RAPPORT D'ACTIVITES « 103-ECOUTE ENFANTS »

ANNEE 2016

MERCI

Etre à l'écoute de l'autre dans un contexte d'écoute téléphonique gratuite et anonyme implique :

- *La surprise : c'est être prêt à tout entendre, sans pouvoir imaginer de quoi la conversation sera faite …*
- *Le bonheur : de recevoir un appel de remerciements, d'entendre juste un « merci de m'avoir écouté », d'être informé d'une issue positive …*
- *L'inimaginable : c'est entendre l'innommable, ce que l'on aurait même jamais imaginé, ce que l'on croit qui n'existe pas …*
- *Le partage : c'est partager son expérience, son savoir, ses connaissances …*
- *Le recevoir : recevoir de l'autre son expérience, sa richesse, son histoire, ses émotions …*
- *L'émotion : l'émotion d'une rencontre éphémère, d'un partage d'émotions unique …*
- *L'équipe : c'est tout cela en même temps, dans la réflexion, dans la volonté d'avancer, de se remettre en question, c'est aussi de l'amitié et du plaisir …*

Pour tout cela, pour toute leur compétence et leur chaleur humaine, je souhaite dire un GRAND MERCI à cette belle équipe d'écoutants !

Un merci chaleureux à nos « accompagnants logistiques » du quotidien, Jérémie NGALA et Mélisa PIETTE.

Sylvie COURTOY
Directrice Pédagogique

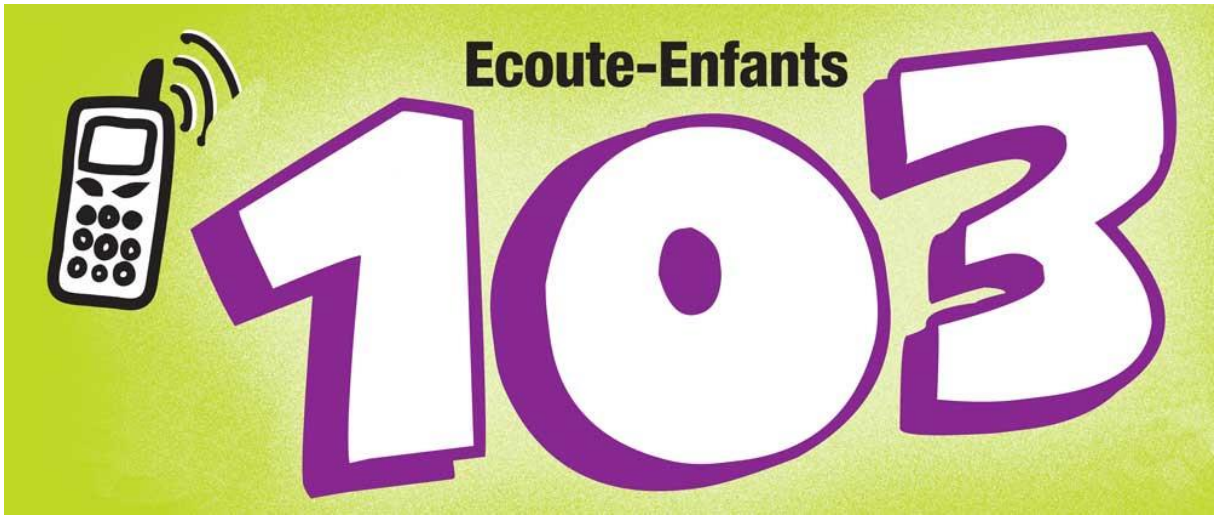


TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

I Fonctionnement du Service 8

1. L'équipe et la coordination 8
2. L'organisation des permanences d'écoute 8

II Vécus et réflexions des écoutants 9

1. Pourquoi le service reste généraliste 9
2. Harcèlement et cyber harcèlement 11
3. Violence intrafamiliale en lien avec SOS enfants . 12
4. Les jeunes aidants proches 14
5. Actualités en rapport avec les attentas 15

III Formations continues, réunions, rencontres et visibilités 18

A. Analyse quantitative des appels 22
Appels et appelants 22
Les Thématiques 30
Lieux d'appels 49

B. Remarques d'attention 50
1. Le harcèlement 50
2. La maltraitance 56
3. Jeunes aidants proches 62
4. Service généraliste 64

CONCLUSIONS 66

INTRODUCTION

Et voilà encore une année qui se termine ...
Elle fut toujours aussi passionnante !

De cette année 2016, nous pouvons relever quelques caractéristiques tout à la fois intéressantes et interpellantes :

- Pour la première fois, le nombre d'appels à contenu est plus élevé que le nombre de blagues ! Je souhaite relever le travail de patience, de persévérance et de présence des écoutants qui malgré la lourdeur de l'exercice, font preuve d'une volonté de « renverser la vapeur » dans les appels « blague ». Nos écoutants reçoivent et acceptent ce que l'appelant leur dit, sans jugement, dans la bienveillance, en mettant sans cesse l'importance sur la communication, même si parfois après un long temps d'écoute, ils s'aperçoivent qu'il s'agit d'un scénario. Si c'est possible, ils tentent de le décoder, de comprendre pourquoi, de lui donner un sens … Pour aller plus loin, pour ouvrir l'espace de la parole vraie !

- Le nombre d'appels diminue chaque année, mais par contre le temps d'écoute augmente :

  - 2014 : 29271 appels → 1043h49 d'écoute ;
  - 2015 : 23582 appels → 1219h52 d'écoute ;
  - 2016 : 18948 appels → 1409h58 d'écoute.

- Une autre inversion s'est produite dans la répartition des appels selon l'âge et le sexe de l'appelant (cfr tableau 7). Ainsi, dans la tranche d'âge de 16 à 18 ans, ce sont les garçons qui nous contactent le plus (12,3% contre 8,6% de filles).
  Les adolescents entre 16 et 18 ans, nous contactent en premier rang pour parler des relations parent-enfants, ensuite ils nous parlent de leurs émotions et de leurs relations amoureuses. C'est un constat intéressant qui met de l'humanité dans tous les préjugés que l'on entend !

  Les garçons âgés de 16 à 18 ans nous contactent le plus souvent pour aborder les thématiques suivantes (par ordre décroissant) :

  - La relation parent-enfant (17,2%) ;
  - La relation amoureuse (15,6%) ;
  - Les émotions et les sentiments (11,6%) ;
  - La santé de l'appelant (8,5%) ;
  - La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (8,2%) ;

- Le conflit dans la vie familiale du jeune (7,8%) ;
- La maltraitance sur enfant (6,8%) ;
- Les propos/questions sur la sexualité, l'assuétude de l'appelant (6,6%).

- En ce qui concerne la figure 6 sur les demandes d'information, un nouvel item passe « en tête ». Ainsi, sur 2787 appels, dans 45% des contacts, l'appelant nous appelle pour « dire bonjour/ juste pour parler » ! Ces appels proviennent surtout des habitués, ceux pour qui le 103 est leur fil rouge, leur fil conducteur, ceux qui sont souvent les plus seuls, ceux qui ont besoin d'appeler, de communiquer, … Celui qui à 18 ans, est seul dans son appartement, mis dans une autonomie « forcée » ! Celui qui à 16 ans n'arrive pas à s'endormir car il ne réussira pas son interro de demain et qu'il craint la réaction de son père ! Celui qui a 17 ans et qui redoute cette première rencontre tant attendue ! Celui de 18 ans qui n'arrête pas d'être largué !

- Et puis, il y a ce rapprochement de plus en plus manifeste entre le harcèlement et l'utilisation d'internet (53% en 2016 / 35% en 2015), mais aussi entre le harcèlement scolaire et le harcèlement social (17,9% en 2016 / 9,4% en 2015). Constat inquiétant, d'autant que dans 11,1% des appels, les relations amoureuses sont associées au harcèlement.

  Cfr A. MATHIOT : « *Or la connexion/communication dans notre société ne crée pas du lien : dans un réseau social, comme Twitter ou Facebook, chacun s'expose, s'exhibe, mais on sait bien que cela ne diminue pas la solitude ressentie par les « connectés » ! … Un jeune qui ne vit que par sa connexion perd le contact avec le monde réel. L'attention à l'autre se perd, car on zappe de plus en plus vite, alors que la vie en société nécessite des liens forts entre les personnes qui la constituent. Recréer le lien social passe par la relation directe entre personnes. C'est ce qui manque le plus souvent à nos appelants, qui ont perdu le contact avec leurs proches (famille, amis …) souvent suite à un traumatisme ou à un accident qui a changé leur vie. Le téléphone, et maintenant le chat, même avec un inconnu, peut être sinon un début de reconstruction, du moins un frein à la dégringolade vers le fond. Et l'écoute, une manière de prêter attention à ceux que la société de la communication laisse de côté. Ayons donc le courage d'écouter* ».

  L'équipe de nos écoutants a réellement ce courage ! Ils écoutent avec bienveillance et sans jugement et ne mettent pas en doute la parole de l'appelant, cet appelant qui cherche peut-être plus de lien que de communication !

DE LA DIFFICULTE DE L'ECOUTE ANONYME

Cette réflexion naît des appels où l'écoutant écoute un appelant pendant plus d'une heure sur des problématiques complexes avec le constat de n'entendre qu'un « seul son de cloche » !

C'est donc toute la spécificité de l'écoute anonyme qui est abordée, c'est se rendre disponible dans l'immédiat, dans l'ici et maintenant.

Comme Alain MATHIOT le décrit : « *les conversations commencent toujours de la même façon, « Ecoute-Enfants bonjour, je vous écoute » et ces premières secondes sont particulièrement importantes : pour l'appelant qui jauge l'attention que lui porte l'écoutant et pour celui-ci qui doit prendre de la distance par rapport à sa première impression, surtout si elle est désagréable* ».

Il poursuit : « *C'est à ce moment d'accueil que se crée ou non la relation de confiance qui fait que tout peut être dit, dans l'anonymat et la confidentialité. L'écoute que pratiquent nos écoutants a pour objectif premier de desserrer l'angoisse et de permettre l'expression sans contrainte des sentiments ou émotions dont on a du mal à faire part en face à face* ».

Cette écoute anonyme implique aussi pour l'écoutant qu'il ait une réelle capacité à accepter la frustration, car en effet, quand l'appelant raccroche, et il peut le faire quand il veut, c'est vraiment fini !

LES SCENARIOS LONGUE DUREE

Nous avons déjà mis en évidence la qualité de l'écoutant à pouvoir « recevoir » de l'appelant, sans mesurer la manière dont va se dérouler l'appel, sans en prévoir le contenu et l'issue. Parfois, après un long laps de temps, l'écoutant peut se rendre compte du « montage » élaboré par l'appelant, il doit alors rester serein et ouvrir les portes de la compréhension. Si l'appelant lui en laisse la possibilité !

PS : Tout au long de ce rapport d'activités et du plan d'action, je reprendrai des extraits de l'article d'Alain MATHIOT « L'écoute anonyme, une attention particulière, jan 2014 ». Cet article nous a parlé à tous et exprime avec des mots qui auraient pu être les nôtres, ce que les écoutants du 103 éprouvent au quotidien.

I. Fonctionnement du service

1. L'équipe et la coordination

En 2016, l'équipe toujours composée de professionnels de la relation a travaillé à raison de 4,75 TP. Un des écoutants nous a quitté et a été remplacé.

L'équipe a été attentive à poursuivre son questionnement par rapport à sa pratique afin de répondre au mieux à la demande des appelants.

Sylvie COURTOY poursuit la coordination du service, assure la gestion des réunions d'équipe tous les 15 jours, supervise les formations auxquelles les écoutants s'inscrivent et organise les rencontres interdisciplinaires selon les besoins.

2. L'organisation des permanences d'écoute

De janvier à juin, la journée était composée de trois permanences :

- 10h à 17h ;
- 17h à 24h ;
- 17h à 24h.

De juillet à décembre, la journée était composée de trois permanences :

- 10h à 17h ;
- 16h30 à 24h ;
- 16h30 à 24h.

Cette demi-heure supplémentaire permet à l'équipe d'échanger sur les appels reçus au cours de la journée. Elle permet également de prendre du recul et de transmettre des informations relatives à l'organisation du service.

II. Vécus et réflexions des écoutants

1. Pourquoi le service reste généraliste

Sans toi … 103

« 103 » … sans toi, je ne saurais à qui parler librement,

Sans toi, je n'aurais personne à qui me confier sans avoir peur que cela soit répété, transformé.

Sans toi, je ne saurais à qui dire ce que je vis à la maison, sans avoir peur que les services sociaux débarquent, Alors que je veux juste être écouté, juste réfléchir, comprendre ce qui se passe,

Entendre une voix me dire ce que j'ai besoin d'entendre, parfois ce que j'ai peur d'entendre et que, pourtant,

Je sais au fond de moi …

Sans toi, je n'oserais parler à cette personne du centre PMS, lui dire ce que je vis à la maison, dans ma classe.

Sans toi « 103 », je n'oserais souffler tout ça sans avoir peur que l'on me regarde comme celle qui s'est exposée, étiquetée comme une fille facile, voire idiote …

Sans toi « 103 » ! Avec qui je ferais mes premières tentatives d'approches, de séduction, échouées,

Sans perdre la face, sans que l'on me prenne pour un bouffon…

Sans toi « 103 » ? Comment je pourrais trouver les mots pour dire à maman, à papa que j'ai besoin d'aide,

Que j'en peux plus …

Sans toi « 103 », à qui je pourrais glisser ce que je vis dans mon internat, sans être mis de côté H24 …

Sans toi « 103 », à qui je pourrais dire que ce soir, j'en peux plus de mes gosses, j'en peux plus de ma vie …

Sans avoir peur d'être jugé(e), mal compris(e)

Sans toi, à qui je pourrais dire que ça va mieux aujourd'hui, hier c'était trop !

Mais aujourd'hui, après notre longue conversation, j'ai pu continuer à penser, à me distancer, à relativiser et,

J'ai pris la décision de me faire aider comme tu me l'as évoqué …

Sans toi « 103 », à qui je pourrais faire des blagues ? Souvent douteuses, voire salaces et finalement, rappeler …

Parce que cette fois, ça n'est pas une blague, j'ai vraiment un problème

Et tu m'écoutes, tu m'acceptes, tu me rassures, sans tenir compte de mes appels précédents parfois irrespectueux.

Sans toi « 103 », à qui je pourrais dire tout ça sans être regardé, écouté, étiqueté comme l'enfant maltraité,

Alors que je ne suis pas ça, je ne suis pas que ça ...

Je suis aussi celui qui peut rire avec mes copains en appelant un autre jour !

Sans toi « 103 », où pourrais-je trouver l'adresse de ce planning familial sans que personne ne sache ...

À qui je saurais dire mon premier coming-out ?

Sans toi « 103 », je serais « 1 », me sentirais parfois « 0 », mais difficilement « 3 » ...

Parce qu'il faut un autre, de l'autre pour savoir se distancer et finalement demander de l'aide au bon endroit ...

Se prendre par la main, être son propre ami, être deux puis « 3 » et qu'enfin ...

Il y ait du tiers dans mon histoire, que je ne sois enfin plus seul !

« 103 », tu as quelques outils à me donner, quelques adresses à me procurer, quelques idées à me proposer ...

Presque « 103 » ...

Dis-moi, comment faisais-tu « 103 », avant, quand tu étais enfant et que ça n'existait pas le « 103 » ?

Le « 103 », nous, écoutants, savons que derrière chaque appel, il y a une personne qui veut être écoutée dans son entièreté et non uniquement dans ses blessures, dans ses erreurs, être aussi entendue dans ses ressources, dans ses forces. Elle peut, alors, reprendre un peu de pouvoir sur sa vie quand bien même ce sursaut aboutit à une demande d'aide …

L'enfant et l'adulte ont besoin d'être accueillis inconditionnellement quelque part et nous pensons que ce quelque part doit être, entre autres, « Ecoute-Enfants ».

L'équipe du « 103 ».

2. Harcèlement et cyber harcèlement

Dans le cadre de notre travail d'écoute, nous sommes régulièrement confrontés à des jeunes victimes de harcèlement scolaire ainsi qu'à une nouvelle forme d'harcèlement nommé le cyber harcèlement.

Nous avons souvent abordé la thématique du harcèlement scolaire lors de nos derniers rapports d'activités. C'est pourquoi, les écoutants ont décidé de se centrer sur la problématique du cyber harcèlement.

Avec la mutation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, internet, ...), le harcèlement prend une autre forme et se poursuit à l'extérieur de l'école. Le monde virtuel accentue et facilite ces pratiques. La plupart des jeunes sont hyper connectés aux réseaux sociaux et ne sécurisent que très peu leurs paramètres. Ils ont peu conscience des dangers et des risques occasionnés par la diffusion d'informations personnelles.

Nous recevons des appels de jeunes harcelés et humiliés sur la toile. Dans certaines situations, des informations sur sa vie privée sont dévoilées à tout un chacun. Les persécutions se prolongent jusqu'au domicile du jeune, sans répit possible. Ils sont souvent déboussolés et ne savent que faire dans leur situation. Nous réalisons avec eux un travail d'écoute, de verbalisation des émotions. Les jeunes harcelés ont un sentiment de honte et ont peur des représailles. C'est notamment pour ces deux raisons qu'ils n'osent pas se confier à un adulte.

Cependant notre travail ne s'arrête pas là. Nous les incitons toujours à parler avec une personne ressource : parents, éducateurs, ...
Les écoutants orientent les jeunes vers des services spécialisés (PMS, ...) et donnent les informations adéquates pour mettre fin à la situation problématique.

Nous recevons également des appels émis par des parents inquiets et en questionnement.
On constate que ces parents sont parfois dépassés par l'utilisation que font leurs enfants d'internet. Ils ne connaissent pas tout et se retrouvent souvent stupéfaits de ce qu'ils découvrent sur la toile. Notre travail est de les aider à mieux comprendre, mais aussi à prévenir les risques tout en apaisant les angoisses des parents conscients que leurs enfants peuvent être vulnérables sur la toile.

<u>Voici quelques exemples concrets</u> :

« Jeune femme de 19 ans. Sonne en pleurs. Depuis quelques semaines, elle se fait insulter et menacer par un groupe de filles. Et depuis peu, elle reçoit des centaines de sms/appels grossiers, haineux. Elle dit à l'écoutant que les messages insultants se propagent également sur les réseaux sociaux. La jeune est complètement paniquée et n'ose pas en parler à ses parents par peur de représailles. Nous lui proposons d'en parler avec un adulte et le titulaire de classe. Concernant, les réseaux sociaux, nous lui conseillons de bloquer les personnes « néfastes » ».

« Maman qui téléphone concernant sa fille de 15 ans, forcée par son copain d'envoyer des sexting au risque de voir ces photos partagées sur la toile ».

« Maman qui téléphone à propos de sa fille de 13 ans, victime d'harcèlement, suite à un partage de photos qui a fini sur les réseaux de tous ses amis … Aujourd'hui, elle n'ose plus aller à l'école ».

Nous pouvons donc conclure que l'accessibilité à internet et aux réseaux sociaux peut s'avérer néfaste pour les jeunes. Ils n'ont pas toujours conscience des risques encourus lors de l'utilisation de ces nouveaux moyens de communication.

3. Violence intrafamiliale en lien avec SOS enfants

Bon nombre des appels du 103 sont des appels concernant la violence intrafamiliale, elle peut être physique, psychologique, sexuelle ou même dans les cas les plus graves les trois à la fois.

Lors de nos précédents rapports d'activités, nous nous sommes rendus compte qu'il était difficile pour nous d'orienter vers les services SOS-Enfants. En effet, nous avions l'impression de ne pas bien connaître leurs missions, leurs modes de fonctionnement et leurs spécificités, c'est pourquoi nous avions tendance lors de situations de maltraitance à renvoyer vers le Service d'Aide à la Jeunesse. Il faut savoir que lorsqu'un appelant nous parle de ce genre de situation, il attend de nous que nous puissions lui expliquer les détails : l'accueil, la prise en charge, les personnes mises au courant de la situation, l'anonymat ou non, les actions proposées …

Suite à cette réflexion, nous avons pu cette année rencontrer les équipes SOS Enfants et ainsi trouver des réponses à nos interrogations. Il est donc plus simple de rassurer l'enfant/le parent sur ce qui va se passer s'il exprime ce qui ne va pas et donc ainsi de prendre une décision éclairée.

En ce qui concerne les appels, nous constatons que la violence psychologique est de plus en plus marquée chez les enfants dont les parents sont séparés et où il y avait dans le couple de la violence conjugale. L'enfant est alors utilisé comme un « objet » pour atteindre l'autre et le parent « oublie » dès lors le bien-être de son propre enfant.

« Maman de deux filles, séparée depuis un peu plus d'un an du papa car son comportement est devenu violent suite à une opération. Monsieur voit ses enfants un week-end sur deux et systématiquement quelques jours avant leur départ les enfants vomissent, font pipi au lit, des cauchemars … Il arrive souvent que le papa envoie des messages à la maman lors du week-end pour lui dire qu'il vient de frapper ses filles et qu'elles se plaignent de douleurs. Ils sont suivis par le service SOS-Enfants depuis quelques mois. »

« Maman d'une jeune fille de 12 ans et d'un garçon de 16 ans. Elle nous parle de sa fille qui de plus en plus régulièrement « pète les plombs » à l'école et à la maison où elle détruit tout. Elle nous explique qu'elle pense que cela est dû au fait que le papa monte la tête de son enfant contre elle. La maman raconte qu'elle a dû renoncer à la garde de ses enfants suite à un problème de santé grave avant de les récupérer il y a quelques mois. Elle pense que sa fille lui en veut mais ne comprend pas que cette dernière idolâtre le papa alors qu'il est violent avec les enfants. »

Ces appels téléphoniques sont généralement difficiles à gérer, puisque souvent le parent et/ou l'enfant explique ne pas être entendu par les services ou par ses proches, que l'autre parent est manipulateur, que les décisions sont à la défaveur de/des appelants. Dans ce contexte, il est important d'essayer de ne pas prendre parti, d'émettre des hypothèses quant aux décisions prises, mais aussi de comprendre le sentiment d'injustice qui peut être ressenti. Il faut pouvoir garder à l'esprit que nous n'avons qu'une partie du discours et que certains éléments peuvent être consciemment ou non occultés.

Il est évident qu'en plus de ces appels spécifiques, que nous rencontrons de plus en plus souvent, nous avons des appels où la problématique est la violence « directe » entre l'enfant et le/les parents.

Nos rencontres avec les équipes SOS-Enfants, nous a aidés à discerner davantage les situations de violences sexuelles intrafamiliales et à augmenter notre vigilance sur l'orientation à donner. De plus, nous pouvons bénéficier de leur expertise si nous rencontrons des difficultés dans la compréhension de certaines situations par le biais de réunions de supervision.

Toute la difficulté lors des appels qui concernent la maltraitance sexuelle, c'est la notion d'état d'urgence. L'appelant est bien évidemment en panique, en demande d'une solution immédiate, en demande que tout s'arrête ! En fonction du jour et de l'heure de l'appel, mais surtout en fonction de l'évaluation du niveau de danger pour l'enfant ou pour d'autres, nous pouvons orienter soit vers la Police, le SAJ ou une équipe SOS-Enfants.
Les vignettes ci-dessous illustrent des orientations vers les équipes SOS :

« Une maman téléphone, en état de panique, car son fils vient de lui confier qu'il a été abusé par son grand-père. Que faire ? Comment réagir ? Vers qui me tourner ? Comment lui parler et l'aider ? Nous la renvoyons vers SOS-Enfants et son groupe de paroles pour les parents dont les enfants sont victimes ou ont été victimes de violences sexuelles. »

« Un couple téléphone car ils viennent d'apprendre que leur enfant est abusé par son parrain. Devons-nous porter plainte ? Quels sont les professionnels qui peuvent nous aider ? Nous les renvoyons vers SOS-Enfants. »

« Jeune homme de 17 ans, nous a appelé à plusieurs reprises alcoolisé car selon ses dire, il ne pouvait parler de ses problèmes que sous influence. Il a été abusé plusieurs fois par son père depuis son enfance et continue de l'être, car ils vivent toujours sous le même toit. Nous le renvoyons vers Sos-Enfants. »

En définitive, la violence dans le cercle familial est toujours un sujet très présent au niveau des appels du 103. Des appels difficiles, avec des familles éclatées, avec peu de communication où les parents séparés rejettent souvent la faute l'un sur l'autre.

4. Les jeunes aidants proches

En 2016, nous avons rencontré l'asbl des Jeunes Aidants Proches (J.A.P.) à deux reprises : les 25/02 et 05/10.

Lors de ces deux journées d'études, nous avons pu constater une similitude entre les différents témoignages de jeunes venus exposer leurs vécus et les appels reçus à Ecoute-enfants sur cette thématique.

Il en émane très souvent un sentiment d'isolement, de culpabilité, de sacrifice et d'incapacité à répondre à certaines demandes trop lourdes pour leur âge. Le pragmatisme de la situation ne laisse pas beaucoup de place à l'expression des émotions et sentiments de ces jeunes.

Nous avons pu écouter, entre autres, deux témoignages de jeunes allant dans ce sens :

« Jeune fille de 14 ans. Vit avec son père et sa belle-mère. N'a plus de contact avec sa maman. Suite à un accident, son père est en chaise roulante. Sa belle-mère s'occupe de lui parce qu'il n'y a pas de service autour d'eux, ni de réseau familial. Le père et la belle-mère vont divorcer. La jeune fille se demande qui va s'occuper de son père. Elle est angoissée parce qu'elle ne se sent pas capable de gérer le quotidien de son père. Elle se pose aussi la question de qui va s'occuper de l'administratif (son père est analphabète). De plus, son père menace de se suicider si la belle-mère s'en va. »

« Jeune fille de 19 ans. Explique qu'elle a un petit frère et une maman, tous les deux handicapés. Elle n'a pas de temps pour elle, ni de soutien et reçoit beaucoup de reproches. »

Notre service peut représenter un soutien ponctuel et une aide permettant au jeune aidant proche d'identifier ses ressentis et de les exprimer sans jugement ni tabou.

Ainsi un jeune homme de 17 ans nous explique sa situation et sa préoccupation :

«Il a une petite sœur de 13 ans et un petit frère de 8 ans. Il pose la question : comment aider sa maman dépressive ? »

Notre écoute attentive permet aussi parfois d'identifier un jeune aidant proche qui n'est pas conscient de sa situation. En lui faisant prendre conscience de celle-ci, nous pouvons l'orienter vers le service J.A.P.

Les témoignages des professionnels attirent notre attention sur l'importance de la communication entre les différents intervenants et la mise en place d'un réseau qui ajouterait une cohésion afin de soutenir ces jeunes. Actuellement, un soutien peut être trouvé pour alléger ce quotidien par différentes organisations (l'asbl J.A.P., les équipes mobiles, les C.P.M.S., les A.M.O., le pédiatre, les enseignants, les directions d'école, …).

Tout l'enjeu est d'accompagner ces jeunes sans leur enlever leur légitimité mais plutôt en les soutenant dans leur projet de vie.

5. Actualités en rapport avec les attentats

10 appels le 22/03

Tous manifestent leur peur pour eux et leurs proches. 3 questionnent par rapport à leur quotidien immédiat : auront-ils école demain ? Un questionne : « pourquoi ont-ils fait ça »

7 appels émanent de jeunes entre 13 et 15 ans, 3 de jeunes entre 16 et 18 ans, 3 d'un groupe masculin, 1 d'un groupe féminin, 2 de jeunes filles seules et 4 de jeunes hommes seuls.

10 appels le 23/03

Mêmes émotions, mêmes questions, un enfant a perdu un proche dans les attentats hier.

6 appels émanent de jeunes entre 13 et 15 ans, 3 entre 10 et 12 ans et un d'un enfant entre 7 et 9 ans. 4 de groupes de jeunes filles, 3 de garçons seuls, et 3 de filles seules.

1 appel le 24/03

Une mère d'adolescents dont certains passent quotidiennement par Malbeek. Stress, peur.

4 appels le 25/03

3 appels féminins seuls, dont un émanant d'une mère, les autres de jeunes filles entre 13 et 15 ans. Peur que ça recommence ...

1 appel d'un groupe de garçons entre 13 et 15 ans de confession musulmane, tristesse « cela salit la religion musulmane ».

3 appels le 27/03

2 enfants entre 9 et 10 ans : peur pour soi et pour un proche à l'hôpital suite aux attentats.

1 mère de deux enfants en bas âge, peur, prostrée chez elle avec ses enfants.

3 appels le 28/03

3 appels masculins dont 2 entre 13 et 15 ans et 1 entre 10 et 12 ans. Peur

2 appels le 29/03

1 jeune de 13-15 ans dont un proche est décédé dans les attentats, 1 de 18 ans.

1 appel le 30/03

1 enfant de 8 ans : peur.

Entre le 02 et le 14/04 : 13 appels

3 réagissent par rapport aux médias et se questionnent par rapport à ce qu'ils ont entendu, lu, vu.

3 expriment surtout leur peur.

3 expriment leur tristesse, colère et honte par rapport au regard porté sur eux : « rentre dans ton pays », « on me regarde comme un terroriste, ça me blesse ».

4 blagues à propos des attentats : les 13 et 14/04.

9 appels concernant l'attentat de Nice entre le 16 et le 23/07

2 d'enfants entre 7 et 9 ans : peur, ils n'osent pas en parler avec leurs parents.

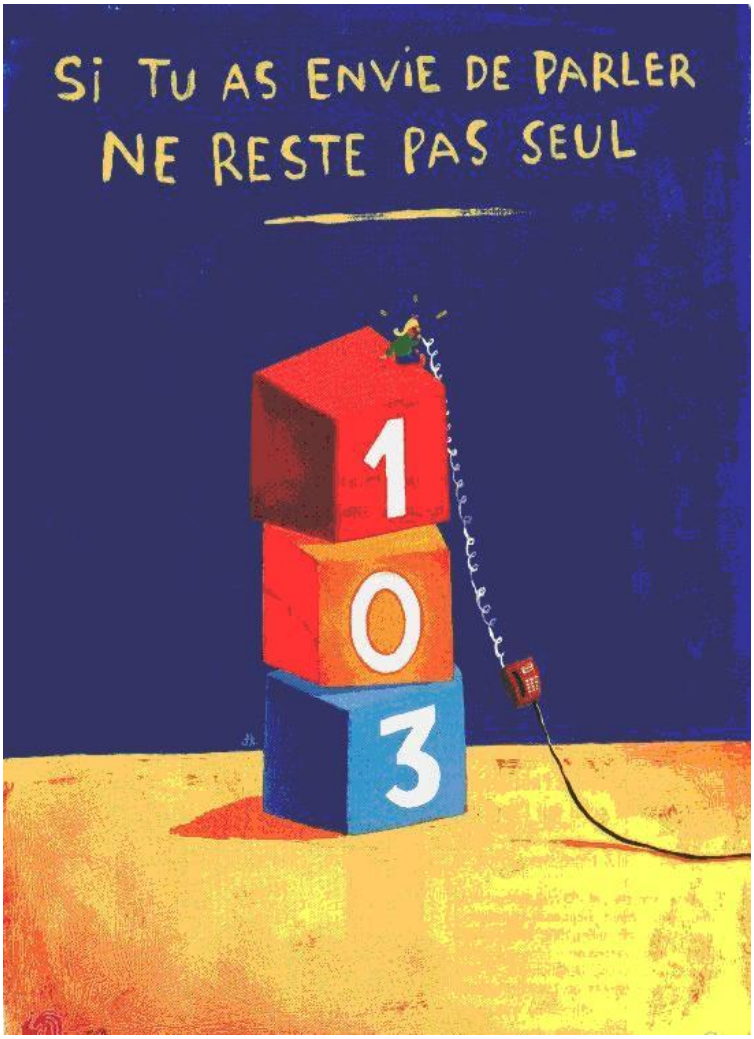
2 entre 10 et 12 ans : peur.

1 jeune fille de 14 ans qui a peur pour sa maman qui porte le voile, a peur qu'elle se fasse agresser.

2 entre 16 et 18 ans : peur de mourir, insulte dans le métro : « sale musulmane, retourne dans ton pays ».

1 jeune de 19 ans : veut faire la minute de silence avec le 103.

1 adulte : peur, veut partir en vacances mais ne sait plus où partir ...



III. Formations continues, réunions, rencontres et visibilité

RENCONTRES

Centre de prévention du suicide

Le 1er mars, l 'équipe du 103 a organisé une rencontre avec le Centre de Prévention du Suicide. Madame DEJARDIN (Psychologue, Formatrice et Superviseuse des bénévoles) et Madame HYE (Psychologue et Formatrice professionnelle sur la thématique du suicide) sont venues nous expliquer le mode de fonctionnement ainsi que les services proposés par leur centre.

L'objectif de cette rencontre était de clarifier les missions et les objectifs de nos différents services. Nous avons pu remarquer des points communs mais également des divergences dans l'écoute d'une personne en souffrance.

Groupe de travail sur le harcèlement – Inforef/Sonet Bull

Le 23 mars, deux écoutants du 103 ont participé à cette rencontre. Nadège BASTIAENEN de Child Focus a présenté un power point : « *Le bon usage d'internet* » qui explique les possibilités de lutte contre les images à caractère sexuel de mineurs abusés sur internet (sexting, sextorsion, grooming, proxénètes d'adolescents).
Ce que Child focus propose comme services :

1) Sur simple signalement (via leur site ou via un numéro d'appel gratuit), Child focus retire les images à caractère sexuel concernant des mineurs abusés.

2) Child focus propose des outils de prévention (sensibiliser les écoles et les parents à éduquer les jeunes à l'usage d'internet le plus tôt possible + offrir des formations et des outils pédagogiques aux parents et aux enseignants).

Responsables des maisons de justice (plan lutte anti-radicalisation)

Le 5 mai, nous avons rencontré Madame RIGUEL et Madame HESPEL, les deux Directrices de la cellule stratégique des Maisons de Justice et cheffes de projet de la stratégie de lutte contre le radicalisme. Dans le courant de la fin d'année 2016, un centre de lutte contre le radicalisme a ouvert ses portes. Il propose différents services et notamment une ligne d'écoute téléphonique. C'est dans ce cas précis, que l'équipe du 103 a été sollicitée pour expliquer le fonctionnement d'une ligne téléphonique (anonymat, gestion des blagues, ...).

Le 27 octobre 2016, une partie de l'équipe du 103 a de nouveau rencontré Madame HESPEL et Madame RIGUEL. Celles-ci nous ont présenté les membres de leur équipe. Madame COURTOY a présenté l'historique du service Ecoute-Enfants. Par la suite, 3 écoutantes ont exposé les caractéristiques de l'écoute téléphonique. S'en est suivi des

échanges/débats autour de la question de l'écoute, la gestion des appels abusifs. Les membres de l'équipe du plan de lutte anti-radicalisation ont observé le travail de l'écoutante au 103.

Equipes Sos-Enfants

Durant la première partie de l'année 2016, trois écoutants et Madame COURTOY ont poursuivi les rencontres avec les équipes SOS-Enfants. Elles ont rencontré chaque fois deux à trois équipes à raison de trois heures pour chacune des rencontres. Nous avons pu dès lors échanger sur leurs fonctionnements et le nôtre et sur certaines situations que nous avions rencontrées par téléphone.

Comité d'accompagnement

Madame COURTOY et une écoutante se sont rendues à Bruxelles le 20 mai pour la rencontre avec le Comité d'Accompagnement. Nous avons reçu des félicitations pour la rédaction du rapport d'activités ainsi que la réalisation des statistiques et nous les remercions. Nous avons abordé la question des nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, internet, ...). Il semblerait judicieux que le 103 s'adapte à tous ces nouveaux procédés et que de ce fait, le 103 propose un nouvel outil de communication : le « chat ». Les écoutants constatent que la jeunesse actuelle communique plus aisément par « l'écrit que oralement »…

Par ailleurs, l'équipe Ecoute-Enfants ne bénéficie plus de supervisions encadrées. Nous espérons que cela sera différent en 2017.

Jeunes aidants proches.

En 2016, nous avons rencontré l'asbl des Jeunes Aidants Proches (J.A.P.) à deux reprises : les 25/02 et 05/10.

Lors de ces deux journées d'études, nous avons pu constater une similitude entre les différents témoignages de jeunes venus exposer leurs vécus et les appels reçus à Ecoute-Enfants sur cette thématique.

Il en émane très souvent un sentiment d'isolement, de culpabilité, de sacrifice et d'incapacité à répondre à certaines demandes trop lourdes pour leur âge. Le pragmatisme de la situation ne laisse pas beaucoup de place à l'expression des émotions et sentiments de ces jeunes.

FORMATIONS

Formation prévention suicide

Cette année, deux écoutantes ont participé à la formation « Prévention du suicide et promotion de la santé : Comment agir en amont et en présence d'idéations suicidaires ? » organisée par le centre de prévention et d'accompagnement « UN PASS DANS l'IMPASSE ».

Cette formation nous a permis d'identifier, d'évaluer le risque, l'urgence et la dangerosité de la situation suicidaire de l'appelant sous forme d'outils concrets (observation d'un DVD nous montrant une intervention, récits d'intervenants, jeux de rôle nous confrontant à différents scénarios).

L'adolescence et les facteurs à risque spécifiques à celle-ci y sont abordés largement : ses mécanismes constructifs et destructifs, la relation à soi et à l'autre, les conduites à risque, le rôle de l'adulte soutenant et sécurisant et bien d'autres sujets qui nous ont permis d'avoir une vision moins stéréotypée de ce qu'est une crise suicidaire.

Il nous est proposé également différents outils d'aide à l'intervention tels que le recadrage, la recherche de raisons de vivre, l'identification des ressources, etc.

Formation interne sur les réseaux sociaux

Les moyens de communication évoluant rapidement, beaucoup de membres de l'équipe ressentaient certaines lacunes sur les particularités des médias sociaux que peuvent utiliser les jeunes. Afin de pallier à ceci, une écoutante a pris le temps de se renseigner sur le fonctionnement, les paramètres de confidentialité, sur le contenu que peut partager le jeune et sur ce qu'autrui peut en faire et a présenté son travail à l'équipe.
Les réseaux sociaux abordés ont été Snapchat, Instagram, Facebook, Twitter, Whatsapp et Viber.

Colloque international harcèlement et cyber harcèlement

Le jeudi 13 octobre, 3 écoutantes ont participé à un colloque sur le harcèlement et le cyberharcèlement. Au cours de cette journée, elles ont assisté aux exposés de différents professionnels.
Nous avons retenu certains éléments qui nous parlent par rapport à notre pratique :

- Madame BALLEYS (Sociologue) identifie que les réseaux sociaux sont pour les jeunes des lieux de valorisation de soi et de dévalorisation d'autrui. Pour l'interlocutrice, Il faut se servir des médias comme un outil.

- Monsieur HUMBEECK (Psychopédagogue) propose quant à lui de fixer **5 règles** lorsque l'on aborde la question du harcèlement scolaire avec un jeune :

  1) Une émotion ne se contredit pas ;
  2) Utilisation du bâton de parole (on parle à tour de rôle) ;
  3) Ne pas accuser le harceleur ;
  4) Etre en écoute, en empathie ;
  5) Fixer une durée. Sécuriser le harcelé (comment s'est passé la récré ?).

  Il insiste pour que la cour de récréation soit encadrée pour aider à surmonter ces faits. C'est un espace qui doit être régulé par des règles, des espaces différents, … Internet est la vitrine du harcèlement lourd (l'enfant perd l'estime de soi, ne va plus oser et est en hypervigilance). Le moyen pour dépasser cela : la résilience après le traumatisme.

- « No hate » intervient à son tour pour expliquer sa mission de soutien aux victimes de propos haineux tenus sur les réseaux sociaux, à l'aide de cyber cracs.

- Monsieur DE BARBIEU (Philosophe) nous parle des conséquences importantes du harcèlement scolaire : décrochage scolaire, souffrances psychosomatiques, dépression à long terme, souci futur pour la sécurité publique (les harcelés reviennent dans leur ancienne école).

  Il nous explique aussi ce que l'on peut mettre en place dans une telle situation (coéducation avec les parents, formation du personnel scolaire, règles de classe et d'établissement, implication des élèves eux-mêmes, prise en charge individuelle, surveillance particulière dans la cour).

VISIBILITÉ

- Reportage sur RTL dans l'émission « *De quoi je me mêle ?* » ;
- Article dans « *Femmes d'aujourd'hui* » ;
- Conférence de presse à Marche-en-Famenne pour présenter le rapport d'activités 2015 et promouvoir le service dans la Province du Luxembourg le 19 septembre ;
- Interview pour la radio ;
- Envoi d'affiches à la demande des services.

A. Analyse quantitative des appels

1. Appels et appelants

1.1. Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu – 2016

	Nombre d'appels en 2016	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	8207	22,5	43,3
Blagues	7520	20,6	39,7
Grossiers	858	2,4	4,5
Muets	2363	6,5	12,5
TOTAL	**18948**	**51,9**	**100,0**

Au cours de l'année 2016, nous pouvons constater que les écoutants du 103 ont reçu au total 18948 appels. Comme chaque année nous n'avons pas comptabilisé les appels catégorisés comme des erreurs et les appels où l'appelant raccroche directement après que nous ayons décroché.

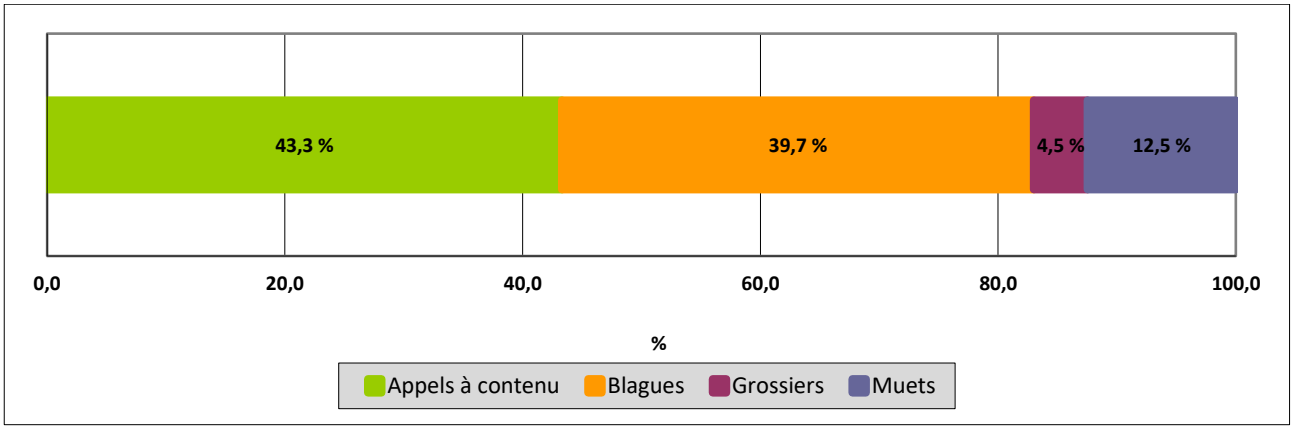
Avec ce tableau nous remarquons que, comme pour l'année 2016, nous avons reçu moins d'appels. Et tout comme l'année précédente nous expliquons cette diminution par le fait que les appels à contenus durent de plus en plus longtemps. Nous aborderons cette question via le tableau 3, le tableau 4 et la figure 3.

Le constat le plus marquant vient du fait que pour la première année, le service Écoute-Enfants a reçu plus d'appels à contenu (43,3%) que d'appels de type blague (39,7%), grossier (4,5%) et muet (12,5%). Depuis de nombreuses années, les écoutants du 103 effectuent un travail de sensibilisation auprès des jeunes qui nous contactent en faisant des blagues. Lorsque nous observons que le nombre de blagues reçues diminue significativement, depuis plusieurs années (9776 appels en 2015, 11410 appels en 2014, 13236 appels en 2013 et 19326 appels en 2012), nous voyons que le travail des écoutants porte ses fruits. Ainsi cela leur permet d'avoir plus d'énergie et plus de temps à consacrer aux 8207 appels à contenu reçus.

Tableau 1bis : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels selon le type de contenu – 2014, 2015, 2016

	Nombre d'appels en 2014	Nombre d'appels en 2015	Nombre d'appels en 2016
Appels à contenu	10548 (1043h49)	8973 (1219h52)	8207 (1409h58)
Blagues	11410	9776	7520
Grossiers	2431	1592	858
Muets	4882	3241	2363
TOTAL	**29271**	**23582**	**18948**

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu – N = 8207 appels – 2016



Via cette figure nous pouvons observer que les appels à contenu représentent la plus grande proportion d'appels reçus en 2016. Ils sont suivis par les appels de type blague, ensuite les appels muets et pour finir les appels grossiers. Ces deux derniers types d'appels sont toujours les appels le moins souvent reçus au 103.

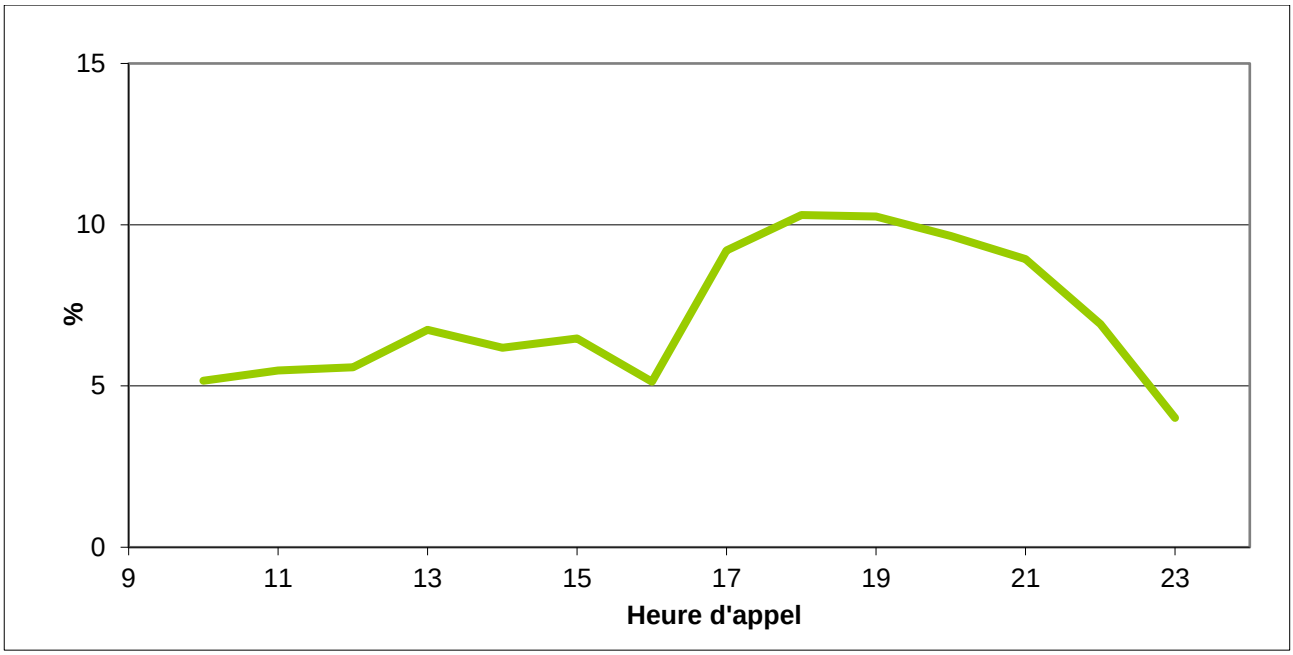
1.2. Répartition du nombre d'appels à contenu

Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2016

Mois	Appels à contenu	%
Janvier	637	7,8
Février	731	8,9
Mars	792	9,7
Avril	744	9,1
Mai	738	9,0
Juin	781	9,5
Juillet	575	7,0
Août	650	7,9
Septembre	719	8,8
Octobre	684	8,3
Novembre	567	6,9
Décembre	589	7,2
TOTAL	**8207**	**100,0**

Avec ce tableau nous pouvons en savoir plus sur la répartition des appels à contenu reçus au cours de 2016. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de juin. Le mois au cours duquel nous avons reçu le moins d'appels est le mois de novembre.

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 8207 appels – 2016



Cette figure représente l'évolution moyenne du nombre d'appels que les écoutants du 103 reçoivent au cours d'une journée. Comme pour les années précédentes, nous pouvons constater que nous avons reçu plus d'appels à partir de 17h00. Heure à partir de laquelle la double écoute est mise en place. Nous remarquons également que nous recevons moins d'appels à 16h00 : heure à laquelle la majorité des enfants quittent l'école et la majorité des parents quittent leur travail ou leur domicile et vont chercher leurs enfants ? C'est aussi notre heure de changement d'équipe.

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2016

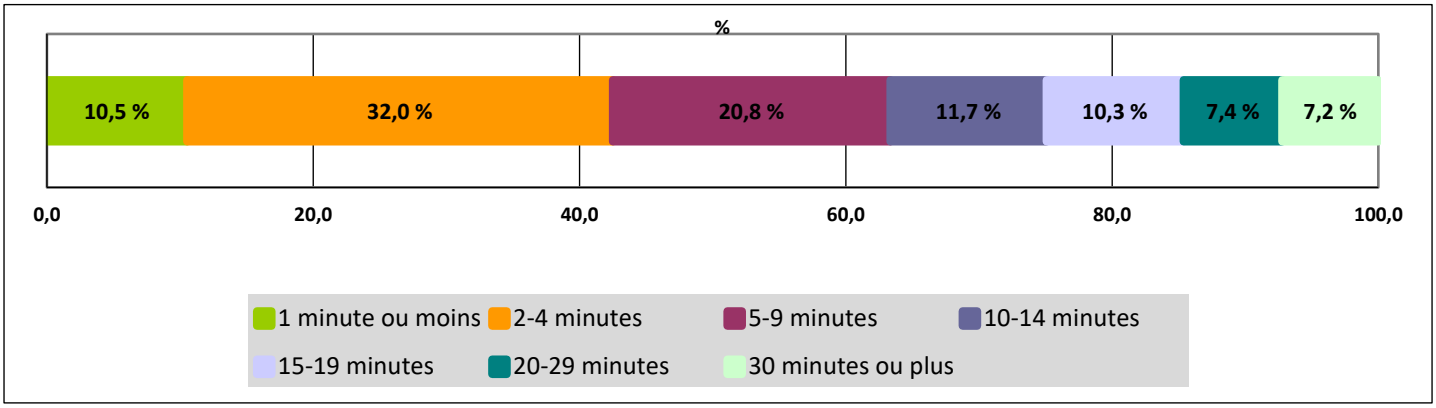
Durée des appels	Nombre d'appels 2016	%
1 minute ou moins	865	10,5
2-4 minutes	2624	32,0
5-9 minutes	1710	20,8
10-14 minutes	963	11,7
15-19 minutes	844	10,3
20-29 minutes	608	7,4
30 minutes ou plus	593	7,2
TOTAL	**8207**	**100,0**

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur la répartition des appels selon leur durée. Comme les années précédentes la majorité des appels (63,3%) ont duré moins de 10 minutes, contre 82,6% en 2015. Cette année nous pouvons constater que les écoutants ont eu beaucoup moins d'appels (865) qui ont duré 1 minute ou moins que les autres années (1889 appels en 2015 et 3041 appels en 2014). Les appels qui ont duré de 2 à 4 minutes sont eux aussi moins nombreux que l'année précédente. En 2015 nous en avions eu 3359 contre 2624 cette année. Cette

diminution du nombre d'appels de 1 minute ou moins et de 2 à 4 minutes s'est effectuée au profit des appels qui ont duré de 10 à 14 minutes (963 appels en 2016 contre 757 appels en 2015), de 15 à 19 minutes (844 appels en 2016 contre 464 appels en 2015), de 20 à 29 minutes (608 appels contre 460 appels en 2015) et de 30 minutes ou plus (593 appels en 2016 contre 505 appels en 2015).

Cette augmentation de la durée des appels nous permet de comprendre pourquoi le service Ecoute-Enfants a reçu moins d'appels cette année.
Les appels à contenu étant de plus en plus longs, les écoutants sont ainsi moins disponibles pour les autres appels.

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 8207 appels - 2016



Via ce graphique nous pouvons voir sous une autre forme les résultats obtenus dans le tableau précédent. Ainsi, il semble plus marquant que la majorité (57,4%) des appels ont duré plus de 5 minutes.

Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = 8207 appels - 2016

Durée moyenne des appels à contenu	10 min 18
Durée moyenne de l'écoute « appels à contenu » par jour	3h51
Durée de l'écoute « appels à contenu » en 2016	1409h58
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 6449)	2,6

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

Via ce tableau nous pouvons constater qu'au cours de l'année 2016, les appels reçus au service Ecoute-Enfants ont duré en moyenne 10 minutes et 18 secondes. Ce qui est 2 minutes de plus qu'en 2015. Effectivement, en 2015 la durée moyenne d'un appel était de 8 minutes 15 secondes et en 2014 elle était de 6 minutes. Cette augmentation du temps d'appel se marque à plusieurs niveaux.

Au cours d'une journée la durée moyenne d'écoute est de 3h51 en 2016 contre 3h20 en 2015. Sur l'ensemble de l'année nous avons effectué 1409h58 d'écoute active, alors qu'en 2015 le temps d'écoute total était de 1219h52.

Toutes ces informations nous permettent de voir que les appels reçus au 103 durent de plus en plus longtemps.

Comme depuis plusieurs années, le nombre moyen de thématiques abordées est de 2,6.

1.3. Les profils des appelants

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelants* - 2016

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	39	0,5
Adulte pour lui-même	370	4,6
Adulte pour enfant	1085	13,4
Professionnel	83	1,0
Moins de 7 ans	53	0,7
7-9 ans	239	3,0
10-12 ans	1342	16,6
13-15 ans	2363	29,2
16-18 ans	1714	21,2
19 ans et plus	794	9,8
TOTAL	**8082**	**100,0**

** Les appelants ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.*
Rem : Pour 125 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Sur l'ensemble des appels reçus au 103 au cours de l'année 2016, la majorité des appels (80,5%) proviennent d'enfants et d'adolescents. Parmi ces derniers, ce sont les 13–15 ans qui contactent le plus fréquemment le 103 (29,2% des appels), ils sont suivis par les 16–18 ans (21,2% des appels), les 10– 12 ans (16,6% des appels) et les 19 ans et plus (9,8%). Ce sont les enfants de 7 à 9 ans (3%) et ceux de moins de 7 ans (0,7%) qui contactent le moins souvent le service Ecoute-Enfants.

Les appels provenant d'adultes représentent 19,5% des appels reçus. On peut remarquer que nous avons reçus 1085 appels d'adultes soucieux d'un ou de plusieurs enfants, 370 appels d'adultes qui nous téléphonent pour parler d'eux-mêmes et 39 appels d'adultes qui nous contactent en compagnie d'un ou de plusieurs enfants. Les 83 appels provenant de professionnels, sont dans la majorité des cas des demandes de renseignements ou bien de la documentation sur notre service.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants* - 2016

	Nombre d'appels	%
Masculin	3549	43,2
Féminin	4390	53,5
Groupe masculin	121	1,5
Groupe féminin	109	1,3
Groupe mixte	38	0,5
Total	**8207**	**100,0**

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

Parmi les 8207 appels à contenu reçus en 2016, nous pouvons remarquer que ce sont les filles qui nous ont le plus souvent appelé, avec 53,5% des appels.
Les appels venant de garçons représentent 43,2% des appels, les groupes de garçons représentent 1,5%.
Les appels venant de groupe féminin constituent 1,3% des appels. Quant aux groupes mixtes ils représentent 0,5% des appels.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants* - N = 8207 appels – 2016

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

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

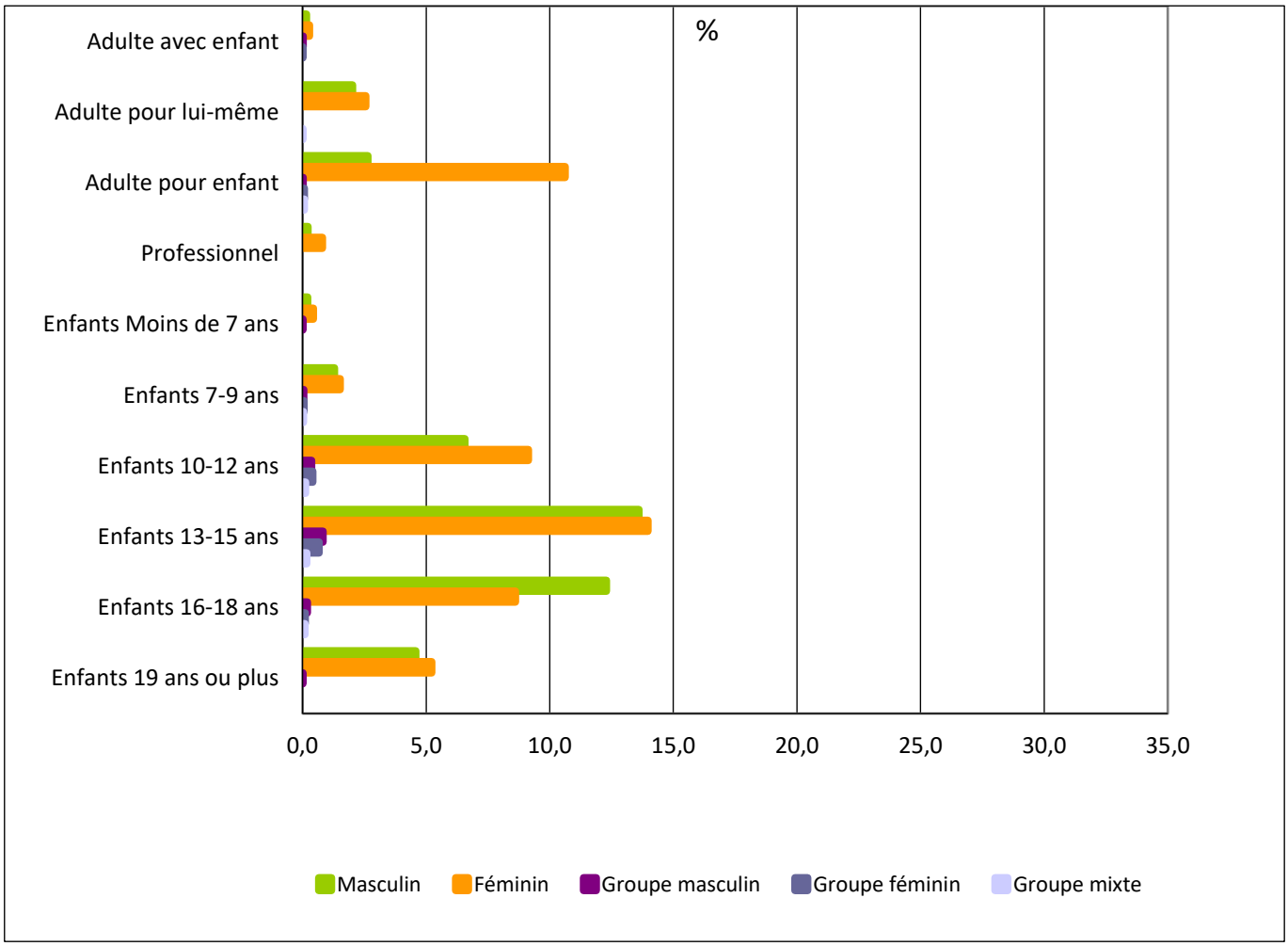
Ce tableau, qui est le croisement des tableaux 5 et 6, nous permet d'en savoir plus sur la répartition des appels à contenu en fonction de l'âge et du sexe des appelants. Ainsi nous constatons que ce sont les filles qui continuent à solliciter le plus souvent le 103.
Par exemple les appelants qui ont entre 10 et 12 ans sont dans 9,1% des appels des filles et 6,6% des appels des garçons, ceux qui ont 19 ans et plus sont dans 5,2% des filles et 4,6% des garçons. Néanmoins, il existe deux tranches d'âge pour lesquels ce sont les garçons qui nous contactent le plus. C'est la catégorie des 16–18 ans où les garçons nous contactent le plus souvent, 12,3% des appels contre 8,6% pour les filles, 0,2% en ce qui concerne les groupes de garçons et 0,1% pour les groupes de filles. Il y a aussi la catégorie des 13–15 où les groupes de garçons nous contactent plus souvent que les groupes de filles.

Il n'y a pas qu'au niveau des enfants et des adolescents où les filles sont les plus nombreuses à nous appeler. Dans la catégorie des adultes ce sont les femmes qui nous contactent le plus, et ce quel que soit leur statut.
Voici les deux catégories pour lesquelles nous recevons le plus d'appels :

- Les adultes qui nous parlent d'un ou de plusieurs enfants avec 10,6% des appels pour les femmes et 2,6% pour les hommes ;

- Les adultes qui nous parlent d'eux-mêmes avec 2,6% des appels pour les femmes et 2% pour les hommes.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – 2016



Avec cette figure nous pouvons voir sous la forme d'un graphique les informations obtenues dans le tableau précédent.

Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 8207 appels – 2016

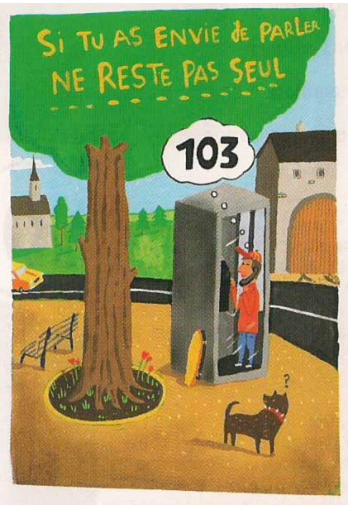
	Nombre d'appels	%
Famille	5416	66,0
Jeune en internat	82	1,0
Jeune en institution	168	2,0
Non spécifié	2541	31,0
TOTAL	**8207**	**100,0**

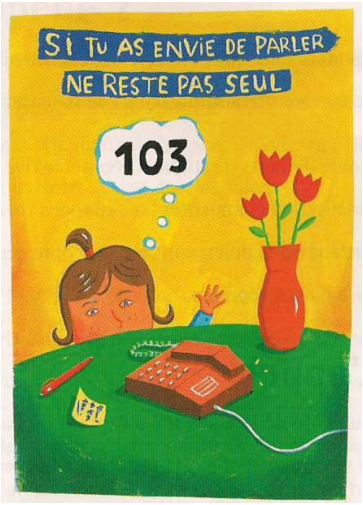
Avec ce tableau nous pouvons avoir plus d'informations sur le lieu de vie des enfants concernés par les appels que nous avons reçus en 2016. Les résultats obtenus cette année sont semblables aux résultats obtenus les années précédentes. En effet 66% des appels concernent des enfants qui vivent en famille, 1% d'entre eux sont à l'internat et 2% vivent en institution. Pour les 31% restants nous n'avons pas eu la possibilité de connaître le lieu de vie du jeune en question.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 8207 appels – 2016

	Nombre d'appels	%
Non	7882	96,0
Oui	325	4,0
TOTAL	**8207**	**100,0**

En 2016, parmi les 8207 appels reçus 4% d'entre eux étaient des appels de crise, ce qui représente 325 appels sur l'année.





2. Les thématiques

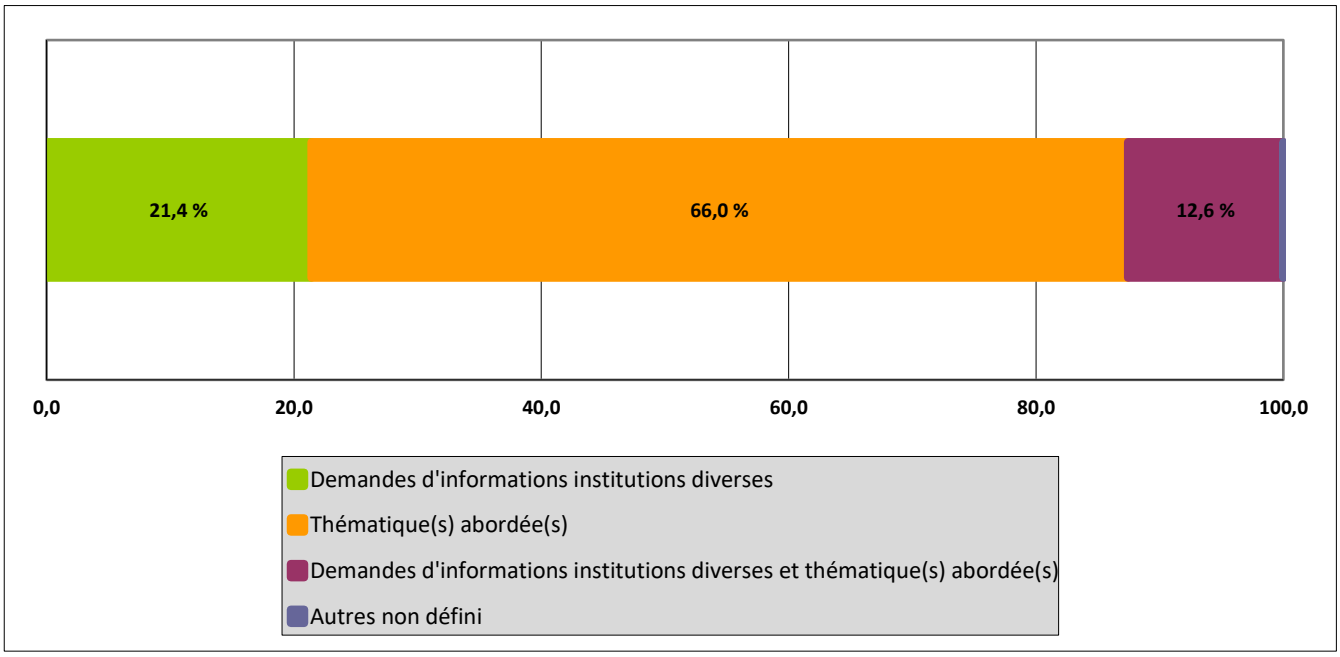
2.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2016

Objet	Nombre d'appels	%
Demandes d'informations, institutions diverses	1757	21,4
Thématique(s) abordée(s)	5419	66,0
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	1030	12,6
Autres, non défini	1	0,0
TOTAL	**8207**	**100,0**

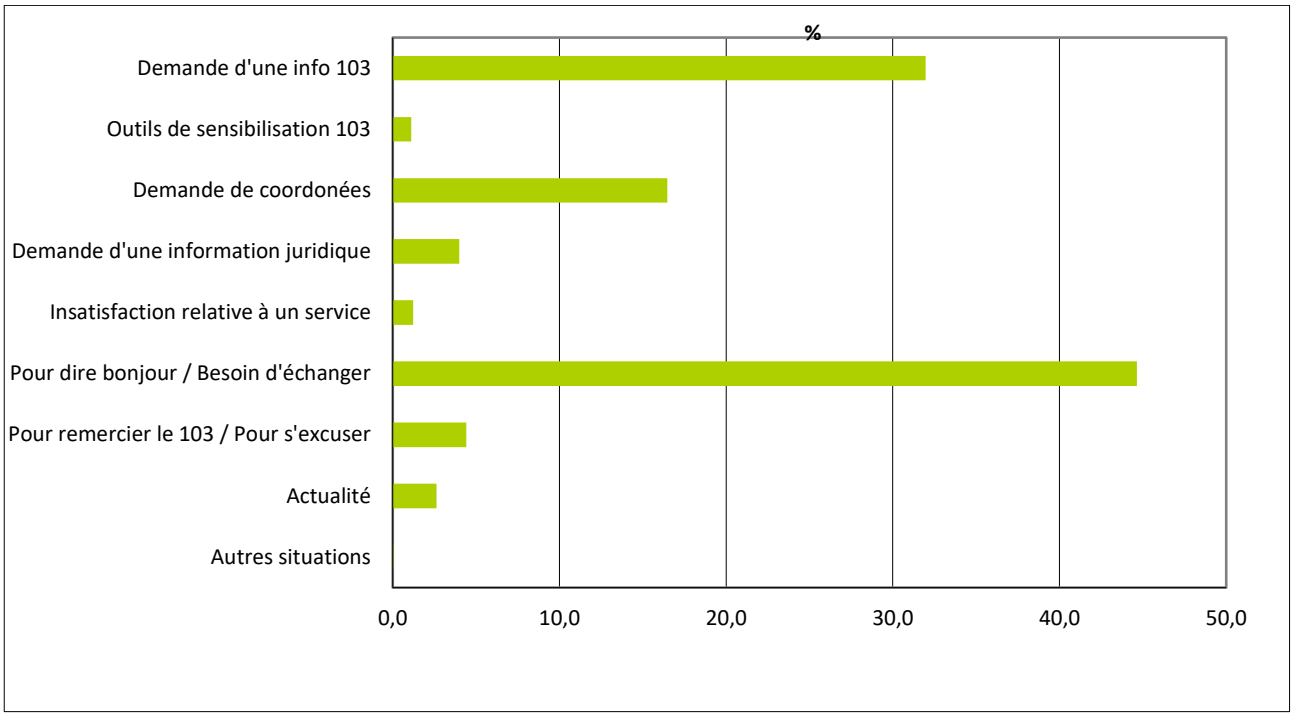
Sur les 8207 appels reçus en 2016, 66% d'entre eux nous sollicitaient pour aborder une ou plusieurs thématiques. Ces thématiques seront détaillées dans les tableaux 11, 12, 13, 14 et 15. 21,4% des appels concernaient une situation où l'appelant nous contacte pour avoir des informations sur le 103 (mode de fonctionnement, horaire d'écoute, type de population concernée, demande d'outil de sensibilisation) ou pour se procurer des informations, coordonnées sur d'autres institutions, mais aussi pour avoir des informations d'ordre juridiques, pour discuter d'un événement de l'actualité, pour remercier le 103 pour l'écoute fournie, pour s'excuser après une blague ou une insulte, ou tout simplement pour nous dire bonjour. Ces derniers seront détaillés dans la figure 6. Les 12,6 % restant correspondent aux appels où les deux catégories précédemment citées étaient abordées au cours d'un même appel.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 8207 appels – 2016



Ce graphique représente les résultats obtenus dans le tableau précédent.

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet – N = 2787 appels – 2016



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

Cette figure nous permet d'avoir des indications plus précises sur les 2787 appels où l'appelant nous a sollicité pour des demandes d'information.

Contrairement aux années précédentes, c'est l'item « pour dire bonjour/besoin d'échanger » qui a été, dans près de 45% des appels, le plus souvent abordé. Cela concerne des appels où l'appelant nous dit bonjour, veut nous souhaiter une bonne journée ou encore nous souhaiter une bonne année. Mais cela concerne aussi en grande partie les appels où l'appelant a besoin de parler de sa situation afin de créer un fil conducteur et d'y voir plus clair. Dans la majorité des cas ces appels proviennent d'habitués.

Le second objet le plus souvent abordé est celui concernant les demandes d'informations sur le service Ecoute-Enfants. C'est ce type d'appels, ainsi que ceux concernant des demandes d'outils de sensibilisation, qui permettent aux écoutants de donner des informations sur le fonctionnement du 103.

Un autre type d'objet souvent évoqué sont les demandes de coordonnées. C'est lorsque l'appelant souhaite avoir des coordonnées sur des institutions ou services.

Voici par ordre décroissant les autres objets abordés avec les écoutants du 103 :

- Pour remercier le 103/pour s'excuser : par exemple après avoir répondu à une question, après avoir été à l'écoute, après avoir été présent alors que l'appelant traversait une période difficile, mais aussi pour s'excuser après une blague ou une insulte ;
- Demande d'une information juridique ;

- Actualité : quand l'appelant souhaite aborder un sujet de l'actualité du moment, qu'il souhaite nous faire part de ses craintes, de ses questions ou de ses réflexions ;
- Insatisfaction relative à un service ;
- Outil de sensibilisation 103.

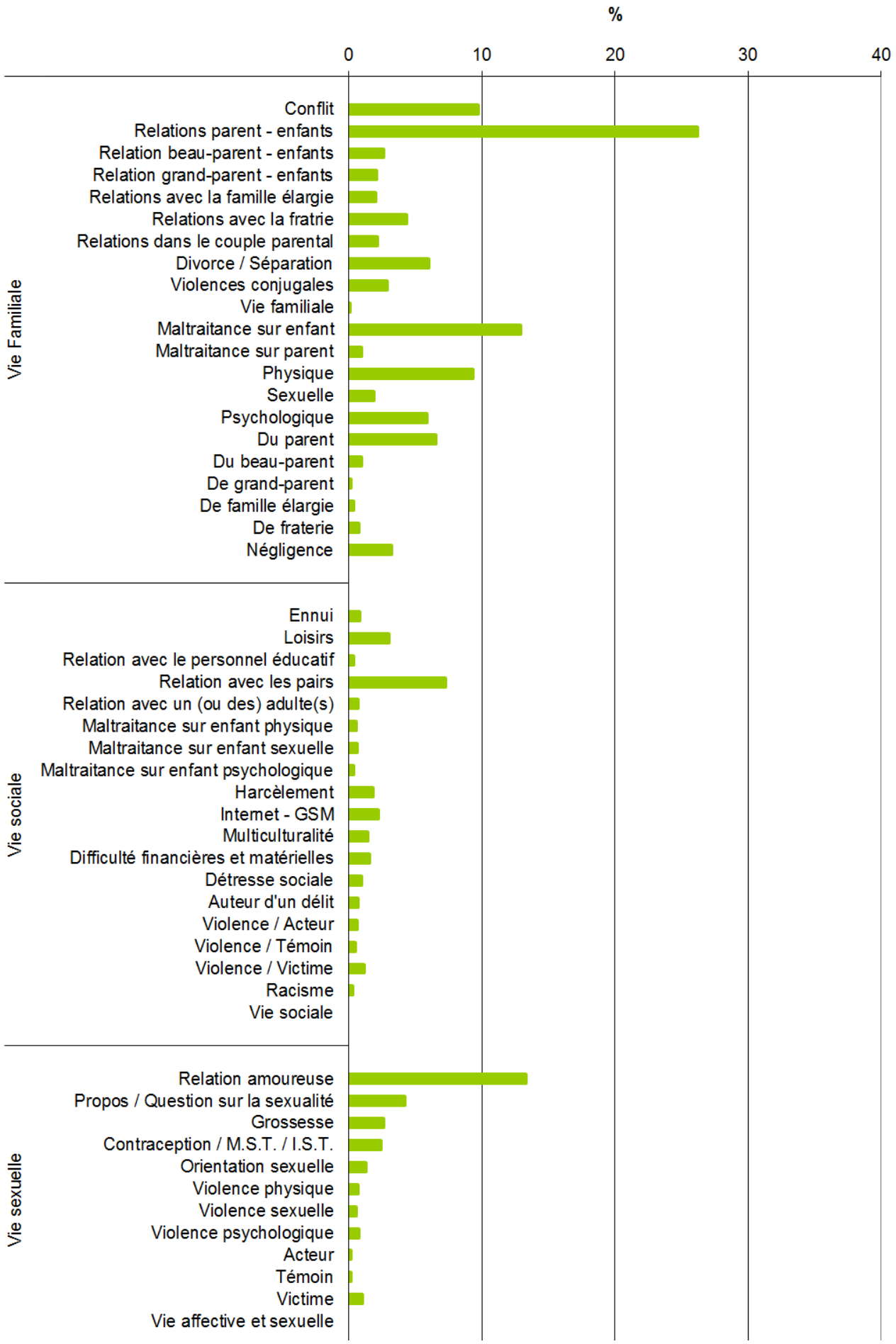
Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 6449 appels – 2016

Le tableau se trouve à la page suivante.

Avec cette figure nous pouvons avoir un aperçu des thématiques abordées par les appelants au cours de l'année 2016. Voici la liste des 10 thématiques les plus souvent évoquées, par ordre décroissant :

- La relation parent-enfant ;
- Les émotions/sentiments ;
- La relation amoureuse ;
- La maltraitance sur enfant ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune ;
- Le conflit ;
- La maltraitance physique ;
- La santé de l'appelant ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune ;
- La maltraitance venant du parent/du tuteur du jeune.

Les tableaux suivants vont nous permettre d'avoir des informations plus détaillées quant à la répartition de ces appels thématiques.


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

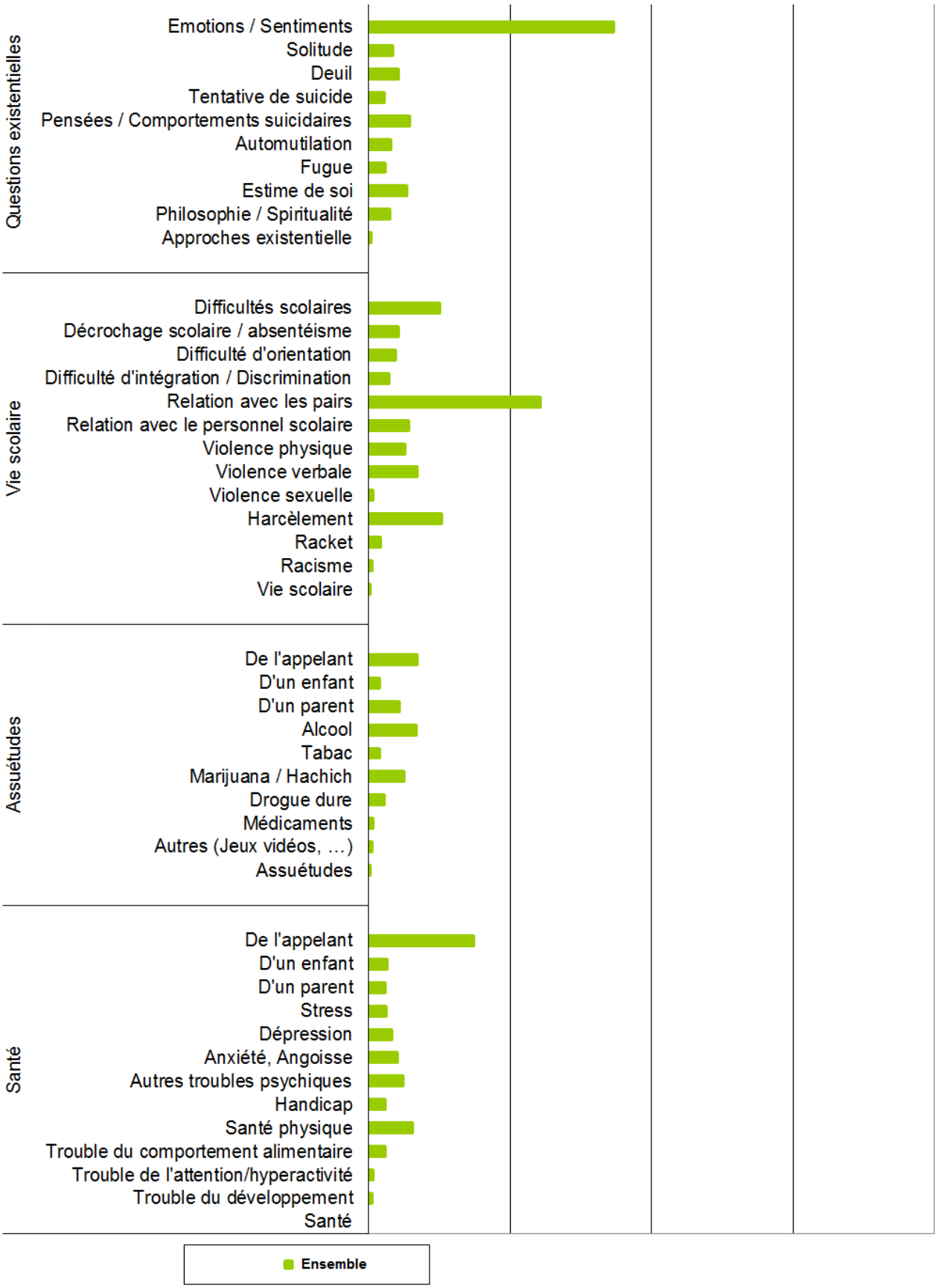

Questions existentielles
Emotions / Sentiments
Solitude
Deuil
Tentative de suicide
Pensées / Comportements suicidaires
Automutilation
Fugue
Estime de soi
Philosophie / Spiritualité
Approches existentielle
Vie scolaire
Difficultés scolaires
Décrochage scolaire / absentéisme
Difficulté d'orientation
Difficulté d'intégration / Discrimination
Relation avec les pairs
Relation avec le personnel scolaire
Violence physique
Violence verbale
Violence sexuelle
Harcèlement
Racket
Racisme
Vie scolaire
Assuétudes
De l'appelant
D'un enfant
D'un parent
Alcool
Tabac
Marijuana / Hachich
Drogue dure
Médicaments
Autres (Jeux vidéos, …)
Assuétudes
Santé
De l'appelant
D'un enfant
D'un parent
Stress
Dépression
Anxiété, Angoisse
Autres troubles psychiques
Handicap
Santé physique
Trouble du comportement alimentaire
Trouble de l'attention/hyperactivité
Trouble du développement
Santé
Ensemble

Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N =6449 appels - 2016

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie Familiale																														
Conflit	14,9	5	0,7	45	*0,0*	*21*	11,1	9	4,7	13	7,2	6	7,8	6	14,0	4	6,2	13	7,8	8	11,4	6	3,2	16	2,9	22	3,2	22	9,6	6
Relations parent - enfants	49,7	1	13,3	3	*17,4*	*7*	29,6	1	20,8	2	22,0	2	20,5	1	28,1	1	20,1	3	20,9	1	32,2	1	6,5	6	13,2	5	25,8	2	27,1	1
Relation beau-parent - enfants	3,7	25	0,0	63	*0,0*	*21*	7,4	14	1,6	28	2,3	24	3,2	20	2,1	36	1,2	53	1,6	41	3,3	20	0,0	42	7,4	11	3,2	22	2,6	27
Relation grand-parent - enfants	6,8	12	3,0	20	*0,0*	*21*	3,7	15	0,0	54	0,8	44	0,7	62	1,0	62	0,2	76	0,9	60	3,0	22	0,0	42	2,9	22	3,2	22	2,1	37
Relations avec la famille élargie	3,1	29	1,5	36	*0,0*	*21*	0,0	31	1,0	32	1,7	26	1,2	48	2,9	28	1,5	49	2,0	32	2,1	40	0,0	42	1,5	40	3,2	22	2,0	39
Relations avec la fratrie	2,6	36	0,7	45	*4,3*	*11*	14,8	6	14,1	4	6,6	9	4,0	15	3,7	23	3,8	22	3,7	19	4,8	14	0,0	42	2,9	22	6,5	9	4,3	15
Relations dans le couple parental	4,1	20	0,7	45	*0,0*	*21*	14,8	6	0,5	40	2,4	22	1,5	35	1,6	47	1,2	53	1,7	40	2,5	30	0,0	42	0,0	55	9,7	4	2,1	34
Divorce / Séparation	17,1	4	2,2	26	*0,0*	*21*	22,2	2	4,7	13	3,6	18	3,5	17	4,1	19	1,9	41	4,0	15	7,5	10	1,6	21	8,8	8	6,5	9	6,0	11
Violences conjugales	5,5	15	3,7	17	*0,0*	*21*	11,1	9	0,5	40	1,4	29	1,4	42	1,0	62	1,7	46	1,2	51	2,8	25	1,6	21	2,9	22	6,5	9	2,1	34
Vie familiale	0,1	89	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,0	93	0,0	94	0,2	76	0,0	95	0,1	93	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,0	94
Maltraitance sur enfant	21,6	2	3,0	20	*47,8*	*1*	18,5	3	11,5	5	15,3	3	9,9	5	11,6	6	8,6	7	10,3	5	14,9	3	6,5	6	19,1	3	6,5	9	12,9	4
Maltraitance sur parent	3,6	26	0,7	45	*0,0*	*21*	3,7	15	0,5	40	0,3	61	0,5	70	0,6	70	0,2	76	0,7	65	1,2	58	0,0	42	1,5	40	0,0	57	0,9	63
Physique	14,2	6	2,2	26	*21,7*	*4*	11,1	9	10,4	6	12,3	5	7,6	7	8,2	9	5,3	16	8,7	6	9,8	7	6,5	6	11,8	6	6,5	9	9,3	7
Sexuelle	4,6	18	1,5	36	*8,7*	*9*	3,7	15	0,5	40	1,7	26	1,3	45	1,6	44	0,9	61	1,3	47	2,3	34	0,0	42	4,4	18	0,0	57	1,9	42
Psychologique	12,3	8	3,0	20	*13,0*	*8*	11,1	9	2,1	22	4,8	14	3,5	16	6,4	11	5,5	14	3,5	20	7,7	9	0,0	42	7,4	11	3,2	22	5,9	12
Du parent	12,6	7	0,0	63	*34,8*	*2*	3,7	15	5,2	11	6,5	10	4,3	14	6,4	11	4,8	18	4,9	13	7,8	8	3,2	16	10,3	7	0,0	57	6,5	10
Du beau-parent	1,8	46	0,0	63	*4,3*	*11*	0,0	31	2,1	22	0,6	50	0,8	54	1,1	58	0,2	76	0,4	74	1,3	55	0,0	42	2,9	22	3,2	22	1,0	62
De grand-parent	0,4	78	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,1	88	0,2	83	0,2	76	0,1	89	0,2	86	0,0	42	0,0	55	3,2	22	0,2	89
De famille élargie	0,7	67	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,4	56	0,2	82	0,5	75	0,3	73	0,4	74	0,4	76	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,4	79
De fratrie	1,5	49	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	2,1	22	1,1	38	0,4	74	0,4	76	1,2	53	0,4	74	1,1	61	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,8	67
Négligence	9,9	9	1,5	36	*4,3*	*11*	11,1	9	3,1	17	1,7	28	1,2	48	2,0	37	0,9	61	2,1	31	4,0	16	0,0	42	2,9	22	6,5	9	3,2	20

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 6449 appels - 2016

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie sociale																														
Ennui	0,3	81	0,7	45	*0,0*	*21*	3,7	15	1,0	32	0,7	46	1,2	46	0,6	70	1,0	58	1,2	54	0,4	74	6,5	**6**	1,5	40	0,0	57	0,8	65
Loisirs	2,4	38	1,5	36	*0,0*	*21*	14,8	**6**	6,8	**8**	4,0	16	2,6	24	2,6	33	4,1	20	3,8	16	2,3	35	12,9	**4**	4,4	18	3,2	22	3,0	22
Relation avec le personnel éducatif	0,2	86	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,6	66	0,4	78	0,3	73	0,3	86	0,4	76	1,6	21	0,0	55	3,2	22	0,4	80
Relation avec les pairs	2,3	41	7,4	**9**	*0,0*	*21*	0,0	31	7,3	**7**	6,9	**8**	7,5	**8**	9,6	**8**	12,0	**5**	8,5	**7**	6,2	12	14,5	**2**	5,9	13	9,7	**4**	7,3	**9**
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,0	54	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,7	46	0,8	59	0,7	68	0,7	64	0,8	63	0,6	70	6,5	**6**	1,5	40	0,0	57	0,7	71
Maltraitance sur enfant physique	0,9	60	0,0	63	*0,0*	*21*	3,7	15	1,0	32	0,3	61	0,8	59	0,2	83	0,2	76	0,8	63	0,4	74	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,6	77
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,9	44	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	0,1	76	0,5	73	0,6	73	0,2	76	0,3	79	0,9	66	1,6	21	0,0	55	0,0	57	0,6	74
Maltraitance sur enfant psychologique	0,7	67	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,4	76	0,1	88	0,7	64	0,3	83	0,4	76	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,3	81
Harcèlement	2,1	42	4,4	14	*21,7*	***4***	0,0	31	0,5	40	1,4	29	2,1	30	1,2	55	2,1	38	1,3	48	2,2	36	1,6	21	1,5	40	0,0	57	1,8	43
Internet - GSM	2,9	32	5,2	13	*21,7*	***4***	0,0	31	1,0	32	1,3	33	2,7	23	1,8	42	1,7	46	1,7	38	2,6	27	3,2	16	0,0	55	3,2	22	2,2	32
Multiculturalité	0,7	67	1,5	36	*4,3*	*11*	3,7	15	0,5	40	0,7	46	1,2	48	1,9	41	3,3	25	1,0	58	1,7	47	1,6	21	0,0	55	0,0	57	1,4	50
Difficulté financières et matérielles	3,0	31	4,4	14	*0,0*	*21*	0,0	31	1,0	32	0,4	56	0,3	80	1,9	38	3,9	21	1,6	41	1,5	51	0,0	42	2,9	22	3,2	22	1,6	47
Détresse sociale	1,0	54	8,9	**7**	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,2	84	1,1	61	2,6	29	1,2	51	0,7	68	0,0	42	0,0	55	3,2	22	0,9	64
Auteur d'un délit	0,4	78	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,7	62	1,6	47	0,5	68	1,4	46	0,2	84	1,6	21	0,0	55	0,0	57	0,7	72
Violence / Acteur	0,3	81	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,5	70	1,1	58	1,9	41	1,2	54	0,2	86	0,0	42	0,0	55	3,2	22	0,6	75
Violence / Témoin	0,9	60	2,2	26	*0,0*	*21*	3,7	15	0,0	54	0,1	76	0,5	70	0,2	83	0,2	76	0,5	71	0,5	72	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,5	78
Violence / Victime	0,8	65	3,7	17	*0,0*	*21*	0,0	31	1,6	28	1,1	38	1,3	43	0,9	65	1,7	46	1,2	54	1,2	58	1,6	21	0,0	55	3,2	22	1,2	54
Racisme	0,2	86	1,5	36	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,4	74	0,4	78	0,2	76	0,6	69	0,1	92	1,6	21	0,0	55	0,0	57	0,3	82
Vie sociale	0,0	92	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,0	93	0,0	94	0,0	86	0,0	95	0,0	95	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,0	96

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 6449 appels - 2016

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg					%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie affective et sexuelle																														
Relation amoureuse	2,1	42	6,7	11	*0,0*	*21*	0,0	31	2,6	19	6,3	11	13,0	3	24,5	3	26,9	2	14,4	2	12,7	5	6,5	6	14,7	4	3,2	22	13,3	3
Propos / Question sur la sexualité	0,8	65	9,6	5	*0,0*	*21*	0,0	31	1,0	32	3,4	20	5,5	11	6,4	10	2,6	29	6,6	10	2,4	32	14,5	2	1,5	40	3,2	22	4,2	16
Grossesse	0,9	60	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	0,4	56	3,4	18	5,2	15	1,9	41	2,1	29	3,0	22	1,6	21	1,5	40	6,5	9	2,7	26
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	92	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,8	44	3,1	21	4,9	16	2,4	34	2,5	25	2,4	32	0,0	42	1,5	40	9,7	4	2,4	31
Orientation sexuelle	0,0	92	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,3	61	1,9	33	2,8	29	1,0	58	2,1	29	0,7	69	1,6	21	2,9	22	3,2	22	1,3	51
Violence physique	0,1	89	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,6	69	1,0	26	2,2	36	0,5	73	0,9	65	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,7	73
Violence sexuelle	0,7	67	1,5	36	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,6	66	0,9	65	0,5	68	0,3	79	0,7	67	0,0	42	1,5	40	3,2	22	0,6	76
Violence psychologique	0,5	76	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,6	66	1,5	50	1,4	51	0,3	83	1,1	60	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,8	70
Acteur	0,0	92	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,1	90	0,3	81	0,7	64	0,3	79	0,0	94	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,2	91
Témoin	0,5	76	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,1	90	0,2	83	0,0	86	0,0	92	0,2	86	0,0	42	0,0	55	3,2	22	0,1	92
Victime	0,6	73	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,8	54	1,9	38	1,9	41	0,4	77	1,5	52	0,0	42	0,0	55	3,2	22	1,0	61
Vie affective et sexuelle	0,0	92	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,0	93	0,0	94	0,0	86	0,0	95	0,0	95	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,0	96
Questions existentielles																														
Emotions / Sentiments	19,2	3	25,2	1	*4,3*	*11*	18,5	3	16,7	3	13,3	4	13,0	3	20,3	4	28	1	13,5	3	19,9	2	16,1	1	23,5	1	29,0	1	17,3	2
Solitude	0,7	67	10,4	4	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	1,3	33	0,9	52	2,8	29	3	26	1,8	36	1,7	47	0,0	42	0,0	55	0,0	57	1,7	44
Deuil	0,9	60	4,4	14	*0,0*	*21*	0,0	31	2,6	19	2,9	21	2,1	30	2,3	35	2	36	2,4	26	1,9	44	1,6	21	2,9	22	3,2	22	2,1	37
Tentative de suicide	1,4	51	0,7	45	*4,3*	*11*	0,0	31	0,0	54	0,3	61	0,7	61	1,7	43	2	41	0,6	66	1,3	54	0,0	42	2,9	22	3,2	22	1,1	60
Pensées / Comportements suicidaire	2,6	36	3,0	20	*4,3*	*11*	0,0	31	0,0	54	1,2	37	2,3	28	4,1	19	7	12	1,9	34	3,5	17	0,0	42	5,9	13	3,2	22	2,9	23

Automutilation	1,4	51	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,9	42	2,4	26	1,2	55	2	34	0,6	69	2,2	36	0,0	42	5,9	13	6,5	9	1,6	46
Fugue	2,8	34	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	1,0	32	0,1	76	1,3	43	1,3	53	0	76	1,3	48	1,1	61	1,6	21	0,0	55	0,0	57	1,2	56
Estime de soi	1,9	44	3,7	17	*0,0*	*21*	3,7	15	0,0	54	1,4	29	2,6	24	3,7	23	5	14	2,0	33	3,3	19	0,0	42	1,5	40	3,2	22	2,7	25
Philosophie / Spiritualité	0,3	81	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	0,3	61	0,7	62	1,4	51	9	6	0,8	62	2,0	42	0,0	42	1,5	40	3,2	22	1,5	48
Approches existentielle	0,1	89	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,0	93	0,1	91	1	51	0,0	92	0,3	81	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,2	89

Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 6449 appels - 2016

	Age																		Sexe											
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte		Ensemble	
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg					%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Vie scolaire																														
Difficultés scolaires	4,1	20	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	5,7	9	7,0	7	6,6	10	3,4	26	3,8	22	6,1	12	4,3	15	1,6	21	2,9	22	3,2	22	5,0	14
Décrochage scolaire / absentéisme	4,5	19	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,3	61	1,5	39	3,5	25	2,1	38	2,4	26	2,0	41	1,6	21	0,0	55	0,0	57	2,1	36
Difficulté d'orientation	0,9	60	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,7	46	1,9	32	2,7	31	5,3	16	1,6	41	2,2	39	0,0	42	2,9	22	0,0	57	1,9	41
Difficulté d'intégration / Discrimination	1,5	49	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	3,1	17	2,4	22	1,5	35	0,9	67	1,0	58	1,0	58	1,7	45	0,0	42	5,9	13	0,0	57	1,5	49
Relation avec les pairs	9,2	10	0,7	45	*8,7*	9	18,5	3	26,0	1	23,1	1	15,4	2	5,7	13	2,6	29	10,7	4	13,0	4	12,9	4	20,6	2	16,1	3	12,1	5
Relation avec le personnel scolaire	3,8	24	0,0	63	*4,3*	*11*	3,7	15	4,2	15	3,6	18	3,0	22	1,6	44	2,6	29	2,9	23	2,7	26	6,5	6	5,9	13	0,0	57	2,8	24
Violence physique	4,0	23	0,0	63	*4,3*	*11*	3,7	15	4,2	15	3,8	17	3,3	19	0,6	70	0,0	86	2,6	24	2,5	28	3,2	16	1,5	40	0,0	57	2,5	28
Violence verbale	4,1	20	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	5,2	11	5,3	13	4,6	13	1,6	47	0,3	73	3,2	21	3,5	18	0,0	42	8,8	8	0,0	57	3,4	18
Violence sexuelle	0,7	67	0,0	63	*0,0*	*21*	3,7	15	0,5	40	0,0	86	0,3	79	0,4	78	0,0	86	0,1	91	0,5	72	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,3	82
Harcèlement	8,3	11	0,0	63	*26,1*	3	3,7	15	5,7	9	5,5	12	6,8	9	2,7	31	0,9	61	3,8	18	6,1	13	6,5	6	8,8	8	6,5	9	5,2	13
Racket	0,3	81	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	2,6	19	1,3	33	1,5	35	0,1	91	0,0	86	1,4	45	0,4	79	1,6	21	0,0	55	3,2	22	0,8	66
Racisme	0,2	86	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	1,0	32	0,3	61	0,4	76	0,2	83	0,0	86	0,4	77	0,2	90	0,0	42	1,5	40	0,0	57	0,3	86
Vie scolaire	0,3	81	0,0	63	*4,3*	*11*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,1	88	0,0	94	0,0	86	0,1	89	0,1	91	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,1	93

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 6449 appels- 2016

	Age																		Sexe										Ensemble	
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 -12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte			
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg
Assuétudes																														
De l'appelant	2,4	38	9,6	**5**	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	1,0	40	2,4	27	5,5	14	8,6	**7**	6,1	11	1,6	50	3,2	16	0,0	55	3,2	22	3,4	17
D'un enfant	3,4	28	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,2	82	0,4	76	0,5	68	0,6	66	0,9	64	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,8	68
D'un parent	5,0	16	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	2,1	22	1,3	33	1,5	35	1,9	38	1,2	53	1,7	38	2,5	30	0,0	42	2,9	22	6,5	**9**	2,2	33
Alcool	5,7	13	7,4	**9**	*0,0*	*21*	0,0	31	2,1	22	1,0	40	1,5	39	4,2	18	7,2	**9**	4,3	14	2,8	24	0,0	42	2,9	22	3,2	22	3,4	19
Tabac	0,4	78	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,5	53	1,0	51	1,1	58	0,5	68	1,5	44	0,3	81	0,0	42	0,0	55	3,2	22	0,8	68
Marijuana / Hachich	3,5	27	1,5	36	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	0,4	56	1,9	33	4,2	17	2,9	28	3,8	16	1,5	53	4,8	14	1,5	40	3,2	22	2,5	29
Drogue dure	2,7	35	3,0	20	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,4	76	1,2	55	2,1	38	1,3	48	1,0	63	0,0	42	0,0	55	0,0	57	1,1	59
Médicaments	0,6	73	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,1	90	0,3	81	0,5	68	0,2	88	0,4	79	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,3	84
Autres (Jeux vidéos, …)	0,6	73	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,2	69	0,3	80	0,1	88	0,0	86	0,3	83	0,2	86	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,2	88
Assuétudes	0,0	92	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,0	93	0,0	94	0,0	86	0,0	92	0,0	95	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,0	95
Santé																														
De l'appelant	4,8	17	18,5	**2**	*0,0*	*21*	3,7	15	2,1	22	4,6	15	5,2	12	10,2	**7**	17,0	**4**	7,8	**9**	7,2	11	4,8	14	4,4	18	9,7	**4**	7,4	**8**
D'un enfant	5,6	14	1,5	36	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,6	50	0,2	84	0,7	68	0,7	64	0,6	66	1,7	47	0,0	42	2,9	22	3,2	22	1,3	52
D'un parent	1,7	47	0,7	45	*0,0*	*21*	0,0	31	0,5	40	0,4	56	0,8	54	1,3	53	1,5	49	0,9	60	1,3	55	0,0	42	2,9	22	3,2	22	1,1	57
Stress	1,6	48	2,2	26	*0,0*	*21*	3,7	15	0,0	54	1,4	29	1,5	39	0,6	73	1,2	53	1,2	51	1,2	57	1,6	21	2,9	22	6,5	**9**	1,3	53
Dépression	1,0	54	3,0	20	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,1	76	0,8	54	3,9	22	2,6	29	1,1	57	1,9	43	0,0	42	2,9	22	6,5	**9**	1,6	45
Anxiété, Angoisse	2,4	38	2,2	26	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,6	50	0,9	52	2,5	34	7,2	9	1,8	37	2,2	36	0,0	42	0,0	55	6,5	**9**	2,0	39
Autres troubles psychiques	2,9	32	8,9	**7**	*0,0*	*21*	3,7	15	0,5	40	0,5	53	1,2	46	3,9	21	4,3	19	2,4	28	2,5	28	1,6	21	0,0	55	3,2	22	2,4	30
Handicap	1,2	53	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,5	53	0,7	62	1,4	51	3,4	24	1,9	35	0,6	71	1,6	21	1,5	40	3,2	22	1,1	58
Santé physique	3,1	29	6,7	11	*0,0*	*21*	0,0	31	1,6	28	2,1	25	2,2	29	3,2	27	7,2	9	2,9	22	3,1	21	1,6	21	4,4	18	9,7	**4**	3,1	21
Troubles du comportement alimentaire	1,0	54	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,9	42	0,8	54	1,6	44	3,1	26	0,5	72	1,7	45	0,0	42	0,0	55	0,0	57	1,2	54
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	54	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,3	61	0,2	84	0,1	88	0,0	86	0,3	86	0,3	81	1,6	21	0,0	55	0,0	57	0,3	84
Troubles du développement	1,0	54	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	1,6	28	0,0	86	0,2	84	0,1	91	0,0	86	0,3	79	0,2	84	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,3	86
Santé	0,0	92	0,0	63	*0,0*	*21*	0,0	31	0,0	54	0,0	86	0,0	93	0,0	94	0,0	86	0,0	95	0,0	95	0,0	42	0,0	55	0,0	57	0,0	96
Nombre d'appels	977		135		*23*		27		192		1029		1972		1397		583		2652		3636		62		68		31		6449	

Au cours de l'année 2016, les appelants du service Ecoute-Enfants ont pu aborder de nombreuses thématiques. Ces tableaux vont nous permettre d'examiner ces thématiques de manière plus précises et de voir quelles sont les thématiques les plus souvent abordées en fonction de l'âge ou du sexe des appelants.

Voici (par ordre décroissant) les thématiques les plus abordées par l'ensemble des appelants :

- La relation entre le parent/tuteur et l'enfant (27,1% des appels) ;
- Les émotions et les sentiments (17,3% des appels) ;
- La relation amoureuse (13,3% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (12,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire de l'enfant (12,1% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (9,6% des appels) ;
- La maltraitance physique (9,3% des appels) ;
- La santé de l'appelant (7,4% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale de l'enfant (7,3% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (6,5% des appels).

Nous pouvons remarquer que depuis plusieurs années les appelants du service nous contactent généralement pour aborder les mêmes thèmes. En effet les thématiques listées ci-dessus sont, depuis plusieurs années, les dix thématiques les plus souvent abordées au 103 et ce quel que soit l'âge et le sexe des appelants. Le seul élément changeant est l'ordre dans lequel ces thèmes sont évoqués. Néanmoins, les trois thématiques les plus souvent évoqués (depuis 4 ans) sont : la relation entre le parent/tuteur et l'enfant, les émotions et les sentiments et la relation amoureuse du jeune.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord nous pouvons nous pencher sur les thématiques les plus abordées par les enfants. Le sujet de la relation entre le parent/tuteur et l'enfant occupe la première raison des appels pour les enfants de moins 7 ans (29,6% des appels), les 13–15 ans (20,5% des appels) et les 16-18 ans (28,1% des appels). Pour les enfants âgés entre 7 et 9 ans et les 10-12 ans, c'est la relation qu'ils entretiennent avec leur pairs à l'école qui occupe le plus le récit au 103, cela représente 26% des appels pour les premiers et 23,1% des appels pour les seconds. En ce qui concerne les 19 ans et plus, c'est le thème des émotions et des sentiments qu'ils abordent le plus avec les écoutants.

Si nous examinons plus précisément la tranche d'âge des appelants qui nous contactent le plus (celle des 13–15 ans), nous pouvons voir que les thématiques les plus fréquemment abordées sont : la relation entre le parent/tuteur et l'enfant, la relation avec les pairs à l'école (15,4% des appels), la relation amoureuse et les émotions et sentiments (13% des appels), la maltraitance sur enfant (9,9% des appels), le conflit au sein de la vie familiale du jeune (7,8% des appels), la maltraitance physique (7,6% des appels), la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (7,5% des appels), le harcèlement (6,8%des appels) et les difficultés scolaires (6,6% des appels).

Nous pouvons aussi remarquer que certaines thématiques sont plus souvent abordées par certaines tranches d'âges et beaucoup moins par d'autres. Par exemple le sujet de la relation entre le jeune et sa fratrie est nettement plus présent dans le discours des jeunes appelants. Les moins des 7 ans évoquent ce sujet dans 14,8% des appels, les 7-9 ans dans 14,1% des appels et les 10-12 ans dans 6,6% des appels. Le thème des loisirs de l'enfant est aussi une thématique plus présente chez les jeunes appelants, pour les moins de 7 ans (14,8% des appels) et les 7-9 ans (6,8% des appels). Par contre le thème des relations amoureuses est nettement plus présent chez les adolescentes. En effet les 13–15 ans l'évoquent dans 13% des appels, les 16-18 ans dans 24,5% des appels et les 19 ans et plus dans 26,9% des appels. Le sujet des propos/questions sur la sexualité est présent dans 5 ,5% des appels chez les 13-15 ans et dans 6,4% des appels venant des 16-18 ans.

Les appels émanant d'adultes

En ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfants ou en présence d'un enfant, nous observons que la thématique la plus souvent évoquée est celle qui concerne la relation entre le parent/tuteur et le jeune en question. En effet elle représente 49,7% des appels, contre 13,3% des appels pour les adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux-mêmes, et 17,4% des appels venant de professionnels. En ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes, c'est le sujet des émotions et des sentiments qui est le plus souvent évoqué (25,2% des appels). Au niveau des professionnels, c'est le thème de la maltraitance sur enfant qui est le plus souvent évoqué auprès des écoutantes du 103.

Voici les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent notre service en présence d'un ou de plusieurs enfants ou qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfants :

- La relation entre le parent/tuteur et le jeune (49,7%) ;
- La maltraitance sur enfant (21,6% des appels) ;
- Les émotions et les sentiments (19,2% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (17,1% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (14,9% des appels) ;
- La maltraitance physique (14,2% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (12,6% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (12,3% des appels) ;
- La négligence (9,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (9,2% des appels).

Les appels en fonction du sexe des appelants

Lorsque l'appelant nous contacte seul, nous constatons que c'est la thématique de la relation entre le parent/tuteur et le jeune qui est le plus souvent abordée et ce, que l'appelant soit une fille (32,2% des appels) ou un garçon (20,9% des appels). En ce qui concerne les appels venant de groupe c'est le thème des émotions et des sentiments qui est le plus souvent évoqué, 16,1% pour les groupes de garçons, 23,5% pour les groupes de filles et 29% pour les groupes mixtes.

Nous pouvons constater que certaines thématiques sont plus souvent évoquées par des filles et d'autres par des garçons. Par exemple nous remarquons que le thème du divorce est présent dans 7,5% des appels venant de filles, contre 4% chez les garçons. La question de la maltraitance psychologique est plus souvent abordée par les filles (7,7% des appels contre 3,5% pour les garçons), tout comme le fait que la maltraitance vienne d'un parent (7,8% des appels de filles contre 4,9% pour les garçons). Par contre le sujet de la relation entre le jeune et ses pairs dans le cadre de sa vie sociale est plus souvent évoqué chez les garçons (8,5% des appels) que chez les filles (6,2% des appels). Le thème des propos/questions sur la sexualité est aussi plus présent dans les appels venant de garçons (6,6%) que de filles (2,4% des appels).

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent abordées chez les garçons :

- La relation entre le parent/tuteur et le jeune (20,9% des appels) ;
- La relation amoureuse (14,4% des appels) ;
- Les émotions et les sentiments (13.5% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (10,7% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (10,3 % des appels) ;
- La maltraitance physique (8,7% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (8,5% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (7,8% des appels) ;
- La santé de l'appelant (7,8% des appels) ;
- Les propos/questions sur la sexualité (6,6% des appels).

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent abordées chez les filles :

- La relation entre le parent/tuteur et le jeune (32,2% des appels) ;
- Les émotions et les sentiments (19,9% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (14,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (13% des appels) ;
- La relation amoureuse (12,7% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (11,4% des appels) ;
- La maltraitance physique (7,7% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (7,8% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (7,7% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (7,5% des appels).

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent abordées chez les groupes de garçons :

- Les émotions et les sentiments (16,1% des appels) ;
- Les propos/question sur la sexualité, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (14,5% des appels) ;
- Les loisirs, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (12,9% des appels) ;

- La relation entre le parent/tuteur et le jeune, la maltraitance sur enfant, la maltraitance physique, l'ennui, la relation avec un ou des adultes dans la vie sociale du jeune, la relation amoureuse, la relation avec le personnel scolaire, le harcèlement (6,5% des appels).

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent abordées chez les groupes de filles :

- Les émotions et les sentiments (23,5% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (20,6% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (19,1% des appels) ;
- La relation amoureuse (14,7% des appels) ;
- La relation entre le parent/tuteur et le jeune (13,2% des appels) ;
- La maltraitance physique (11,8% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (10,3% des appels) ;
- Le divorce/la séparation, la violence verbale à l'école, le harcèlement (8,8% des appels).

Voici (par ordre décroissant) les thématiques le plus souvent abordées chez les groupes mixtes :

- Les émotions et les sentiments (29% des appels) ;
- La relation entre le parent/tuteur et le jeune (25,8% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (16,1% des appels) ;
- La relation dans le couple parental, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune, la contraception /M.S.T./I.S.T., la santé de l'appelant, la santé physique … (9,7% des appels).

2.2 Orientation et intervention

Tableau 16 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel. N = 6593 appels – 2016

	Intervention	Orientation
Parents	2,2	9,0
Personne-ressource	1,0	4,9
Référent institution/Ecole	2,9	6,7
Médecin, Hôpital	3,2	4,2
C.P.M.S.	3,9	7,9
Centre de santé mentale	1,6	2,1
Planning familial	0,5	5,2
AMO	0,4	2,3
S.D.J., Inforjeunes	0,1	2,4
ASBL Assuétudes	0,2	1,0
Maison d'accueil	0,1	0,4
Numéros gratuits	0,6	5,4
SAJ	3,4	4,1
SPJ, Juge de la jeunesse	2,9	1,1
Equipe SOS-enfants	0,4	1,3
Acteur juridique	1,9	1,9
DGDE	0,2	0,2
Procureur du Roi	0,1	0,1
Numéros d'urgence	2,6	5,8
CPAS	0,1	0,8
SAV	0,6	1,0
Site Internet	0,0	0,4
Autres	0,4	2,7
NOMBRE D'APPELS	**6593**	

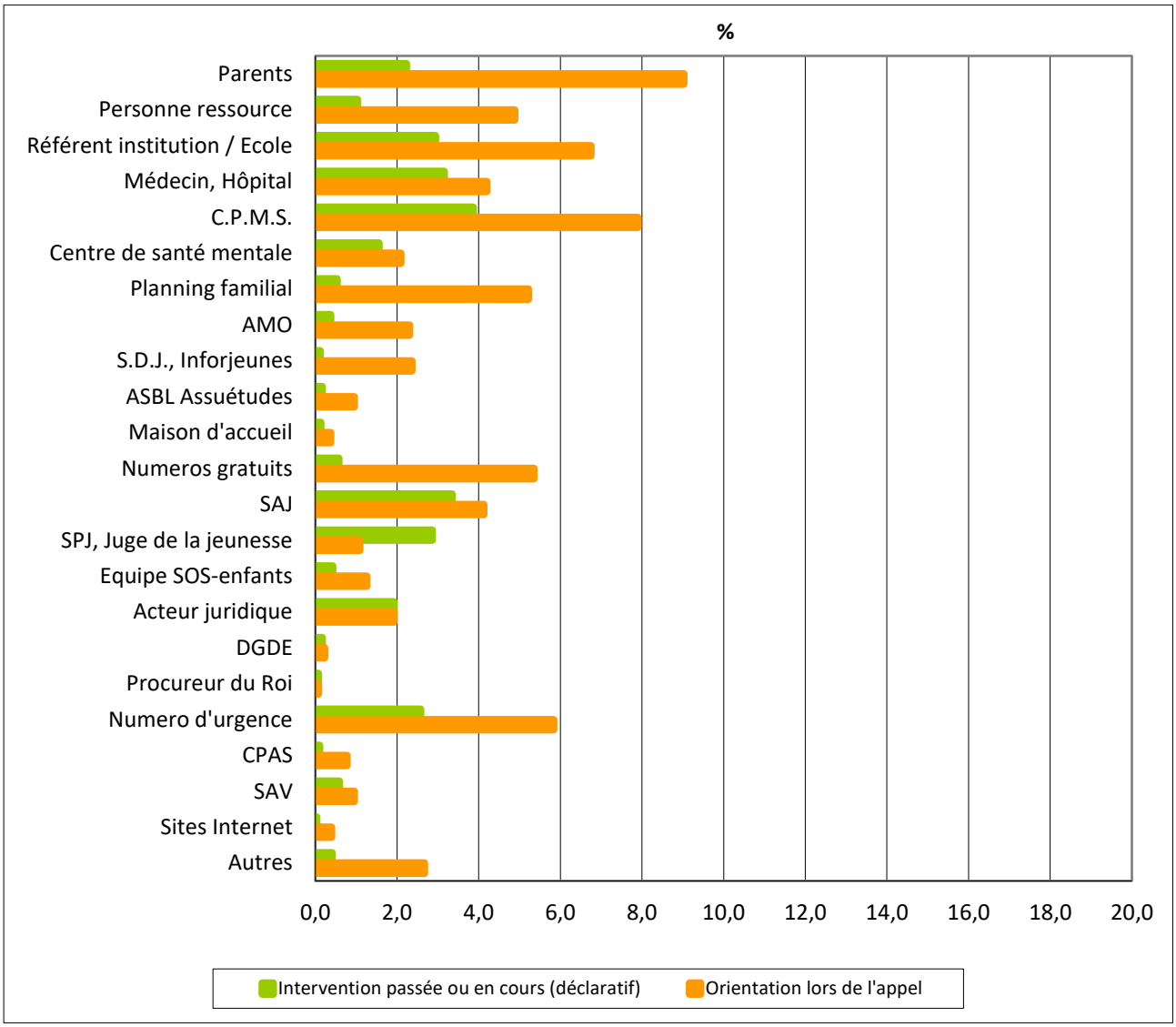
Ce tableau est la représentation, en pourcentage, des tiers/services déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant (ce sont des informations déclarées par l'appelant) et des tiers/services vers lesquels nous proposons une orientation et ce, toutes thématiques confondues. Ces informations proviennent de 6593 appels.

Dans un premier temps nous pouvons voir qu'il y a moins de tiers déjà intervenus dans la situation de l'appelant que de tiers vers lequel nous avons orienté l'appelant. Les tiers répertoriés dans la catégorie « Autres » seront détaillés dans le tableau 18.

Parmi les tiers déjà intervenus, nous constatons que les 8 tiers les plus souvent mentionnés par les appelants sont, par ordre décroissant ; Les C.P.M.S (3,9%), le SAJ (3,4%), le médecin/l'hôpital (3,2%), l'école/un référent de l'institution (2,9%), le SPJ/juge de la jeunesse (2,9%), les numéros d'urgence (2,6%), le parent (2,2%), un acteur juridique (1,9%), un centre de santé mentale (1,6%).

Parmi les services vers lesquels les écoutants du 103 orientent le plus fréquemment nous retrouvons, par ordre décroissant ; le parent (9%), le C.P.M.S. (7,9%), l'école/un référent de l'institution (6,7%), les numéros d'urgence (5,8%), les numéros gratuits (5,4%), le planning familial (5,2%), une personne-ressource (4,9%), un médecin/l'hôpital (4,2%), le SAJ (4,1%) et les tiers correspondants à la catégorie « Autres » (2,7%).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel. N = 6593 appels – 2016



Ce graphique nous permet de voir sous une autre forme les informations récoltées dans le tableau 16.

Tableau 17 : Proportion (%) des appels "maltraitance" ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel – 2016

	Intervention	Orientation
Parents	1,8	6,8
Personne ressource	2,9	11,4
Référent institution / Ecole	3,9	6,8
Médecin, Hôpital	7,9	7,2
C.P.M.S.	12,3	22,0
Centre de santé mentale	4,2	3,8
Planning familial	1,4	4,2
AMO	0,5	6,0
S.D.J., Inforjeunes	0,5	4,3
ASBL Assuétudes	0,3	1,0
Maison d'accueil	0,5	1,2
Numéros gratuits	0,7	9,4
SAJ	16,0	24,1
SPJ, Juge de la jeunesse	12,5	5,5
Equipe SOS-enfants	2,8	9,6
Acteur juridique	8,7	7,6
DGDE	0,7	1,0
Procureur du Roi	0,4	0,5
Numéros d'urgence	10,5	19,6
CPAS	0,4	3,0
SAV	1,7	2,0
Sites Internet	0,0	0,1
Autres	0,8	4,3

Rem : les appels peuvent concerner plusieurs items.

Grâce à ce tableau, nous en savons plus sur les tiers/services intervenus dans le passé ou en cours d'intervention (déclaratifs) dans la situation de maltraitance du jeune, mais aussi sur les tiers/services vers lequel les écoutants du 103 orientent l'appelant en fonction de sa situation.

Voici les tiers/services déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus souvent mentionnés par l'appelant ; Le SAJ (16%), le SPJ/juge de la jeunesse (12,5%), le C.P.M.S. (12,3%), les numéros d'urgences (10,5%), un acteur juridique (8,7%), un médecin/l'hôpital (7,9%).

Au cours des appels où une situation de maltraitance est mentionnée, les écoutants du 103 orientent l'appelant vers une série de tiers qui vont pouvoir l'accompagner. Ces tiers sont (par ordre décroissant) ; le SAJ (24,1%), le C.P.M.S. (22%), les numéros d'urgence (19,6%), une personne ressource (11,4%), une équipe SOS enfants (9,6%), un numéro gratuit (9,4%), un acteur juridique (7,6%), un médecin/l'hôpital (7,2%), un parent (6,8%), l'école/un référent de l'institution (6,8%).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « Autres » – 2016

Autres	Nombre d'appels
102	2
103	1
1307	2
Assistante sociale de l'école	1
ADITI Asbl	4
Assistante sociale	2
ASBL La mouette	1
Actiris	1
Administration communale	2
Affiche 103	1
Agence immobilière sociale	2
Agent de quartier	10
Aidants proches	1
Aide à la réussite scolaire	1
Alanon	3
Alateen	1
Allocation familiale	1
Arc en ciel	1
ASBL Aime sans violence	1
ASBL Réinsertion	1
Avocat	1
AVIQ	1
Banque	1
Blog	1
C.R.A. Liège	1
CEF (Comité des élèves francophones)	8
CLPS (Centre Liégeois de Promotion de la Santé)	1
CVFE (Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion)	1
Cardstop	1
Centre d'égalité des chances	1
Childfocus	4
CIO (Centre d'information et d'orientation)	1
Comité des élèves francophones	2
Coordination des mariages forcés	1
Coordinatrice 103	1
Copain	1
Douance	2
DUS (Dispositif d'Urgence Sociale)	7
Échec à l'échec	1
École des devoirs	4
Écoute violence conjugale	1
En famille ASBL	1
Equipe mobile	2
Fédasil	1
Forem	3
Gardienne	1

Infor drogues	1
Inspection scolaire	2
IPPJ	1
Icar wallonie	1
Intact ASBL	1
Interim	1
Jeunes Aidants Proches	9
Kind en gezin	1
L'albatros	1
Maison des jeunes	2
Mouvement de jeunesse	1
Médiateur scolaire	13
Mon mariage m'appartient	2
Mutuelle	1
Office des étrangers	1
ONE	8
Openado	2
Patron d'entreprise	1
Passado	1
Point jaune	1
Pharmacien	2
Prévention suicide	1
Psychologue	6
Rapport 2014	1
SAIE	2
SAMU Social	1
Serrurier	1
SIEP	20
SOS Viol	4
SOS-Médecin	1
SPA	2
SAS	1
Secal	1
Service social Helmo	1
SOS Inceste	1
Sophrologue	1
Sport, activité	1
Stib	1
TelQuel	6
Transit	1
Un pass dans l'impasse	5
Vétérinaire	2

<u>Rem</u> : il arrive que plusieurs tiers soient proposés à l'appelant au cours d'un même appel.

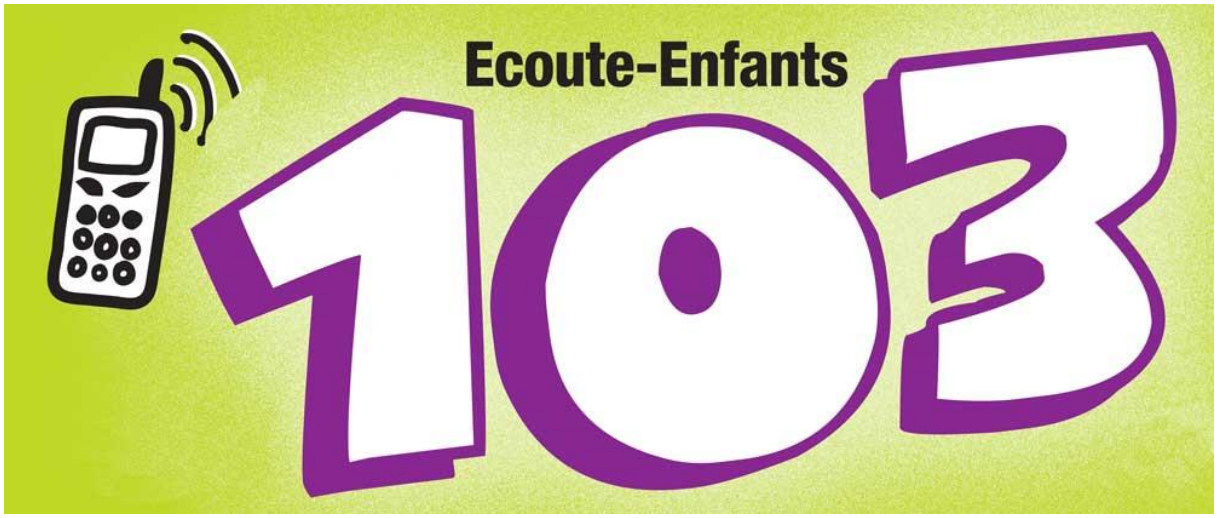
Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les tiers compris dans la catégorie « Autres ». Voici (par ordre décroissant) les tiers les plus souvent cités : le SIEP (20 appels), le médiateur scolaire (13 appels), l'agent de quartier (10 appels), les jeunes aidants proches (9 appels), le CEF (8 appels), l'ONE (8 appels).

3. . Lieux d'appel

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) - N = 742 appels - 2016

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	23
Province du Brabant Flamand	1
Province de Namur	96
Province de Flandre occidentale	0
Province de Flandre orientale	1
Province de Liège	210
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	149
Province d'Anvers	0
Province du Luxembourg	28
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	234

Avec ce tableau nous pouvons avoir un aperçu de la localisation d'une partie des appelants de la ligne Écoute-Enfants. Il est important de souligner que ces informations ne sont pas représentatives de l'ensemble des appels reçus au 103 car nous n'avons eu ces informations qu'au cours de 742 appels. La majorité des appels proviennent de l'arrondissement Bruxelles-capitales (234 appels), suivi de la province de Liège (210 appels), de la province du Hainaut (149 appels), de la province de Namur (96 appels), de la province du Luxembourg (28 appels) et de la province du Brabant Wallon (23 appels). Pour la province de Brabant Flamand et de la Flandre Orientale nous avons reçu pour chacune d'elle 1 appel.



B. Thématiques d'attention

1. Le harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – 2016

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	117	25,9
Vie scolaire	334	74,1
TOTAL	**451**	**100,0**

Ce tableau nous informe qu'au cours de l'année 2016, les écoutants du 103 ont reçu 451 appels concernant le harcèlement tant au niveau de la vie scolaire (74,1%) qu'au niveau de la vie sociale du jeune (25,9%). Nous constatons que, comme l'année précédente, le nombre d'appels au cours duquel le thème du harcèlement est évoqué est toujours en légère augmentation. En 2014 le nombre d'appels harcèlement correspondait à 2,9% des appels, en 2015 4,9% des appels et en 2016 à 5,5% des appels.

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2016

	Harcèlement Vie Sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	0,0	45
Relation parent - enfants	4,3	10
Relation beau-parent - enfants	0,0	45
Relation grand-parent - enfants	0,0	45
Relation avec la famille élargie	0,0	45
Relation avec la fratrie	0,0	45
Relation dans le couple parental	0,0	45
Divorce / Séparation	0,0	45
Violences conjugales	0,0	45
Vie familiale	0,0	45
Maltraitance sur enfant	0,9	29
Maltraitance sur parent	0,0	45
Physique	0,9	29
Sexuelle	0,0	45
Psychologique	0,0	45
Du parent	0,0	45
Du beau-parent	0,0	45
De grand-parent	0,0	45
De famille élargie	0,0	45
De fratrie	0,0	45
Négligence	0,0	45
Vie sociale		
Ennui	0,0	45

Loisirs	1,7	23
Relation avec le personnel éducatif	0,9	29
Relation avec les pairs	37,6	2
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,4	15
Maltraitance sur enfant physique	5,1	9
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,9	29
Maltraitance sur enfant psychologique	6,0	8
Internet - GSM	53,0	1
Multiculturalité	0,0	45
Difficulté financières et matérielles	0,0	45
Détresse sociale	1,7	23
Auteur d'un délit	0,9	29
Violence / Acteur	0,9	29
Violence / Témoin	0,0	45
Violence / Victime	13,7	4
Racisme	0,0	45
Vie sociale	0,0	45
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	11,1	6
Propos / Question sur la sexualité	0,0	45
Grossesse	0,0	45
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	45
Orientation sexuelle	0,0	45
Violence physique	0,0	45
Violence sexuelle	0,9	29
Violence psychologique	4,3	10
Acteur	0,0	45
Témoin	0,9	29
Victime	4,3	10
Vie affective et sexuelle	0,0	45
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	10,3	7
Solitude	3,4	15
Deuil	0,0	45
Tentative de suicide	2,6	20
Pensées / Comportements suicidaires	4,3	10
Automutilation	3,4	15
Fugue	0,0	45
Estime de soi	3,4	15
Philosophie / Spiritualité	0,0	45
Approches existentielle	0,0	45
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	0,0	45
Décrochage scolaire / absentéisme	0,9	29
Difficulté d'orientation	0,0	45
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,0	45
Relation avec les pairs	12,0	5
Relation avec le personnel scolaire	0,9	29
Violence physique	2,6	20
Violence verbale	3,4	15
Violence sexuelle	0,0	45
Harcèlement	17,9	3
Racket	0,0	45
Racisme	0,0	45
Vie scolaire	0,0	45

Assuétudes		
De l'appelant	0,0	45
D'un enfant	0,0	45
D'un parent	1,7	23
Alcool	0,0	45
Tabac	0,9	29
Marijuana / Hachich	0,0	45
Drogue dure	0,9	29
Médicaments	0,0	45
Autres (Jeux vidéos, …)	0,0	45
Assuétudes	0,0	45
Santé		
De l'appelant	4,3	10
D'un enfant	1,7	23
D'un parent	0,0	45
Stress	1,7	23
Dépression	1,7	23
Anxiété, Angoisse	2,6	20
Autres troubles psychiques	0,9	29
Handicap	0,9	29
Santé physique	0,9	29
Troubles du comportement alimentaire	0,9	29
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	45
Troubles du développement	0,0	45
Santé	0,0	45
Nb d'appels	117	

Avec ce tableau, nous pouvons voir en détail la fréquence à laquelle l'ensemble des thèmes sont associés au harcèlement qui a lieu dans la vie sociale du jeune.
Dans le cadre de la vie sociale, nous remarquons que les thématiques les plus fréquemment associées sont (par ordre décroissant) :

- Internet – GSM (53%) ;
- La relation avec les pairs (37,6%) ;
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (17,9%) ;
- La violence en tant que victime (13,7%) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (12%) ;
- La relation amoureuse (11,1%) ;
- Les émotions – les sentiments (10,3%) ;
- La maltraitance psychologique sur enfant dans le cadre de la vie sociale (6%) ;
- La maltraitance physique sur enfant dans le cadre de la vie sociale (5,1%) ;
- La relation parent-enfants, la violence psychologique dans le cadre de la vie amoureuse du jeune, la place de victime dans le cadre des violences au sein des relations amoureuse du jeune, les pensées - comportements suicidaires et la santé de l'appelant (4,3%).

Nous remarquons qu'une des nombreuses difficultés à laquelle est confronté le jeune lorsqu'il vit une situation de harcèlement, est que la persécution qu'il vit n'a plus lieu uniquement en sa présence. En effet, l'utilisation d'internet et/ou du GSM permet de poursuivre cette violence une fois que le jeune n'est plus en contact (physique) avec ses harceleurs. Dans plus d'une situation sur deux, l'appelant associe le harcèlement vécu avec

l'utilisation d'internet et/ou du GSM, via les réseaux sociaux par exemple. L'utilisation des nouvelles technologies explique en partie pourquoi dans près d'une situation sur cinq, l'appelant nous fait part d'un harcèlement vécu à la fois dans la vie sociale et dans la vie scolaire du jeune. Nous remarquons deux inquiétantes augmentations, d'une part l'association entre le harcèlement et l'utilisation d'internet-GSM (53% en 2016 et 35% en 2015), et d'autre part l'association entre le harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune et celui vécu à l'école (17,9% en 2016 contre 9,4%).
La forme de violence la plus souvent associée au harcèlement reste la maltraitance psychologique (6%), suivi de la maltraitance physique (5,1%) et de la maltraitance sexuelle (0,9%).

Un élément important à souligner est l'apparition des violences vécues par le jeune au sein de sa vie amoureuse parmi les thématiques les souvent associées au harcèlement vécu dans la vie sociale du jeune. Dans 11,1% des appels les relations amoureuses sont associées aux harcèlements. La place de victime ainsi que la violence psychologique vécue dans le couple du jeune sont associées dans 4,3% des appels au harcèlement. Au service Ecoute-Enfants nous recevons des appels de jeunes nous parlant de ruptures douloureuses, dont certaines dégénèrent et où l'un et parfois les deux anciens partenaires ne parviennent pas à tourner la page et harcèlent leur ancienne petite copine ou ancien petit copain.

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2016

	Harcèlement Vie Scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	1,8	30
Relation parent - enfants	12,6	5
Relation beau-parent - enfants	0,9	38
Relation grand-parent - enfants	0,9	38
Relation avec la famille élargie	1,2	35
Relation avec la fratrie	2,4	20
Relation dans le couple parental	0,3	54
Divorce / Séparation	1,8	30
Violences conjugales	0,9	38
Vie familiale	0,0	67
Maltraitance sur enfant	4,2	12
Maltraitance sur parent	0,0	67
Physique	2,1	25
Sexuelle	0,9	38
Psychologique	1,8	30
Du parent	0,9	38
Du beau-parent	0,0	67
De grand-parent	0,0	67
De famille élargie	0,9	38
De fratrie	1,8	30
Négligence	0,9	38

Vie sociale		
Ennui	0,0	67
Loisirs	0,0	67
Relation avec le personnel éducatif	0,0	67
Relation avec les pairs	3,6	13
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,3	54
Maltraitance sur enfant physique	0,9	38
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,0	67
Maltraitance sur enfant psychologique	0,3	54
Harcèlement	6,3	8
Internet - GSM	6,0	9
Multiculturalité	0,3	54
Difficulté financières et matérielles	0,0	67
Détresse sociale	0,0	67
Auteur d'un délit	0,0	67
Violence / Acteur	0,0	67
Violence / Témoin	0,3	54
Violence / Victime	0,6	48
Racisme	0,3	54
Vie sociale	0,0	67
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	2,4	20
Propos / Question sur la sexualité	0,0	67
Grossesse	0,0	67
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	67
Orientation sexuelle	0,9	38
Violence physique	0,0	67
Violence sexuelle	0,0	67
Violence psychologique	0,0	67
Acteur	0,0	67
Témoin	0,0	67
Victime	0,0	67
Vie affective et sexuelle	0,0	67
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	17,7	3
Solitude	2,4	20
Deuil	1,8	30
Tentative de suicide	2,1	25
Pensées / Comportements suicidaires	7,2	6
Automutilation	5,1	11
Fugue	0,9	38
Estime de soi	3,6	13
Philosophie / Spiritualité	0,0	67
Approches existentielle	0,0	67
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	2,1	25
Décrochage scolaire / absentéisme	3,3	17
Difficulté d'orientation	0,3	54
Difficulté d'intégration / Discrimination	5,7	10
Relation avec les pairs	50,6	1
Relation avec le personnel scolaire	3,3	17
Violence physique	17,7	3
Violence verbale	26,6	2
Violence sexuelle	2,4	20
Racket	3,6	13
Racisme	0,6	48

Vie scolaire	0,6	48
Assuétudes	0,0	67
De l'appelant	0,0	67
D'un enfant	0,3	54
D'un parent	0,3	54
Alcool	0,3	54
Tabac	0,0	67
Marijuana / Hachich	0,3	54
Drogue dure	0,3	54
Médicaments	0,0	67
Autres (Jeux vidéos, …)	0,0	67
Assuétudes	0,0	67
Santé		
De l'appelant	6,9	7
D'un enfant	3,0	19
D'un parent	0,3	54
Stress	2,1	25
Dépression	2,4	20
Anxiété, Angoisse	3,6	13
Autres troubles psychiques	1,2	35
Handicap	0,6	48
Santé physique	2,1	25
Troubles du comportement alimentaire	1,2	35
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,6	48
Troubles du développement	0,6	48
Santé	0,0	67
Nb d'appels	**334**	

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (50,6%) ;
- La violence verbale (26,6%) ;
- La violence physique et les émotions-sentiments (17,7%) ;
- La relation parent-enfants (12,6%) ;
- Les pensées et comportements suicidaires (7,2%) ;
- La santé de l'appelant (6,9%) ;
- Le harcèlement dans le cadre de la vie sociale du jeune (6,3%) ;
- Internet - Gsm (6%) ;
- La difficulté d'intégration et la discrimination (5,7%).

Les relations qu'entretient le jeune avec ses pairs étant l'élément principal du harcèlement, nous comprenons pourquoi ils sont associés dans la moitié des situations reçues au 103. Les différentes formes de harcèlement sont la violence verbale (26,6%), la violence physique (17,7%) et la violence sexuelle (2,4%).

Nous pouvons remarquer que la relation entre le parent et l'enfant est associée dans 12,6% des appels à la situation de harcèlement vécu par le jeune à l'école. Cela peut être le cas lorsque le jeune ne veut pas en parler à ses parents, soit parce qu'il a honte de la situation ou parce qu'il a peur de la réaction que pourrait avoir son parent. Les jeunes ont souvent peur que leur parent soit triste, blessé, inquiet ou encore que le parent aille en

parler à l'école. Dans de nombreuses situations la relation entre le parent et l'enfant se trouve affectée par ce que vit le jeune à l'école.
Comme l'année précédente, nous remarquons que les conséquences du harcèlement sur la vie du jeune sont souvent évoquées par l'appelant lorsqu'il nous parle de harcèlement. En effet la question des émotions et des sentiments est évoquée en même temps que le harcèlement (dans la vie scolaire du jeune) dans 17,7% des appels, tout comme les pensées et comportements suicidaires (7,2% des appels), la santé de l'appelant (6,9% des appels) et l'automutilation (5,1% des appels).

2. La maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels « Maltraitance » - 2016

APPELS MALTRAITANCE	Nombre d'appels 1113	% 100,0
Maltraitance - vie familiale	**1014**	**91,1**
Maltraitance sur qui		
Maltraitance sur l'enfant	833	74,8
Maltraitance sur le parent	61	5,5
Maltraitance par qui		
Maltraitance du parent ou tuteur	422	37,9
Maltraitance du beau-parent	62	5,6
Maltraitance du grand-parent	11	1,0
Maltraitance de la famille élargie	25	2,2
Maltraitance de la fratrie	51	4,6
Formes de maltraitance		
Maltraitance physique	602	54,1
Maltraitance sexuelle	122	11,0
Maltraitance Psychologique	379	34,1
Négligence	206	18,5
Maltraitance - vie sociale	99	8,9
Maltraitance sur enfant physique	36	3,2
Maltraitance sur enfant sexuelle	41	3,7
Maltraitance sur enfant psychologique	22	2,0

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

<u>Rem</u> : certains items ont pu être cochés au cours d'un même appel.

Au cours de l'année 2016, les écoutants du 103 ont reçus 1113 appels dont la thématique était celle de la maltraitance, tant au niveau familial (1014 appels) que social (99 appels).

En ce qui concerne la maltraitance au sein de la vie familiale du jeune, nous observons que la majorité des appels, 74,8%, concerne la maltraitance sur enfant contre 5,5% pour la maltraitance venant du jeune sur son parent. Comme chaque année, nous constatons que

l'auteur de maltraitance, vis-à-vis du jeune, le plus souvent évoqué au 103 est le parent ou le tuteur (37,9%). Ils sont suivis par les beaux-parents (5,6%), la fratrie (4,6%), la famille élargie (2,2%) et finalement les grands-parents (1%). La forme de maltraitance la plus souvent rapportée par l'appelant est la maltraitance physique (54,1% des appels), suivie de la maltraitance psychologique (34,1% des appels), ensuite la négligence (18,5% des appels) et pour finir la maltraitance sexuelle (11% des appels).

À propos de la maltraitance vécue par le jeune au sein de sa vie sociale, nous tenions à faire remarquer que c'est la maltraitance sexuelle qui est la forme de maltraitance la plus souvent évoquée par l'appelant. En effet, elle représente 3,7 % des appels, contre 3,2% des appels pour la maltraitance physique et 2% des appels pour la maltraitance psychologique.

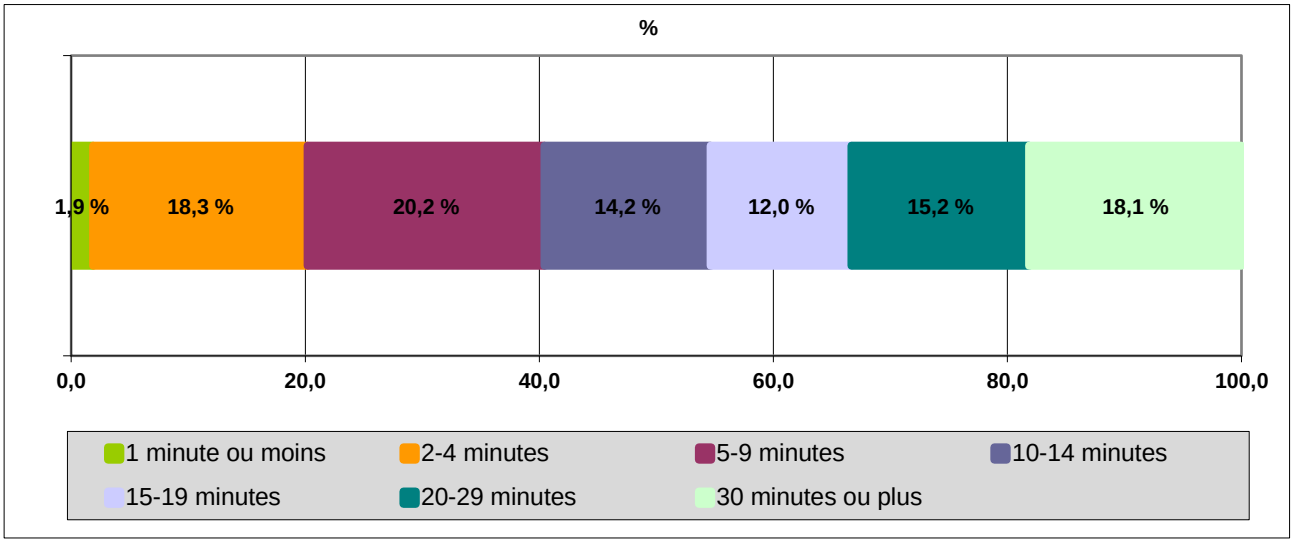
Tableau 24 : Durée des appels « Maltraitance au sein de la vie familiale » - 2016

Durée des appels	Nb d'appels	%
1 minute ou moins	19	1,9
2-4 minutes	186	18,3
5-9 minutes	205	20,2
10-14 minutes	144	14,2
15-19 minutes	122	12,0
20-29 minutes	154	15,2
30 minutes ou plus	184	18,1
TOTAL	**1014**	**100,0**

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur la durée des appels dont la thématique était la maltraitance vécue par le jeune au sein de sa vie familiale. Avec ces données, nous faisons le même constat qu'au début de cette analyse. Les appels reçus au service Ecoute-Enfants durent plus longtemps et les appels « longs » (plus de 15 minutes) sont de plus en plus fréquents.

Sur les 1014 appels reçus, seuls 1,9% d'entre eux ont duré 1 minute ou moins (contre 6,1% en 2015), 18,3% des appels ont duré entre 2 à 4 minutes (contre 25,8% en 2015), 20,2% ont duré de 5 à 9 minutes (contre 20,6% en 2015), 14,2% ont duré de 10 à 14 minutes (contre 14,7% en 2015), 12% ont duré entre 15 à 19 minutes (contre 9,7% en 2015), 15,2% ont duré entre 20 et 29 minutes (contre 10,4% en 2015) et 18,1% des appels ont duré 30 minutes ou plus (contre 12,7% en 2015).

Figure 8 : Durée des appels « maltraitance au sein de la vie familiale » - N = 1014 appels – 2016



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute « maltraitance au sein de la vie familiale » - N = 1014 appels – 2016

Durée moyenne des appels « maltraitance sur enfant »	17 min40
Durée moyenne de l'écoute « maltraitance sur enfant par jour	0h48
Durée de l'écoute « maltraitance sur enfant » en 2016	298h48
Proportion du temps d'écoute « maltraitance sur enfant » dans le temps d'écoute « à contenu »	21,19%

Ce tableau nous permet de voir que les 1014 appels reçus concernant la maltraitance sur le jeune au sein de sa vie familiale ont duré en moyenne 17 minutes et 40 secondes. Si nous comparons ce résultat avec ceux obtenus en 2015 (14 minutes et 32 secondes) nous constatons également une augmentation de la durée moyenne des appels reçus.
Cette augmentation est aussi présente, à la fois au niveau de la durée moyenne d'écoute des appels maltraitance au sein de la vie familiale du jeune par jour, qu'au niveau de la durée d'écoute totale au cours de l'année 2016. En effet, en 2016 la durée d'écoute moyenne, par jour, de la thématique en question est de 48 minutes contre 44 minutes en 2015. Quant à la durée d'écoute totale en 2016 elle est de 298h48 contre 267h52 en 2015.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels « Maltraitance au sein de la vie familiale » selon le statut et le sexe des appelants * - 2016

		Nombre d'appels	%
Statut			
	Adulte avec enfant	9	0,9
	Adulte pour lui-même	7	0,7
	Adulte pour enfant	294	30,0
	Professionnel	11	1,1
	Moins de 7 ans	7	0,7
	7-9 ans	26	2,7
	10-12 ans	175	17,8
	13-15 ans	216	22,0
	16 - 18 ans	180	18,3
	19 ans ou plus	56	5,7
	Total	**981**	100,0
Sexe			
	Masculin	326	32,1
	Féminin	666	65,7
	Groupe masculin	4	0,4
	Groupe féminin	14	1,4
	Groupe mixte	4	0,4
	Total	**1014**	**100,0**

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

<u>Rem</u> : Pour 33 appels, les informations sur le statut de l'appelant ne sont pas disponibles.

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur le profil des appelants qui ont évoqué la question de la maltraitance au sein de la vie familiale du jeune (1014 appels).

En ce qui concerne le statut/âge de l'appelant nous pouvons observer que, pour la première fois, ce sont les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfants, qui ont le plus souvent abordé le sujet de la maltraitance au sein de la vie familiale du jeune avec 30% des appels. Ils sont suivis par les jeunes âgés de 13 à 15 ans avec 22% des appels, ensuite les 16-18 ans avec 18,3% des appels, puis les 10 – 12 ans avec 17,8% des appels.

Avec un pourcentage d'appels moins élevé chez les jeunes âgés de 19 ans et plus (5,7% des appels), les enfants de 7 à 9 ans 2,7% des appels, les professionnels 1,1% des appels, les adultes qui nous contactent en présence d'un enfant 0,9% des appels et enfin les enfants de moins de 7 ans ainsi que les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes 0,7% des appels.

Comme chaque année nous pouvons constater que ce sont les filles qui contactent le plus le service Ecoute-Enfants pour aborder le sujet de la maltraitance sur enfant. En effet elles constituent 65,7% des appels, les filles qui nous contactent en groupe 1,4 % des appels. Quant aux garçons ils représentent 32,1% des appels lorsqu'ils nous contactent seuls et 0.4% quand ils sont à plusieurs. Les appels provenant de groupe mixte représentent également 0.4% des appels.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance au sein de la vie familiale – 2016

	Maltraitance (Vie familiale)	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	19,5	2
Relations parent - enfants	48,1	1
Relation beau-parent - enfants	7,1	7
Relation grand-parent - enfants	4,6	11
Relations avec la famille élargie	3,1	17
Relations avec la fratrie	6,5	8
Relations dans le couple parental	4,1	12
Divorce / Séparation	14,1	4
Violences conjugales	6,1	9
Vie familiale	0,2	68
Vie sociale		
Ennui	0,2	68
Loisirs	0,5	51
Relation avec le personnel éducatif	0,3	64
Relation avec les pairs	1,9	31
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,4	59
Maltraitance sur enfant physique	0,9	42
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,8	44
Maltraitance sur enfant psychologique	0,5	51
Harcèlement	0,1	75
Internet - GSM	0,3	64
Multiculturalité	0,9	42
Difficulté financières et matérielles	0,8	44
Détresse sociale	0,6	48
Auteur d'un délit	0,5	51
Violence / Acteur	0,5	51
Violence / Témoin	0,5	51
Violence / Victime	0,6	48
Racisme	0,1	75
Vie sociale	0,0	82
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	2,9	18
Propos / Question sur la sexualité	0,2	68
Grossesse	0,5	51

Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	68
Orientation sexuelle	0,6	48
Violence physique	0,1	75
Violence sexuelle	0,5	51
Violence psychologique	0,4	59
Acteur	0,1	75
Témoin	0,1	75
Victime	0,4	59
Vie affective et sexuelle	0,0	82
Questions existentielles		
Emotions / Sentiments	19,2	3
Solitude	2,7	19
Deuil	1,7	34
Tentative de suicide	1,8	32
Pensées / Comportements suicidaires	3,3	15
Automutilation	2,2	26
Fugue	2,1	29
Estime de soi	2,4	21
Philosophie / Spiritualité	0,3	64
Approches existentielle	0,0	82
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,5	14
Décrochage scolaire / absentéisme	2,0	30
Difficulté d'orientation	0,4	59
Difficulté d'intégration / Discrimination	0,5	51
Relation avec les pairs	3,3	15
Relation avec le personnel scolaire	1,2	39
Violence physique	1,6	35
Violence verbale	0,7	46
Violence sexuelle	0,4	59
Harcèlement	1,5	37
Racket	0,1	75
Racisme	0,1	75
Vie scolaire	0,0	82
Assuétudes		
De l'appelant	2,3	23
D'un enfant	1,1	41
D'un parent	7,7	5
Alcool	7,6	6
Tabac	0,2	68
Marijuana / Hachich	3,6	13
Drogue dure	2,2	26
Médicaments	0,7	46
Autres (Jeux vidéos, …)	0,3	64
Assuétudes	0,0	82
Santé		
De l'appelant	6,1	9
D'un enfant	1,8	32
D'un parent	2,5	20
Stress	1,2	39

Dépression	2,3	23
Anxiété, Angoisse	2,4	21
Autres troubles psychiques	2,2	26
Handicap	1,3	38
Santé physique	2,3	23
Troubles du comportement alimentaire	1,6	35
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,2	68
Troubles du développement	0,2	68
Santé	0,0	82
Nb d'appels	**1014**	

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les thématiques les plus souvent associées quand l'appelant évoque le sujet de la maltraitance vécue par le jeune au sein de sa vie familiale.

Voici les 10 thématiques les plus souvent associées (par ordre décroissant) :

- La relation parent-enfant (48,1%) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,5%) ;
- Les émotions/sentiments (19,2%) ;
- Le divorce/séparation (14,1%) ;
- L'assuétude d'un parent (7,7%) ;
- L'alcool (7,6%) ;
- La relation beau-parent/enfant (7,1%) ;
- La relation avec la fratrie (6,5%) ;
- La violence conjugale et la santé de l'appelant (6,1%).

Depuis plusieurs années, nous observons que ce sont souvent les mêmes thématiques qui sont évoquées par l'appelant lorsqu'il nous contacte pour parler d'une situation de maltraitance vécue par le jeune au sein de sa famille.

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – 2016

	Nombre d'appels 2016	%
moins de 7 ans	0	0,0
7 - 9 ans	1	2,1
10 - 12 ans	4	8,3
13 - 15 ans	16	33,3
16 - 18 ans	18	37,5
19 ans et plus	9	18,8
TOTAL	**48**	**100,0**

Avec ce tableau nous pouvons en savoir plus sur l'âge des enfants qui nous ont contactés pour parler de la santé d'un de leur parent. Au cours de l'année 2016, nous avons reçu 48 appels venant de ces enfants. Ce sont les jeunes âgés entre 16 et 18 ans qui nous ont le plus contacté, ils représentent 37,5% des appels. Ils sont suivis par les 13 – 15 ans avec 33,3% des appels, les 19 ans et plus avec 18,8% des appels, les 10 – 12 ans avec 8,3% des appels et les 7–9 ans avec 2,1% des appels. Nous n'avons reçu aucun appel pour cette thématique venant d'enfants de moins de 7 ans. Il semble que la problématique ne soit identifiée qu'au moment de l'adolescence, alors qu'elle doit certainement exister bien avant ?

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent - 2016

	Nombre d'appels 2016	%
moins de 7 ans	0	0,0
7 - 9 ans	4	4,9
10 – 12 ans	13	16,0
13 – 15 ans	30	37,0
16 – 18 ans	27	33,3
19 ans et plus	7	8,6
TOTAL	**81**	**100,0**

Ce tableau représente les appels émis par des enfants dont le sujet de leur appel concernait l'assuétude d'un de leur parent. En 2016 les écoutants du 103 ont reçu 81 appels de ce type. Contrairement au tableau précédent nous constatons que ce sont les enfants âgés de 13 à 15 ans qui nous ont le plus souvent appelés à ce sujet, ils constituent 37% des appels. Les 16–18 ans représentent 33,3% des appels, tandis que les 10–12 ans 16% des appels, les 19 ans et plus 8,6% des appels et les 7–9 ans 4,9% des appels. Tout comme la catégorie précédente nous n'avons pas reçu d'appels venant d'enfants de moins de 7 ans.

4. Service généraliste

Tableau 30 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales- N = 6449 appels – 2016

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	2373	28,9
Vie sociale	1196	14,6
Vie scolaire	1586	19,3
Vie affective et sexuelle	1355	16,5
Approche existentielle	1465	17,9
Santé	687	8,4
Assuétude	425	5,2

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

Ce tableau va nous permettre de voir comment se répartissent les 6449 appels thématiques reçus au service Ecoute-Enfants, et ce en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l'appelant fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Ces catégories générales sont :

- La vie familiale du jeune (par exemple la relation parent-enfant, le divorce et la séparation, la maltraitance, le conflit, ...) ;
- La vie sociale du jeune (par exemple les relations avec les pairs, les loisirs, le harcèlement, le racisme, la violence, ...) ;
- La vie scolaire du jeune (par exemple les difficultés scolaires, la discrimination, les relations avec le personnel éducatif, le racket, ...) ;
- La vie affective et sexuelle du jeune (par exemple la relation amoureuse, la grossesse, les I.S.T., la violence dans la vie amoureuse du jeune, ...) ;
- L'approche existentielle (par exemple les émotions/sentiments, le deuil, les pensées suicidaires, la philosophie/spiritualité, ...) ;
- La santé (par exemple l'anxiété, la santé physique, le handicap, les troubles alimentaires, ...) ;
- L'assuétude (par exemple l'alcool, la drogue, les jeux vidéos, ...).

Nous pouvons constater que la catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appels est celle de la vie familiale du jeune, elles constituent 28,9% des appels. Pour les quatre catégories suivantes nous pouvons remarquer qu'elles représentent un pourcentage d'appels assez proche. En effet, la vie sociale des jeunes constitue 14,6% des appels, la vie scolaire 19,3%, la vie affective et sexuelle 16,5% des appels, l'approche existentielle 17,9% des appels. Les deux catégories d'appels pour lesquelles nous recevons le moins d'appels sont la santé (8,4% des appels) et l'assuétude (5,2% des appels).

Tableau 31 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées – N= 6449 appels - 2016

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	2373	16 min 14
Vie sociale	1196	11 min 29
Vie scolaire	1586	10 min 49
Vie affective et sexuelle	1355	10 min 21
Approche existentielle	1465	18 min 49
Santé	687	16 min 42
Assuétude	425	16 min 18

Avec ce tableau nous allons comprendre pourquoi le service Ecoute-Enfants est un service généraliste. Ce tableau nous présente la durée moyenne des appels reçus en 2016 pour les grandes catégories abordées dans le tableau précédent.

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle les appels ont duré le plus longtemps est celle qui concerne l'approche existentielle (18 minutes et 49 secondes). Voici, par ordre décroissant, les catégories générales en fonction de la durée moyenne des appels, la santé (16 minutes 42 secondes), l'assuétude (16 minutes 18 secondes), la vie familiale (16 minutes 14 secondes), la vie sociale (11 minutes 29 secondes), la vie scolaire (10 minutes 49 secondes) et la vie affective et sexuelle (10 minutes 21 secondes).

En observant les informations obtenues dans ce tableau et le précédent (tableau 30), nous pouvons voir notamment via la catégorie de la santé et de l'assuétude, que ce ne sont pas les catégories pour lesquelles nous recevons le plus d'appels qui occupent la plus grande partie du temps d'écoute au sein de service Ecoute-Enfants.
En effet, la santé (687 appels) et l'assuétude (425 appels) sont les catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels, mais ce sont les catégories qui constituent, avec l'approche existentielle, le plus grand temps d'écoute. Peut-être parce qu'ils touchent à l'intériorité et à la responsabilité de l'appelant ?

Conclusion

« Tout le monde ne peut pas être écoutant. L'écoute ne s'improvise pas. Il faut pouvoir : offrir sa présence, son temps, sa patience, sa tolérance ; accueillir le mal-être et la souffrance de l'autre, respecter son rythme, son volume sonore, son discours ; se décentrer de soi, pour se centrer sur lui, être là, tout simplement ; chercher à desserrer l'angoisse de l'appelant en lui permettant de retrouver sa propre initiative ; être non directif, selon les concepts élaborés par Carl ROGERS : empathie, neutralité bienveillante, préjugé favorable et inconditionnel ; préserver l'anonymat appelant/écoutant ». A. MATHIOT

2016 se termine avec un sentiment d'un travail bien accompli, même si l'équipe est toujours en demande de réflexion sur celui-ci.
Nous abordons 2017 avec sérénité et volonté d'adéquation.

Nous terminerons par quelques articles de presse 2016 et le lien permettant de visionner le reportage de la conférence de presse du 19 septembre 2016.

http://www.tvlux.be/video/info/social/le-numero-103-d-ecoute-enfants-trop-peu-connu-dans-la-province_24066;html

Sudinfo.be

Lundi 27 Février 2017 Sainte Honorine

Régions . Luxembourg . Actualité

Publié le Mardi 20 Septembre 2016 à 10h06

Une plus grande visibilité pour le «103-Ecoute enfants»

Rédaction en ligne

Depuis 26 ans, le « 103 » est un numéro gratuit que les enfants, les ados voire même les adultes peuvent former pour poser toutes leurs questions. Mais dans la province de Luxembourg, ce numéro est encore trop peu connu. Une campagne va être lancée pour changer la donne.

V.L.

Le service est encore trop peu connu dans notre province.

Si tu as envie de parler, ne reste pas seul. Derrière cette invitation il y a un numéro : le « 103 ». Un numéro essentiellement dévolu à l'écoute des enfants. Mais pas seulement. « *Nous recevons des appels d'adolescents mais aussi d'adultes qui se posent des questions à propos de leurs enfants* », commente d'emblée Sylvie Courtois, coordinatrice Ecoute-Enfants

Ce numéro est accessible 7jours/7 entre 10 heures et minuit partout en Fédération Wallonie-Bruxelles et donc bien évidemment dans la province de Luxembourg.

En 2015, le service a reçu un total de 23.582 appels. « *L'anonymat est garanti. Il peut toutefois être brisé si une urgence s'impose.* »

Cela a été le cas pour 1.045 appels. Ce qui a permis d'avoir une idée de leurs régions de provenance. 22 seulement provenaient du Luxembourg. Nathalie Heyard, députée provinciale PS pour le pôle social et santé, estime que c'est trop peu. D'autant plus que la province compte moins de services de soutien de première ligne. Ce numéro pourrait être

d'un grand secours pour certains enfants s'il était plus connu. « *Nous allons donc lancer une campagne d'information afin de mieux le faire connaître. Des affiches seront placées dans les écoles et sur les bus du TEC, des autocollants seront distribués* », développe la députée.

Découvrez le reportage complet dans La Meuse Luxembourg de ce mardi ou via nos supports numériques.

Ce site est protégé par le droit d'auteur, tous droits réservés. Toute reproduction et/ou rediffusion de contenu par quelque moyen que ce soit doit faire l'objet d'une autorisation spécifique auprès de Copiepresse au 02/558.97.80 ou via info@copiepresse.be. Sont toutefois autorisés la reproduction des contenus de fils RSS ou Widget,aux conditions fixées RSS/Widgets, ou un lien vers la page d'accueil. Plus d'infos: www.copiepresse.be / Informations légales.

En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation des cookies pour vous proposer des services et des contenus personnalisés en fonction de vos centres d'intérêt. En savoir plus.Ok×

PROVINCE DE LUXEMBOURG

Province de Luxembourg

Une institution proche et partenaire

Citoyens

Le 103, Ecoute-Enfants

Ecoute-Enfants est un service qui, via le numéro 103, répond aux questions des enfants et des adolescents.
Avec le soutien de la Province de Luxembourg.

Ecoute-Enfants est un service qui, via le numéro 103, répond aux enfants et adolescents qui éprouvent des difficultés et se posent des questions. Les missions du « 103 » sont généralistes, tous les thèmes peuvent être abordés par les jeunes.
Les jeunes qui appellent le 103 parlent de ce qui les concerne, ce qui les interpelle ou les fait souffrir : relations avec les parents, amitiés, amour, santé, sexualité, racisme, violences, drogues, ou maltraitance, etc.

Toute personne qui s'interroge ou s'inquiète à propos d'elle-même ou d'autrui, lorsqu'un enfant est en cause, peut également appeler le 103.
Ce service est composé de professionnels de l'écoute téléphonique. Ceux-ci ont suivi une formation et travaillent dans l'anonymat. L'appelant et l'écoutant ne sont pas identifiables.

Des affiches, flyers et marque-pages sont disponibles gratuitement au 063/212.247.

Numéro d'appel gratuit accessible de 10 à 24h00, tous les jours.
L'anonymat le plus complet est garanti.

CONTACT

Adresse	Square Albert 1er, 1
Code postal	6700
Localité	ARLON
Téléphone	063/21.22.47
E-mail	sp.social@province.luxembourg.be

L'AVENIR DU LUXEMBOURG - mardi 20 septembre 2016

Le service «103 – écoute enfants» a présenté son rapport d'activités pour l'année 2015.

Créé il y a 27 ans à Namur, le numéro vert 103 Écoute-Enfant a reçu, en 2015, 23 582 appels, contre environ 30 000 appels en 2014. Une diminution d'appels qui s'explique notamment par leur gravité, impliquant des temps d'écoute plus long.

Rappelons que ce numéro 103 est totalement gratuit et anonyme. Les enfants, les ados et même les adultes en questionnement sur les relations avec leurs enfants peuvent appeler sept jours sur sept de 10 h à 24 h Ils y recevront l'écoute active d'une équipe de huit personnes, professionnels dans la relation d'aide. Tous les thèmes peuvent être abordés par les enfants: les relations avec les parents, la maltraitance, l'amitié, le harcèlement, la sexualité, les violences, la scolarité, les drogues, le racisme, mais aussi l'actualité.

«L'écoute téléphonique dans l'anonymat nécessite beaucoup de qualités, mais selon moi, l'essentiel est ce sentiment d'humanité qui porte l'écoutant à se montrer bienveillant et indulgent, confie Sylvie Courtoy, coordinatrice du Service Écoute-Enfants. *Les appels que nous recevons sont souvent complexes, intenses, profonds. Et nos écoutants ont bien du mérite, car pour un appel à contenu, combien de blagues».* En effet, sur les 23 582 appels reçus, 9776, soit 41,5% d'entre eux sont des blagues.

«Il n'empêche que ce Service prouve toujours son efficacité. L'écoute et l'orientation vers d'autres services s'il y a lieu sont deux éléments importants de notre travail», poursuit la coordinatrice.

Moins d'appels en province du Luxembourg

Les statistiques de l'année 2015 montrent que sur les 23 582 appels, 1 045 seulement ont pu bénéficier d'une localisation. Parmi ces 1 045 appels, seulement 22 émanent de la province de Luxembourg. Ce n'est évidemment pas beaucoup.

Sur les 25 582 appels reçus, la majorité provient de filles (52,9%) et comme chaque année, le Service 103 constate qu'en 2015 la majorité des appels proviennent d'enfants (82,7%). *«Les tranches d'âge qui nous contactent le plus étant celle des 13-15 ans avec 33,7% des appels, suivi de celle des 16-18 ans avec 19,4% des appels».*

Sept thèmes principaux

Parmi tous ces appels, les écoutants du numéro 103 ont dégagé sept thématiques principales.

1. **Le harcèlement** En 2015, les écoutants du 103 ont reçu 362 appels dont la thématique était le harcèlement, tant au niveau de la vie scolaire qu'au niveau de la vie sociale du jeune. *«C'est une problématique très compliquée dans le sens où elle est source de paradoxes,* explique Sylvie Courtoy. *Le harcèlement dépasse l'enceinte de l'école et se vit beaucoup sur les réseaux sociaux. Or, les jeunes ont besoin des réseaux sociaux car ils trouvent aussi des «amis» sur les réseaux sociaux. Paradoxal».*

2. **La maltraitance** *«Il faut savoir que plus de trois appels par jour concernent des cas de maltraitance. 91,8% de ces appels concernent la maltraitance intrafamiliale».*

3. **La violence dans le couple chez les jeunes** Un autre thème souvent abordé par les jeunes. Un thème qui se dégage en fonction des écoutes car les jeunes ont souvent tendance à minimiser les violences physiques ou psychologiques vécues au sein du couple.
4. **Questionnements parentaux** Le Service 103 reçoit de nombreux appels de parents qui se posent des questions quant aux relations vécues avec leurs enfants. Dans ce cas, la problématique du vécu des cas de divorce est très fréquente.
5. **Les jeunes aidants proches***«C'est une thématique récente*, constate Sylvie Courtoy. *Certains enfants ou adolescents sont de plus en plus concernés par la santé de leurs parents. Cela peut-être dans le cas de maladies ou d'assuétudes, notamment à l'alcool.»*
6. **Les jeunes en errance** Il s'agit là le plus souvent de jeunes âgés de 17-18-19 ans qui sont dans la rue et n'ont nulle part où aller, souvent à l'issue de conflits avec leurs parents. *«Il est très compliqué d'agir car ces appels ont souvent lieu en soirée quand les services adéquats sont le plus souvent fermés».*
7. **L'actualité***«Nous recevons de plus en plus d'appels d'enfants qui s'interrogent par rapport aux faits d'actualités, notamment dans le cadre des récents attentats, qui bouleversent souvent profondément les jeunes dans leur quotidien»*, conclut la coordinatrice.
Numéro 103 de 10 h à 24 h, sept jours sur sept. www.103ecoute.be. ou la page Facebook: https ://www.facebook.com/103.EcouteEnfants