
Sexuelle	3,7	30	1,8	31	2,9	11	2,3	21	2,6	24	1,0	41	0,9	58	1,2	63	1,3	55	1,2	58	1,4	51	0,0	55	3,2	15	2,1	22	1,3	53				
Psychologique	19,7	7	3,5	16	8,8	6	6,8	9	3,9	15	2,9	20	3,5	16	5,9	12	4,2	23	3,7	15	6,5	10	2,4	20	2,4	28	6,4	10	5,3	14				
Du parent	24,0	4	2,6	23	29,4	2	4,5	11	9,3	6	6,9	9	7,6	8	9,4	9	5,5	13	9,5	7	9,3	8	7,1	7	7,1	7	10,6	3	9,3	7				
Du beau-parent	4,7	20	0,9	40	2,9	11	2,3	21	1,3	34	0,6	56	1,5	46	0,7	77	1,8	43	1,2	56	1,6	47	0,0	55	0,0	71	0,0	42	1,4	52				
De grand-parent	0,8	74	0,0	67	2,9	11	0,0	47	0,0	81	0,0	92	0,1	95	0,0	96	0,0	91	0,1	93	0,2	91	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,2	94				
De famille élargie	0,7	77	0,0	67	0,0	29	2,3	21	1,5	30	0,4	67	0,3	83	0,6	78	0,8	64	0,4	80	0,6	79	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,5	80				
De fratrie	1,3	59	1,8	31	5,9	9	2,3	21	1,8	27	2,0	28	1,4	50	0,8	76	2,4	39	1,3	49	1,6	48	1,2	36	1,6	33	2,1	22	1,5	51				
Négligence	15,7	9	0,9	40	8,8	6	2,3	21	3,6	17	2,1	27	1,8	37	2,7	30	1,8	43	3,0	21	3,8	17	3,6	13	1,6	33	4,3	15	3,4	18				

Tableau 12: Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 8645 appels – 2013 (Partie 2/5)

	Age																		Sexe									Ensemble						
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte							
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		
Vie sociale																																		
Ennui	0,6	84	0,9	40	0,0	29	4,5	11	5,4	11	4,4	13	2,2	30	1,3	52	4,5	19	2,3	28	2,6	29	3,6	13	6,3	9	10,6	3	2,6	25				
Loisirs	0,7	77	1,8	31	0,0	29	2,3	21	4,6	12	3,3	16	1,5	44	1,7	47	7,6	7	1,8	40	2,6	29	1,2	36	5,6	11	2,1	22	2,3	31				
Relation avec le personnel éducatif	1,8	50	0,0	67	2,9	11	2,3	21	1,5	30	0,9	43	1,6	39	1,1	64	0,8	64	1,3	52	1,3	55	2,4	20	1,6	33	4,3	15	1,3	54				
Relation avec les pairs	1,7	53	2,6	23	0,0	29	9,1	6	6,9	7	8,1	7	6,1	11	5,2	13	5,3	14	5,4	12	6,2	12	3,6	13	10,3	5	6,4	10	5,9	10				
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,6	56	0,9	40	0,0	29	2,3	21	0,3	62	0,6	58	0,4	78	0,6	78	0,3	80	0,5	74	0,6	76	1,2	36	0,0	71	2,1	22	0,6	78				
Maltraitance sur enfant physique	1,3	59	0,0	67	2,9	11	0,0	47	1,3	34	0,6	56	0,5	70	1,2	60	1,1	58	1,2	53	0,5	80	1,2	36	1,6	33	0,0	42	0,8	69				
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,0	67	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,1	84	0,5	73	1,8	44	1,8	43	0,8	66	0,7	72	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,7	73				
Maltraitance sur enfant psychologique	0,6	84	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,8	47	0,3	72	0,3	81	0,9	71	0,8	64	0,8	66	0,3	87	1,2	36	0,0	71	0,0	42	0,5	80				
Harcèlement	1,0	67	0,0	67	0,0	29	2,3	21	0,5	53	0,9	46	1,4	48	1,2	60	1,3	55	1,0	64	1,2	61	0,0	55	4,0	14	0,0	42	1,1	61				
Internet - GSM	1,1	64	0,9	40	0,0	29	0,0	47	1,0	40	1,3	38	2,0	31	1,8	44	2,6	35	1,2	56	1,9	41	0,0	55	3,2	15	0,0	42	1,6	49				
Multiculturalité	2,0	48	1,8	31	0,0	29	0,0	47	1,0	40	0,9	46	1,9	33	2,7	30	3,7	29	1,2	53	2,3	35	2,4	20	0,0	71	0,0	42	1,9	42				
Difficulté financières et matérielles	3,3	35	3,5	16	0,0	29	2,3	21	0,0	81	0,3	72	0,5	73	1,5	50	6,3	9	1,2	58	1,3	59	0,0	55	0,0	71	2,1	22	1,2	57				
Détresse sociale	3,3	35	2,6	23	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,2	80	0,4	79	2,2	40	5,3	14	1,4	47	1,1	64	0,0	55	0,8	47	2,1	22	1,2	57				
Auteur d'un délit	1,0	67	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,0	92	0,3	80	0,5	81	1,1	58	0,5	74	0,2	89	0,0	55	0,8	47	4,3	15	0,4	83				
Violence / Acteur	0,3	89	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,1	84	0,1	92	0,2	87	0,8	64	0,4	77	0,0	95	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,2	91				
Violence / Témoin	0,1	92	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,1	90	0,2	85	0,2	87	0,3	80	0,2	85	0,2	93	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,2	91				
Violence / Victime	0,4	87	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,4	66	0,6	68	1,3	57	0,0	91	0,8	69	0,5	81	2,4	20	0,0	71	2,1	22	0,6	76				
Racisme	4,2	22	0,9	40	0,0	29	0,0	47	1,5	30	1,2	39	1,7	38	1,5	49	4,5	19	2,0	34	1,8	45	0,0	55	2,4	28	2,1	22	1,9	39				
Vie sociale	0,8	74	1,8	31	0,0	29	0,0	47	0,8	47	0,2	80	0,1	88	0,3	84	1,1	58	0,2	87	0,4	83	1,2	36	0,8	47	0,0	42	0,3	86				

**Tableau 13: Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants –
N = 8645 appels – 2013 (Partie 3/5)**

	Age																		Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte									
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg				
Vie affective et sexuelle																																				
Relation amoureuse	3,3	35	5,3	12	0,0	29	2,3	21	4,1	13	8,7	6	16,4	3	21	4	27	2	11,7	5	15,5	3	7,1	7	15,1	3	8,5	8	13,9	4						
Propos / Question sur la sexualité	1,3	59	2,6	23	0,0	29	4,5	11	3,3	18	3,1	17	6,7	10	8	10	6	9	6,4	10	4,6	16	11,9	2	3,2	15	10,6	3	5,4	13						
Grossesse	1,3	59	3,5	16	0,0	29	2,3	21	0,3	62	1,0	41	4,8	12	8	11	5	14	2,2	29	5,3	13	2,4	20	3,2	15	0,0	42	4,0	16						
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	87	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,5	62	2,8	22	5	13	2	48	2,0	34	2,5	32	1,2	36	0,0	71	6,4	10	2,3	33						
Orientation sexuelle	0,1	92	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,9	46	2,3	26	3	25	2	39	2,7	23	1,3	58	3,6	13	0,8	47	4,3	15	1,9	39						
Violence physique	0,3	89	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,0	92	0,2	85	1	67	1	58	0,1	95	0,6	78	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,4	82						
Violence sexuelle	0,7	77	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,2	77	0,5	71	1	71	1	64	0,3	83	0,8	69	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,6	79						
Violence psychologique	1,4	58	3,5	16	0,0	29	0,0	47	0,5	53	0,2	77	0,5	71	1	57	6	12	0,4	77	1,4	54	0,0	55	0,8	47	0,0	42	1,0	64						
Acteur	1,7	53	0,0	67	0,0	29	2,3	21	0,3	62	0,1	90	0,1	92	0	87	0	80	0,1	90	0,4	85	0,0	55	1,6	33	0,0	42	0,3	88						
Témoign	1,0	67	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,0	95	0,1	88	0	95	0	80	0,1	93	0,2	91	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,2	94						
Victime	1,0	67	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,1	84	0,4	76	1	57	4	25	0,2	87	1,1	62	0,0	55	1,6	33	0,0	42	0,8	72						
Vie affective et sexuelle	0,7	77	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,1	84	0,1	92	0	93	1	72	0,1	92	0,3	87	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,2	90						
Questions existentielles																																				
Emotions / Sentiments	40,3	2	14,9	2	38,2	1	20,5	1	20,1	2	24,2	1	23,6	2	32	2	39	1	21,4	2	32,0	1	10,7	5	18,3	2	17,0	1	27,4	1						
Solitude	3,7	30	6,1	11	2,9	11	2,3	21	1,3	34	2,7	22	2,5	25	4	19	6	9	2,7	24	3,7	18	1,2	36	0,0	71	2,1	22	3,2	19						
Deuil	2,7	44	2,6	23	2,9	11	2,3	21	0,8	47	2,0	28	1,9	35	2	42	3	33	1,4	45	2,4	33	0,0	55	3,2	15	2,1	22	2,0	37						
Tentative de suicide	2,1	46	0,9	40	8,8	6	2,3	21	0,3	62	0,2	77	0,7	64	2	37	2	48	0,8	66	1,3	56	0,0	55	0,8	47	0,0	42	1,1	62						
Pensées / Comportements suicidaire	3,4	34	5,3	12	2,9	11	0,0	47	0,0	81	0,8	51	1,6	39	4	20	4	23	1,5	44	2,6	28	0,0	55	3,2	15	4,3	15	2,2	35						
Automutilation	1,0	67	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,5	53	0,2	80	1,0	55	2	37	1	58	0,4	81	1,5	49	0,0	55	1,6	33	0,0	42	1,0	63						
Fugue	4,2	22	0,0	67	2,9	11	0,0	47	0,0	81	0,5	62	1,6	39	4	24	1	58	1,7	43	2,0	39	3,6	13	0,8	47	0,0	42	1,9	39						
Estime de soi	4,2	22	0,9	40	0,0	29	2,3	21	1,8	27	1,5	36	2,8	20	4	16	4	25	2,2	30	3,6	19	0,0	55	1,6	33	2,1	22	2,9	21						
Philosophie / Spiritualité	0,7	77	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,5	61	0,9	57	1	66	2	48	0,7	70	0,8	68	2,4	20	3,2	15	0,0	42	0,8	68						
Approches existentielle	0,3	89	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,1	84	0,1	88	0	91	1	72	0,2	87	0,2	93	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,2	93						

**Tableau 14: Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants –
N = 8645 appels – 2013 (Partie 4/5)**

	Age																		Sexe										Ensemble			
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte					
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie scolaire																																
Difficultés scolaires	3,7	30	0,9	40	0,0	29	4,5	11	3,1	19	6,4	10	7,3	9	4,5	16	1,8	43	7,1	9	4,9	14	2,4	20	1,6	33	0,0	42	5,6	11		
Décrochage scolaire / absentéisme	3,8	28	0,9	40	0,0	29	0,0	47	1,3	34	1,7	35	3,0	18	3,8	23	0,5	72	3,3	17	2,3	35	0,0	55	0,8	47	0,0	42	2,6	23		
Difficulté d'orientation	1,8	50	0,0	67	5,9	9	0,0	47	0,0	81	0,9	46	1,9	33	2,5	33	2,4	39	2,2	30	1,4	51	2,4	20	0,0	71	0,0	42	1,7	46		
Difficulté d'intégration / Discrimination	1,0	67	0,9	40	2,9	11	0,0	47	0,8	47	2,5	25	2,3	28	1,2	60	0,0	91	1,8	39	1,8	44	0,0	55	0,8	47	0,0	42	1,8	44		
Relation avec les pairs	4,8	19	0,9	40	2,9	11	9,1	6	17,2	3	15,0	3	11,9	5	4,4	18	2,4	39	9,6	6	10,6	6	2,4	20	12,7	4	0,0	42	10,1	6		
Relation avec le personnel scolaire	3,3	35	0,0	67	0,0	29	4,5	11	2,8	22	2,9	19	2,8	20	2,3	37	0,5	72	3,3	17	2,2	37	0,0	55	3,2	15	0,0	42	2,6	24		
Violence physique	3,0	41	0,9	40	0,0	29	0,0	47	3,1	19	2,7	23	2,3	26	1,3	52	0,3	80	2,9	22	1,7	46	2,4	20	1,6	33	0,0	42	2,2	36		
Violence verbale	2,4	45	0,0	67	0,0	29	2,3	21	1,0	40	3,5	15	3,0	18	1,3	52	0,3	80	2,5	25	2,4	33	0,0	55	3,2	15	0,0	42	2,4	29		
Violence sexuelle	0,7	77	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,2	80	0,4	76	0,3	85	0,3	80	0,3	82	0,4	85	0,0	55	0,8	47	0,0	42	0,3	85		
Harcèlement	3,0	41	0,9	40	0,0	29	2,3	21	1,8	27	2,5	24	3,8	15	3,4	25	3,7	29	3,3	17	3,1	23	2,4	20	5,6	11	0,0	42	3,2	20		
Racket	1,1	64	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,5	53	0,9	43	1,9	36	1,1	64	0,5	72	1,9	37	0,7	70	4,8	10	3,2	15	0,0	42	1,3	55		
Racisme	0,1	92	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,6	58	0,8	59	0,8	75	0,8	64	0,5	74	0,7	70	1,2	36	2,4	28	0,0	42	0,7	75		
Vie scolaire	1,6	56	0,9	40	0,0	29	0,0	47	1,0	40	1,2	39	1,4	48	0,9	71	0,5	72	1,1	61	1,3	56	1,2	36	0,8	47	0,0	42	1,2	57		

**Tableau 15: Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants –
N = 8645 appels – 2013 (Partie 5/5)**

	Age																		Sexe										Ensemble					
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 -12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte							
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%	Rg	%	Rg
Assuétudes																																		
De l'appelant	2,8	43	4,4	15	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,9	43	2,3	28	4,0	21	3,9	25	3,7	15	1,4	51	4,8	10	0,0	71	2,1	22	2,3	31				
D'un enfant	3,1	40	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,4	67	0,5	73	0,5	81	0,3	80	0,6	71	0,6	76	1,2	36	0,8	47	0,0	42	0,6	76				
D'un parent	3,8	28	0,9	40	0,0	29	0,0	47	0,5	53	1,4	37	1,5	45	2,4	35	0,3	80	1,7	42	1,9	42	0,0	55	0,8	47	2,1	22	1,8	44				
Alcool	7,4	14	12,3	4	0,0	29	0,0	47	2,6	24	2,8	21	2,6	24	4,0	21	2,6	35	3,1	20	3,6	19	9,5	6	7,1	7	10,6	3	3,5	17				
Tabac	1,1	64	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,0	81	0,6	58	1,1	53	1,0	67	0,5	72	1,2	53	0,7	73	2,4	20	0,0	71	0,0	42	0,9	67				
Marijuana / Hachich	2,1	46	11,4	5	0,0	29	0,0	47	0,5	53	0,7	54	1,4	51	2,4	36	2,6	35	2,4	26	1,1	62	2,4	20	0,8	47	2,1	22	1,7	48				
Drogue dure	1,8	50	1,8	31	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,1	84	0,6	66	1,4	51	1,6	48	1,1	60	0,7	73	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,8	69				
Médicaments	1,7	53	1,8	31	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,3	72	0,1	88	0,2	87	0,3	80	0,3	83	0,4	82	1,2	36	0,0	71	0,0	42	0,4	83				
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,6	84	2,6	23	0,0	29	0,0	47	1,5	30	1,8	32	0,7	62	0,3	85	1,3	55	1,0	62	0,8	67	2,4	20	2,4	28	0,0	42	0,9	65				
Assuétudes	0,0	95	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,8	47	0,5	62	0,2	87	0,2	91	0,0	91	0,2	86	0,2	89	2,4	20	0,0	71	4,3	15	0,3	89				
Santé																																		
De l'appelant	9,9	11	22,8	1	2,9	11	9,1	6	3,9	15	3,6	14	4,6	13	10,8	7	12,6	4	6,1	11	7,3	9	1,2	36	3,2	15	2,1	22	6,7	9				
D'un enfant	9,8	12	0,9	40	0,0	29	0,0	47	1,3	34	0,7	55	0,6	66	0,9	74	0,5	72	1,0	63	1,9	43	1,2	36	1,6	33	0,0	42	1,5	50				
D'un parent	4,1	25	1,8	31	0,0	29	2,3	21	1,0	40	0,8	51	0,7	62	1,0	67	2,6	35	0,9	65	1,5	50	0,0	55	0,0	71	0,0	42	1,2	56				
Stress	5,5	18	2,6	23	2,9	11	2,3	21	1,0	40	2,0	30	2,0	31	3,2	28	3,9	25	2,1	32	2,9	24	2,4	20	1,6	33	2,1	22	2,6	27				
Dépression	5,9	17	7,0	8	0,0	29	0,0	47	0,3	62	0,4	67	0,6	68	3,3	27	5,3	14	1,4	47	2,2	38	1,2	36	0,0	71	2,1	22	1,9	42				
Anxiété, Angoisse	6,8	15	3,5	16	2,9	11	2,3	21	1,0	40	0,9	46	1,5	46	4,7	15	4,5	19	1,9	37	3,1	22	1,2	36	0,8	47	2,1	22	2,6	25				
Autres troubles psychiques	6,8	15	13,2	3	0,0	29	2,3	21	0,5	53	0,4	67	0,8	59	2,8	29	5,3	14	1,3	49	2,5	31	0,0	55	0,8	47	0,0	42	2,0	38				
Handicap	0,8	74	7,9	6	0,0	29	2,3	21	0,5	53	0,3	76	1,0	56	1,8	44	3,7	29	2,0	36	0,7	73	0,0	55	0,8	47	0,0	42	1,2	60				
Santé physique	4,1	25	3,5	16	0,0	29	4,5	11	4,1	13	2,3	26	1,6	39	2,7	30	3,4	32	2,0	33	2,9	25	1,2	36	0,0	71	0,0	42	2,5	28				
Troubles du comportement alimentaire	1,3	59	0,0	67	0,0	29	0,0	47	0,5	53	0,4	67	0,8	59	1,0	67	1,6	48	0,4	77	1,1	64	0,0	55	0,0	71	0,0	42	0,8	71				
Nombre d'appels	707		114		34		44		389		2006		3168		1720		380		3352		5033		84		126		47		8645					

Voici les 3 thématiques les plus fréquemment évoquées si l'on considère l'ensemble des catégories d'âge et de sexe des appelants:

- Les émotions et les sentiments
- Les relations parents-enfants
- La maltraitance sur enfant

Ensuite les thématiques les plus abordées sont les relations amoureuses à 13,9%, la maltraitance sur enfant physique à 14,5%, les relations avec les pairs à l'école à 10,1%, la maltraitance venant du parent à 9,3%, le conflit dans la vie familiale à 8,7%, la santé de l'appelant à 6,7% et pour finir les relations avec les pairs dans la vie sociale à 5,9%.

En ce qui concerne les thématiques abordées en fonction du profil des appelants:

- La thématique des relations parents-enfants est la première thématique abordée pour les adultes qui nous contactent pour ou avec un enfant, pour les tranches d'âge des 7-9 ans, des 13-15 ans, et enfin pour les appelants de sexe masculin ainsi que les groupes masculins et féminins.
- Pour les professionnels, les enfants de moins de 7 ans, les 10-12 ans, les 19 et plus, les filles ou les femmes et les groupes mixtes, nous entendons le besoin de « dire ses émotions ».

Les appels émanant des enfants

Nous nous sommes penchés sur la catégorie des enfants âgés de 13 à 15 ans qui représente la tranche d'âge qui nous appelle le plus.

Pour les enfants âgés de 13 à 15 ans le top 10 des thématiques abordées est par ordre décroissant ; (1) les relations parents-enfants, (2) les émotions (3) les relations amoureuses, (4) la maltraitance, (5) les relations avec les pairs, (6) la maltraitance physique (7) les conflits dans la famille (8) la maltraitance du parent (9) les difficultés scolaires et (10) les propos et/ou questions sur la sexualité.

L'orientation sexuelle est plus abordée par les 16-18 ans (3% des appels) puis les 13-15 ans (2,3%) et les plus de 19 ans (2%).

Un jeune de 17 ans est partagé entre le fait de dire à ses parents qu'il est homosexuel ou le fait de leur mentir. Il a une amie qui est aussi homosexuelle qui lui a suggéré qu'ils se mettent en couple pour, tout deux, faire semblant d'être hétérosexuels. Une partie de lui a envie de mentir sur ce qu'il est car il sait que si ses parents, de confession musulmane, l'apprennent, il se met en danger. En effet, une de ses tantes a avoué à la famille être homosexuelle et, en plus d'être rejetée par tous, elle a été rouée de coups. Alors, il se demande s'il ne devrait pas se forcer à devenir hétérosexuel.

Pour les appelants de moins de 7 ans, le thème des relations dans la fratrie est très présent avec une fréquence de 13,6 % des appels. Parmi les catégories des 7-9 ans et des 10-12 ans, il l'est pour respectivement 6,7 % et 7,6 %.

Le divorce est une thématique dont nous parle plus spécifiquement les enfants de moins de 7 ans (6,9 %) et les 7-9 ans (6,4 %) mais les 10-12 ans l'abordent aussi pour 4,9 % des appels. Plus ils avancent en âge et moins ils en parlent. Les filles (6,5 %) en parlent plus que les garçons (4,1 %).

Les relations amoureuses sont plus souvent évoquées que les relations avec les parents par les jeunes de plus de 19 ans. La santé (dépression et troubles psychiques), les difficultés financières et matérielles, la solitude et la détresse sociale sont des thématiques spécifiquement évoquées par les jeunes de plus de 19 ans qui nous appellent.

Jeune fille de 19 ans. Son copain l'a mise à la porte. Il était manipulateur et l'a isolée de sa famille et de ses amis. Ses parents ne veulent plus la voir car elle a volé dans un magasin. Elle se retrouve à la rue.

La thématique de la sexualité est la plus abordée par les jeunes âgés de 16 à 18 ans, puis par les jeunes âgés de 13 à 15 ans puis par les plus de 19 ans. Ce sont aussi les appelants de sexe masculin qui l'abordent le plus et c'est le deuxième thème le plus abordé par les groupes masculins.

Les appels émanant des adultes

Lorsqu'un ou plusieurs enfants sont concernés, les adultes appellent le plus souvent pour signaler de la maltraitance sur enfant (32,2 %) qui provient d'un des parents (24 %). Ils abordent aussi beaucoup le divorce (23,9 %), la maltraitance physique (23,1 %) et psychologique (19,7 %), le conflit au sein de la famille 16,3 %, la négligence 15,7 %, et enfin les relations dans le couple parental (11 %).

Un lundi, il est 15h30. Madame tient une frieterie et téléphone car elle a reçu des confidences d'une fillette de 10 ans venue avec sa maman divorcée. Elle a dit que lorsqu'elle allait chez son père, celui-ci la maltraitait physiquement. La maman semble dépassée et ne sait comment faire.

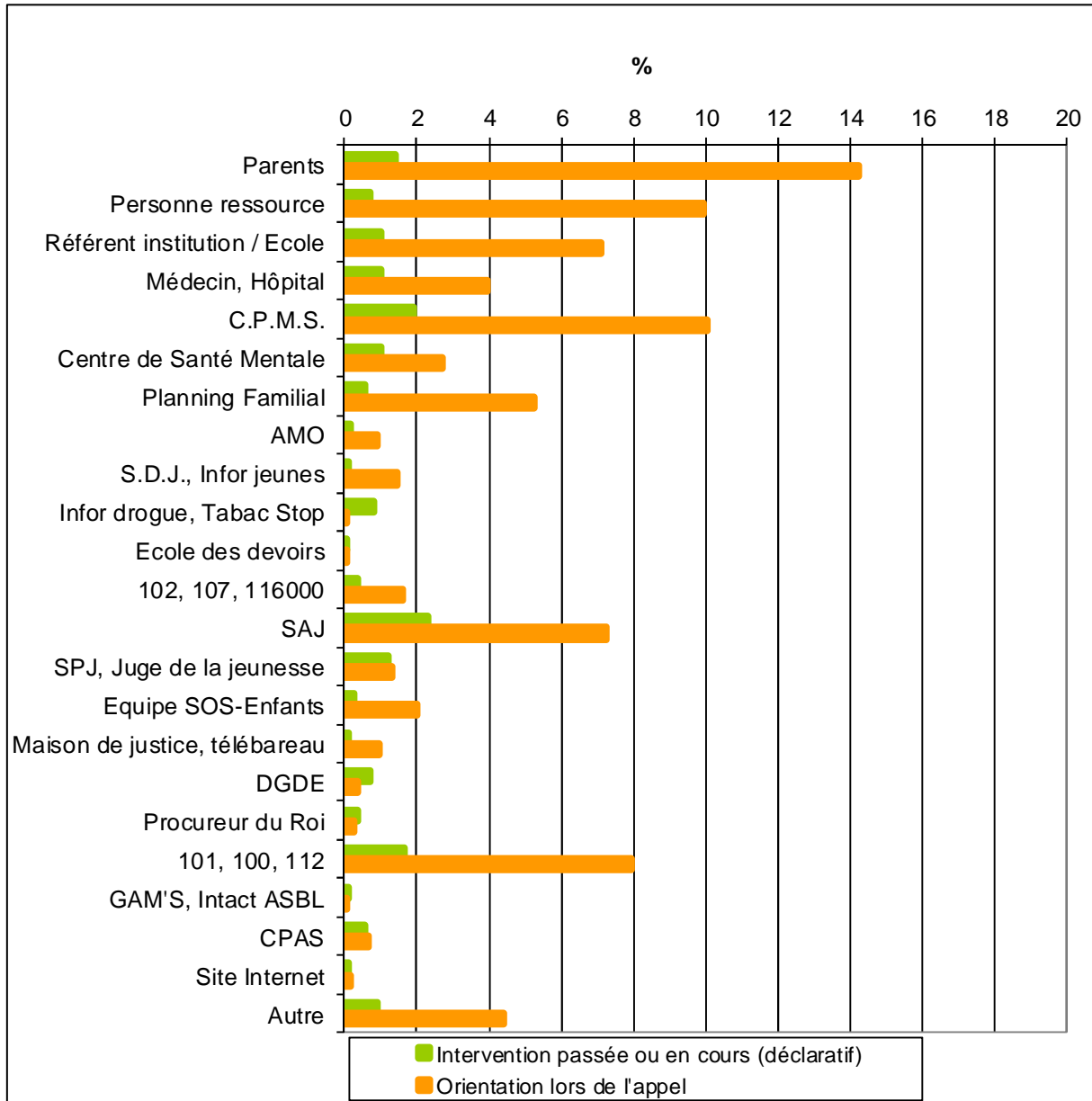
Les adultes qui appellent pour eux-mêmes évoquent essentiellement leur santé (22,8 %) et plus précisément leur trouble psychique. Ils abordent leur addiction à l'alcool (12,3 %), à la marijuana (11,4 %), ou bien un handicap (7,9 %). Souvent ces personnes veulent juste une explication sur le service à titre informatif, suite à une erreur ou bien sont en demande d'écoute vis-à-vis de leur problème alors nous les réorientons vers Télé-Accueil.

Les professionnels qui appellent le 103 abordent, pour la majorité, la maltraitance physique sur enfant (29,4 %) ; pour 11,8 % des appels, ils abordent les relations parents-

enfants ; pour 8,8 %, la négligence, la maltraitance psychologique et la tentative de suicide ; et pour 5,9 % des appels il s'agit de la maltraitance agie par la fratrie.

2.2. Orientation et intervention

Figure 8: Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel – N = 8 053 appels -- 2013



Rem.: Les appels peuvent concerner plusieurs items.

Cette figure nous montre comment sont répartis les 8 053 appels à contenu pour lesquels a été mentionnée l'intervention de tiers dans la situation et où une orientation vers un ou des tiers a été conseillée, et ce quelles que soient les thématiques abordées par l'appelant.

Les appels où l'appelant nous a fait part de tiers déjà intervenus dans la situation sont peu nombreux au regard des appels où nous avons suggéré une orientation.

Le SAJ, les centres PMS et les services d'urgence telle que la police sont par ordre décroissant les services les plus mentionnés comme services d'intervention passée ou en cours.

Une maman me dit au cours d'un appel: « Avec le SAJ, j'ai l'impression que ma fille n'est pas ma fille, mais la fille de la société, de l'état. »

Les écoutants du 103 ont le plus souvent orienté les appelants vers leurs parents, puis vers les centres PMS, et enfin vers des personnes ressources.

Les autres orientations les plus fréquentes sont par ordre décroissant ; les services d'urgences (101, 100, 112), le SAJ, les référents au sein des établissements scolaires, les planning familiaux, les orientations comprises dans la catégorie « autres » (voir tableau 17), les médecins et les centres de santé mentale.

Il est important de souligner que les orientations que nous proposons aux appelants sont adaptées à leur situation et répondent au plus près de leurs besoins et attentes.

Tableau 16: Proportion (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et d'orientation lors de l'appel – 2013

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	0,8	6,6
Personne ressource	0,7	9,0
Référent institution / Ecole	0,7	3,3
Médecin, Hôpital	0,9	2,3
C.P.M.S.	2,4	9,4
Centre de Santé Mentale	1,4	2,4
Planning Familial	0,4	1,1
AMO	0,1	1,0
S.D.J., Infor jeunes	0,2	1,5
Infor drogue, Tabac Stop	0,1	0,2
Ecole des devoirs	0,1	0,0
102, 107, 116000	0,6	1,7
SAJ	3,2	14,6
SPJ, Juge de la jeunesse	1,8	2,2
Equipe SOS-Enfants	0,5	5,5
Maison de justice, Télébarreau	0,3	1,5
DGDE	0,6	0,5
Procureur du Roi	0,6	0,5
101, 100, 112	2,8	12,9
GAM'S, Intact ASBL	0,1	0,0
CPAS	0,5	0,5
Site Internet	0,0	0,0
Autres	0,9	3,7
Nombre d'appels	2 669	

Rem.: Les appels peuvent concerner plusieurs items.

Ce tableau nous montre quels sont les tiers/services intervenus dans le passé ou en cours d'intervention et les orientations proposées pour les situations où l'appelant aborde la maltraitance.

Les tiers les plus souvent mentionnés sont par ordre décroissant le SAJ (3,2 %), les services d'urgence (2,8 %), les centres PMS (2,4 %). Ces derniers sont suivis du SPJ et du juge de la jeunesse (1,8 %), des centres de santé mentale (1,4 %) des médecins (0,9 %) et des autres services (0,9 %).

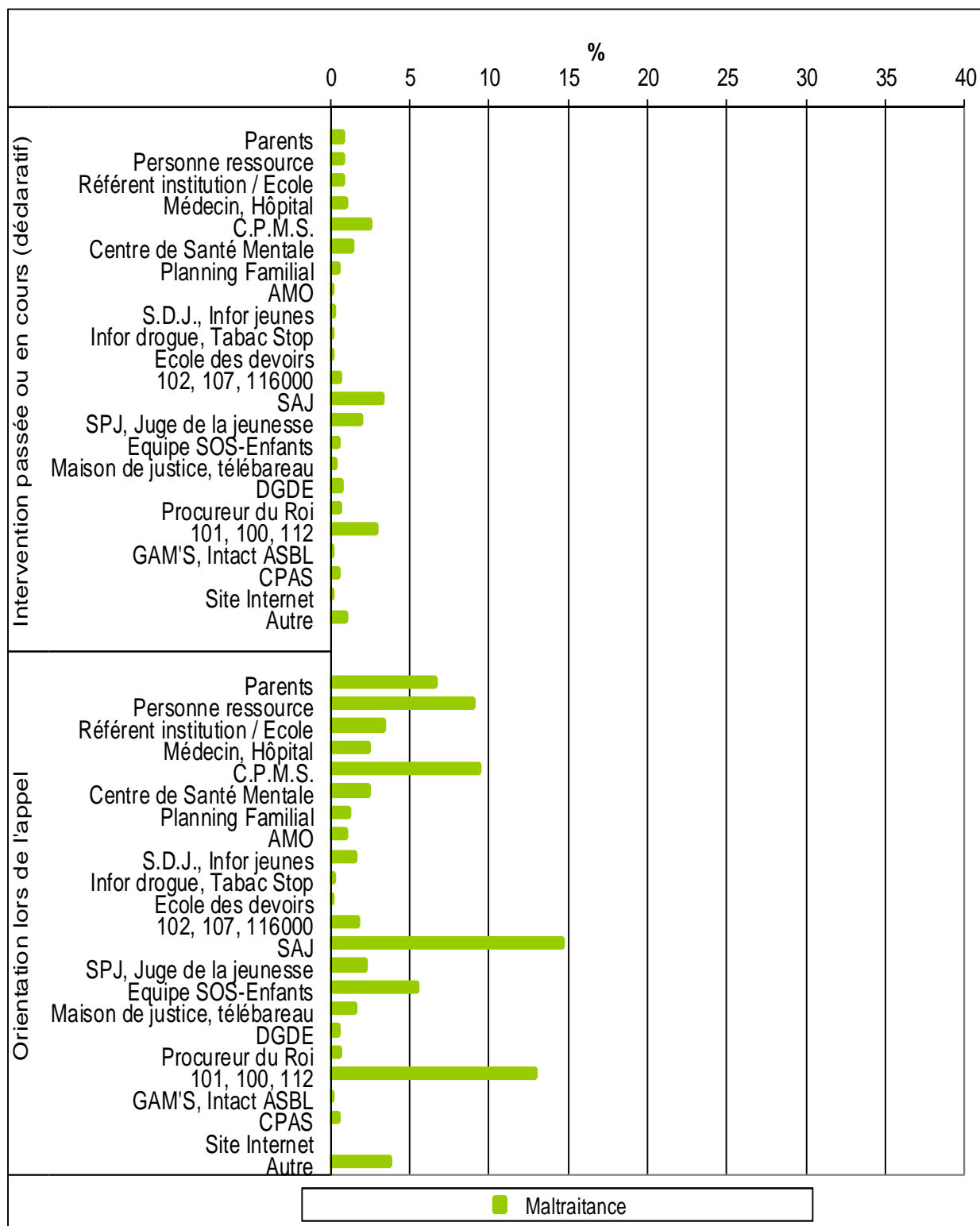
Tous les autres tiers tels que les parents (0,8 %), les AMO (0,1 %), les plannings (0,4 %), les équipes SOS-Enfants (0,5 %), les CPAS (0,5 %) sont moins souvent évoqués par les appelants comme tiers intervenus ou en cours d'intervention dans leur situation.

Lorsque l'appelant aborde le thème de la maltraitance, les écoutants proposent le plus fréquemment, par ordre décroissant, le SAJ pour 14,6 % des appels, ensuite les services d'urgence pour 12,9 %, un centre PMS pour 9,4 %, et une personne ressource pour 9 % des situations. Dans 6,6 % des appels nous avons proposé à l'appelant de parler de la situation à ses parents ou à l'un de ses parents, et dans 5,5 % des situations nous l'avons orienté vers une équipe SOS Enfants.

Pour un même appel et donc une même situation, plusieurs tiers sont souvent proposés puisque nous fournissons l'information la plus complète possible sur les aides dont l'appelant-e peut bénéficier.

Figure 9: Proportion (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passés ou en cours (déclaratif) et d'orientation lors de l'appel – N= 2669 appels – 2013

(voir tableau page ci-après)



Rem.: Les appels peuvent concerner plusieurs appels.

La figure 9 représente sous la forme d'un graphique les informations fournies par le tableau précédent.

Tableau 17: Détails des tiers présents dans la catégorie « Autres » ayant fait l'objet d'orientation lors de l'appel – 2013

Orientation	Nombre d'appels
0800/30030	7
AS d'une zone de police	1
ASPPN ¹	3
AWIPH	1
ABAKA	3
Alcoolique Anonyme	1
Avocat	28
BAV ²	2
BXL formation	2
CASU	2
COE	1
Centre antipoison	1
Aide info Sida	2
Childfocus	1
Croix-Rouge	6
DGDO	2
Diététicien	4
Directeur	2
ENADEN Asbl	1
EXIL Asbl	1
Forem	4
Foyer familial	1
Inspection scolaire	1
Internet	5
Maison d'accueil	2
Maison des jeunes	2
Maison des parents	1
Mon mariage m'appartient	2
Mutualité	7
ONE	7
Office des étrangers	3
Office national des allocations familiales	7
Organismes d'adoption	1
Pharmacie	6
Point Jaune	9
Point rencontre	1
Relaxation	1
SAIE ³	2
SAMU Social	14
SAV ⁴	81
SIEP	7
Sos viol	3
Service d'aide aux détenus	1
Service des tutelles	1

¹ ASPPN : Association des Soins Palliatifs en Province de Namur.

² BAV : Bureau d'aide aux victimes

³ SAIE : Service d'aide et d'intervention éducative

⁴ SAV : Service d'aide aux victimes

Urgences sociales (DUS)	12
Vétérinaire	2
Abris de nuit	1
Agence intérim	2
Agent de quartier	7
Aide aux personnes déplacées	1
Al-Anon	3
Antenne scolaire	1
Cancer info	1
Centre d'hébergement	2
Centre pour toxicomane	1
Clicksafe	1
Clinique de l'obésité	2
Commune	14
Croix Bleue	3
Dépistage SIDA	1
Educateur de rue	1
Espace rencontre	4
Famille d'accueil	1
Foyer d'accueil	1
Info famille	2
Info Sida	2
Inspection CF	1
Inspection scolaire	3
Le Répit Asbl	1
Ligue des familles	1
Livre	1
Logopède	4
Médiateur scolaire	7
Nutritionniste	2
Phénix Asbl	2
Psychologue	4
Registre national	1
Relais social Namur	1
Service d'Accrochage Scolaire	7
Sésame Asbl	1
SOS Inceste	2
SOS jeunes	1
SOS suicide	3
Sport	2
Zone T Asbl	1
Tabac Stop	2
Tel Quel Asbl	8
CMF	1
ONEM	7
copains	1
TOTAL	369

En observant, ce tableau nous pouvons voir quels sont les tiers présents dans la catégorie « autres ». Ainsi le Service d'Aide aux Victimes est proposé comme orientation lors de 81 appels, un avocat au cours de 28 appels, le SAMU social et la

commune sont chacun mentionnés au cours de 14 appels et les urgences sociales lors de 12 appels.

III. Points thématiques d'attention

Le harcèlement

Le harcèlement ce sont des violences physiques mais aussi des violences morales exercées par un ou plusieurs élèves à l'encontre d'un autre, dans l'intention de le faire souffrir. C'est la répétition des faits qui définit le harcèlement et c'est pour cela qu'il n'est pas aisé de parler d'emblée de harcèlement.

Tableau 18: Répartition (%) des appels harcèlements – 2013

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	99	23,6
Vie scolaire	273	73,4
TOTAL	372	100,0

Ce tableau nous permet de voir la répartition des appels qui abordent le harcèlement. Nous avons reçu 372 appels (3.45 %) abordant le harcèlement dans la vie sociale ou dans la vie scolaire. Ainsi 99 appels ont plus spécifiquement abordé le sujet du harcèlement dans la vie sociale de l'enfant et pour 273 appels cela concernait le harcèlement à l'école.

Une jeune fille de 16 ans appelle car elle subit des moqueries sur Internet. Ce sont des filles de son école.

Il nous semblait pourtant recevoir plus d'appels concernant le harcèlement à l'école. Nous pourrions l'expliquer par le fait que nous cochons aussi d'autres items tels que les problèmes d'intégration, de discrimination, de violences verbales, physiques et sexuelles révélateurs des problèmes relationnels à l'école.

C'est en tout cas un phénomène qui revient souvent quand les jeunes nous parlent des difficultés relationnelles qu'ils ont à l'école. Il peut prendre des formes diverses allant des moqueries le plus souvent sur l'apparence physique aux coups, du rejet aux vols d'objets, ... Les raisons en sont tout aussi diverses: l'origine ethnique, la religion, la couleur de cheveux, la longueur de cheveux, un handicap physique, des difficultés d'élocution, bref une différence ...

Une jeune fille est exclue du groupe de filles de sa classe car elles ont toutes les cheveux longs et elle a les cheveux courts. Elle ne veut pas changer mais cette exclusion la fait souffrir.

Une chose que l'on a entendue à plusieurs reprises, tant de la part d'enfants que de parents, c'est que les professeurs et les directions d'école ne réagissent pas ou très peu. Cela engendre beaucoup d'impuissance et de souffrance chez ces personnes à qui nous avons prêté une oreille attentive.

Une maman d'un garçon de 7 ans ne sait plus quoi faire car son fils est persécuté à l'école par un garçon de 9 ans qui a déjà frappé d'autres enfants. La situation qui dure depuis 3 ans est connue des institutrices, de la direction de l'école et du centre PMS, qui ne réagissent pas. Il a été dit à Madame qu'ils ne voulaient pas froisser les parents de l'enfant harceleur. Le fils de Madame est revenu hier de l'école avec des bleus à divers endroits (pour la énième fois), elle va les faire constater par un médecin. Elle a une réunion avec la direction de l'école la semaine prochaine et si rien ne bouge, elle ira porter plainte à la police. Elle se sent totalement isolée face à la souffrance de son fils.

Une maman d'un enfant de primaire ne sait que faire car son enfant est victime de harcèlement à l'école car il est très doué. La direction ne réagit pas et va même jusqu'à dire que c'est de la faute de l'enfant. Madame trouve ça incroyable que son fils victime de constantes violences verbales doivent quitter l'école. Il est en souffrance et la maman se sent totalement impuissante et pas du tout aidée.

Les parents qui nous appellent cherchent à savoir comment réagir et aider leur enfant victime. Ils sont souvent démunis et en quête de tiers avec qui réfléchir pour gérer la situation et faire cesser les comportements harcelants.

Un papa nous appelle, il est inquiet. Son fils de 12 ans ne veut plus se rendre à l'école. Il revient régulièrement les vêtements tachés et déchirés. Il « perd » ses fournitures scolaires, feint d'être malade et régresse au niveau de ses résultats scolaires et de ses apprentissages. Il ne sait comment aborder la problématique avec son fils et a peur que ce dernier ne se « braque ».

Tableau19: Répartition (%) des appels harcèlements au sein de la vie sociale en fonction d'internet et GSM – 2013

	Nombre d'appels	%
Non	59	59,6
Oui	40	40,4
TOTAL	99	100,0

Dans presque la moitié des appels où le thème du harcèlement au sein de la vie sociale a été abordé, Internet et/ou le GSM a aussi été abordé.

Une jeune fille de 15 ans téléphone car elle va mal. Elle a des difficultés familiales et ne se sent pas bien dans sa peau. Elle est inscrite sur un réseau social « ask.fm » où elle a exposé ses difficultés d'adolescente, ses idées noires. D'autres jeunes ont saisi sa vulnérabilité comme une occasion de la mépriser à distance et lui ont envoyé des messages d'insultes. Ils se moquent d'elle et la pousse à bout. Elle dit que si elle mettait fin à ses jours, ils seraient contents, elle dit que c'est ce qu'ils souhaitent qu'elle fasse.

Depuis l'émergence des nouvelles technologies, les relations qu'entretiennent les adolescents entre eux témoignent parfois d'une violence exacerbée pouvant aller de la cyber intimidation au cyber harcèlement. Les jeunes geeks hyper connectés ont tendance à banaliser la violence et comme une traînée de poudre un évènement tel une vidéo postée comme une bouteille à la mer (prenons l'exemple de Camille TOUCHARD) va générer le buzz et un flot de commentaires haineux, humiliants et blessants.

Nous avons reçu plusieurs appels en juin 2013 de jeunes qui étaient troublés par l'histoire de Camille TOUCHARD. Tantôt ils voulaient savoir si c'était un « fake », tantôt ils faisaient part de leur sentiment ambigu vis-à-vis de cette jeune fille.

Le psychanalyste Serge TISSERON⁵ dit que le désir d'extimité est le mouvement qui pousse chacun de nous à mettre en avant une partie de sa vie intime, de son monde intérieur, afin d'avoir un retour, une validation de sa façon de vivre, de penser, à travers les réactions des autres. Grâce à elles, la personne s'approprie son identité, apprend à mieux se connaître. C'est peut-être ce qui pousse les adolescents à s'exposer. C'est s'exposer pour se construire. Mais toujours selon Serge TISSERON, désir d'extimité et besoin d'intimité ne s'opposent pas: les deux sont complémentaires.

Ce qui nous interpelle aussi dans notre travail d'écoute c'est la banalisation des insultes telles que « pute » qui revient souvent dans les contenus ou bien le vocabulaire à caractère sexuel utilisé pour les blagues parfois par de très jeunes appelants.

Le slut-shaming qui consiste à rabaisser ou culpabiliser une femme ou une jeune fille à cause de son comportement sexuel (pratiques, nombre de partenaires, vêtements « provocants », ...) est une des dérives rencontrées sur Internet. Alors cela donne champ libre à un environnement social et médiatique dans lequel les violences sexuelles trouvent des justifications, des excuses, sont simplement banalisées, voire acceptées. C'est ce qu'on appelle « la culture du viol ».

Exposer son intimité sur la toile n'est pas sans risque et se faire voler son intimité par des personnes malveillantes peut finir tragiquement. Les nouvelles technologies utilisées à mauvais escient par les jeunes peuvent générer des situations dramatiques. L'actualité de cette année 2013 nous l'a malheureusement prouvé avec des suicides d'adolescents comme ceux d'Hannah SMITH, 14 ans en Angleterre, Marion FRAISSE 13 ans en France, Rehtaeh PARSONS au Canada.

⁵ Serge Tisseron, *L'intimité surexposée*, Ramasay, Paris, 2001.

Tableau 20: Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement – 2013

	Harcèlement Vie Scolaire		Harcèlement Vie Sociale	
	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale				
Conflit	3,7	20	7,1	11
Relations parent - enfants	12,1	5	10,1	8
Relation beau-parent - enfants	1,5	40	2,0	30
Relation grand-parent - enfants	0,4	65	2,0	30
Relations avec la famille élargie	1,5	40	0,0	63
Relations avec la fratrie	2,6	26	4,0	18
Relations dans le couple parental	0,7	57	1,0	48
Divorce / Séparation	0,4	65	2,0	30
Violences conjugales	0,7	57	2,0	30
Vie familiale	0,0	79	0,0	63
Maltraitance sur enfant	3,7	20	3,0	24
Maltraitance sur parent	0,4	65	0,0	63
Physique	2,2	28	0,0	63
Sexuelle	0,0	79	12,1	6
Psychologique	2,6	26	2,0	30
Du parent	2,2	28	2,0	30
Du beau-parent	0,0	79	0,0	63
De grand-parent	0,0	79	0,0	63
De famille élargie	0,0	79	0,0	63
De fratrie	0,0	79	0,0	63
Négligence	1,1	50	1,0	48
Vie sociale				
Ennui	0,4	65	2,0	30
Loisirs	0,0	79	4,0	18
Relation avec le personnel éducatif	1,8	33	2,0	30
Relation avec les pairs	1,8	33	30,3	4
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,0	79	4,0	18
Maltraitance sur enfant physique	0,4	65	5,1	17
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,0	79	2,0	30
Maltraitance sur enfant psychologique	1,5	40	16,2	5
Harcèlement	3,3	22	100,0	1
Internet - GSM	5,9	10	40,4	2
Multiculturalité	1,1	50	0,0	63
Difficulté financières et matérielles	0,0	79	2,0	30
Détresse sociale	0,4	65	3,0	24
Auteur d'un délit	0,4	65	0,0	63
Violence / Acteur	0,0	79	0,0	63
Violence / Témoin	0,0	79	1,0	48
Violence / Victime	1,1	50	6,1	13
Racisme	11,4	7	3,0	24
Vie sociale	1,1	50	0,0	63
Vie affective et sexuelle				
Relation amoureuse	4,4	15	7,1	11
Propos / Question sur la sexualité	2,2	28	2,0	30

Grossesse	0,4	65	0,0	63
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	1,5	40	0,0	63
Orientation sexuelle	0,7	57	0,0	63
Violence physique	0,4	65	0,0	63
Violence sexuelle	2,2	28	1,0	48
Violence psychologique	1,8	33	0,0	63
Acteur	0,4	65	0,0	63
Témoin	0,7	57	0,0	63
Victime	0,7	57	0,0	63
Vie affective et sexuelle	0,4	65	0,0	63
Questions existentielles				
Emotions / Sentiments	24,5	3	33,3	3
Solitude	1,8	33	4,0	18
Deuil	1,8	33	2,0	30
Tentative de suicide	1,8	33	1,0	48
Pensées / Comportements suicidaires	5,9	10	6,1	13
Automutilation	4,4	15	1,0	48
Fugue	1,5	40	1,0	48
Estime de soi	5,5	12	4,0	18
Philosophie / Spiritualité	0,4	65	1,0	48
Approches existentielle	1,1	50	0,0	63
Vie scolaire				
Difficultés scolaires	4,0	18	0,0	63
Décrochage scolaire / absentéisme	4,4	15	1,0	48
Difficulté d'orientation	0,0	79	0,0	63
Difficulté d'intégration / Discrimination	5,5	12	1,0	48
Relation avec les pairs	38,5	2	9,1	9
Relation avec le personnel scolaire	7,0	9	2,0	30
Violence physique	12,1	5	1,0	48
Violence verbale	22,7	4	4,0	18
Violence sexuelle	3,3	22	2,0	30
Harcèlement	100,0	1	9,1	9
Racket	10,6	8	2,0	30
Racisme	4,0	18	1,0	48
Vie scolaire	1,5	40	1,0	48
Assuétudes				
De l'appelant	0,4	65	0,0	63
D'un enfant	0,0	79	0,0	63
D'un parent	0,7	57	2,0	30
Alcool	1,8	33	3,0	24
Tabac	0,7	57	0,0	63
Marijuana / Hachich	0,4	65	0,0	63
Drogue dure	1,1	50	0,0	63
Médicaments	0,0	79	0,0	63
Autres (Jeux vidéos, ...)	1,1	50	0,0	63
Assuétudes	0,0	79	0,0	63
Santé				
De l'appelant	5,1	14	11,1	7
D'un enfant	1,5	40	2,0	30
D'un parent	1,5	40	0,0	63
Stress	3,3	22	6,1	13
Dépression	1,5	40	3,0	24
Anxiété, Angoisse	2,9	25	6,1	13

Autres troubles psychiques	0,0	79	3,0	24
Handicap	0,7	57	1,0	48
Santé physique	1,5	40	1,0	48
Troubles du comportement alimentaire	2,2	28	2,0	30
Nb d'appels	273		99	

Les appels abordant le harcèlement à l'école ont aussi abordés:

- Les relations avec les pairs (38,5 %)
- Les émotions et les sentiments (24,5 %)
- La violence verbale (22,7 %)
- La violence physique et les relations avec les parents (12,1 %)
- Le racisme (11,4 %)
- Le racket (10,6 %)
- La relation avec le personnel scolaire (7 %)
- Internet/GSM (5,9 %)

Ces données indiquent que les jeunes qui appellent le 103 au sujet du harcèlement parlent beaucoup (plus d'un 1/5 des appels) de la violence verbale qu'ils subissent telle que les insultes, les moqueries et les humiliations. La violence physique et le racisme sont aussi fort présents dans le discours des jeunes qui vivent des situations de harcèlement.

Les jeunes qui subissent des faits de harcèlement peuvent trouver un espace de paroles au 103 où ils peuvent exprimer leur souffrance, leurs difficultés à briser le silence et à faire des démarches. L'écoute des émotions est primordiale. Il s'agit pour nous de dénouer le plus possible l'angoisse engendrée par la situation de harcèlement afin de dédramatiser et amener la personne à retrouver confiance en elle, à trouver des solutions avec ses propres ressources et l'appui du réseau qui gravite autour d'elle (ses parents, son entourage, le personnel scolaire ou autre). L'isolement est un facteur de risque important. Cultiver du lien peut désamorcer le harcèlement.

La crise

Tableau 21: Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 10773 – 2013

	Nombre d'appels	%
Non	9 290	86,2
Oui	1 483	13,8
TOTAL	10 773	100,0

Sur 10 773 appels, 1 483 ont été encodés comme des appels de crise.

Tableau 22: Répartition (%) des appels en situation de crise en fonction de la maltraitance – 2013

Maltraitance	Nombre d'appels	%
Non	877	60,4
Oui	576	39,6
Total	1 453	100,0

Un vendredi en fin de soirée, une jeune fille de 14 ans téléphone au 103 en pleurs. Elle commence par m'expliquer qu'elle a fait une très grosse bêtise. Elle m'explique que sa famille vient de Macédoine et qu'ils sont musulmans. Elle a un petit copain de 21 ans et ses parents ignoraient tout de leur relation jusqu'à aujourd'hui. En effet, ils ont découvert qu'elle a eu des relations sexuelles avec ce dernier et ils ont réagit très violemment. La jeune fille à toujours été maltraitée par ses parents, tout comme par ses frères, mais aujourd'hui ce fut très violent. Ses parents l'ont conduit au commissariat de police pour qu'elle porte plainte pour viol contre ce garçon. Sous la menace et la pression de ses parents elle n'a pu qu'obéir à leurs ordres. Une fois rentré du commissariat, ses parents lui ont dit que, lundi, elle prendrait l'avion avec ses tantes pour retourner au pays et pour se marier avec un homme de 40 ans. Comme elle a déshonoré sa famille, ils ne veulent plus d'elle, ils ne veulent plus la voir et elle doit se marier avec cet homme de 40 ans car personne d'autre ne voudra d'elle. La jeune fille est en pleine crise, elle est terrifiée par tout ce qui lui arrive car elle ne sait pas ce qui l'attend si elle se retrouve en Macédoine, mais aussi parce qu'elle pense être enceinte et enfin elle a peur pour l'avenir de son petit ami. Dans une telle situation de crise et d'urgence, nous avons dans un premier temps réorienté la jeune vers la Coordination Mariages Forcés, mais n'ayant pas de nouvelles de leur part la jeune fille nous a recontactés le lendemain et nous l'avons donc encouragée à contacter la police pour leur expliquer la situation.

Tableau 23: Thématiques abordées parmi les appels concernant la crise – 2013

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	17,5	6
Relations parent - enfants	38,8	2
Relation beau-parent - enfants	4,7	22
Relation grand-parent - enfants	2,1	52
Relations avec la famille élargie	2,7	44
Relations avec la fratrie	4,5	24
Relations dans le couple parental	5,3	20
Divorce / Séparation	11,1	9
Violences conjugales	5,7	16
Vie familiale	0,3	89
Maltraitance sur enfant	34,5	3

Maltraitance sur parent	2,3	47
Physique	24,4	4
Sexuelle	2,9	39
Psychologique	16,3	7
Du parent	23,1	5
Du beau-parent	4,0	29
De grand-parent	0,1	93
De famille élargie	1,3	62
De fratrie	2,8	41
Négligence	8,8	10
Vie sociale		
Ennui	0,4	86
Loisirs	0,5	83
Relation avec le personnel éducatif	2,0	55
Relation avec les pairs	4,2	27
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,7	75
Maltraitance sur enfant physique	2,1	52
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,9	57
Maltraitance sur enfant psychologique	1,3	62
Harcèlement	1,6	58
Internet - GSM	2,0	55
Multiculturalité	2,9	39
Difficulté financières et matérielles	3,0	38
Détresse sociale	3,6	33
Auteur d'un délit	0,7	72
Violence / Acteur	0,4	86
Violence / Témoin	0,3	90
Violence / Victime	0,7	72
Racisme	3,2	37
Vie sociale	0,7	75
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	8,2	12
Propos / Question sur la sexualité	1,3	62
Grossesse	3,8	31
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	1,5	60
Orientation sexuelle	0,6	78
Violence physique	0,9	70
Violence sexuelle	1,1	67
Violence psychologique	2,2	51
Acteur	0,5	80
Témoin	0,2	92
Victime	1,6	58
Vie affective et sexuelle	0,3	90
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	43,6	1
Solitude	5,1	21
Deuil	3,8	30
Tentative de suicide	3,7	32
Pensées / Comportements suicidaires	8,5	11
Automutilation	3,4	35
Fugue	6,1	15
Estime de soi	4,5	24
Philosophie / Spiritualité	0,5	83

Approches existentielle	0,1	95
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,0	28
Décrochage scolaire / absentéisme	3,2	36
Difficulté d'orientation	0,8	71
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,9	69
Relation avec les pairs	5,6	17
Relation avec le personnel scolaire	2,6	45
Violence physique	2,8	42
Violence verbale	2,2	49
Violence sexuelle	0,5	83
Harcèlement	3,6	33
Racket	1,1	67
Racisme	0,7	75
Vie scolaire	0,4	86
Assuétudes		
De l'appelant	2,3	47
D'un enfant	0,7	72
D'un parent	4,6	23
Alcool	6,4	14
Tabac	0,5	80
Marijuana / Hachich	2,1	52
Drogue dure	1,2	66
Médicaments	0,6	78
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,5	80
Assuétudes	0,1	93
Santé		
De l'appelant	12,0	8
D'un enfant	2,8	42
D'un parent	2,4	46
Stress	5,4	18
Dépression	5,4	18
Anxiété, Angoisse	7,5	13
Autres troubles psychiques	4,5	24
Handicap	1,3	65
Santé physique	2,2	49
Troubles du comportement alimentaire	1,5	60
Nb d'appels	1483	

Ce tableau nous donne des informations à propos des thématiques abordées au cours d'un appel téléphonique lorsque l'appelant est en situation de crise. Concernant les appels, le terme de crise est souvent associé à une situation qui engendre de la souffrance où des émotions intenses sont perceptibles. C'est pourquoi nous observons que la majorité des appels (43,6 %) sont teintés par les émotions et les sentiments qu'éprouve l'appelant-e qui vit cette situation.

Les thématiques les plus abordées lorsque l'appelant est en crise sont, par ordre décroissant, les relations entre les parents et l'enfant (38,8 %), la maltraitance sur enfant (34,5 %), la maltraitance physique (24,4 %), la maltraitance de la part du parent (23,1 %), le conflit (17,5 %), la maltraitance psychologique (16,3 %), la santé de l'appelant (12 %), le divorce (11,1 %) et la négligence dans 8,8 % des appels.

Dans notre feuille d'encodage, « la crise » fait partie des premiers éléments à notifier ou non. En cas de crise, l'écoutant(e) gère le contenu de manière à contenir et accompagner la personne vers une résolution de sa situation qui va nécessiter une intervention tierce, par exemple une hospitalisation, la police, SOS-enfants, une longue écoute active, ... C'est dans ces cas que la co-écoute est encore plus précieuse. Cela permet à l'écoutant(e) d'être dans une écoute active, et à son/sa collègue de se mettre à la recherche d'un service d'aide, de prendre contact avec un responsable, d'entrer directement en contact avec un service d'aide, d'explorer d'autres pistes mais aussi de soutenir son/sa collègue...

Normalement, si nous ne cochons pas cet item « crise » c'est que nous avons pu aisément et de manière naturelle élargir les possibles (ou pas) et que l'appel ne présentait pas de caractère d'urgence ou n'apparaissait pas comme une situation sur le fil.

Cependant face à la réflexion précédente, il nous semble plus que raisonnable de prendre le temps d'analyser la situation, avant de « cocher » cet item ou non et donc peut-être de le cocher en fin d'appel par exemple.

Le terme de crise est tout à la fois précis et très « ouvert ». Une même situation amène parfois l'écoutant-e à hésiter. Par exemple, face à cette jeune de 16 ans qui nous appelle pour parler des diverses maltraitances qu'elle vit en famille. Au long de 20 minutes d'appels, elle fera le descriptif détaillé de toutes les maltraitances subies, tant physiques que psychologiques. Pourtant, cette jeune ne souhaite pas que nous lui donnions de pistes d'interventions, elle nous précise qu'elle souhaite juste être écoutée. Que personne ne l'écoute jamais, et que nous sommes le seul endroit où elle peut bénéficier de cette écoute dans l'anonymat. Nous pourrions donc estimer que la situation vécue par cette jeune fille est une situation de crise tant les difficultés rencontrées sont énormes et l'émotion dégagee tout au long de cet appel est intense. Mais nous pouvons également considérer qu'il n'y a pas de crise puisque cette jeune ne souhaite pas de proposition d'intervention et demande juste une écoute.

La multiculturalité

Il est 23h45. Une jeune fille d'origine africaine ayant le statut de M.E.N.A appelle. Elle est dans le métro et vient de voir l'affiche du 103. Elle téléphone pour se renseigner sur le service. Elle me parle de sa solitude. Arrivée l'année dernière en Belgique, elle est d'abord passée par un centre pour mineurs étrangers non accompagnés et une classe pour primo-arrivants. Maintenant elle vit seule dans un studio. Elle n'a pas de réseau familial ni de réseau social. Elle est suivie par un tuteur. Dans quelques jours, elle va entrer dans une nouvelle école. Elle est inquiète. Elle se demande comment elle sera accueillie par les autres élèves.

Tableau 24 : Répartition (%) des appels multiculturalité N = 10773 – 2013

	Nombre d'appels	%
Non	10 613	98,5
Oui	160	1,5
TOTAL	10 773	100,0

Via ce tableau, nous pouvons constater que les appels qui ont pour thème la multiculturalité ne représentent que 1,5 % des appels. En tant qu'écouter, ces appels nous semblaient plus nombreux. Nous pouvons expliquer cette impression par la charge émotionnelle présente dans ce type de contenu.

Un soir de juillet, il est 21h30, un jeune de 15 ans appelle et dit: « Je fais le ramadan et j'ai faim ».

Tableau 25: Thématiques abordées parmi les appels concernant la multiculturalité – 2013

	Multiculturalité	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	13,1	8
Relations parent - enfants	44,4	2
Relation beau-parent - enfants	4,4	22
Relation grand-parent - enfants	1,3	47
Relations avec la famille élargie	6,3	14
Relations avec la fratrie	6,9	12
Relations dans le couple parental	1,3	47
Divorce / Séparation	5,0	19
Violences conjugales	3,8	27
Vie familiale	0,0	76
Maltraitance sur enfant	27,5	3
Maltraitance sur parent	0,6	60
Physique	23,8	4
Sexuelle	0,6	60
Psychologique	14,4	7
Du parent	20,0	6
Du beau-parent	3,1	31
De grand-parent	0,0	76
De famille élargie	2,5	38
De fratrie	5,0	19
Négligence	5,6	16
Vie sociale		
Ennui	1,3	47
Loisirs	0,0	76

Relation avec le personnel éducatif	1,3	47
Relation avec les pairs	6,9	12
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,3	47
Maltraitance sur enfant physique	1,3	47
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,3	47
Maltraitance sur enfant psychologique	0,6	60
Harcèlement	0,0	76
Internet - GSM	5,6	16
Difficulté financières et matérielles	3,8	27
Détresse sociale	5,6	16
Auteur d'un délit	2,5	38
Violence / Acteur	0,6	60
Violence / Témoin	0,6	60
Violence / Victime	1,3	47
Racisme	4,4	22
Vie sociale	0,6	60
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	21,3	5
Propos / Question sur la sexualité	4,4	22
Grossesse	7,5	11
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,6	60
Orientation sexuelle	3,1	31
Violence physique	0,6	60
Violence sexuelle	1,3	47
Violence psychologique	4,4	22
Acteur	0,6	60
Témoin	0,6	60
Victime	4,4	22
Vie affective et sexuelle	0,6	60
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	45,6	1
Solitude	6,3	14
Deuil	2,5	38
Tentative de suicide	2,5	38
Pensées / Comportements suicidaires	2,5	38
Automutilation	0,0	76
Fugue	8,1	10
Estime de soi	1,3	47
Philosophie / Spiritualité	5,0	19
Approches existentielle	0,0	76
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,1	31
Décrochage scolaire / absentéisme	3,1	31
Difficulté d'orientation	0,6	60
Difficulté d'intégration / Discrimination	3,1	31
Relation avec les pairs	11,9	9
Relation avec le personnel scolaire	3,8	27
Violence physique	3,8	27
Violence verbale	3,1	31
Violence sexuelle	1,3	47
Harcèlement	1,9	43
Racket	0,0	76
Racisme	1,3	47

Assuétudes	Vie scolaire	1,9	43
	De l'appelant	1,3	47
	D'un enfant	1,9	43
	D'un parent	0,6	60
	Alcool	0,6	60
	Tabac	0,6	60
	Marijuana / Hachich	3,1	31
	Drogue dure	0,6	60
	Médicaments	1,9	43
	Autres (Jeux vidéos, ...)	0,0	76
	Assuétudes	0,0	76
Santé	De l'appelant	10,6	10
	D'un enfant	2,5	38
	D'un parent	0,6	60
	Stress	6,3	14
	Dépression	0,6	60
	Anxiété, Angoisse	2,5	38
	Autres troubles psychiques	3,1	31
	Handicap	0,0	76
	Santé physique	1,9	43
	Troubles du comportement alimentaire	0,6	60
	Nb d'appels	160	

Avec ce tableau nous pouvons observer que le thème des émotions et des sentiments est aussi la thématique la plus souvent associée lorsque l'appelant évoque la multiculturalité (45,6 % des appels). Au cours des appels ayant évoqué la question de la multiculturalité, 44,4 % des appels abordent la question de la relation entre les parents et l'enfant, 27,5 % des appels concernent la maltraitance sur enfant, 23,8 % la maltraitance physique. Dans 21,3 % des appels les relations amoureuses sont évoquées, dans 20 % des appels c'est la maltraitance venant du parent qui est abordée, dans 14,4 % des appels la maltraitance psychologique est associée à la multiculturalité. Le conflit (13,1 %) et les relations avec les pairs (11,9 %) sont aussi évoqués lorsque l'appelant nous parle de multiculturalité.

Deux sœurs de confession musulmane téléphonent pour parler de leur vie à l'école. Elles vivent à Schaerbeek et vont dans une école bien renommée de cette même commune. Pourtant à l'insu de l'équipe éducative, elles disent être habituellement traitées de « putes » par les garçons à la sortie de l'école et être habituées à cela. « C'est normal, on a l'habitude ! », disent-elles. Je m'étonne qu'elles puissent banaliser une telle insulte. Elles parlent alors d'autres filles de l'école qui se maquillent et portent des mini-jupes et des hauts « où l'on voit tout » et c'est ce qui, pour elles, justifient les allégations de « putes ». Elles disent que c'est aussi dangereux pour elles-mêmes malgré leur apparence classique et qu'elles ont peur dans le tram. La plus grande explique qu'un jour un groupe de jeunes a essayé de lui cramer les cheveux. Elles aimeraient qu'il y ait dans leur école un uniforme pour ne plus qu'il y ait de différences, de distinctions vestimentaires entre les jeunes. « Ce serait une

solution », me disent-elles. Elles disent ne pas être intégrées à l'école et vivre une certaine discrimination de part leur appartenance religieuse.

Deux jeunes filles de 12 et 13 ans me disent: « Les filles arabes de notre école, elles sont bizarres, elles ne s'habillent pas comme nous, elles mettent des longues jupes, un foulard, elles font le ramadan et puis leur religion, on y comprend rien. Elles viennent vers nous pour jouer, mais nous, on ne veut pas, on s'en va, on ne veut pas être copines avec elles. ».

Il est 21h57. Une jeune fille d'origine turque appelle pour raconter qu'elle brosse les cours pour avoir un peu plus de liberté.

Une jeune fille téléphone en pleurs. Elle est née en Espagne et d'origine marocaine. Samedi c'était son anniversaire, elle a eu 14 ans. Alors ce jour-là, une amie et sa mère sont venues la chercher pour l'emmenner à un concert et l'ont ramené chez elle à 20h00. Or le lendemain, son grand-frère de 17 ans l'a frappée au visage à cause de cette sortie. Elle a une trace au bord de l'œil. Elle explique qu'il est dans la toute-puissance, qu'il a plus d'autorité que sa mère et que c'est lui qui donne les autorisations de sortie. Elle dit qu'il la frappe souvent et que ses parents vont jusqu'à l'encourager à le faire. Elle n'a pas le droit d'avoir des ami-e-s. Elle doit faire le ménage. Sa mère la traite de « pute ». Hier elle a fait une tentative de suicide en prenant des médicaments à sa mère et un fond d'eau de Javel. Elle ajoute que ses parents ne l'ont pas emmenée à l'hôpital de peur qu'elle parle des violences familiales. Elle a des frères et sœurs mais elle est la plus jeune. Elle se sent mal aimée. D'un côté, sa demande est d'être placée, elle ne veut plus vivre dans sa famille. D'un autre côté, elle est terrorisée de faire des démarches et de révéler sa situation hors du cadre de l'anonymat. De plus, elle n'a pas l'occasion de quitter le domicile familial hormis lorsqu'elle va à l'école.

Il est 13h24. Il nous appelle pour parler de son identité culturelle. Il est musulman et gay et me parle du fait que si ses parents l'apprenaient, il subirait la lapidation.

Il est 22h47. Une jeune fille d'origine albanaise explique que ses parents ont voulu la marier de force.

Il est 18h54. Une jeune fille me parle de mariage forcé. Si elle s'en va, elle sait que c'est sans retour possible dans sa famille.

La maltraitance

Tableau 26: Répartition (%) des appels « maltraitance » – 2013

	Nombre d'appels	%
Appels maltraitance	1 629	100,0
<i>Maltraitance - vie familiale</i>	1 453	89,2
<i>Maltraitance sur qui</i>		
Maltraitance sur l'enfant	1 275	78,3
Maltraitance sur le parent	62	3,8
<i>Maltraitance par qui</i>		
Maltraitance du parent ou tuteur	804	49,4
Maltraitance du beau-parent	120	7,4
Maltraitance du grand-parent	14	0,9
Maltraitance de la famille élargie	42	2,6
Maltraitance de la fratrie	128	7,9
<i>Formes de maltraitance</i>		
Maltraitance physique	976	59,9
Maltraitance sexuelle	116	7,1
Maltraitance psychologique	460	28,2
Négligence	297	18,2
<i>Maltraitance - vie sociale</i>	176	10,8
Maltraitance sur enfant physique	70	4,3
Maltraitance sur enfant sexuelle	64	3,9
Maltraitance sur enfant psychologique	42	2,6

Ce tableau montre qu'au cours de l'année 2013, le 103 a reçu 1 629 appels au cours desquels la maltraitance a été abordée, que ce soit dans la vie familiale ou dans la vie sociale de l'enfant.

Sur ces 1 629 appels, 89,2 % ont évoqué la maltraitance dans la vie familiale et 10,8 % dans la vie sociale de l'enfant.

Parmi les 1 629 appels qui ont évoqué la maltraitance, dans 78,3 % des appels, la maltraitance en question concerne les enfants soit 1 275 appels et 3,8 % des appels concernent la maltraitance subie par le ou les parents.

Grâce à la modification de la fiche d'encodage, nous pouvons maintenant indiquer de quel(s) membre(s) de la famille provient la maltraitance dont l'appelant-e nous fait part. De façon générale, les parents sont les premiers auteurs présumés des maltraitements subies par les enfants. Les déclarations quant à l'auteur présumé de la maltraitance désignent le (les) parent(s) ou bien le tuteur de l'enfant dans 804 appels sur un total de 1 275.

Après les parents, un membre de la fratrie puis les beaux-parents sont désignés comme auteurs de la maltraitance dans environ 1 cas sur 10 pour chacune de ces deux catégories.

La forme de maltraitance la plus fréquemment évoquée est la maltraitance physique (59,9 %), suivie de la maltraitance psychologique (28,2 %), de la négligence (18,2 %) et pour finir la maltraitance sexuelle dans 7,1 % des appels.

Il est 16h09. Madame appelle car elle s'inquiète pour les enfants d'une amie mariée à un homme martiniquais car il leur inflige une éducation « à la dure » (coups de ceinture et punitions corporelles).

Au niveau des appels ayant abordé la question de la maltraitance au sein de la vie sociale, 4,3 % des appels concernent de la maltraitance physique, 3,9 % de la maltraitance sexuelle et 2,6 % des appels concernent de la maltraitance psychologique.

Tableau 27: Durée des appels « maltraitance au sein de la vie familiale » – 2013

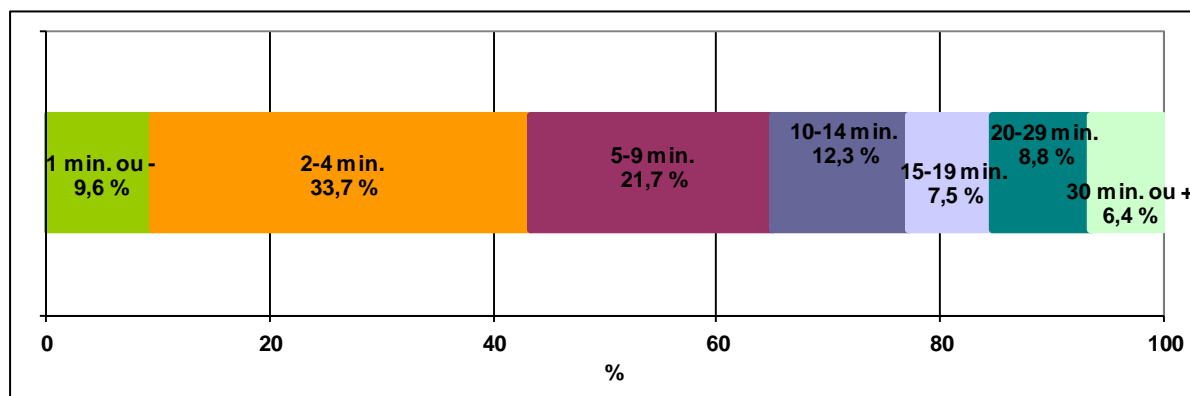
Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute	140	9,6
2-4 minutes	490	33,7
5-9 minutes	315	21,7
10-14 minutes	178	12,3
15-19 minutes	109	7,5
20-29 minutes	128	8,8
30 minutes ou plus	93	6,4
TOTAL	1 453	100,0

Ce tableau nous donne des informations quant à la durée des 1 453 appels qui ont traité du thème de la maltraitance au sein de la cellule familiale.

Leur durée se répartit de la façon suivante par ordre décroissant:

33,7 % d'entre eux durent entre 2 à 4 minutes, 21,7 % de ces appels durent entre 5 à 9 minutes, 12,3 % durent de 10 à 14 minutes, 9,6 % d'entre eux durent au moins 1 minute, 8,8 % durent 20 à 29 minutes, 7,5 % durent entre 15 et 19 minutes, et 6,4 % de ces appels durent plus de 30 minutes.

Figure 10: Durée des appels « maltraitance au sein de la vie familiale » – N = 1453 – 2013



Cette figure illustre sous forme d'un graphique les informations fournies par le tableau précédent.

Tableau 28: Durée des appels et de l'écoute « maltraitance au sein de la vie familiale » – N = 1453 – 2013

Durée moyenne des appels « maltraitance – vie familiale »	10 min 15
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance – vie familiale » par jour	0h40
Durée de l'écoute « maltraitance sur enfant – vie familiale » en 2013	246h18
Proportion du temps d'écoute « maltraitance – vie familiale » dans le temps d'écoute « à contenu »	23,75%

La durée moyenne des appels qui abordent le sujet de la maltraitance au sein de la vie familiale est de 10 minutes et 15 secondes.

Au 103, la durée moyenne d'écoute sur une journée d'un appel traitant de la maltraitance est de 40 minutes. Si nous observons le même élément à l'échelle de l'année 2013, nous pouvons constater que les écoutantes du 103 ont consacré 246 heures et 18 minutes à l'écoute de situations traitant de la maltraitance.

En 2013, le temps d'écoute consacré aux appels traitants de la maltraitance représente presque un quart (23.75%) du temps d'écoute total.

Tableau 29: Répartition (%) des appels « maltraitance au sein de la vie familiale » selon le statut et le sexe des appelants* – 2013

		Nombre d'appels	%
STATUT			
	Adulte avec enfant	13	0,9
	Adulte pour lui-même	12	0,9
	Adulte pour enfant	278	19,7
	Professionnel	11	0,8
	Moins de 7 ans	8	0,6
	7-9 ans	73	5,2
	10 -12 ans	279	19,7
	13 - 15 ans	436	30,8
	16 - 18 ans	263	18,6
	19 ans ou plus	42	3,0
TOTAL		1415	100,0
SEXE			
	Masculin	571	39,3
	Féminin	849	58,4
	Groupe masculin	12	0,8
	Groupe féminin	14	1,0
	Groupe mixte	7	0,5
TOTAL		1 453	100,0

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

* Pour 38 appels, les informations sur l'âge de l'appelant n'est pas disponible.

Ce tableau nous permet de voir la répartition des 1 453 appels qui abordent le sujet de la maltraitance au niveau familial en fonction du statut et du sexe des appelants.

Au niveau du statut des appelants, ce sont les jeunes âgés de 13 à 15 ans qui abordent le plus souvent la maltraitance (30,8 %).

Ensuite ce sont les enfants âgés de 10 à 12 ans, puis les adultes concernés par un ou plusieurs enfants et enfin les jeunes de 16 à 18 ans qui ont contacté le 103 pour parler de maltraitance au sein de famille. Chaque catégorie atteint presque les 20 % des appelants qui appellent pour parler de maltraitance.

5,2 % des appels abordant la maltraitance viennent d'enfants âgés de 7 à 9 ans.

0,8 % de ces appels proviennent de professionnels et 0,6 % d'enfants de moins de 7 ans.

Lorsque nous regardons la répartition des appels en fonction du sexe des appelants, nous pouvons directement remarquer que la plus grande partie des appels concernant la maltraitance provient d'appelants seuls (en opposition aux appels qui viennent de groupe d'appelants). Comparativement aux garçons (39,3 %), ce sont plus particulièrement les filles (58,4 %) qui appellent le plus le 103 au sujet de la

maltraitance. Au niveau groupal, 1 % des appels viennent de groupe de filles et 0,8 % viennent de groupe de garçons.

Cette tendance s'observait déjà concernant l'ensemble des appels reçus au 103.

Tableau 30: Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance au sein de la vie familiale – 2013

	Maltraitance (vie familiale)	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	15,3	3
Relations parent - enfants	45,6	1
Relation beau-parent - enfants	6,5	9
Relation grand-parent - enfants	2,0	31
Relations avec la famille élargie	3,6	16
Relations avec la fratrie	7,4	5
Relations dans le couple parental	5,4	11
Divorce / Séparation	13,5	4
Violences conjugales	7,2	6
Vie familiale	0,6	50
Vie sociale		
Ennui	0,5	55
Loisirs	0,3	66
Relation avec le personnel éducatif	0,6	50
Relation avec les pairs	1,1	39
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,6	50
Maltraitance sur enfant physique	0,3	66
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,2	71
Maltraitance sur enfant psychologique	0,0	84
Harcèlement	0,3	66
Internet - GSM	0,8	45
Multiculturalité	3,2	18
Difficulté financières et matérielles	1,2	38
Détresse sociale	1,4	36
Auteur d'un délit	0,4	59
Violence / Acteur	0,1	76
Violence / Témoin	0,1	78
Violence / Victime	0,2	71
Racisme	2,1	28
Vie sociale	0,6	50
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	3,0	20
Propos / Question sur la sexualité	0,5	55
Grossesse	1,0	42
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	78
Orientation sexuelle	0,9	43
Violence physique	0,2	71
Violence sexuelle	0,3	66
Violence psychologique	0,8	45

Acteur	0,3	63
Témoïn	0,1	78
Victime	0,3	63
Vie affective et sexuelle	0,1	78
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	30,7	2
Solitude	3,6	14
Deuil	2,5	24
Tentative de suicide	2,0	31
Pensées / Comportements suicidaires	3,8	13
Automutilation	1,6	34
Fugue	5,4	11
Estime de soi	2,8	23
Philosophie / Spiritualité	0,7	49
Approches existentielle	0,1	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,4	17
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	21
Difficulté d'orientation	0,4	59
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,2	71
Relation avec les pairs	2,1	28
Relation avec le personnel scolaire	0,8	48
Violence physique	1,0	41
Violence verbale	0,4	59
Violence sexuelle	0,2	71
Harcèlement	0,8	45
Racket	0,3	66
Racisme	0,1	76
Vie scolaire	0,5	55
Assuétudes		
De l'appelant	1,4	37
D'un enfant	0,5	55
D'un parent	7,2	6
Alcool	7,0	8
Tabac	0,3	63
Marijuana / Hachich	1,7	33
Drogue dure	1,5	35
Médicaments	0,4	59
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,6	50
Assuétudes	0,1	78
Santé		
De l'appelant	5,7	10
D'un enfant	2,5	24
D'un parent	2,3	27
Stress	2,8	21
Dépression	3,1	19
Anxiété, Angoisse	3,6	14
Autres troubles psychiques	2,4	26
Handicap	1,1	39
Santé physique	2,1	28
Troubles du comportement alimentaire	0,9	43
Nb d'appels	1453	

Les appels que nous recevons au 103 où l'on parle de maltraitance sur enfant dans le milieu intrafamilial sont associés à d'autres thématiques comme les relations parent(s)-enfant(s) et les émotions qui prennent une place prépondérante.

En effet dans la mesure où les enfants désignent les parents comme auteurs des maltraitements pour les 3/5 environ des appels reçus, ils décrivent ces relations et nous font entendre ce qu'ils ressentent comme sentiments d'ailleurs souvent ambivalents.

D'autres thématiques sont évoquées lors des appels abordant la maltraitance.

Par ordre décroissant, nous observons que le conflit, le divorce ou la séparation mais aussi l'assuétude d'un parent (notamment l'alcoolisme d'un parent), les violences conjugales et enfin les relations avec les beaux-parents apparaissent en filigrane des situations de maltraitance.

Une maman nous téléphone car elle ne sait plus quoi faire pour soutenir et aider ses trois enfants. Son ex-mari, dont elle est divorcée, a toujours été très violent physiquement et psychologiquement avec elle et ses enfants.

A l'heure actuelle, elle a la garde de ses enfants (une fille de 14 ans et deux garçons de 10 et 13 ans). Ces derniers voient leur papa toutes les deux semaines au sein d'un espace rencontre. Avant que cela soit mis en place, les enfants voyaient leur papa chez lui sans encadrement mais cela se passait très mal.

Elle explique que les enfants étaient victimes de maltraitements, de menaces et de chantage de la part du papa. Et d'après les enfants le papa regardait des revues pornographiques en leur présence. Suite à tous ces problèmes le juge a décidé que leurs rencontres seraient temporairement encadrées par un espace rencontre.

La maman se tourne vers nous car ses enfants vont de plus en plus mal et elle ne sait plus quoi faire pour eux. Les enfants ne veulent plus voir leur papa et ils ne comprennent pas pourquoi le juge les oblige à le voir.

Ils sont terrorisés les jours qui précèdent la rencontre avec le papa et une fois la rencontre effectuée, ils ont besoin d'une semaine pour s'en remettre.

Les intervenants de l'espace rencontre reconnaissent la souffrance et le mal-être des enfants et ils constatent eux aussi la manipulation et la méchanceté du papa, mais ils sont obligés de respecter la décision du juge.

La maman souhaite savoir comment elle peut faire pour sortir ses enfants de cette situation, mais aussi comment faire pour les aider à se construire avec un tel vécu.

La détresse sociale

Un jeune homme de 19 ans appelle deux soirs de suite. Il explique d'emblée que ça ne va pas, qu'il angoisse, a mal sa poitrine dès qu'il sort de chez lui. Il a peur de la mort.

Cela a commencé le jour des trois ans de la mort de son père. Ce dernier était alcoolique, toxicomane en prison et avait fini ses jours dans la rue. Sa mère étant aussi alcoolique, il a été placé dans différentes institutions dès ses 15 ans.

Maintenant, il vit depuis peu en colocation avec deux autres personnes, tous ayant de très faibles moyens.

Il ne travaille pas, n'a pas d'ami avec qui il peut sortir, à qui confier ses peurs.

Il est plongé dans un désarroi total et ne sait pas comment faire pour aller mieux.

Tout au long de la discussion, il se plaint de maux à la poitrine, d'un souffle court ...

**Tableau 31: Proportion (%) des appels concernant la détresse sociale
N = 10773 – 2013**

	Nombre d'appels	%
Non	10 670	99,0
Oui	103	1,0
TOTAL	10 773	100,0

Ce tableau nous permet de voir qu'au cours de l'année 2013 nous avons reçu 103 appels au cours desquels les appelants ont abordé le sujet de la détresse sociale.

Une jeune fille de 16 ans appelle un soir, elle dit avoir des soucis: « je ne sais pas trop quoi faire, ça ne va pas, je n'ai plus envie de rien ».
Sa mère est décédée d'un cancer il y a de ça deux mois et son père s'est suicidé quand elle avait 2 ans.
Depuis, elle vit dans sa famille, mais les rapports sont mauvais. Ca ne va plus à l'école, dans ses résultats, ses relations avec les autres.
Elle consomme de la drogue. Elle semble désemparée à tous niveaux.

**Tableau 32: Thématiques abordées parmi les appels concernant la détresse sociale
– 2013**

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	21,4	6
Relations parent - enfants	39,8	2
Relation beau-parent - enfants	4,9	26
Relation grand-parent - enfants	2,9	37
Relations avec la famille élargie	2,9	37
Relations avec la fratrie	3,9	30
Relations dans le couple parental	3,9	30
Divorce / Séparation	9,7	15
Violences conjugales	2,9	37
Vie familiale	0,0	78
Maltraitance sur enfant	15,5	8
Maltraitance sur parent	1,9	47
Physique	10,7	14
Sexuelle	1,0	57
Psychologique	8,7	16
Du parent	12,6	10
Du beau-parent	1,0	57
De grand-parent	0,0	78
De famille élargie	1,9	47
De fraterie	0,0	78
Négligence	11,7	13

Vie sociale		
Ennui	2,9	37
Loisirs	1,9	47
Relation avec le personnel éducatif	3,9	30
Relation avec les pairs	6,8	21
Relation avec un (ou des) adulte(s)	4,9	26
Maltraitance sur enfant physique	1,0	57
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,0	57
Maltraitance sur enfant psychologique	1,9	47
Harcèlement	2,9	37
Internet - GSM	1,0	57
Multiculturalité	8,7	16
Difficulté financières et matérielles	33,0	3
Auteur d'un délit	7,8	18
Violence / Acteur	2,9	37
Violence / Témoin	1,0	57
Violence / Victime	1,0	57
Racisme	1,9	47
Vie sociale	0,0	78
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	6,8	21
Propos / Question sur la sexualité	1,0	57
Grossesse	3,9	30
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	78
Orientation sexuelle	0,0	78
Violence physique	1,0	57
Violence sexuelle	0,0	78
Violence psychologique	1,9	47
Acteur	0,0	78
Témoin	0,0	78
Victime	1,0	57
Vie affective et sexuelle	1,0	57
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	50,5	1
Solitude	25,2	5
Deuil	4,9	26
Tentative de suicide	3,9	30
Pensées / Comportements suicidaires	13,6	9
Automutilation	2,9	37
Fugue	6,8	21
Estime de soi	5,8	25
Philosophie / Spiritualité	1,9	47
Approches existentielle	0,0	78
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,9	37
Décrochage scolaire / absentéisme	7,8	18
Difficulté d'orientation	0,0	78
Difficulté d'intégration / Discrimination	1,0	57
Relation avec les pairs	1,0	57
Relation avec le personnel scolaire	1,0	57
Violence physique	1,9	47
Violence verbale	1,0	57
Violence sexuelle	0,0	78

Harcèlement	1,0	57
Racket	0,0	78
Racisme	0,0	78
Vie scolaire	1,9	47
Assuétudes		
De l'appelant	7,8	18
D'un enfant	1,0	57
D'un parent	1,0	57
Alcool	3,9	30
Tabac	1,0	57
Marijuana / Hachich	2,9	37
Drogue dure	2,9	37
Médicaments	1,0	57
Autres (Jeux vidéos, ...)	0,0	78
Assuétudes	0,0	78
Santé		
De l'appelant	27,2	4
D'un enfant	3,9	30
D'un parent	1,9	47
Stress	12,6	10
Dépression	12,6	10
Anxiété, Angoisse	16,5	7
Autres troubles psychiques	6,8	21
Handicap	1,0	57
Santé physique	4,9	26
Troubles du comportement alimentaire	0,0	78
Nb d'appels	103,0	

Une maman vit seule avec ses deux filles de pères différents. Elle a de gros problèmes financiers et personne pour l'aider. Sa plus jeune fille est en décrochage scolaire.

Grâce à ce tableau nous avons obtenu la fréquence à laquelle sont associées l'ensemble des thématiques lorsque l'appelant évoquait la question de la détresse sociale. Ainsi au cours de la moitié des appels, l'appelant a évoqué en plus de la détresse sociale, les émotions et les sentiments qu'il est en train de vivre. Les autres thématiques les plus fréquemment associées sont la relation entre les parents et l'enfant (39,8 %), les difficultés financières et matérielles (33 %), la santé de l'appelant (27,2 %), la solitude (25,2 %), le conflit au sein de la famille (21,4 %), l'anxiété et l'angoisse (16,5 %), la maltraitance sur enfant (15,5 %) et les pensées et les comportements suicidaires (13,6 %).

Une jeune fille de 12 ans m'explique que sa maman a fait des démarches pour avoir des papiers belges mais la demande a été refusée. Elle va à l'école mais elle a beaucoup de mal car elle n'arrive pas à faire toutes les activités à cause du manque d'argent. Le CPAS ne l'aide pas.

Les médias

Nous avons constaté que par moment il y a des thèmes récurrents dans les appels autant à contenus que les blagues. Nous avons à plusieurs reprises pu faire le lien avec l'actualité des médias.

Par exemple, il est arrivé à plusieurs reprises que, sur une période de plusieurs jours, nous ayons une série d'appels concernant la grossesse. Nous avons pu faire le lien avec des articles faisant mention de l'accouchement d'une adolescente.

*Un garçon de 8 ans demande si ça arrive souvent que des parents tuent leurs enfants et est-ce que ça peut lui arriver. Il avait entendu à la télévision qu'une maman avait tué son enfant.
On avait effectivement parlé d'un cas d'infanticide aux informations la veille et ce jour-là.*

Au niveau des blagues, nous avons eu pendant des mois: « Non mais allô quoi ! » et « Non mais allô quoi ! T'es une fille t'as pas de shampooing ! » suite au buzz sur Internet de Nabila dans Les Anges de la Télé réalité.

Les enfants et les jeunes sont bombardés d'informations en tout genre via les différents médias. Ils y sont exposés de manière directe et indirecte, volontairement ou involontairement. En effet, il arrive que les parents mettent un programme à la télévision ou à la radio comme le journal sans faire attention au fait que les enfants peuvent entendre les choses très dures qui font partie de l'actualité. Souvent ils se retrouvent seuls devant ce flot d'informations et ne savent comment les traiter. Soit ils n'osent pas en parler avec leurs parents soit leurs parents n'ont pas le temps pour en parler et ils restent avec des incompréhensions.

L'éducation aux médias est très importante car on peut y trouver tout et n'importe quoi et beaucoup d'enfants et d'adolescents sont seuls face à l'écran que ce soit la télévision ou Internet.

Un jeune de 10-12 ans dit: « C'est sur Internet donc c'est vrai ! »

Nous avons pu constater que les jeunes trouvent des informations sur Internet qui sont malheureusement erronées. Notamment lorsqu'ils nous posent des questions sur la sexualité, nous pouvons constater qu'ils ont parfois une vision bien éloignée de la réalité et influencée par la pornographie parfois très jeune.

Afin de pouvoir les accompagner au mieux, il est important que nous nous tenions au courant de l'actualité.

IV. La communication, les rencontres et la formation continue

La campagne publicitaire

Trois écoutantes sont allées rencontrer la graphiste, Françoise WALTHÉRY, Gaëlle FRANCCART et Nicolas ROELENS de l'équipe de Madame la Ministre HUYTEBROECK.

Il s'agissait dans un premier temps de définir le public auquel s'adresserait cette campagne afin que la graphiste puisse adapter la forme du message publicitaire. Nous avons retenu la tranche d'âge des 13-15 ans.

Les écoutantes ont donné un aperçu du travail effectué au 103, des thématiques abordées, des missions du service et de leurs idées graphiques également.

Françoise WALTHÉRY avait créé 5 projets différents.

Lors d'un sondage effectué par Marie TONON, le projet publicitaire qui a retenu le plus l'attention des jeunes a été choisi pour la campagne et c'est ainsi que le bandeau publicitaire suivant a été affiché dans les Métros, Bus, tram à Bruxelles et les bus scolaires en Wallonie.



Le 103 référencé lors d'une campagne pour lutter contre le cyber-harcèlement chez les jeunes.

La ministre de l'intérieur et de l'égalité des chances Joëlle MILQUET, la Computer Crime Unit de la Police judiciaire fédérale, le service Egalité/Diversité de la Police fédérale ainsi que Child Focus ont décidé de collaborer pour sensibiliser les jeunes, mais aussi les adultes à la problématique de cyber-harcèlement.

La campagne de prévention « Stop Cyberhate ! » via un site Web propose des informations sur le phénomène, des conseils à destination des jeunes et des adultes.

On peut y visionner des spots vidéo de sensibilisation et de conscientisation et y voir une proposition de contacter en cas de besoin le 103, numéro anonyme et gratuit qui offre un espace d'écoute, d'information et de soutien.

Les rencontres en nos locaux

Rencontre avec Déborah DEWULF, référente Maltraitance à l'ONE, et Michel DECHAMP, Président du CAEM et responsable de l'équipe SOS-Enfant de Ciney. 05 avril 2013.

La rencontre avait pour but de définir les objectifs d'une formation sur la maltraitance demandée par notre équipe suite à la reconnaissance du 103 comme numéro de référence au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. La formation devant être spécifique de par les missions d'Ecoute-Enfants comprenant l'anonymat et la non-intervention, nous avons formulé nos attentes sur ce que nous aimerions développer comme compétences utiles pour notre travail d'écoute.

Rencontre avec Isabelle RAMOISY et Fabrice PIETERS et une personne de la PJ (Zone de Police Entre Sambre et Meuse). 24 mai 2013.

L'objectif de la rencontre était de savoir dans quels cas nous pouvons orienter les enfants et les parents vers la police et avoir des informations sur comment ça se passe.

Les thèmes que nous avons abordés sont : le réseau prévention (racket à l'école), le Projet EVA (Ensemble Vers l'Avenir), la non-présentation des enfants dans les cas de garde alternée, les missions du service d'aide aux victimes et les interventions de la police dans les écoles.

Les conférences et formations

Journée d'échanges sur le bien-être à l'école, le vendredi 26 avril 2013, au CPAS de Namur.

Les AMO de l'arrondissement de Namur nous ont présenté leur projet et les résultats de la recherche-action concernant le bien-être à l'école réalisée avec le CERIAS. Ils ont pour cela rencontré plusieurs directeurs d'écoles.

Nous avons bénéficié des interventions de Benoît GALAND, chercheur à la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'U.C.L., de Bruno HUMBEECK, psychopédagogue à l'Université de Mons et de Carine MEUWIS enseignante et initiatrice du S.A.S. d'écoute à l'Institut St-Luc.

Colloque international « *L'enfant exposé aux violences conjugales: Quelles conséquences ? Quelles prises en charge ?* » le 10 juin 2013 à la Maison de la culture de la Province de Namur

Deux écoutantes ont pu participer à ce colloque porteur de nombreuses réflexions. Ce dernier a été scindé en quatre parties:

Dans un premier temps, Monsieur J-L Simoens (Intervenant psycho-social et formateur au CVFE - Liège) et Madame C. KOWAL (Co-Directrice de l'asbl Praxis, Directrice Clinique – Liège) ont abordé la question du soutien à la parentalité dans un contexte de violences conjugales.

Dans un second temps Madame K. SADLIER (Docteur en psychologie clinique, Directrice du département enfants et adolescent, Centre du psychotrauma de l'Institut de victimologie de Paris) est venue présenter le MAP, Mesures d'Accompagnement Protégé: un outil innovant pour protéger l'enfant victime de violence conjugale.

Dans un troisième temps Madame S. EECKHOUDT (Psychologue et coordinatrice de projet à l'asbl La Toulaine et à l'asbl l'Eglantier) et Madame M. ELIAT (Responsable de l'accompagnement psychologique des femmes à l'asbl l'Eglantier) ont abordé le thème suivant: « *Quand le collectif est porteur de changements* ».

Et dans un quatrième temps Monsieur J-L. TOURNIER (Psychosociologue et psychothérapeute à Besançon) est venu exposer la situation suivante « *Les enfants exposés à la violence conjugale. Quand les éléphants se battent, c'est l'herbe qui souffre* »

Autonomie et droits sociaux du mineur. Avec le Service Droit des Jeunes à Namur.

Une écoutante a suivi cette formation sur 2 journées. Il s'agissait de mieux maîtriser les questions juridiques concernant les droits des jeunes.

Rencontre avec Bernard DE VOS, Délégué Général aux Droits de l'Enfant, autour du thème : « *Le suicide des jeunes, l'échec de tous les adultes* » Mardi 28 mai 2013, à 20h30 à Uccle.

Bernard DE VOS a rappelé que le suicide est la deuxième cause de mortalité chez les jeunes. Cela nous en dit beaucoup sur le mal-être des jeunes dans notre société. Ce mal-être peut générer de la violence envers les autres ou des comportements à risque et délinquants mais aussi de la violence envers eux-mêmes. Une des premières causes qui peut amener les jeunes à se suicider réside dans la faible estime de soi, dans le sentiment d'infériorité et la difficulté de trouver sa place.

Il nous a parlé des deux motifs principaux de saisine du DGDE que sont les questions scolaires (harcèlement, racket) et les situations en lien avec les séparations et divorces. Pour le premier motif, il constate que l'état des relations interpersonnelles à l'école est lamentable. Pour le second il avance l'idée que la question fondatrice « *Suis-je bien l'enfant de mon père ou de ma mère ?* » est plus difficile à gérer aujourd'hui notamment à cause des nouvelles formes de familles.

Il a ensuite parlé de sa volonté de favoriser l'estime de soi à l'école, d'améliorer la qualité des échanges avec les jeunes (paroles franches, discussions ouvertes), de redonner un rôle aux adolescents dans la société.

« Parler de la mort avec les enfants ? » A.S.P.P.N., Mercredi 27 novembre 2013 à 19h30, à Namur.

Trois écoutantes ont eu l'occasion d'assister à cette conférence présentée par Madame Martine HENNUY qui travaille pour l'asbl Cancer et psychologie au sein des Espaces-Papillon, qui est psychologue, psychothérapeute, formatrice et auteur des livres pour enfants « *Alice au pays du cancer* » et « *On va où quand on est mort ?* ».

Au cours de cette conférence, Madame HENNUY a abordé la question de l'évolution de la conception de la mort par les enfants, mais aussi quel est le chemin parcouru par l'enfant au cours de son deuil et, pour finir, elle a expliqué le travail effectué au sein des Espaces Papillons. Tout cela nous a permis de voir comment améliorer notre manière d'être à l'écoute des questions des enfants autour de la mort.

Conclusion

Le travail d'écouter est un travail difficile, qui demande au-delà des connaissances théoriques de chacun, des qualités et des compétences spécifiques.

En effet, les problématiques sont lourdes, intenses, graves et « au bout du fil », nos écoutants font preuve de beaucoup d'empathie, de générosité, de disponibilité.

Par leur capacité de remise en question et leur prise de recul, ils peuvent « écrire », « rédiger » sur leur pratique avec beaucoup de talent.

Que 2014 nous apporte autant de réflexions !