

Si tu as envie de parler ne reste pas seul!



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

RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ÉCOUTE ENFANTS »
ANNEE 2021

Table des matières

I.	Fonctionnement du service.....	3
1.	L'équipe et la coordination	3
2.	L'organisation des permanences d'écoute	3
3.	Visibilité.....	3
II.	Vécus et réflexions des écoutants.....	4
1.	Les jeunes et le sexe	4
2.	Violences dans les relations amoureuses.....	5
3.	Le genre, les identités sexuelles et l'intérêt du coming out.....	6
4.	L'analyse de la demande	7
III.	Formations continues, réunions et rencontres.....	9
IV.	Analyse quantitative des appels.....	15
1.	Appels et appelants.....	15
1.1	Nombre d'appels et contenus	15
1.2	Les profils des appelant.e.s	17
1.3	Les profils des appelant.e.s	19
2.	Les thématiques	22
1.1	Demandes d'informations et thématiques	22
1.2	Orientation et intervention	38
3.	Lieux d'appels.....	43
V.	Thématiques d'attention.....	44
1.	Harcèlement.....	44
2.	Maltraitance	51
3.	Jeunes aidants proches	58
4.	Relations amoureuses chez les jeunes.....	59
5.	Emotions/sentiments	60
6.	Crise.....	63
7.	Service généraliste	66

I. Fonctionnement du service

1. L'équipe et la coordination

En 2021, l'équipe du service Ecoute-Enfants, composée de professionnel.le.s de la relation, a travaillé à raison de 5 EQTP. Une nouvelle écoutante a rejoint l'équipe suite à un départ.

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

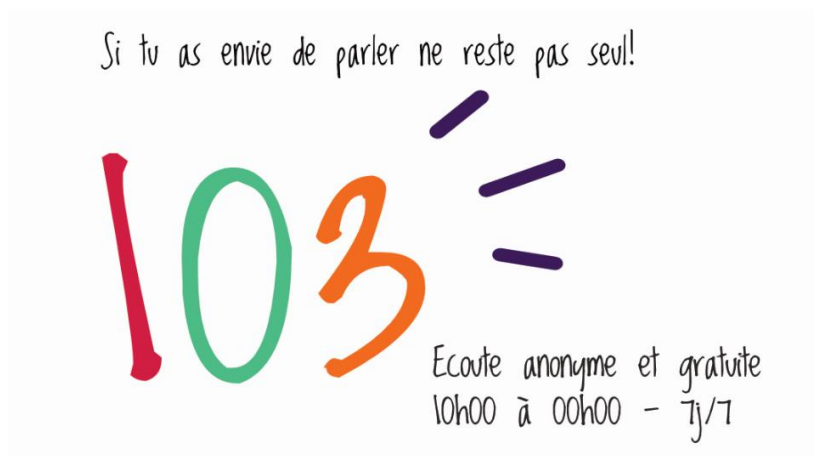
2. L'organisation des permanences d'écoute

L'organisation des permanences d'écoute a été maintenue comme l'année passée. En effet, la demi-heure supplémentaire permet toujours à l'équipe d'échanger sur les appels reçus et sur l'organisation du service.

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

3. Visibilité

Logo



Réseaux sociaux

Comme depuis plusieurs années nous partageons des publications qui concernent les enfants, les adolescents et les parents, via les réseaux sociaux « Facebook » et « Instagram ». Ce sont des publications récoltées par des écoutant.e.s et qui sont validées par Madame COURTOY, avant leur partage.

Site internet du 103

Cette année, un contact a été pris avec la société Inéa en vue de moderniser le site internet et de le faire correspondre à la charte graphique du nouveau logo.

II. Vécus et réflexions des écoutants

1. Les jeunes et le sexe

JH 14 ans : « J'ai regardé un site pour les plus de 18 ans et une femme est venue m'inviter. Maintenant elle me menace et me réclame de l'argent »

JF 13 ans : « Mon copain veut passer le pas avec moi et je ne me sens pas prête »

JH 16 ans : « Ma copine est enceinte. Comment faire ? Nos parents ne sont pas au courant »

JF 16 ans : « Je suis venue à table torse nu devant mon frère, mon père et ma mère. Je ne vois pas pourquoi les femmes ne pourraient pas aussi montrer leur corps comme les hommes »

JH 17 ans : « Je me masturbe tous les jours après l'école, je le fais mécaniquement, je me demande si c'est normal et si je ne suis pas dépendant »

JF 15 ans : « Mon ex n'accepte pas notre séparation, il m'a menacé et a diffusé des nues de moi. Tout le monde me regarde à l'école »

JH 16 ans : « Je suis homosexuel et je ne sais pas comment le dire à mes parents »

L'adolescence est une période durant laquelle les jeunes expérimentent, se découvrent, assistent à la mutation de leur corps, se confrontent, tentent de prendre de la distance avec leurs parents et se lancent dans les premières rencontres amoureuses.

Les préoccupations des jeunes concernant le sexe tournent principalement autour des problématiques : leur corps, la contraception, l'orientation sexuelle, le sentiment amoureux, la pornographie, le cadre légal, la mise en danger, les abus et la violence.

Plusieurs jeunes confient qu'ils vivent une situation de sexting, de sextorsion ou de grooming. Dans ces situations, ces jeunes expriment des émotions intenses et ne savent pas comment s'en sortir. Leur image dénudée est diffusée sur les réseaux sociaux très rapidement et parfois très largement, sans réel moyen de contrôle.

La sexualité du jeune se vit en lien avec les autres jeunes. En ce sens, dans **le documentaire ARTE : « Préliminaires » réalisé par Julie Talon (France 2019)**, plusieurs jeunes expliquent les codes de conduite pour ne pas être considérés comme "un dégonflé" ou une fille "qui n'ose pas". Sinon il y a le risque d'être mis à l'écart du groupe.

«... l'être humain doit construire sa part de sexuel tout au cours de sa vie. Mais dans un contexte où l'abus sexuel et la pédophilie envahissent le devant de la scène, la sexualité n'apparaît plus que comme objet d'indignation, de déni et de danger potentiel. Comment dès lors aborder la sexualité au quotidien ?». Réf : **« Choux, cigognes, «zizi sexuel», sexe des anges... Parler sexe avec les enfants » - Auteurs : Martine Gayda, Francis Martens, Monique Meyfroet, Reine Vander Linden, Catherine Marneffe - 64 pages Livret YAPAKA – Edition 2008**

Être à l'écoute des jeunes reste primordial et particulièrement pour les questions concernant leur intimité. Intimité dont ils ont du mal à parler. Au travers de l'écoute et éventuellement d'un renvoi vers une personne ressource et/ou vers le réseau, le « 103 » accompagne le jeune dans sa réflexion sur sa sexualité.

2. Violences dans les relations amoureuses

Lors d'appels reçus sur le thème des relations amoureuses chez les adolescent.e.s et jeunes adultes, des écoutantes ont constaté des violences parfois considérables : violences morales, violences physiques, violences sexuelles, flicage via les réseaux, frustration quand pas de réponse immédiate, menaces de mort.

Le nombre d'appels sur les violences dans les relations amoureuses n'a pas significativement augmenté mais les écoutantes ont été interpellées par l'intensité de certaines d'entre elles.

Les témoignages étant plus explicites, voici quelques vignettes d'appels reçus en 2021 :

Jeune fille dont le copain veut des rapports sexuels mais elle ne veut pas. Depuis il la frappe.

Jeune fille dont le fiancé lui a menti sur l'endroit où il était. Elle s'en est rendu compte grâce à Instagram. Elle n'a pas le droit de sortir avec des copines mais lui sort souvent avec un pote qui drague beaucoup.

Jeune fille qui se faisait tabasser par son ex quand elles étaient ensemble. Des amis lui avaient conseillé de ne pas porter plainte. Son ex menace à présent via les réseaux de la tuer lors d'un rendez-vous où elle doit lui rendre des affaires.

Jeune femme de 21 ans dont la relation avec un garçon, d'une autre religion qu'elle, est terminée depuis un mois. Il la menace via messages de tuer le garçon avec qui elle sortira. Elle parle à un garçon pour le moment. Elle a très peur. Mais elle ne veut pas aller porter plainte car elle ne veut pas qu'il ait d'ennui. Elle se rend compte qu'elle est sous sa coupe.

Jeune homme dont la copine est très jalouse et ça la pousse à le frapper.

Jeune fille qui demande ; lors d'une relation amoureuse, si son copain la forçait à avoir des relations sexuelles, c'est un abus ? Elle raccroche après avoir eu la réponse.

Jeune femme (18 ans) qui a subi beaucoup de violence dans sa relation amoureuse : violence physique, contrôle des vêtements et du maquillage, disputes, avortement. Elle a mis fin à la relation et l'a bloqué sur les réseaux car ça a été trop loin.

Jeune fille de 15 ans qui est harcelée depuis un an par son ex. Menace d'envoyer des amis la tabasser ou de se suicider, il vient régulièrement devant l'école pour l'agresser physiquement. Deux plaintes ont été déposées avec les parents mais, maintenant, ils ne veulent plus entendre parler de la situation donc elle se tait. Elle a l'impression que c'est de sa faute et ne coupe pas totalement le contact de peur que la situation ne s'aggrave.

Jeune femme de 21 ans qui se pose des questions sur sa relation amoureuse. Son copain veut la contrôler et va jusqu'à la menacer de mort ; il contrôle ses tenues vestimentaires, elle doit porter le voile et arrêter ses études. Il veut l'épouser et aller vivre dans un village qu'elle ne connaît pas. Il n'y a pas de discussion possible ; dès qu'elle veut discuter, il crie et s'en va.

Jeune fille de 16 ans, qui est dans une relation amoureuse toxique depuis un an. Elle subit des violences psychologiques et sexuelles. Il l'a isolée de ses amies et c'est de plus en plus tendu avec ses parents.

Dans ces cas, les écoutantes essayent d'ouvrir les yeux aux appelant.e.s sur le fait que c'est de la violence relationnelle/conjugale et que ce n'est pas un comportement respectueux. Elles travaillent

notamment autour du schéma du cercle de la violence¹ et avec le violentomètre². Dans les cas de minimisation de la violence, les écoutantes font remarquer que si il.elle.s appellent c'est qu'il.elle.s sentent qu'il y a un souci et au moins quelque chose qui ne leur convient pas.

Les écoutantes peuvent constater que, si une partie de la population se mobilise pour le respect des droits des femmes, l'éducation des plus jeunes reste importante pour le respect de l'autre notamment dans les relations amoureuses. Trop de jeunes semblent penser que les comportements violents sont des comportements normaux tant chez les auteur.trice.s que chez les victimes et les témoins.

3. Le genre, les identités sexuelles et l'intérêt du coming out

JH : « C'est difficile à dire... Je suis homosexuel, j'ai déjà du mal à vous le dire et j'appréhende de devoir le dire à ma famille... Surtout la réaction de mon père... »

JH : « Je ne sais pas comment je réagis si j'avais un fils qui m'avouait son homosexualité... »

JF : « Je ne sais pas qui je suis ; je cherche pendant des heures sur internet, mais je n'arrive pas à définir ma sexualité... Est-ce que ma sexualité va forcément me définir ? »

JH : « Je suis attiré par mon professeur. Mais c'est un homme. Je ne comprends pas ce qui ne va pas chez moi ? Comment pourrais-je me faire soigner ? C'est impossible, en plus avec ma religion, que je sois homosexuel. »

JH : a déjà fait plusieurs tentatives de suicide ; a un père qui a fait son coming-out à la naissance de sa petite sœur ; « je voudrais changer de sexe, mais mes parents ne sont pas d'accord, je voudrais qu'on m'appelle par le prénom féminin que j'ai choisi, mais personne n'entend ma demande/mon besoin ; mes parents, surtout mon père sont très contrôlants... ».

Les mots employés tel que « avouer », « appréhender » pour parler de son orientation sexuelle permettent de voir la difficulté qu'éprouvent ces jeunes à annoncer leur orientation, surtout au niveau familial car on vit dans une société où l'hétérosexualité est une norme. De ce fait, l'homosexualité ou tout autre type de sexualité est « hors norme » et se doit presque d'être justifiée. En effet, aucune personne hétérosexuelle ne se pose un jour la question de savoir comment elle va pouvoir annoncer à son parent son orientation sexuelle, comment elle va pouvoir faire son « coming out. » ...

Les jeunes semblent perdu.e.s entre ce qui relève de l'identité, le genre, l'orientation sexuelle... Il y a encore beaucoup de tabous autour de ces divers sujets, ce qui peut malheureusement empêcher les jeunes de se connaître et entraîner des confusions entre identité et sexualité.

L'homosexualité est considérée comme « hors norme » (voire anormale) car la norme dans notre société est l'hétérosexualité. C'est pourquoi, les personnes se considérant comme homosexuelles se sentent obligées de faire un coming-out, c'est-à-dire annoncer « publiquement », mais surtout à leur entourage qu'elles sont attirées par des personnes du même sexe. Or, quel.le hétérosexuel.le a déjà été dans l'obligation de parler de son identité sexuelle ?

L'intérêt du coming-out est de revendiquer sa différence pour exister dans une société hétérosexuelle, faite par et pour des hétérosexuel.le.s ; l'homosexualité est alors une différence, souvent vue comme

¹ Stratégies de tension/Contrôle, Minimisation/Justification, Réconciliation, Accalmie/Lune de miel, et le schéma recommence parfois sans cesse. Schéma présenté par J. Corrucci lors de la conférence "Violences au sein des couple adolescents" le 18 mars 2019.

² Outils, créé en France par "En avant toute(s)", permettant de jauger si la relation amoureuse est respectueuse ou comporte de la violence.

péjorative ; la personne homosexuelle doit prendre conscience de sa différence, percevoir les implications de cette différence, l'accepter et l'assumer.

Le fait d'être « hors norme » conduit l'individu à une faible estime de lui-même et à un manque de confiance. Il se focalise alors sur ses défauts et échecs plutôt que sur ses qualités et réussites. On peut alors constater que ces personnes sont obligées de mentir sur leur sexualité, leur fréquentation, compartimenter leur vie en se conduisant de diverses façons en fonction du groupe qu'elles fréquentent et, enfin, on constate qu'elles ont des émotions négatives à leur propre égard. En effet, elles ressentent de la honte quant à leur orientation sexuelle qui est dictée comme différente par la société et ses citoyens, de la peur (du rejet, de l'abandon, de ne plus être aimée) et de la colère envers soi-même ou autrui.

Les différentes identités sexuelles (homosexualité, transidentité*...) relèvent de la diversité humaine, ce ne sont pas des maladies ou relatives à une faiblesse !

*Transidentité : assumer un genre différent de celui assigné à la naissance par les conventions sociales liées au sexe biologique. Carol Martinez remarque que la transsexualité est souvent liée dans l'imaginaire collectif à une forme de maladie mentale, d'agressivité... Mais peut-être aussi présenté comme une « mode » de l'époque chez les jeunes. Madame Martinez tient à souligner que cela est complètement faux. Elle évoque également le lien que font les personnes concernant le biologique et la sexualité. Comme, par exemple, un homme doit avoir un pénis. Cette même personne ne peut pas être une femme sans partie génitale féminine. C'est, selon elle, inconcevable dans l'imaginaire collectif d'être une femme et d'avoir des parties génitales masculines. Actuellement, selon elle, la transsexualité est souvent réduite à cette représentation qui fait que les personnes ne comprennent pas et/ou ne veulent pas comprendre. Les individus peuvent souffrir d'une dysphorie de genre. C'est-à-dire un mal-être causé par les difficultés de vivre dans le corps qu'il.elle a reçu à la naissance. Il serait important qu'il.elle.s puissent vivre sans prouver leur identité.

Selon UNIA (*Le centre pour l'égalité des chances*), en 2018, 125 cas de discriminations homophobes ont été recensés en Belgique.

En sachant que la Belgique est le deuxième pays à avoir autorisé le mariage homosexuel dans le monde et à avoir dépénalisé l'homosexualité en 1972, malheureusement, l'homophobie n'a pas disparu.

De plus en plus, de propos et vidéos homophobes se multiplient sur les réseaux sociaux qui sont fréquemment utilisés pour énormément de jeunes. La haine vis-à-vis des homosexuel.le.s y est véhiculée. C'est un moyen de pouvoir déverser la non-acceptation de notre société et de pouvoir prendre conscience que l'acceptation de l'homosexualité est encore longue.

Ihsane Jarfi, jeune belge de 32 ans, victime d'un crime homophobe en 2012. Son père témoigne : « l'homophobie n'est pas réservée aux adultes », Ihsane souffrait de moqueries depuis la maternelle ; « pour avoir une vie saine, il faut vivre en dehors de toutes interventions de la société, de la culture et de la religion » ; « les personnes homosexuelles n'ont aucun repère, aucun code dans notre société hétérosexuelle » ...

4. L'analyse de la demande

Faire le geste d'appeler un numéro d'écoute gratuit et anonyme n'est pas anodin.

Derrière cette action, une multitude d'hypothèses s'offrent à nous quant à la demande de l'appelant.e.

- Que désire-t-il.elle ?
- Pourquoi appeler un numéro proposant l'anonymat et la confidentialité ?
- Être accueilli.e dans l'instant présent, être écouté.e et entendu.e dans ce qu'il.elle vit ?
- A-t-il.elle besoin de conseils ?
- A-t-il.elle simplement besoin de déposer, exprimer son ressenti, ses émotions sans plus ?

Bien accueillir la demande nécessite tout d'abord d'être attentif à plusieurs informations :

L'**introduction** (comment la personne introduit sa demande, quels mots, quelle intonation de voix...). Pour que l'appelant.e puisse être au plus près de sa demande implicite, il est important que l'écoutant.e accueille l'appel avec bienveillance, respect et juste distance. Qu'il.elle soit cru.e, assuré.e de discrétion et de sécurité. Qu'il.elle puisse s'exprimer dans son vocabulaire, avec ses propres codes que l'écoutant.e identifiera et avec lesquels il.elle devra s'adapter au mieux.

Le **cadre** a également son importance car il détermine le type de relation, ses limites et son champ d'action. Celui-ci va donc déterminer jusqu'où la demande peut être accompagnée.

La **demande initiale** permet d'établir la relation, il est important également de chercher le sens de celle-ci. Il existe une multitude de demandes de la part de nos appelant.e.s :

- Du simple besoin d'être écouté.e, entendu.e dans l'ici et maintenant
- Besoin d'une information concrète
- Réorientation vers un service ou un professionnel
- Demande de soutien
- Recherche de sens

Les appels les plus déstabilisants sont ceux qui semblent totalement dépourvus de demande. Ex : une personne qui entreprend un monologue sans entrer dans l'espace relationnel de l'appel.

La **demande implicite** pourrait être de confirmer son existence à travers ce monologue (entendre sa propre voix lui permet peut-être de s'ancrer ?)

Vignettes :

Une jeune fille nous appelle pratiquement tous les jours pour simplement déposer quelques bribes de son quotidien et partager ses émotions et sentiments du moment.

Il n'y a pas, à proprement parlé, de demande bien spécifique explicite excepté celle de pouvoir déposer ses ressentis en sécurité sans jugement. N'est-ce pas une demande implicite de confirmation de soi ? Un besoin de comprendre ses émotions ?

Une maman nous appelle régulièrement pour nous faire part de ses doutes par rapport à l'éducation de ses enfants. Elle souhaiterait que nous confirmions qu'elle est une bonne mère.

On en vient alors à la question de la réponse donnée par rapport à la demande. Doit-on répondre à celle-ci ? Il semble plus important d'aider cette maman à renforcer sa confiance en elle en l'aidant à identifier ses ressources sans prendre position.

Une jeune fille appelle régulièrement afin de mieux comprendre ses émotions et ses sentiments par rapport à ses relations amoureuses.

Elle semble fixée sur ses propres émotions, sentiments, sans savoir identifier les émotions, sentiments du garçon qu'elle convoite.

Notre travail d'écoutant.e consiste à identifier la demande par un équilibre entre les questionnements, les silences, les reformulations afin d'être bien au clair avec l'explicite et l'implicite qui ne s'expriment pas toujours à travers le discours initial.

L'accueil de l'appelant.e dans un espace sécurisant et contenant permet à celui-ci de laisser libre cours à sa parole et d'être écouté et entendu ici et maintenant.

Notre ligne d'écoute reste néanmoins un service de première ligne, il est important de relayer vers d'autres services d'interventions si nécessaire et en fonction de la demande de l'appelant.e.

III. Formations continues, réunions et rencontres.

Nos loyautés familiales Webinaire de Parents-Thèses, 04 janvier

Une écoutante a participé au webinaire.

Jean Van Hemerlijck parle de la loyauté comme ce souffle discret qui permet au mouvement de se déployer, à l'amour et à l'imagination de s'immiscer dans nos vies et de les rendre plus intenses, mais aussi des conflits de loyauté entre parents dont l'enfant est l'enjeu.

Journée TDAH Webinaire de Neurosphère, 10 janvier

Une écoutante a participé au webinaire.

G. Maigret (neuropsychologue) a présenté le rôle des fonctions exécutives dans les apprentissages et dans les troubles neurodéveloppementaux. Nora Mahfoufi (neuropédiatre) et Séverine Lambert (neuropsychologue) ont fait l'historique des classifications et des traitements. Sébastien Henrard (neuropsychologue) a présenté une méthode de prise en charge à l'école et dans la famille.

Addictions et TCC AFPRO, Janvier et février

Cinq écoutantes ont participé à la formation en ligne organisée par AFPRO.

Lucia Romo présente les thérapies cognitivo-comportementales, leurs utilisations dans les addictions à l'alcool, les addictions numériques et les jeux de hasard et d'argent, les protocoles de traitement pour les addictions, les interventions numériques et thérapies en ligne, et l'utilisation de la pleine conscience.

La justice adaptée aux enfants Webinaire de Défense des Enfants International Belgique, les 12 et 14 janvier

Une écoutante a participé aux 2 matinées de formation et une à la 2ème matinée.

Benoît Van Keirsbilck et Eva Gangneux. Présentation des principes fondamentaux, des éléments généraux, les 3 droits de protection.

Faut-il laisser les enfants s'ennuyer Webinaire de la Mutuelle Chrétienne, 12 février

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Meersseman présente la relation d'attachement et le terrain de jeu immense que permet l'ennui chez l'enfant.

Formation de base de l'Aide à la Jeunesse 22 février, 01 et 08 mars

Une écoutante a participé aux 3 jours de formation.

Ensauvagement du monde, violence des jeunes Webinaire de Yapaka, 01 mars

Une écoutante a regardé le replay du webinaire.

Daniel Epstien pose la question de ce que vient combler une addiction. Traversée du monde contemporain et conséquences subjectives pour les adolescent.e.s.

Paroles d'ados - l'entretien avec le DGDE Webinaire de la Ligue des familles, 03 mars

Trois écoutantes ont participé au webinaire.

Témoignages d'adolescent.e.s sur leurs frustrations, leurs déceptions, leurs émotions... face à la crise sanitaire. Le DGDE leur répond.

Santé, traumatismes et attachement Facebook Live du Centre Pierre Janet, 03 mars

Cinq écoutantes ont participé au webinaire.

Le docteur Silvestre fait le lien entre la santé physique/psychique, le traumatisme et le modèle d'attachement. Le docteur Delage fait un rappel du lien d'attachement. Le docteur Cyrulnik aborde la santé avec une approche psycho-écologique.

Accueillir la vie en temps de pandémie Webinaire de Yapaka, 05 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Pascale Gustin montre l'importance de sécuriser l'environnement de proximité et en même temps d'ouvrir au monde pendant ce temps de Covid, et de retrouver le mouvement de la vie car le repli, l'arrêt, la sidération, la dépressivité ont été causés par la pandémie.

Quelle place les écrans ont-ils dans nos vies ? Webinaire de Promusport, 09 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Eric Willems (conseiller techno-pédagogique) explique les fonctions du jeu chez les jeunes enfants et les adolescent.e.s puis 5 outils pour baliser l'utilisation des écrans.

Les cyberviolences Webinaire d'AlphaNumérique, 09 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

Clarification des différents buts des cyberviolences, des attitudes à avoir et des choses à faire si on en est victime.

Continuité intergénérationnelle de la maltraitance : Etat des lieux et mécanismes sous-jacents Webinaire de l'Institut Universitaire Jeunes en Difficulté, 10 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

Rachel Langevin présente le phénomène de continuité intergénérationnelle, des données de prévalences ainsi que certains facteurs de risque ou de protection psychosociaux associés à ces cycles intergénérationnels.

Le développement sexuel des 0-5 ans Webinaire de Espace Famille, 17 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

Sont abordés les thèmes du développement psychosexuel et l'éveil à la sexualité (développement du genre, nudité, pudeur et intimité, comportements sexuels, et prévention des agressions sexuelles).

Cyberviolences, violences faites aux femmes et féminicides Webinaire du CAL Charleroi, 25 mars

Trois écoutantes ont participé au webinaire.

S. Rohanyi (députée fédérale) : En quoi le féminicide constitue-t-il une violence de genre et pourquoi l'inscrire dans le code pénal ? L. Zanchetta (députée fédérale) : En quoi le féminicide se distingue-t-il de l'homicide et pourquoi l'inscrire (le féminicide) dans le code pénal ? C. Macq (Présidente de la Commission Justice de la LDH) : Quels mécanismes sociétaux et juridiques mettre en place pour en finir avec les violences faites aux femmes et les féminicides ? A. Jacob (Directrice de l'ASBL PRAXIS) : Les enjeux de la prise en charge et de l'accompagnement des auteurs de violences conjugales. J. Coruzzi (ASBL Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes victimes des violences) : Mécanismes des violences faites aux femmes et accompagnement des victimes ? S. Lausberg (Conseil des Femmes Francophones de Belgique) : La chaîne de l'impunité au sujet des violences faites aux femmes.

Les adolescents et les réseaux sociaux Webinaire de Yapaka, 26 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Angélique Gozlan présente les intérêts et les dangers des réseaux sociaux pour les adolescent.e.s.

Conflit sévère de séparation : enjeux et défis pour les intervenants Webinaire de l'Institut Universitaire Jeunes en Difficulté, 26 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Francine Cyr (psychologue) définit les conflits sévères de séparation et présente des pratiques pour intervenir dans ces situations pour les différent.e.s intervenant.e.s.

Le schéma de personnalité - Imperfection et honte M. Martinelli, 29 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Martinelli (psychologue) explique ce schéma de personnalité, ses origines, les comportements et la thérapie qui peuvent aider le.e jeune et l'adulte.

Faire face ensemble, à la maison et à l'école, à la détresse des ados Webinaire de la Mutualité Chrétienne de Verviers, 30 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

B. Humbeeck (psychopédagogue) présente la détresse chez les adolescent.e.s, de l'engourdissement psychique, du décrochage scolaire et du « décamponnage » scolaire qui peuvent apparaître chez eux.elles. Pour lui, il est important que les adultes se préoccupent des ados en les écoutant et les concertant.

Vis ma vie de DYS Webinaire organisé par Sondo, 30 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Truffier présente différents "dys" qui peuvent être associés à un Haut Potentiel ou un Trouble de l'Attention et les troubles de l'apprentissage associés. Le "dys" est un handicap auquel il faut s'adapter.

Le bien-être des jeunes et le décrochage scolaire Webinaire du Groupe de travail "Ensemble accrochons-nous", 01 avril

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Introduction de C. Désir (Ministre), Les jeunes et la crise Covid, comment s'en sortir ? F.Glowacz (Professeur ULiège), Bien-être des jeunes : Comment trouver l'équilibre entre le bien-être, la santé mentale et les apprentissages scolaires. Bruno Humbeeck (Psychopédagogue).

La peur de l'abandon et du rejet Webinaire de M. Martinelli, 12 avril

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Martinelli (psychologue) aborde le sujet principalement sous la théorie des schémas de Jeffrey Young. Elle définit la peur de l'abandon et du rejet, présente les différents types et les comportements qui peuvent en découler.

Plateforme JAP 22 avril

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Présentation de l'EMPSA (Equipe Mobile Pluridisciplinaire), des JAP (Jeunes Aidants Proches), des aides de Partenamut, de la Casa Clara.

Quelle école après la crise ? La Ligue de l'Enseignement et de l'Education permanente, 27 avril

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

Le psychopédagogue Bruno Humbeeck, auteur de plusieurs publications dans le domaine de la prévention des violences scolaires et familiales, ainsi que le Groupe École des CEMÉA Belgique ont présenté leurs pistes concrètes pour changer les pratiques à l'école : numérique, travail collaboratif, formations, etc.

Cultiver la résilience au coeur de l'adversité FEBI, 29 avril

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Ilios Kotsou invite à faire l'exercice de la "météo intérieure" et en explique les bienfaits dont la reconnexion aux émotions qui sont comme une boussole intérieure.

Burnout parental et violences faites aux enfants en contexte de confinement CAL Charleroi, 11 mai

Deux écoutantes ont participé au webinaire en direct ou en replay.

M. Mikolajczak présente ce qu'est le burnout parental et ses conséquences notamment en temps de confinement et donne des pistes pour le prévenir et en sortir.

Le comportement sexuel problématique chez l'enfant : la question du repérage et de l'évaluation : regards croisés et nouvelles perspectives

Une écoutante a suivi le replay de ce webinaire présenté le 5 mars 2021.

Le comportement sexuel problématique chez l'enfant : actualisation des connaissances d'un point de vue clinique (A. Bernard), La réponse judiciaire pour les mineurs de moins de 13 ans, auteurs d'infraction sexuelles (B. Le Dévedec), La problématique du repérage des agirs sexuels de l'enfant et de leur évaluation, Outils pour évaluer le comportement sexuel problématique de l'enfant : quels besoins et quelles pratiques ? (I. Daignault & A. Mariage)

Peut-on encore toucher les enfants aujourd'hui ? Yapaka, 25 juin

Deux écoutantes ont participé au webinaire en direct ou en replay.

P. Delion présente l'importance du toucher dans le développement de l'enfant et des effets des règles sanitaires sur celui-ci.

Santé relationnelle - Dépister les violences relationnelles - Outils A. Pipet, 29 juin

Une écoutante a participé au webinaire.

Anne Pipet (Rééducation maxillo-faciale et Posturologie) présente la santé relationnelle ainsi que des outils pour dépister les violences relationnelles.

Comment parler aux enfants pour prévenir les abus sexuels Marie-Florence Astoin, juillet

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

M-F Astoin estime qu'il est important d'ouvrir le dialogue avec les enfants sur le sujet de la sexualité afin qu'il.elle.s aient des repères clairs en ce qui concerne la dimension sexuelle et irrespectueuse du comportement de l'abuseur.

Les enfants suicidaires-particularités et intervention Josée Lake, juillet

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

J. Lake présente des statistiques, les concepts de mort et de suicide, les facteurs de vulnérabilité, le processus suicidaire ainsi que des types d'intervention.

Adolescent suicidaire et avatar numérique Xavier Pommereau, juillet

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

Pour X. Pommereau, l'adolescent.e se dit plus via ce qu'il.elle montre que par la parole, il.elle s'exprime plus via le visuel d'autant qu'il.elle fait partie de la génération du numérique. Il utilise l'avatar comme outil thérapeutique.

Récompenser ou pas les enfants ? Coralie Garnier, août

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

C. Garnier estime que le système de récompense ne permet pas le développement de l'esprit critique, les prises de décisions, l'estime de soi et l'autonomie à cause d'un contrôle extérieur basé sur du jugement externe. Contrairement à la confiance et l'échange.

Parlons du genre ! Muriel Salle

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

M. Salle (Maîtresse de conférences en histoire, Spécialiste des questions de genre) aborde la question autour de 3 axes : Pourquoi est-il si important mais aussi si compliqué d'aborder cette question dans les espaces d'accueil du jeune enfant ? Les crèches comme lieu de travail 'unisexe' : mixité des filières et des carrières, comment sortir des stéréotypes ? La famille l'« espace-temps d'une institution du masculin et du féminin » : femme ou homme, père ou mère – des rôles qui évoluent ?

Contraception : mon corps, mes choix ? FLCPF, 23 septembre

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

Contraception et émancipation des femmes. Les soins gynécologiques : collaboration entre soignant.es et patient.es. Relation soignant.e - patient.e : réflexions et interrogations. Prise en charge des demandes de stérilisation des jeunes femmes sans enfant au CHU St-Pierre. Quand la contraception permet aux femmes de mieux vivre. Coercition reproductive : une autre forme de violence sexuelle. La contraception en 2021 : un droit pour toutes ?

Traces de crise sanitaire au mouvement de l'adolescence : comment accompagner les jeunes au retour de l'été ? Yapaka, 24 septembre

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

S. Maes (pédopsychiatre) estime que beaucoup de jeunes de 13 à 25 ans ont été impacté.e.s par la crise sanitaire. Tou.te.s ne sont pas capables de résilience et ont besoin d'aide mais les services d'aide psychologique et de pédopsychiatrie sont débordés.

Découvrez ce qui facilite et bloque les relations grâce à la Communication Non Violente FEBI, 19 octobre

Une écoutante a participé au webinaire.

T. d'Asembourg présente des principes de la Communication Non Violente.

Violences conjugales et sexuelles : un regard intersectionnel FLCPF, 09 novembre

Une écoutante a participé au webinaire.

Présentation de l'approche intersectionnelle de la violence et de l'outil DPO (Détection des violences conjugales et sexuelles, de Prise en charge et d'Orientation des victimes) par M. Coiret (Médecins du Monde), H. Semah (sociologue), D. Van Avermaet (Asbl Garance), F. Richard (GAM'S Belgique, CeMAViE), K. In't Zand (Le Monde selon les femmes, Free Clinic), H. Ballout (Réseau PMS T/I) et A. Yancy (EqualCity)

Bien dans sa tête, une obligation ? MC, 25 novembre

Une écoutante a participé au webinaire.

E. Faniel présente 3 clés simples, concrètes et efficaces pour "se foutre la paix" et se mettre moins de pression.

Quelle place pour la parole aujourd'hui ? Yapaka, 10 décembre

Une écoutante a participé au webinaire.

P. Kayart explique comment "l'acte de parole et d'écoute relève d'un véritable enjeu humain et professionnel pour accueillir l'autre dans un lien restaurateur".

IV. Analyse quantitative des appels

1. Appels et appelants

1.1 Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels reçus – 2021

	Nombre d'appels en 2021	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appel à contenu	5313	14,6	47,2
Blagues	2015	5,5	17,9
Grossiers	330	0,9	2,9
Muets	3597	9,9	32,0
Total	11255	30,8	100,0

En 2021, les écoutantes du 103 ont reçu un total de 11 255 appels. Parmi ceux-ci, nous avons répertorié les appels à contenu, les blagues, les appels grossiers et les appels muets. Comme pour les années précédentes, nous n'avons pas comptabilisé les erreurs, ainsi que les appels où l'appelant.e raccroche directement après que nous avons décroché.

Ce tableau nous permet de constater que les appels à contenu sont les plus nombreux. En effet, ils représentent 47,2% des appels (5 313 appels). En plus de ces derniers, nous avons reçu 32% d'appels muets (3 597 appels), 17,9% d'appels considérés comme des blagues (2 015 appels) et 2,9% d'appels grossiers (330 appels). Nous pouvons également voir que les écoutantes reçoivent en moyenne 30,8 appels par jour, dont 14,6 appels à contenu.

“ Je voulais souhaiter à toute votre équipe de passer une belle journée Madame ! Grâce à votre aide, je vais beaucoup mieux.”

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2021, 2020, 2019

	2021	2020	2019
Appel à contenu	5313 (47,2%)	6668 (49,2%)	6673 (40,6%)
Blagues	2015 (17,9%)	2473 (18,2%)	4961 (30,2%)
Grossiers	330 (2,9%)	433 (3,2%)	604 (3,6%)
Muets	3597 (32,0%)	3981 (29,4%)	4202 (25,6%)
Total	11255	13555	16440

Avec ce tableau, nous pouvons comparer le nombre d'appels reçus par la ligne d'écoute du 103 depuis 2019. Il nous permet de constater que les appels à contenu restent les appels que nous recevons le plus. Ils représentaient 40,9% des appels en 2019, 49,2% en 2020 et 47,2% en 2021.

Le nombre d'appels grossiers reste une part minime des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute. Ils constituent 2,9% des appels en 2021, 3,2% en 2020 et 3,6% en 2019.

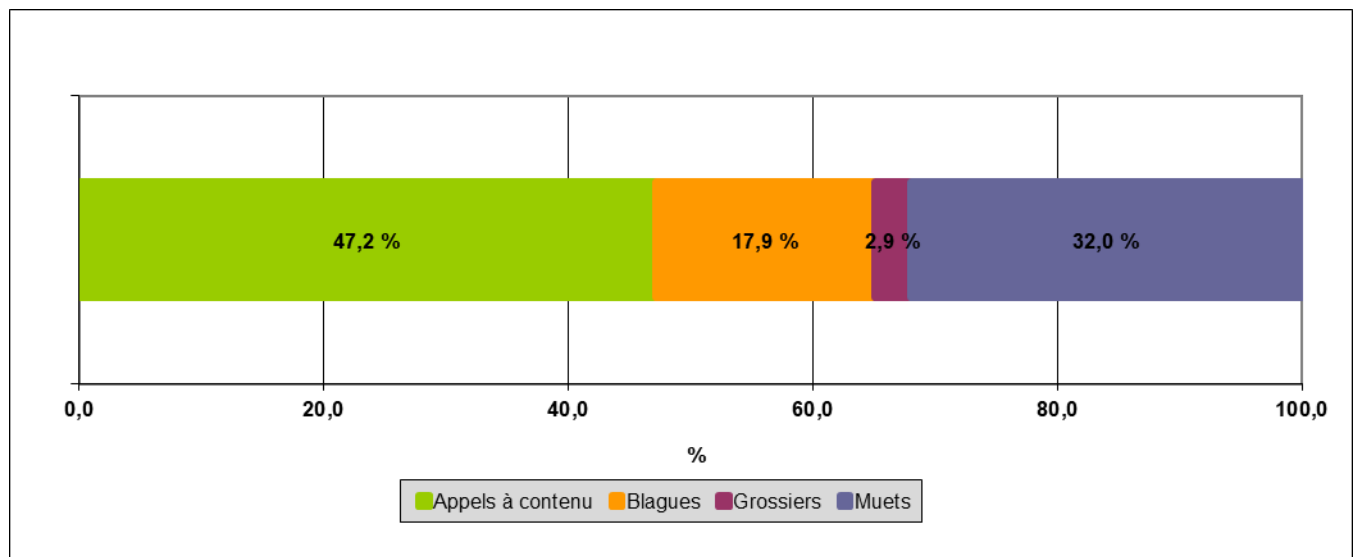
La tendance que nous avons observée en 2020 concernant les appels blagues semble se stabiliser. En effet, en 2019, ils représentaient 30,2% des appels, en 2020, ils constituaient 18,2% des appels et en 2021, 17,9%. Nous avons l'impression que le contexte de vie des jeunes depuis 2020 influence leur

manière d’interagir avec le monde, les autres et notre ligne d’écoute. Les blagues sont pour eux une façon d’entrer en contact et de partager, tant avec nous qu’avec leurs ami.e.s. Car la majorité des blagues sont faites en groupe. Peut-être qu’elles leur semblent moins appropriées à l’heure actuelle ou bien qu’il.elle.s en ont moins la possibilité. Nous émettons également l’hypothèse qu’il.elle.s pourraient avoir changé de regard sur l’utilisation de notre ligne d’écoute qui, avant, pouvait être un moyen de s’amuser et qui serait devenue un lieu d’aide en cas de difficulté ou de questionnement.

L’observation que les appels muets deviennent plus fréquents depuis 2020 pourrait confirmer l’impression des écoutantes sur le fait que les gens cherchent de plus en plus à créer du lien. Alors qu’ils représentaient 25,6% des appels en 2019, 29,4% en 2020, ils constituent 32% des appels reçus au cours de 2021. Comme évoqué un peu plus haut, le lien et notre façon d’interagir avec le monde et les autres ont énormément changé depuis bientôt 2 ans. Nos appelant.e.s n’ont pas été épargné.e.s. Avoir un lien sécurisant, rassurant et stable, est devenu plus important car notre nouveau contexte de vie, parfois anxieux et handicapant, fait en sorte que nos liens sont fragilisés ou difficile à créer ou à conserver. Nous avons l’impression que nos appelant.e.s cherchent de plus en plus à garder ou créer un lien avec l’écoutante qui les accueille. Il nous semble qu’il.elle.s sont plus nombreux.ses qu’avant à demander de pouvoir reparler à la même écoutante. Que ce soit via notre cadre et notre manière de fonctionner, nous leur expliquons qu’il est dans leur intérêt de ne pas interagir uniquement avec la même écoutante lorsqu’il.elle.s nous contactent. Mais nous avons l’impression que beaucoup d’appels muets sont des appelant.e.s qui cherchent à parler à certaines écoutantes en particulier. Ce qui expliquerait la tendance observée.

“À la rentrée scolaire, une jeune fille nous a contacté pour nous parler de sa difficulté à se faire de nouveaux amis, avec les différentes règles sanitaires. C’est surtout le masque qui lui pose problème. Elle ne sait pas comment appréhender les autres. Elle a commencé sa première secondaire dans une nouvelle école, ne connaît personne et n’arrive pas à entrer en contact avec d’autres élèves.”

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon le type de contenu – N = 11 255 appels – 2021



Cette figure nous montre que les appels à contenu constituent la majorité des appels reçus en 2021. Ils sont suivis par les appels muets, ensuite les appels blagues et pour finir les appels grossiers.

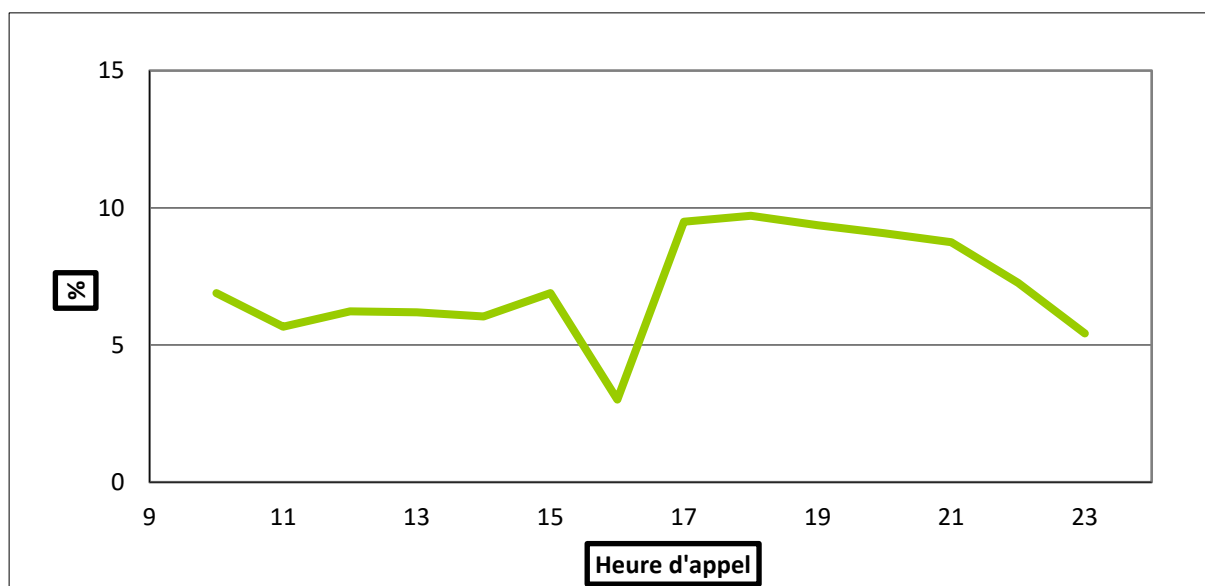
1.2 Les profils des appelant.e.s

Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2020

Mois	Appels à contenus	%
Janvier	481	9,1
Février	529	10,0
Mars	538	10,1
Avril	511	9,6
Mai	532	10,0
Juin	442	8,3
Juillet	380	7,2
Août	358	6,7
Septembre	399	7,5
Octobre	384	7,2
Novembre	383	7,2
Décembre	376	7,1
TOTAL	5313	100

Ce tableau nous permet de voir comment sont repartis les appels à contenu reçus au 103 au cours de l'année 2021. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de mars (10,1% des appels reçus). C'est au mois d'août que les écoutantes ont reçu le moins d'appels (6,7% des appels).

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 5 313 appels – 2021



Cette figure nous montre l'évolution moyenne de la quantité d'appels reçus au cours d'une journée d'écoute, de 10h à minuit.

Comme depuis de nombreuses années, nous constatons que les écoutantes reçoivent plus d'appels à partir de 17h. C'est à 16h que notre service comptabilise le moins d'appels. Ce qui est l'heure à laquelle, l'écouterne de la journée fait un résumé et transmet les informations de la journée aux écoutantes qui arrivent pour la permanence du soir. Nous avons 30 minutes pendant lesquelles nous échangeons sur les situations reçues. Comme aux périodes de réunion ou de supervision d'équipe, nous avons un

répondeur expliquant à l'appelant.e que nous sommes en réunion et où nous l'invitons à nous rappeler ultérieurement.

“Ça tombe bien que vous soyez une femme ! J'ai besoin de conseils avec les filles. Je ne les comprends pas. Elles font exprès d'être compliquée où c'est moi qui ai un problème ?”

Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2021

Durée des appels	Nombre d'appels	
	2021	%
1 minute ou moins	801	15,1
2-4 minutes	1450	27,3
5-9 minutes	961	18,1
10-14 minutes	638	12,0
15-19 minutes	480	9,0
20-29 minutes	495	9,3
30 minutes ou plus	488	9,2
Total	5313	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur la durée des appels reçus au cours de l'année 2021. Nous voyons que la majorité des appels (60,5%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 5 313 appels reçus, 15,1% ont duré environ 1 minute, 27,3% ont duré de 2 à 4 minutes et 18,1% ont duré 5 à 9 minutes.

En 2021, les appels qui ont duré plus de 10 minutes représentent 39,5% du temps d'écoute des appels à contenu. Ce qui est en augmentation par rapport aux années précédentes. En 2020, les appels de plus de 10 minutes constituaient 31,9% des appels. Et en 2019, ils représentaient 28,2% des appels reçus. Nous pourrions expliquer cette augmentation par le fait que les appelant.e.s ont ce besoin de faire lien. Mais également par le fait que leur situation de vie semble de plus en plus douloureuse et complexe.

Si nous comparons l'ensemble de ces chiffres à ceux obtenus l'année précédente, nous remarquons que les appels qui durent environ 1 minute sont en diminution. En 2021, ils représentent 15,1% des appels contre 20,9% en 2020.

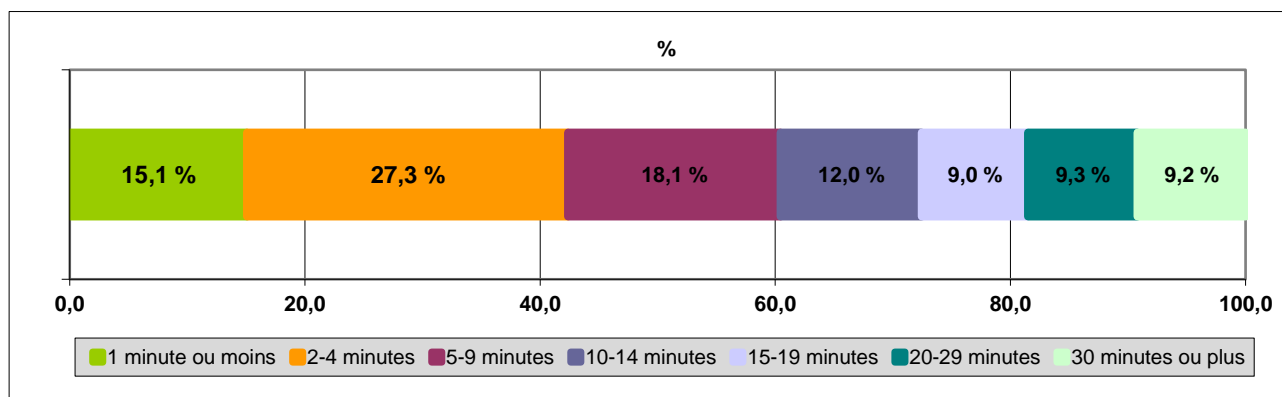
Nous faisons le même constat pour les appels qui durent de 2 à 4 minutes, 27,3% des appels en 2021 contre 31,1% en 2020.

Par contre, les appels durant de 5 à 9 minutes ont augmenté, ils représentent 18,1% des appels en 2021 et 16,1% des appels en 2020. Nous pouvons faire le même constat pour le reste des durées d'appels. Les appels de 10 à 14 minutes constituent 12% des appels en 2021, contre 9,3% en 2020. Les appels de 15 à 19 minutes représentent 9% des appels en 2021 contre 6,6% en 2020. Les appels qui durent de 20 à 29 minutes constituent 9,3% des appels en 2021 contre 7,4% en 2020. Les appels de plus de 30 minutes représentent 9,2% des appels en 2021, alors qu'en 2020, ils représentaient 8,7% des appels.

Néanmoins, il est primordial de ne pas négliger l'importance des appels de courte durée. Car même un appel qui ne dure que quelques minutes est chargé de beaucoup d'informations, d'attentes, d'émotions et d'espoir pour l'appelant.e. De plus, les appels de courte durée peuvent être des appels où l'appelant.e vient chercher des informations qui peuvent le conduire à nous appeler à nouveau.

“Je peux vous parler aussi longtemps que je veux ?”

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 5 313 appels – 2021



Cette figure nous montre sous une autre forme les résultats obtenus dans le tableau précédent. Ainsi, nous pouvons voir que plus d'un tiers des appels durent plus de 10 minutes.

Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = 5 313 appels – 2021

Durée moyenne des appels à contenu	13 min 20
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 4246)	3,9

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

Nous pouvons constater qu'en 2021, les appels reçus par les écoutantes du service Ecoute Enfants ont duré en moyenne 13 minutes et 20 secondes. Nous continuons d'observer une augmentation par rapport aux années précédentes. En 2020, la durée moyenne des appels à contenu représentait 12 minutes et 17 secondes. En 2019, la durée moyenne des appels à contenu était de 8 minutes et 33 secondes.

Nous observons également une augmentation du nombre moyen de thématiques abordées au cours d'un appel. En 2021, l'appelant.e a abordé en moyenne 3,9 thématiques différentes au cours d'un appel contre 3,1 thématiques en 2020.

1.3 Les profils des appelant.e.s

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'âge des appelant.e.s* - 2021

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	29	0,6
Adulte pour lui-même	483	9,2
Adulte pour enfant	1024	19,8
Professionnel	100	1,9
Moins de 7 ans	31	0,6
7 - 9 ans	81	1,6
10 - 12 ans	481	9,3
13 - 15 ans	1072	20,7
16 - 18 ans	1149	22,2
19 ans et plus	730	14,1
Total	5180	100,0

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

Rem : Pour 133 appels, les informations sur le statut de l'appelant.e. n'est pas disponible.

Comme chaque année, nous pouvons constater que la majorité des appels proviennent des enfants (68,5% des appels). Mais pour la première fois, c'est la tranche d'âge des 16-18 ans qui nous ont le plus appelé (22,2% des appels). Ils sont suivis des 13-15 ans (20,7% des appels), les 19 ans et plus (14,1% des appels), les 10-15 ans (9,3% des appels), les 7-9 ans (1,6% des appels) et pour finir les moins de 7 ans (0,6% des appels).

Les adultes qui contactent la ligne d'écoute du 103 représentent 31,5% des appels. Nous pouvons voir que ce sont les adultes qui nous contactent pour nous parler d'un ou de plusieurs enfant.s, qui sont les plus nombreux à nous appeler (19,8% des appels). En termes de quantité d'appels, ils sont suivis des adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux-mêmes (9,2% des appels). Nous pouvons remarquer une légère diminution du nombre d'appels de ces adultes par rapport à 2020 (11,8% des appels). Les adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfant.s représentent 0,6% des appels. Quant aux professionnel.le.s, il.elle.s constituent 1,9% des appels.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelant.e.s* - 2021

	Nombre d'appels	%
Masculin	2044	38,5
Féminin	3054	57,5
Groupe masculin	97	1,8
Groupe féminin	48	0,9
Groupe mixte	70	1,3
Total	5313	100,0

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

Sur l'ensemble des appels reçus en 2021, ce sont les filles qui nous appellent le plus lorsqu'elles sont seules (57,5% des appels). Les appels venant de garçons seuls constituent 38,5% des appels.

En ce qui concerne les appels venant de groupes, ce sont les garçons qui nous appellent le plus avec 1,8% des appels reçus contre 0,9% d'appels venant de groupes de filles. Les groupes mixtes représentent 1,3% des appels reçus.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelant.e.s* - N = 5 313 appels – 2021

	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte
Adulte + enfant	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2
Adulte pour lui-même	4,8	4,5	0,0	0,0	0,0
Adulte pour enfant	4,9	14,5	0,1	0,1	0,3
Professionnel	0,5	1,5	0,0	0,0	0,0
Moins de 7 ans	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0
7-9 ans	0,8	0,7	0,0	0,0	0,0
10-12 ans	4,2	4,3	0,3	0,2	0,2
13-15 ans	8,7	10,3	0,8	0,5	0,4
16 - 18 ans	11,0	10,5	0,4	0,1	0,2
19 ans et plus	3,5	10,5	0,0	0,0	0,0

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

Les informations fournies par ce tableau nous permettent d'en savoir plus sur la répartition des appels à contenu, en fonction de l'âge, du statut et du sexe des appelant.e.s. C'est le croisement des résultats obtenus dans les deux tableaux précédents (tableau 5 et 6).

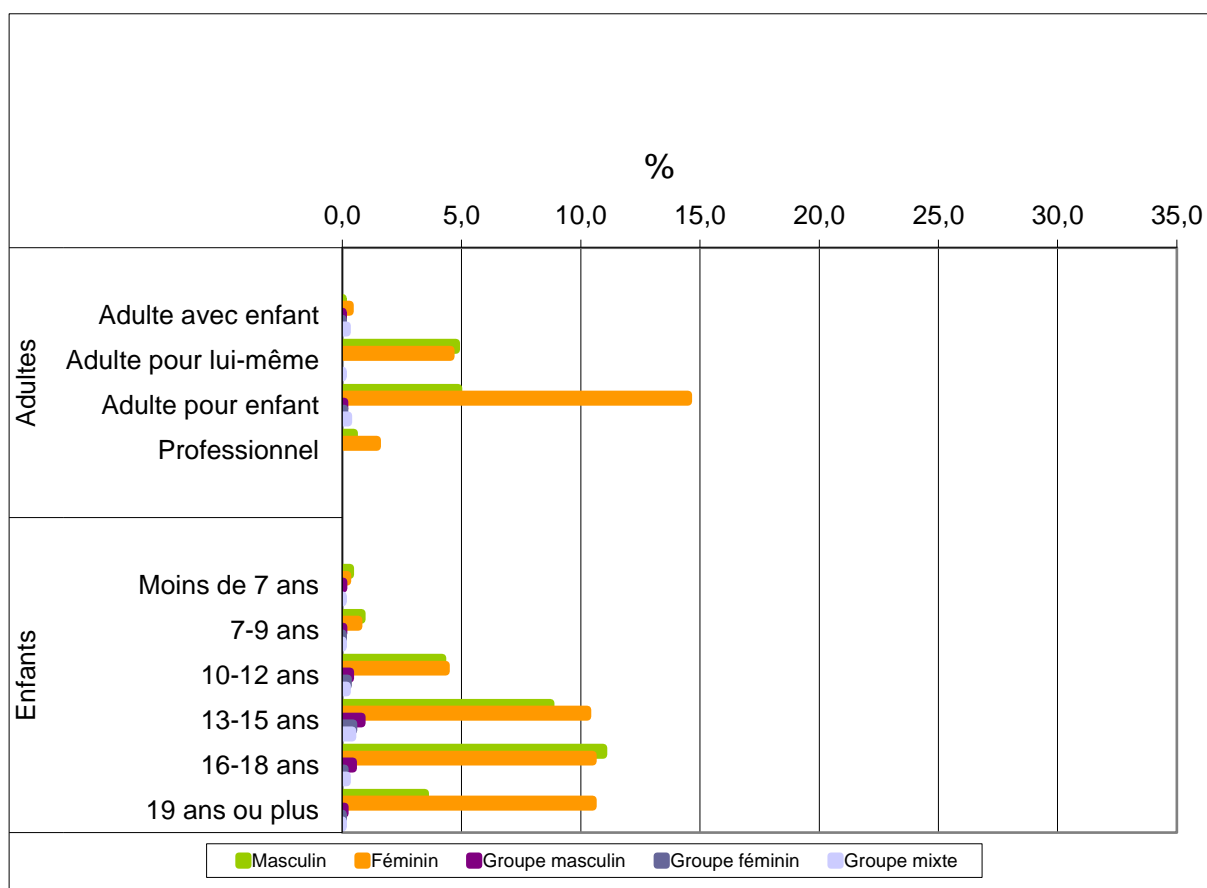
Lorsque nous observons la première partie du tableau, nous pouvons remarquer que les adultes qui nous appellent sont en majorité des femmes. Et ce, lorsqu'elles nous appellent pour parler d'un ou de

plusieurs enfant.s (14,5% d’appels de femmes contre 4,9% d’appels venant d’hommes), ou encore en présence d’un ou de plusieurs enfant.s (0,3% d’appels venant de femmes, contre 0% d’appel venant d’hommes), mais aussi lorsqu’elles sont des professionnelles (1,5% d’appels venant de femmes contre 0,5% d’appels venant d’hommes). Il n’y a que la catégorie des adultes qui nous contactent pour parler d’eux-mêmes où ce sont les hommes qui nous appellent le plus (4,8% d’appels venant d’hommes contre 4,5% d’appels venant de femmes).

Par contre, nous pouvons observer que cette tendance est différente chez les enfants et les adolescent.e.s qui nous contactent. En effet, pour les tranches d’âges des moins de 7 ans (0,3% d’appels venant de garçons contre 0,2% d’appels venant de filles), les 7-9 ans (0,8% d’appels venant de garçons contre 0,7% d’appels venant de filles) et les 16-18 ans (11% d’appels venant de garçons contre 10,5% d’appels venant de filles), ce sont les garçons qui nous contactent le plus.

Pour les autres tranches d’âge, ce sont les filles qui nous contactent le plus. Pour les 10-12 ans, les filles représentent 4,3% d’appels, contre 4,2% venant de garçons. Pour les 13-15 ans, les filles représentent 10,3% d’appels, contre 8,7% venant de garçons. C’est pour la tranche d’âge des 19 ans et plus qu’on observe une nette différence entre le nombre d’appels venant de filles (10,5%) et le nombre d’appels venant de garçons (3,5% d’appels).

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l’âge des appelant.e.s – N = 5 313 appels – 2021



Avec cette figure, nous pouvons visualiser 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 = 5 313 appels – 2021

	Nombre d'appels	%
Famille	3780	71,1
Jeune en internat	51	1,0
Jeune en institution	97	1,8
Jeune vivant seul	81	1,5
Non spécifié	1304	24,6
Total	5313	100,0

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur le lieu de vie des enfants concernés par les appels reçus au 103 au cours de l'année 2021.

Nous pouvons voir que ce sont les jeunes qui vivent en famille qui représentent la majorité des appels (71,1% des appels). Les jeunes qui vivent en internat représentent 1% des appels, les jeunes qui vivent en institution représentent 1,8% des appels, les jeunes qui vivent seuls constituent 1,5% des appels. Pour 24,6% des appels, le lieu de vie de la jeune n'a pas été spécifié.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 5 313 appels - 2021

	Nombre d'appels	%
Non	5047	95,0
Oui	266	5,0
Total	5313	100,0

Sur les 5 313 appels reçus en 2021, 5% d'entre eux étaient des appels où la personne vivait une situation de crise. Cela représente 266 appels.

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2021

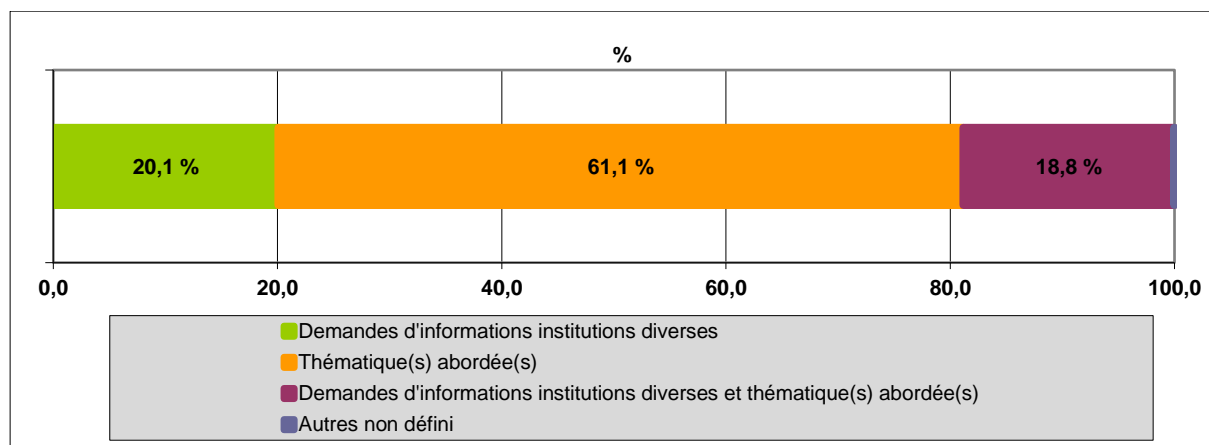
Objet	Nombre d'appels	
		%
Demandes d'informations, institutions diverses	1067	20,1
Thématique(s) abordée(s)	3247	61,1
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	999	18,8
Autres, non défini	0	0,0
Total	5313	100,0

En 2021, 61,1% des appels reçus par les écoutantes du 103 avaient comme objectif d'aborder certaines thématiques (voir la figure 7 et les tableaux 11, 12, 13, 14 et 15). En plus de ces derniers, nous avons reçus 999 appels (18,8%) où l'appelant.e a à la fois abordé certains thèmes auprès des écoutantes, mais a en plus demandé des informations qui seront examinées en détail dans la figure 6.

Pour 1 067 appels (20,1%), les appelants ont contacté le 103 pour avoir des informations sur notre service, ou bien pour nous demander des informations et/ou coordonnées sur d'autres institutions ou encore pour remercier le 103, pour s'excuser auprès du 103 pour avoir fait des blagues ou avoir été grossier, ou encore pour évoquer certains événements de l'actualité, mais aussi tout simplement pour pouvoir échanger ou pour dire bonjour.

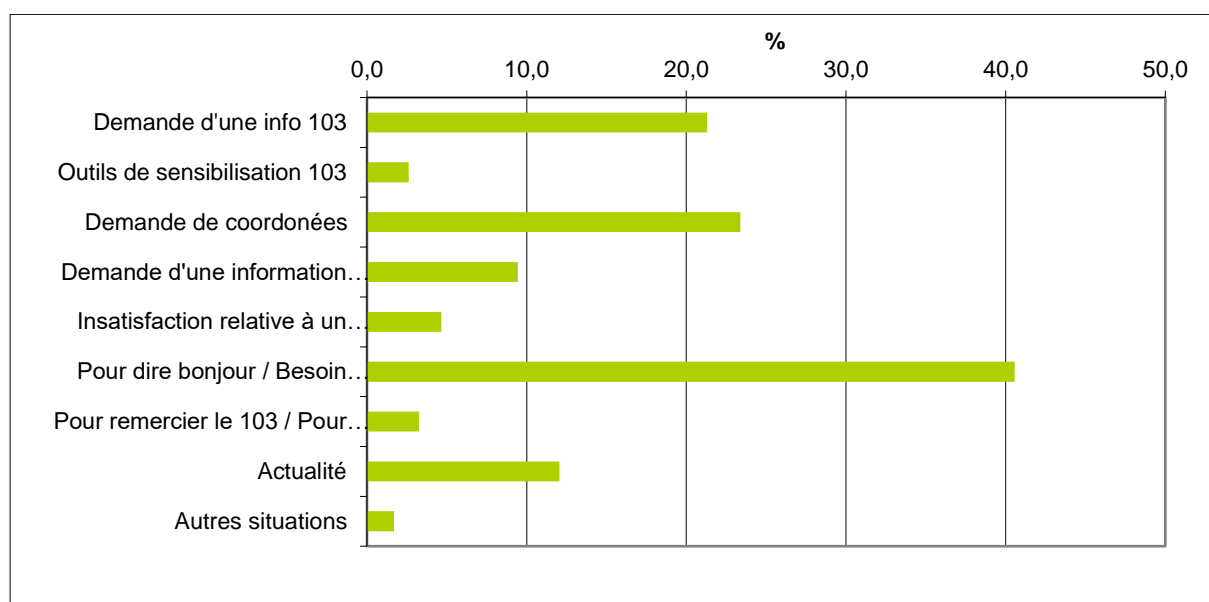
“On a fait une blague au 101, vous pensez qu’ils vont venir chez nous ? Si nos parents l’apprennent, on est mort ! Vous pouvez leur dire qu’on ne le fera plus ?”

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 5313 appels – 2021



Cette figure représente, sous la forme d’un graphique, les résultats obtenus dans le tableau précédent.

Figure 6 : Répartition (%) des demandes d’information selon leur objet – N = 2 066 appels – 2021



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

Cette figure nous donne des informations plus détaillées sur l’objet des 2 066 demandes d’informations reçues au sein de notre ligne d’Ecoute Enfants.

La majorité de ces appels avait pour objectif de dire bonjour ou bien un besoin d’échanger. Nous pouvons retrouver dans cette catégorie, les appelant.e.s qui nous contactent car il.elle.s souhaitent nous dire bonjour, nous souhaiter une bonne année, ou encore un joyeux Noël. Mais nous retrouvons également des appelant.e.s qui sont souvent seul.e.s et cherchent quelqu’un auprès de qui il.elle.s peuvent se confier et qui pourra être un fil conducteur dans leur parcours. Ce sont souvent des “habitué.e.s” qui réalisent ce type d’appels.

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

- La demande de coordonnées,
- La demande d'une information sur le 103,
- Pour évoquer un sujet d'actualité,
- La demande d'une information d'ordre juridique,
- Une insatisfaction relative à un service,
- Pour remercier le 103 ou pour s'excuser après avoir fait une blague ou insulter,
- Pour demander des outils de sensibilisation du 103,
- Pour aborder d'autres situations (ce sont des situations qui ne sont pas répertoriées dans la fiche d'encodage, comme une demande de stage).

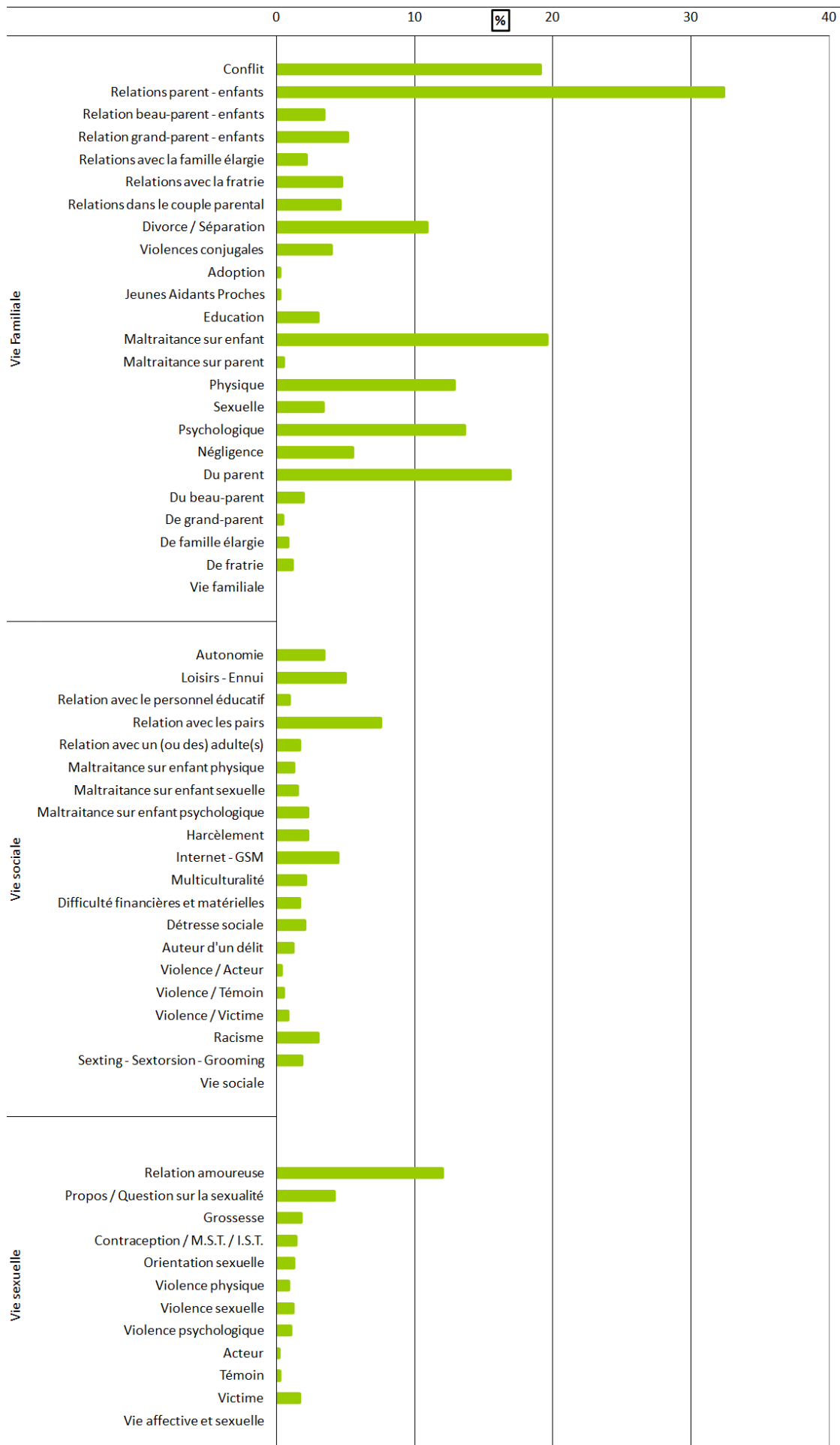
" Après l'un des CODECO, un jeune garçon nous contacte pour savoir si les parcs d'attractions vont rouvrir."

Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 4 246 appels – 2021

Grâce à cette figure (page suivante), nous pouvons voir quelles sont les thématiques les plus souvent abordées par les appelant.e.s lorsqu'il.elle.s contactent notre ligne d'écoute.

Les voici par ordre décroissant :

- La relation parent-enfant ;
- Les émotions/sentiments ;
- La maltraitance sur enfant ;
- Le conflit au sein de la vie de la vie familiale du.de la jeune ;
- La maltraitance venant d'un parent ;
- La maltraitance psychologique ;
- La maltraitance physique ;
- La relation amoureuse ;
- La santé de l'appelant.e ;
- Le divorce/séparation.



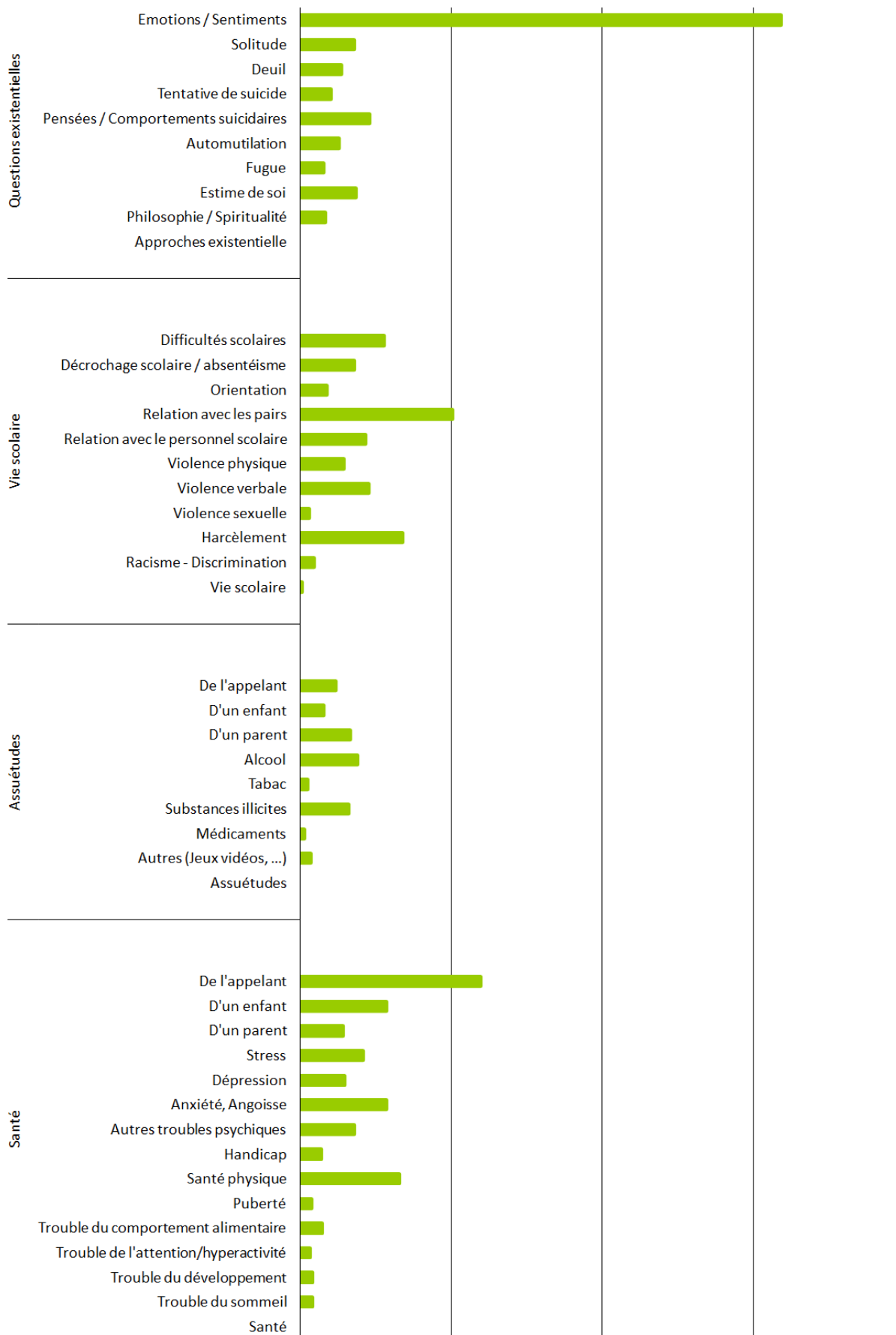


Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appellant.e.s – N = 4 246 appels – 2021

	Age																		Sexe										Ensemble							
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte									
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%	Rg	%	Rg		
Vie affective et sexuelle																																				
Relation amoureuse Propos / Question sur la sexualité	2,4	44	9,7	5	0,0	49	0,0	22	0,0	55	4,3	21	11,1	10	16,4	5	30,9	2	9,8	9	13,8	7	5,6	9	2,2	41	12,1	9	12,0	8						
Grossesse Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,5	84	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,3	70	1,7	52	4,4	27	1,3	56	1,9	49	1,6	63	0,0	55	6,7	17	3,4	27	1,8	56						
Orientation sexuelle	0,4	88	1,4	31	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,8	57	1,2	68	3,0	39	1,4	50	1,9	47	1,0	74	0,0	55	2,2	41	5,2	22	1,4	66						
Violence physique	0,6	78	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,9	73	1,7	55	1,0	60	0,5	81	1,1	69	0,0	55	0,0	64	1,7	41	0,9	76						
Violence sexuelle	1,0	71	0,0	47	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,0	80	1,3	65	2,1	51	1,1	58	0,8	75	1,4	67	1,4	32	0,0	64	3,4	27	1,2	70						
Violence psychologique	0,7	77	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	1,0	72	1,6	58	1,9	44	0,4	86	1,5	66	0,0	55	0,0	64	1,7	41	1,0	73						
Acteur	0,0	94	0,0	47	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,0	80	0,6	80	0,1	91	0,0	93	0,4	86	0,0	95	1,4	32	0,0	64	0,0	66	0,2	94						
Témoïn	0,6	78	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,1	91	0,2	88	0,2	85	0,3	89	0,2	92	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,2	91						
Victime	0,9	73	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	1,4	61	3,2	36	2,7	38	0,5	81	2,4	47	1,4	32	0,0	64	3,4	27	1,7	58						
Vie affective et sexuelle	0,0	94	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,0	96	0,0	95	0,0	93	0,0	96	0,0	96	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,0	96						
Questions existentielles																																				
Emotions / Sentiments	28,7	3	9,7	5	6,3	21	43,8	1	32,8	1	27,0	1	30,8	1	32,5	2	44,4	1	21,1	2	39,4	1	19,4	2	24,4	4	25,9	2	31,8	2						
Solitude	1,5	58	5,6	11	3,1	32	0,0	22	3,0	19	2,8	30	4,0	27	4,5	25	5,9	14	3,5	28	3,8	35	0,0	55	0,0	64	3,4	27	3,6	32						
Deuil	1,9	48	2,8	22	3,1	32	0,0	22	1,5	31	2,6	33	3,8	30	2,3	48	3,3	29	2,1	45	3,1	42	0,0	55	2,2	41	3,4	27	2,7	45						
Tentative de suicide Pensées / Comportements suicidaire	1,7	54	2,8	22	3,1	32	0,0	22	0,0	55	1,0	49	2,9	36	2,9	41	1,0	60	1,2	66	2,6	45	0,0	55	2,2	41	1,7	41	2,0	52						
Automutilation	3,7	33	6,9	10	6,3	21	0,0	22	3,0	19	3,6	26	5,3	19	5,7	19	4,9	17	3,8	24	5,3	21	0,0	55	4,4	24	3,4	27	4,6	22						
Fugue	2,3	45	0,0	47	3,1	32	0,0	22	0,0	55	2,0	36	4,8	21	3,0	39	0,3	82	0,8	73	3,7	36	0,0	55	4,4	24	1,7	41	2,6	46						
Estime de soi	2,7	39	0,0	47	3,1	32	0,0	22	0,0	55	0,8	57	1,5	57	1,7	55	0,6	70	1,3	62	1,7	61	0,0	55	2,2	41	1,7	41	1,6	63						
Philosophie / Spiritualité	1,4	61	0,0	47	0,0	49	0,0	22	1,5	31	4,1	23	3,2	34	5,3	21	6,7	11	2,4	39	4,7	24	0,0	55	0,0	64	0,0	66	3,7	31						
Approche existentielle	1,3	65	1,4	31	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,3	70	1,3	65	0,0	95	3,3	29	1,2	66	1,9	52	2,8	21	2,2	41	0,0	66	1,6	61						
Approche existentielle	0,0	94	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,0	96	0,0	95	0,0	93	0,0	96	0,0	96	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,0	96						

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelant.e.s – N = 4 246 appels – 2021

	Age																		Sexe										Ensemble					
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 -12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte							
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg		
Assuétudes																																		
De l'appelant	1,8	51	5,6	11	0,0	49	0,0	22	3,0	19	0,3	70	1,5	57	4,0	29	3,0	34	3,2	33	1,8	57	6,9	6	0,0	64	1,7	41	2,4	47				
D'un enfant	4,2	29	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,6	80	1,3	65	1,0	60	1,3	62	1,8	60	1,4	32	0,0	64	1,7	41	1,6	62				
D'un parent	6,0	23	0,0	47	3,1	32	6,3	9	1,5	31	0,5	60	2,4	40	2,4	45	3,6	27	2,3	41	3,9	34	1,4	32	6,7	17	3,4	27	3,3	38				
Alcool	6,7	19	1,4	31	0,0	49	6,3	9	1,5	31	0,5	60	2,0	46	3,6	32	4,6	20	2,8	34	4,4	27	2,8	21	4,4	24	3,4	27	3,8	30				
Tabac	0,6	78	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,9	73	0,7	78	0,2	85	0,5	80	0,5	87	1,4	32	0,0	64	0,0	66	0,5	85				
Substances illicites	5,9	24	1,4	31	3,1	32	0,0	22	1,5	31	0,0	80	1,4	61	3,5	34	3,3	29	3,2	32	3,2	41	5,6	9	4,4	24	1,7	41	3,2	39				
Médicaments	0,3	91	1,4	31	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,3	88	0,1	91	0,6	70	0,1	94	0,5	88	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,3	90				
Autres (Jeux vidéo...)	1,4	61	1,4	31	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,3	70	0,5	87	0,6	80	0,2	85	0,9	71	0,6	85	0,0	55	0,0	64	1,7	41	0,7	82				
Assuétudes	0,0	94	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,0	96	0,0	95	0,0	93	0,0	96	0,0	96	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,0	96				
Santé																																		
De l'appelant	6,1	22	26,4	1	15,6	11	6,3	9	4,5	15	10,5	11	12,4	7	14,6	7	16,6	5	9,9	8	13,5	9	6,9	6	8,9	10	8,6	12	11,9	9				
D'un enfant	13,7	9	0,0	47	9,4	16	0,0	22	4,5	15	4,6	20	3,1	35	3,6	32	1,4	50	4,4	20	6,7	17	0,0	55	6,7	17	6,9	16	5,7	15				
D'un parent	4,0	30	5,6	11	0,0	49	6,3	9	0,0	55	1,5	40	2,3	41	2,8	42	1,9	44	1,9	49	3,4	40	0,0	55	4,4	24	6,9	16	2,8	44				
Stress	3,6	35	0,0	47	9,4	16	0,0	22	1,5	31	4,1	23	4,2	26	4,8	23	4,8	18	3,4	29	4,6	25	0,0	55	8,9	10	6,9	16	4,1	28				
Dépression	2,5	42	2,8	22	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,5	60	3,6	32	3,7	30	4,0	21	2,1	46	3,6	37	0,0	55	2,2	41	1,7	41	3,0	42				
Anxiété, Angoisse	6,5	21	0,0	47	12,5	14	6,3	9	1,5	31	3,6	26	5,5	17	6,3	17	0,3	82	3,4	29	7,2	15	0,0	55	8,9	10	6,9	16	5,7	15				
Autres troubles psychiques	4,4	28	13,9	3	0,0	49	0,0	22	1,5	31	1,5	40	2,0	46	3,7	30	4,0	21	2,6	36	4,3	29	0,0	55	2,2	41	3,4	27	3,6	32				
Handicap	1,6	57	5,6	11	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,3	70	0,6	80	1,2	70	2,4	41	1,6	59	1,3	68	1,4	32	2,2	41	1,7	41	1,4	66				
Santé physique	7,4	15	15,3	2	9,4	16	6,3	9	3,0	19	6,1	16	4,8	21	6,6	15	6,5	12	5,6	17	7,3	14	1,4	32	4,4	24	8,6	12	6,6	14				
Puberté	0,6	78	0,0	47	3,1	32	0,0	22	1,5	31	2,0	36	1,5	57	0,2	88	0,0	93	0,6	76	0,9	77	1,4	32	0,0	64	0,0	66	0,8	81				
Troubles du comportement alimentaire	1,4	61	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	1,0	49	1,9	49	1,7	55	1,4	50	0,9	71	1,8	57	2,8	21	0,0	64	0,0	66	1,5	65				
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,5	58	0,0	47	0,0	49	0,0	22	1,5	31	0,3	70	0,9	73	0,1	91	0,5	77	0,6	76	0,6	83	0,0	55	2,2	41	1,7	41	0,6	83				
Troubles du développement	1,9	48	0,0	47	3,1	32	0,0	22	0,0	55	1,0	49	0,8	78	0,3	85	0,5	77	0,4	86	1,1	69	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,8	77				
Troubles du sommeil	0,4	88	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	1,8	39	0,6	80	0,7	78	1,6	48	0,6	76	0,9	76	0,0	55	2,2	41	1,7	41	0,8	79				
Santé	0,0	94	0,0	47	0,0	49	0,0	22	0,0	55	0,0	80	0,0	96	0,0	95	0,0	93	0,0	96	0,0	96	0,0	55	0,0	64	0,0	66	0,0	96				
Nombre d'appels	989		72		32		16		67		392		932		991		631		1548		2523		72		45		58		4246					

Au cours de l'année 2021, les écoutantes du 103 ont été confrontées à de nombreuses problématiques dont certaines sont plus fréquemment évoquées que d'autres. Ces tableaux vont nous donner la possibilité d'examiner les sujets abordés par les appelant.e.s d'une manière plus précise. Mais également de voir quelles sont les thématiques les plus souvent abordées en fonction de l'âge et du sexe des appelant.e.s.

Voici, par ordre décroissant, les thématiques les plus fréquemment abordées par l'ensemble des appelant.e.s :

- La relation parent-enfant (32,4% des appels),
- Les émotions/sentiments (31,8% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (19,6% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,1% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (16,9% des appels),
- La maltraitance psychologique (13,6% des appels),
- La maltraitance physique (12,9% des appels),
- La relation amoureuse (12% des appels),
- La santé de l'appelant.e (11,9% des appels),
- Le divorce/séparation (10,9% des appels).

Nous pouvons constater que les 10 thématiques les plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute sont les mêmes que l'année dernière. Les seuls changements que nous observons se situent au niveau de leur ordre d'apparition.

Nous observons une stabilité par rapport aux sujets évoqués, ainsi qu'à leur fréquence d'évocation avec les écoutantes. Voici quelques exemples, la relation parent-enfant représentait 34,3% des appels en 2020 et 32,4% en 2021. Les émotions/sentiments représentaient 29,8% des appels en 2020, contre 31,8% en 2021. La maltraitance intrafamiliale représentait 18,8% des appels en 2020, contre 19,6% en 2021. Le conflit vécu au sein de la vie familiale du jeune correspondait à 18% des appels en 2020, contre 19,1% en 2021. La maltraitance venant d'un parent représentait 16,1% des appels en 2020, contre 16,9% en 2021. La maltraitance psychologique représentait 11,7% des appels en 2020, et 13,6% en 2021. La maltraitance physique constituait 14% des appels en 2020, contre 12,9% en 2021. La relation amoureuse du jeune était évoquée dans 10,3% des appels en 2020 et dans 12% en 2021. La santé de l'appelant.e. représentait 10,4% des appels en 2020, contre 11,9% en 2021. Le sujet du divorce et de la séparation constituait 8,8% des appels en 2020, contre 10,9% en 2021.

Nous examinerons plus en détails certains sujets comme celui de la maltraitance, des émotions/sentiments, ou des relations amoureuses, dans la partie sur les thématiques d'attention de ce rapport d'activités.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord, nous allons nous pencher sur la thématique la plus abordée par les enfants lorsqu'ils appellent notre ligne d'écoute.

Nous pouvons voir que c'est le thème des émotions/sentiments qui est majoritairement évoqué chez les enfants. Les moins de 7 ans en parlent dans 43,8% des appels, les 7-9 ans dans 32,8% des appels. Les enfants âgés de 10 à 12 ans parlent de leurs émotions/sentiments dans 27% des appels, les 13-15 ans évoquent ce sujet dans 30,8% des appels. Les 19 ans et plus nous parlent de leurs émotions/sentiments lors de 44,4% des appels. En ce qui concerne les 16-18 ans, ce sujet est évoqué au cours de 32,5% des appels. Mais cette tranche d'âge évoque à la même fréquence (32,5% des appels), la relation entre le parent et l'enfant.

Ces chiffres confirment l'impression des écoutantes par rapport aux besoins des appelant.e.s. Il nous semble qu'il.elle.s ont de plus en plus besoin de déposer et de réfléchir avec eux.elles sur ce qu'il.elle.s vivent et ressentent. De nombreux jeunes doutent et remettent en question ce qu'il.elle.s traversent. Il.elle.s nous expliquent se sentir perdu.e.s par rapport à ce qui est "normal" de vivre à leur âge. Les étapes qu'il.elle.s traversent en vue de se construire sont complexifiées par cette crise sanitaire qui s'installe dans la durée. La notion d'angoisse, de peur et d'incertitude, prend de plus en plus d'ampleur. Et beaucoup d'enfants et de jeunes éprouvent des difficultés à avancer et se construire dans ce climat d'incertitude.

"Pourquoi je me sens si mal ? Je n'arrive même plus à savoir si je suis triste, déçue, en colère ou énervée... "

"Je n'en peux plus du masque, de devoir le porter en classe, partout ! J'en ai marre de ne rien pouvoir faire avec mes amis. On est censé profiter de la vie quand on est jeune. On devrait être insouciant. Quand je vois mes amis, je n'ose plus aller chez mes grands-parents. Je suis en colère et en même temps j'ai peur... Quand est-ce que ça va s'arrêter Madame ?"

La relation entre le.a jeune et son parent est également très présente dans les appels. Pour les 10-12 et les 13-15 ans, c'est le second sujet le plus souvent évoqué. Cela représente 24,2% des appels pour les premiers et 28,5% des appels pour les seconds. Pour les 19 ans et plus, cela représente 21,3% des appels reçus. Les enfants de moins de 7 ans parlent de leur relation avec le parent dans 18,8% des appels et les enfants âgés de 7 à 9 ans, dans 10,4% des appels.

"Je ne me reconnais plus. Avant je ne réagissais jamais comme ça. J'arrivais à discuter et communiquer avec mes parents. Malgré les désaccords et les conflits, on savait toujours trouver un terrain d'entente. Maintenant je suis tellement prise par ce que je ressens et ce que je vis, que leur simple parole me dérange... Vous pensez que je deviens folle ?"

Nous pouvons remarquer que certains sujets sont plus souvent évoqués par certaines tranches d'âge et beaucoup moins par d'autres.

Par exemple, la relation avec la fratrie est plus souvent évoquée par les jeunes appelant.e.s. Plus les appelant.e.s grandissent, moins il.elle.s nous contactent à ce sujet. Cela représente 25% des appels des moins de 7 ans contre 9% des appels pour les 7 à 9 ans, 7,7% pour les 10-12 ans, 5,4% pour les 13-15 ans, 4,8% pour les 16-18 ans et 3% pour les 19 ans et plus.

Le nombre d'appels évoquant le sujet de la maltraitance physique est assez similaire pour les enfants et les adolescent.e.s. Par contre, ce thème est nettement moins abordé par les 19 ans et plus (3,5% des appels). En effet, les moins de 7 ans parlent de la maltraitance physique dans 12,5% des appels, les 7-9 ans dans 11,9 % des appels, les 10-12 ans dans 13,8% des appels, les 13-15 ans dans 11,6% des appels et les 16-18 ans dans 10,8% des appels.

Nous pouvons effectuer le même constat lorsque l'appelant.e. aborde le problème de la maltraitance venant d'un parent. Ce sujet est évoqué dans 5,9% des appels des 19 ans et plus. Les moins de 7 ans en parlent dans 12,5% des appels, les 7-9 ans dans 11,9% des appels, les 10-12 ans dans 16,8% des appels, les 13-15 ans dans 14,6% des appels, les 16-18 ans dans 14,1% des appels.

"La voisine d'une famille de 3 enfants nous appelle. Elle héberge les enfants qui viennent régulièrement se réfugier chez elle. Le papa est très violent avec la maman et ses 3 enfants. La maman ne souhaite pas recevoir d'aide mais l'appelante ne peut pas se résoudre à "juste" héberger et soigner les enfants quand il y a besoin."

Par contre, le sujet des relations amoureuses est plus souvent évoqué par les appelant.e.s à partir de 13 ans. Les 13-15 ans nous parlent de leur relation amoureuse dans 11,1% des appels, les 16-18 ans dans 16,4% des appels et les 19 ans et plus dans 30,9% des appels.

La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du.de la jeune est très présente dans les appels des 7-9 ans (23,9% des appels), des 10-12 ans (24% des appels), des 13-15 ans (16,3% des appels). Alors que les 16-18 ans évoquent ce sujet dans 6,8% des appels et les 19 ans et plus dans 4,8% des appels.

Le problème de la violence physique est plus présent dans les appels des 7-9 ans (11,9% des appels). La violence verbale est également plus présente dans les appels qui nous viennent des appelant.e.s de moins de 15 ans. Les 7-9 ans en parlent dans 10,4% des appels, les 10-12 ans dans 12,5% des appels et les 13-15 dans 7,9% des appels. Les moins de 7 ans n'ont jamais abordé ce sujet avec notre ligne d'écoute. Les 16-18 ans parlent de cette violence dans 2% des appels et les 19 ans et plus dans 0,8% des appels.

Comme le sujet précédent, le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du.de la jeune est plus présent dans le discours des 7-15 ans. Il représente 7,5% des appels des 7-9 ans, 13,8% des appels des 10-12 ans et 11,6% des appels des 13-15 ans. Les moins de 7 ans n'ont jamais appelé le 103 pour aborder le harcèlement en 2021. Les 16-18 ans nous en ont parlé dans 4,9 % des appels et les 19 ans et plus dans 0,6%.

“ J’ai vu un groupe de garçons frapper un garçon de ma classe. Je crois qu’ils sont plus âgés, je ne les connais pas. Je n’ai pas osé intervenir, j’ai eu peur. Je suis allée lui parler et il m’a dit qu’il se faisait harceler depuis plusieurs mois. Comment je pourrais l’aider ?”

Si nous regardons la tranche d'âge des appelant.e.s âgé.e.s de 13 à 15 ans, nous pouvons voir que les thématiques les plus souvent abordées sont par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (30,8% des appels),
- La relation parent-enfant (28,5% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur l'enfant (16,7% des appels),
- La relation avec les pairs (16,3% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (14,7% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (14,6% des appels),
- La santé de l'appelant.e (12,4% des appels),
- La maltraitance physique et le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire (11,6% des appels),
- La relation amoureuse (11,1% des appels).

Les appels émanant des adultes

Avec ces tableaux, nous pouvons en savoir plus sur les appels venant d'adultes. Nous pouvons remarquer que la thématique la plus fréquemment abordée par les adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s ou par les adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfant.s, est celle de la relation entre le parent et l'enfant (47% des appels). Le thème de la relation entre le parent et l'enfant est abordé dans 37,5% des appels venant de professionnel.le.s et dans 13,9% des appels venant des adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes.

En ce qui concerne cette dernière catégorie d'adultes, nous pouvons voir que le sujet dont ils parlent le plus souvent est leur propre santé (26,4% des appels).

Les professionnel.le.s qui contactent le 103 nous appellent principalement pour parler de la maltraitance vécue par le.a jeune au sein de sa famille (53,1% des appels).

Voici, par ordre décroissant, les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent le 103 pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s et les adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfant.s :

- La relation parent-enfant (47% des appels),
- La maltraitance sur l'enfant (32% des appels),
- Les émotions/sentiments (28,7% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (28,2% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (26,9% des appels),
- Le divorce/séparation (26,5% des appels),
- La maltraitance psychologique (23,9% des appels),
- La maltraitance physique (21,3% des appels),
- La santé d'un enfant (13,7% des appels),
- La relation dans le couple parental (11,5% des appels).

“ La tante d'un petit garçon (3 ans) nous contacte. Elle nous demande comment elle peut l'aider. Les parents sont en conflit permanent, ils boivent et font la fête avec des amis chez eux tous les soirs. Le jeune enfant assiste à toutes les scènes de beuveries, de bagarres et de disputes. Il n'a pas de rythme de vie et son comportement commence à inquiéter sa tante. L'enfant n'est pas encore scolarisé et n'est suivi par aucun médecin. Elle veut l'aider, mais ne sait pas comment faire par rapport aux parents du petit. Le reste de la famille est également inquiète, mais ils estiment que cela n'est pas à eux de dire comment éduquer leur enfant.”

“Une éducatrice nous contacte avec une jeune fille. Cela fait plusieurs jours que la jeune fille s'endort en classe. Elle est en plein décrochage scolaire et elle entre en conflit avec tout le monde. La jeune fille s'est confiée à son éducatrice sur ce qu'elle vit à la maison, mais elle refuse de parler de sa situation à quelqu'un d'autre. Elle ne fait plus confiance aux adultes. Avec l'accord de la jeune fille, l'éducatrice nous explique la situation.”

“Je n'arrive pas à joindre mon fils et la police ne veut pas m'aider. Qu'est-ce que je peux faire ? Le fils de l'appelante à 37 ans et vit avec sa femme et ses enfants.”

Les appels en fonction du sexe des appelants

En ce qui concerne l'appelant.e qui nous contacte seul.e, nous observons que les garçons nous appellent principalement pour parler de la relation parent-enfant (25,9 % des appels). C'est ensuite le sujet des émotions/sentiments qui est le plus évoqué (21,1% des appels). Quant aux filles, elles abordent en majorité les émotions/sentiments (39,4% des appels) avec nos écoutantes. Le thème de la relation entre le parent et l'enfant constitue 37,3% des appels. Au niveau des appelant.e.s qui nous contactent en groupe, ce sont les groupes de filles et les groupes mixtes, qui nous contactent le plus pour parler de la relation entre le parent et l'enfant, avec respectivement 28,9% des appels et 29,3%. Les groupes de filles nous contactent également dans 28,9% des appels pour parler de la maltraitance intrafamiliale sur le.a jeune. Au niveau des groupes mixtes, ce sujet est évoqué dans 25,9% des appels, tout comme la maltraitance venant d'un parent. Les groupes de garçons nous appellent le plus pour parler de leurs loisirs et de l'ennui (25% des appels).

Selon le genre de l'appelant.e, certaines catégories sont plus souvent abordées que d'autres.

Par exemple, nous pouvons observer que le sujet du conflit vécu au sein de la vie familiale du.de la jeune est fortement présent dans les appels venant des groupes de filles (24,4% des appels), des filles qui nous contactent seules (21,7% des appels), des garçons qui nous contactent seuls (15,5% des

appels) et des groupes mixtes (17,2% des appels). Les groupes de garçons n'abordent ce sujet qu'au cours de 2,8% des appels.

Nous pouvons observer la même chose pour les appels concernant la relation entre le parent et l'enfant. Les groupes de garçons qui nous contactent pour ce sujet représentent 4,2% des appels. Alors que les garçons seuls qui abordent ce sujet représentent 25,9% des appels, les filles seules, 37,4% des appels, les groupes de filles 28,9% et les groupes mixtes 29,3%.

Le sujet de la maltraitance familiale sur enfant est plus souvent évoqué dans les appels venant de filles seuls (22,3% des appels), de groupes de filles (28,9% des appels) et de groupes mixtes (25,9% des appels). Les garçons nous abordent moins à ce sujet, lorsqu'ils sont seuls cela représente 15,4% des appels et en groupe 5,6% des appels.

Au contraire, le sujet des loisirs et de l'ennui est plus présent dans les appels de groupes de garçons (25% des appels) et de groupes mixtes (20,7% des appels). Cela représente 8,9% des appels de groupes de filles, 7% des garçons qui nous contactent seuls et 2,7% des filles qui nous contactent seules.

Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du/de la jeune est plus présent dans les appels venant de groupes de filles (15,6% des appels). Il représente 8,3% des appels de groupes de garçons, 1,7% des appels de groupe mixtes, 8,5% des appels de garçons qui nous contactent seuls et 5,7% des appels de filles qui nous contactent seules.

“ Deux filles de ma classe, qui disaient être mes amies, racontent des choses fausses sur moi. Depuis des mois, elles disent à tout le monde que je critique, insulte les gens dans leur dos... Alors que c'est faux ! Je ne comprenais pas pourquoi mes amies et le reste de la classe s'éloignaient de moi. Ce matin une fille de ma classe m'a expliqué ce qu'il se passait. Je ne comprends pas pourquoi elles ont fait ça. Comment on peut être aussi méchantes ?”

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

- La relation parent-enfant (25,9% des appels),
- Les émotions/sentiments (21,1% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (15,5% des appels),
- La maltraitance sur enfant (15,4% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (13,4% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (11,7% des appels),
- La maltraitance physique (11,5% des appels),
- La santé de l'appelant (9,9% des appels),
- La relation amoureuse (9,8% des appels),
- La maltraitance psychologique (8,6% des appels).

“ Les parents sont des hypocrites. Ils viennent de me tomber dessus parce qu'ils ont découvert que je fumais ! Alors qu'ils fument depuis qu'ils ont mon âge. Comment ils se permettent de réagir comme ça ? Mon père m'a frappé quand je lui ai dit qu'ils étaient hypocrites. D'habitude, il m'insulte. C'est la première fois qu'il me frappe.”

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

- Les émotions/sentiments (39,4% des appels),
- La relation parent-enfant (37,3% des appels),
- La maltraitance sur enfant (22,3% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (21,7% des appels),

- La maltraitance du parent (19% des appels),
- La maltraitance psychologique (16,6% des appels),
- La relation amoureuse (13,8% des appels),
- La maltraitance physique (13,6% des appels),
- La santé de l'appelant.e (13,5% des appels),
- Le divorce/séparation (13% des appels).

“Une jeune fille nous appelle, elle cherche un moyen pour ne plus devoir retourner à l'école. Elle se sent beaucoup mieux chez elle. Elle espère que nous allons de nouveau être confinés. Elle a très bien vécu cette période et accroche vraiment bien au système des cours à distance. Ses parents devaient se séparer au début du premier confinement mais ils sont restés ensemble et ils ont fini par se réconcilier. Ils ont passé de très bons moments en famille. Elle voudrait que ça recommence. Elle voudrait que ses parents soient de nouveau en télétravail et pouvoir les voir tous les jours. Ce matin, elle a fait semblant qu'elle était malade pour ne pas avoir à aller à l'école. Elle a fait croire qu'elle avait les symptômes du covid. Du coup, sa maman l'a conduite pour se faire tester. Ils viennent de recevoir les résultats. Elle est négative et elle a avoué à ses parents qu'elle avait menti. Ils sont très fâchés sur elle.”

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

- Les loisirs/l'ennui (25% des appels),
- Les émotions/sentiments (19,4% des appels)
- Les propos/questions relatifs à la sexualité (12,5% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune (9,7% des appels),
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire du jeune (8,3% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du.de la jeune, l'assuétude de l'appelant.e, la santé de l'appelant.e (6,9% des appels),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance d'un parent, Internet/GSM, les substance illicites (5,6% des appels).

“Deux copains nous appellent. Au début, ils font des blagues. Mais ils finissent par nous parler de la consommation d'alcool de l'un d'eux. L'un d'eux sort beaucoup depuis que sa copine l'a quitté. Ce matin, il s'est réveillé en n'ayant aucun souvenir de la veille. Il avait le bras gonflé et très douloureux. Il est allé aux urgences, il avait le bras cassé. Il ne se souvient pas de comment c'est arrivé. D'après son ami, il est parti en courant de la soirée pour aller retrouver son ex. Cela n'est pas la première fois que ça lui arrive. Le médecin aux urgences lui a proposé de prendre contact avec un psychologue qui s'occupe des addictions. Il nous demande si on pense qu'il a un problème. ”

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

- La relation parent-enfant, la maltraitance sur enfant (28,9% des appels),
- La maltraitance d'un parent (26,7% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du.de la jeune, les émotions/sentiments (24,4% des appels),
- La maltraitance physique, la maltraitance psychologique (22,2% des appels),
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du.de la jeune (15,6% des appels),
- Le divorce/séparation (11,1% des appels),

- La relation avec la fratrie, le loisirs/l'ennui, Internet/GSM, la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire, la santé de l'appelant.e (8,9% des appels).

“Des sœurs nous appellent. Elles ont 10 et 12 ans. Leurs parents sont séparés depuis un an. Elles ne veulent plus aller chez leur papa tant qu’il sera avec leur belle-mère. Il a rencontré une nouvelle femme qui est très méchante. Elle fait tout pour que leur papa leur crie dessus, elle ment et invente des choses. Hier, elle a raconté qu’elles avaient volé ses bijoux et, la veille, elle disait que les deux sœurs l’insultaient. Le papa croit sa nouvelle compagne. Alors que c’est la nouvelle compagne qui les insulte, elle oublie de faire plus à manger quand elles sont là, elle ne leur laisse pas d’eau chaude pour se laver. Elle a même fait rétrécir des vêtements qu’elles avaient oubliés dans la machine à laver. Leur maman a essayé d’en parler au papa mais il ne veut rien entendre et dit qu’elles sont des menteuses.”

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

- La relation parent-enfant (29,3% des appels),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance du parent, les émotions/sentiments (25,9% des appels),
- La maltraitance psychologique, le loisirs/l'ennui (20,7% des appels),
- La maltraitance physique (19% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (17,2% des appels),
- Le divorce/séparation, la relation amoureuse, les propos/questions relatif à la sexualité (12,1% des appels).

“Un couple de jeunes amoureux nous appelle. Ils sont perdus. La jeune fille est enceinte. Cela n’était pas prévu. Ils sont ensemble depuis 3 ans, veulent faire leurs études dans la même université et veulent koter ensemble. Pour l’instant, ils vivent chez les parents du garçon. Mais ils se trouvent trop jeunes pour assumer un bébé. Ils n’osent pas en parler aux parents du garçon. La jeune fille n’a plus de contact avec ses parents, ils étaient violents avec elle.”

1.2 Orientation et intervention

Tableau 16 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l’orientation conseillée lors de l’appel N = 4 246 appels – 2021

	Intervention	Orientation
Parents	2,8	10,0
Personne ressource	1,4	6,0
Référent institution / Ecole	4,9	8,3
Médecin, Hôpital	5,4	6,9
C.P.M.S.	4,9	8,1
Centre de santé mentale	7,2	8,5
Paramédical	0,7	1,0
Planning familial	0,4	5,4
AMO	0,6	3,3
S.D.J., Infor Jeunes	0,5	5,7
ASBL Assuétudes	0,0	0,7
Maison d'accueil	0,4	0,8
Numéros gratuits	1,9	21,9
SAJ	4,9	9,0
SPJ, Juge de la jeunesse	2,8	1,6

Equipe SOS-enfants	0,6	1,9
Acteur juridique	3,5	4,5
DGDE	0,3	0,5
Procureur du Roi	0,4	0,5
Numéros d'urgence	5,7	15,2
SAV	0,2	1,0
CPAS	1,0	2,0
Site Internet	0,0	1,4
Autres	0,9	4,6

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

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

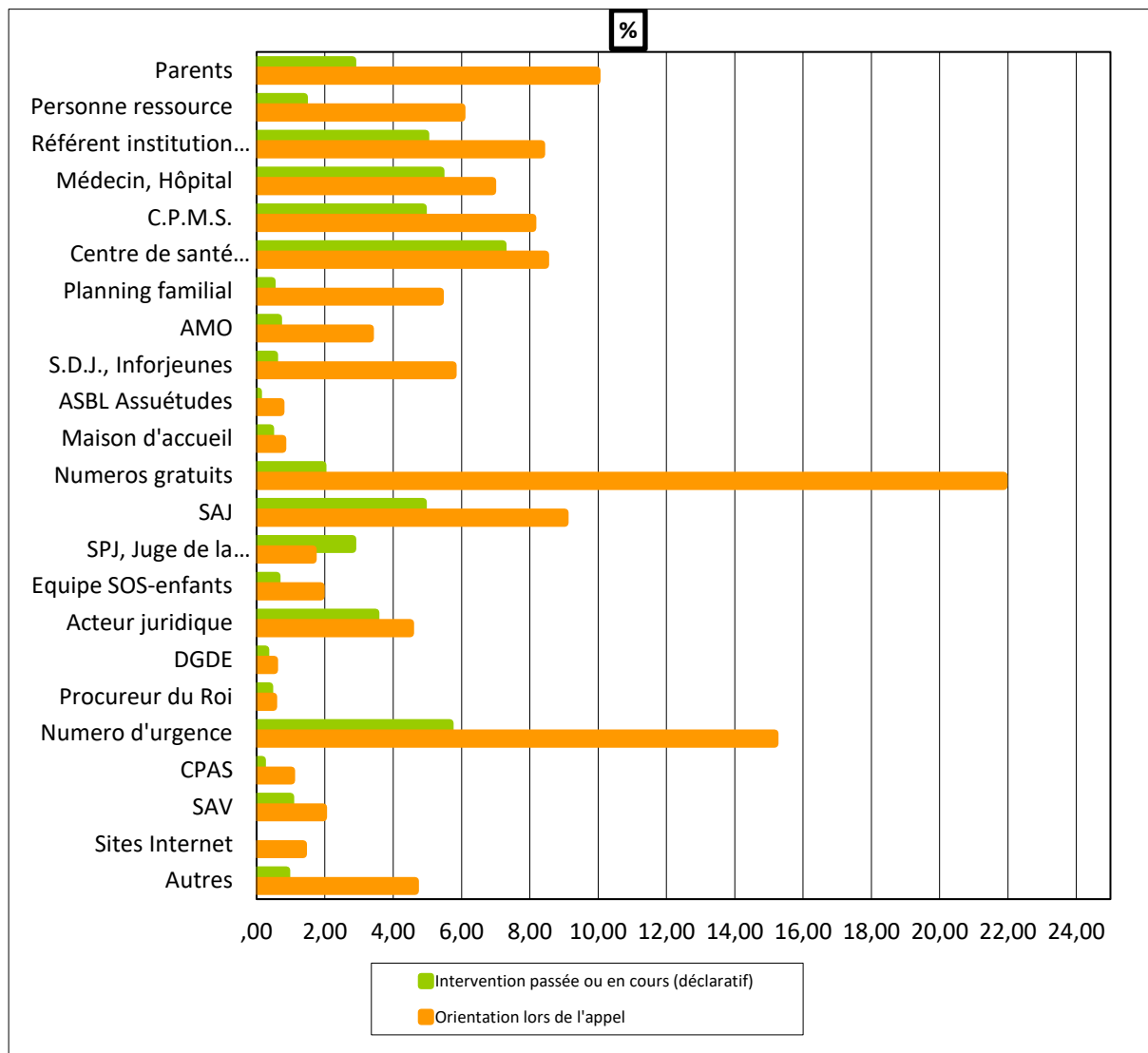
Les intervenants/tiers les plus fréquemment évoqués par l'appelant.e sont :

- Un centre de santé mentale (7,2% des appels),
- Les numéros d'urgence (5,7% des appels)
- Un médecin ou l'hôpital (5,4% des appels),
- L'école, le CPMS, le SAJ (4,9% des appels),
- Un acteur juridique (3,5% des appels),
- Un parent, le SPJ ou le juge de la jeunesse (2,8% des appels).

Au cours de l'année 2021, les écoutantes du 103 ont le plus souvent orienté les appelant.e.s vers :

- Les numéros gratuits (21,9% des appels),
- Les numéros d'urgence (15,2% des appels),
- Un parent (10,0% des appels),
- Le SAJ (9% des appels),
- Un centre de santé mentale (8,5% des appels),
- Un référent de l'institution ou de l'école du/de la jeune (8,3% des appels),
- Le CPMS (8,1% des appels),
- Un médecin ou l'hôpital (6,9% des appels),
- Une personne ressource (6% des appels).

Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 4 246 appels – 2021



Cette figure représente sous forme de graphique les informations obtenues dans le tableau précédent. Nous pouvons voir qu'il y a nettement plus de tiers vers lesquels nous orientons l'appelant.e que de tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention dans la situation de l'appelant.e (déclaratif).

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « maltraitance » ayant fait l'objet d'interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel - N = 946 appels – 2021

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	2,7	8,8
Personne ressource	3,1	10,5
Référent institution / Ecole	4,7	6,2
Médecin, Hôpital	8,8	7,6
C.P.M.S.	8,7	14,8
Centre de santé mentale	10,3	10,3
Planning familial	0,5	6,6
AMO	1,4	5,8
S.D.J., Infor Jeunes	1,1	10,5

ASBL Assuétudes	0,1	0,1
Maison d'accueil	1,1	1,5
Numéros gratuits	2,5	32,5
SAJ	14,0	30,1
SPJ, Juge de la jeunesse	5,8	4,5
Equipe SOS-enfants	2,0	7,5
Acteur juridique	9,7	12,1
DGDE	0,4	1,2
Procureur du Roi	1,3	1,8
Numéros d'urgence	16,1	33,6
SAV	0,5	3,2
CPAS	2,2	3,6
Sites Internet	0,0	0,6
Autres	1,7	5,5

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

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

Les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus fréquemment cités par les appelant.e.s sont par ordre décroissant ;

- Les numéros d'urgence (16,1% des appels),
- Le SAJ (14% des appels),
- Un centre de santé mentale (10,3% des appels),
- Un acteur juridique (9,7% des appels),
- Un médecin ou l'hôpital (8,8% des appels),
- Le CPMS (8,7% des appels),
- Le SPJ (5,8% des appels),
- Un référent de l'institution ou de l'école (4,7% des appels).

Lorsque les appelant.e.s évoquent une situation de maltraitance, les écoutantes peuvent proposer plusieurs tiers/services vers lesquels il.elle.s peuvent se tourner en fonction de leur situation. Les propositions sont toujours adaptées à la spécificité de chaque situation. Les plus fréquemment proposés sont par ordre décroissant ;

- Les numéros d'urgence (33,6% des appels),
- Les numéros gratuits (32,5% des appels),
- Le SAJ (30,1% des appels),
- Le CPMS (14,8% des appels),
- Un acteur juridique (12,1% des appels),
- Une personne ressource, le SDJ. ou Infor Jeunes (10,5% des appels),
- Un centre de santé mentale (10,3% des appels),
- Un parent (8,8% des appels),
- Un médecin ou un hôpital (7,6% des appels),
- Une équipe SOS Enfants (7,5% des appels).

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2021

Autres	Nombre d'appels
1307	26
ASBL Auxilis	1
ASBL Similes	1
AVIQ	4
Agence interim	6
Agent de quartier	14
Al-anon et Al-ateen	1
Alternative Familiale	3
Ambassade	1
ASBL Maison Arc en Ciel	4
Ambassade	2
Banque	2
Child focus	2
Clinique du jeu	2
Commune	12
Croix Rouge	3
Ecole des devoirs	1
Educateur de rue	1
Equipe mobile	1
Espace P	1
Espace rencontre	1
Fédération Wallonie Bruxelles	9
Fedasil	1
Forem	1
IFAPME	2
Inspection scolaire	5
Jeunes Aidants Proches	5
Maison de jeunes	3
Maison maternelle	2
Médiateur scolaire	20
Mutualité	3
Maison maternelle	1
Notaire	2
ONE	31
Pharmacie	4
Pouvoir organisateur de l'école	6
Prêtre	1
Rainbowhouse	1
SAPSE	1
SIEP	18
Service d'accrochage scolaire	2
Service d'aide aux justiciables	1
Syndicat	4
TEC	2
UNIA	7
Un pass dans l'impasse	18

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

En observant ce tableau, nous pouvons voir quels sont les tiers référencés dans la catégorie “autres”. Pour rappel, cette catégorie représente 0,9% des services/tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention et 4,6% des services/tiers vers lesquels les écoutantes peuvent réorienter les appelant.e.s.

Les tiers les plus souvent évoqués sont : l'ONE (31 appels), le 1307 (26 appels), un médiateur scolaire (20 appels), le SIEP et Un pass dans l'impasse (18 appels), l'agent de quartier (14 appels), la commune (12 appels), la Fédération Wallonie-Bruxelles (9 appels) et UNIA (7 appels).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 845 appels – 2021

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	22
Province du Brabant Flamand	16
Province de Namur	93
Province de Flandre occidentale	2
Province de Flandre orientale	0
Province de Liège	202
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	203
Province d'Anvers	1
Province du Luxembourg	26
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	280

Avec ce tableau, nous pouvons avoir un aperçu de la localisation des appelant.e.s du 103. Cette information a été déclarée au cours de 845 appels par les appelants.e.s. Nous pouvons voir que la majorité des appels semblent venir de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale avec 280 appels. Suivi de la province du Hainaut et de la province de Liège avec respectivement 203 et 202 appels. Alors que 93 appels nous provenaient de la province de Namur. Nous pouvons également constater que nous avons reçu 26 appels de la province du Luxembourg et 22 appels de la province du Brabant Wallon. Nous avons également reçu 16 appels venant de la province du Brabant Flamand, 2 appels de la province de Flandre Occidentale et 1 appel de la province d'Anvers.

V. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = 367 appels – 2021

	Nombre d'appels	%
Vie sociale	96	26,2
Vie scolaire	289	78,7
Total	367	

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

Au cours de l'année 2021, les écoutantes du 103 ont reçu 367 appels dont la thématique était le harcèlement. Sur l'ensemble des thématiques abordées, le harcèlement (scolaire et social) représente 6,9% des appels reçus. Comme l'année précédente, nous n'avons pas remarqué d'augmentation des appels dont le sujet était le harcèlement. En effet, en 2020, ils constituaient 7,1% des appels.

Le harcèlement vécu par le.a jeune au sein de la vie sociale du.de la jeune représente 26,2% des appels reçus et le harcèlement vécu dans le cadre de sa vie scolaire constitue 78,7% des appels.

“Un jeune nous contacte. Il semble gêné de nous appeler. Il finit par nous expliquer qu'il se fait harceler depuis plusieurs mois, via des insultes, des menaces... Il n'ose en parler à personne. Car il y a plusieurs années, c'est lui qui harcelait. La situation s'est retournée contre lui, le jour où ses victimes se sont associées et se sont retournées contre lui. Maintenant il se retrouve seul. Ses “amis” ont changé d'école. Ses parents ne s'occupent pas de lui. Les éducateurs et professeurs à l'école font semblant de ne pas voir ce qu'il se passe.

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du.de la jeune – 2021

	Harcèlement Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	8,3	10
Relation parent - enfants	16,6	6
Relation beau-parent - enfants	2,4	36
Relation grand-parent - enfants	0,3	65
Relation avec la famille élargie	0,3	65
Relation avec la fratrie	2,1	37
Relation dans le couple parental	1,0	47
Divorce / Séparation	4,5	23
Violences conjugales	1,4	41
Adoption	0,3	65
Jeunes Aidants Proches	0,0	81
Education	1,4	41
Vie familiale	0,0	81
Maltraitance sur l'enfant	8,3	10
Maltraitance sur l'adulte	0,0	81
Physique	5,9	18

Sexuelle	1,0	47
Psychologique	7,3	14
Du parent	7,6	13
Du beau-parent	0,7	56
De grand-parent	0,0	81
De famille élargie	0,7	56
De fratrie	0,7	56
Négligence	3,5	28
Vie sociale		
Autonomie	12,8	7
Loisirs/Ennui	1,4	41
Relation avec le personnel éducatif	0,3	65
Relation avec les pairs	3,5	28
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,3	65
Maltraitance sur enfant physique	1,0	47
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,0	47
Maltraitance sur enfant psychologique	0,3	65
Harcèlement	6,2	15
Internet - GSM	6,2	15
Multiculturalité	0,7	56
Difficultés financières et matérielles	0,7	56
Détresse sociale	0,3	65
Auteur d'un délit	0,0	81
Violence / Acteur	0,0	81
Violence / Témoin	0,3	65
Violence / Victime	0,0	81
Racisme	4,2	26
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,7	39
Vie sociale	0,0	81
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	3,1	31
Propos / Question sur la sexualité	0,3	65
Grossesse	0,0	81
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	81
Orientation sexuelle	1,4	41
Violence physique	0,0	81
Violence sexuelle	0,3	65
Violence psychologique	0,3	65
Acteur	0,0	81
Témoin	0,0	81
Victime	0,3	65
Vie affective et sexuelle	0,0	81
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	25,3	3
Solitude	3,5	28
Deuil	1,7	39
Tentative de suicide	2,8	33

Pensées / Comportements suicidaires	9,7	8
Automutilation	3,8	27
Fugue	1,0	47
Estime de soi	6,2	15
Philosophie / Spiritualité	1,0	47
Approche existentielle	0,0	81
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,5	23
Décrochage scolaire / absentéisme	5,9	18
Orientation	1,0	47
Relation avec les pairs	63,3	1
Relation avec le personnel scolaire	18,7	5
Violence physique	23,9	4
Violence verbale	36,7	2
Violence sexuelle	2,8	33
Racisme / discrimination	4,5	23
Vie scolaire	0,0	81
Assuétudes		
De l'appelant	0,3	65
D'un enfant	0,7	56
D'un parent	1,0	47
Alcool	0,7	56
Tabac	0,3	65
Substances illicites	0,3	65
Médicaments	0,7	56
Autres (Jeux vidéo...)	0,3	65
Assuétudes	0,0	81
Santé		
De l'appelant	9,0	9
D'un enfant	5,2	21
D'un parent	2,1	37
Stress	5,9	18
Dépression	3,1	31
Anxiété, Angoisse	8,0	12
Autres troubles psychiques	2,8	33
Handicap	0,0	81
Santé physique	4,8	22
Puberté	0,0	81
Troubles du comportement alimentaire	1,4	41
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,7	56
Troubles du développement	1,0	47
Trouble du sommeil	1,4	41
Santé	0,0	81
Nb d'appels	289	

Ce tableau nous permet de voir la fréquence à laquelle le sujet du harcèlement au sein de la vie scolaire de l'enfant est associé à l'ensemble des autres thématiques abordées avec notre ligne d'écoute.

En 2021, les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement scolaire sont ;

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (63,3% des appels),
- La violence verbale (36,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (25,3% des appels),
- La violence physique (23,9% des appels),
- La relation avec le personnel scolaire (18,7% des appels),
- La relation parent-enfant (16,6% des appels),
- L'autonomie (12,8% des appels),
- Les pensées/comportements suicidaires (9,7% des appels),
- La santé de l'appelant.e (9% des appels),
- Le conflit dans le cadre de la vie familiale du.de la jeune et la maltraitance sur enfant (8,3% des appels).

Comme nous le constatons depuis des années, la relation avec les pairs reste fortement associée au harcèlement (63,3% des appels). La relation qu'entretient le.a jeune avec le personnel scolaire est également associée à cette problématique et, ce, pour 18,7% des appels. Si on compare ces chiffres à ceux obtenus les années précédentes, nous observons une augmentation des appels liant le harcèlement vécu dans le cadre scolaire à la relation entre l'élève et le personnel scolaire. En 2018, cette association était présente dans 6,7% des appels, en 2019 dans 11,4% des appels et en 2020 dans 15,1% des appels.

“ Une étudiante en soins infirmiers nous contacte car elle ne sait plus quoi faire. Sa maître de stage ne l'évalue pas comme les autres élèves, elle se montre beaucoup plus stricte et exigeante qu'avec les autres étudiant.e.s. Aujourd'hui, elle a fait un malaise à la fin de sa garde. Sur toute sa journée, elle n'a pas eu le temps d'aller aux toilettes, ni même de manger et de boire. Elle a appris par l'une des infirmières présentes que sa prof aurait donné comme consigne de lui mettre la pression pour qu'elle abandonne. De nombreux étudiant.e.s se sont déjà plaints de cette professeure, mais cette dernière est protégée par des relations au sein du pouvoir organisateur.”

Depuis plusieurs années, nous constatons que la forme de violence la plus souvent associée au harcèlement scolaire est la violence verbale (36,7% des appels). Quand nous parlons de violence verbale, nous pouvons retrouver à la fois des insultes, des moqueries, des accusations, des menaces, des humiliations, des sous-entendus ou encore des surnoms dégradants. Cette forme de violence, qui ne laisse pas de traces visibles, est parfois difficile de prouver si l'agresseur fait en sorte qu'il n'y ait pas de témoins. Ce qui est une violence supplémentaire vécue par la victime car elle doit parfois se battre pour que ce qu'elle subit soit reconnu. Ces blessures qui ne sont pas visibles laissent autant de marques et peuvent affecter le.a jeune au plus profond de lui.elle. Ce qui explique que les pensées et comportements suicidaires soient associés dans 9,7% des appels où le sujet est le harcèlement scolaire.

La seconde forme de violence la plus souvent évoquée est la violence physique pour 23,9% des appels. La violence sexuelle est évoquée dans 2,8% des appels sur le harcèlement scolaire.

Dans 6,2% des appels, les appels abordant le harcèlement scolaire sont associés au harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune.

“Une maman nous contacte au sujet de son fils de 13 ans. Elle nous explique qu'il se fait violenter par un garçon à l'école, cela dure depuis la rentrée scolaire. Elle a pris contact avec la

direction de l'école. Mais la situation ne s'est pas arrangée. La direction avait sanctionné le jeune et informé ses parents. Mais, depuis, ils subissent les représailles de cette famille. La direction dit ne pas savoir faire face à cette famille. Le jeune qui est l'auteur du harcèlement est suivi par le SAJ, car il est lui-même victime de violence de la part de ses parents. Aujourd'hui le fils de l'appelante s'est fait poursuivre et menacer par les parents du jeune à la sortie de l'école."

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du/de la jeune – 2021

	Harcèlement Vie sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	10,4	13
Relation parent - enfants	15,6	8
Relation beau-parent - enfants	0,0	72
Relation grand-parent - enfants	2,1	42
Relation avec la famille élargie	0,0	72
Relation avec la fratrie	1,0	54
Relation dans le couple parental	1,0	54
Divorce / Séparation	2,1	42
Violences conjugales	0,0	72
Adoption	0,0	72
Jeunes Aidants Proches	0,0	72
Education	0,0	72
Vie familiale	0,0	72
Maltraitance sur l'enfant	4,2	25
Maltraitance sur le parent	1,0	54
Physique	4,2	25
Sexuelle	0,0	72
Psychologique	4,2	25
Du parent	4,2	25
Du beau-parent	0,0	72
De grand-parent	1,0	54
De famille élargie	0,0	72
De fratrie	0,0	72
Négligence	4,2	25
Vie sociale		
Autonomie	2,1	42
Loisirs/Ennui	3,1	35
Relation avec le personnel éducatif	3,1	35
Relation avec les pairs	29,2	2
Relation avec un (ou des) adulte(s)	11,5	11
Maltraitance sur enfant physique	8,3	17
Maltraitance sur enfant sexuelle	10,4	13
Maltraitance sur enfant psychologique	25,0	4
Internet - GSM	60,4	1
Multiculturalité	5,2	22
Difficultés financières et matérielles	1,0	54

Détresse sociale	2,1	42
Auteur d'un délit	0,0	72
Violence / Acteur	1,0	54
Violence / Témoin	2,1	42
Violence / Victime	2,1	42
Racisme	27,1	3
Sexting / Sextorsion / Grooming	16,7	7
Vie sociale	0,0	72
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	10,4	13
Propos / Question sur la sexualité	2,1	42
Grossesse	1,0	54
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	72
Orientation sexuelle	1,0	54
Violence physique	1,0	54
Violence sexuelle	4,2	25
Violence psychologique	4,2	25
Acteur	0,0	72
Témoin	0,0	72
Victime	5,2	22
Vie affective et sexuelle	0,0	72
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	24,0	5
Solitude	2,1	42
Deuil	1,0	54
Tentative de suicide	2,1	42
Pensées / Comportements suicidaires	6,3	20
Automutilation	4,2	25
Fugue	2,1	42
Estime de soi	6,3	20
Philosophie / Spiritualité	0,0	72
Approche existentielle	0,0	72
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,0	54
Décrochage scolaire / absentéisme	1,0	54
Orientation	0,0	72
Relation avec les pairs	12,5	10
Relation avec le personnel scolaire	4,2	25
Violence physique	3,1	35
Violence verbale	9,4	16
Violence sexuelle	1,0	54
Harcèlement	18,8	6
Racisme / discrimination	0,0	72
Vie scolaire	0,0	72

Assuétudes		
De l'appelant	1,0	54
D'un enfant	3,1	35
D'un parent	0,0	72
Alcool	0,0	72
Tabac	1,0	54
Substances illicites	2,1	42
Médicaments	0,0	72
Autres (Jeux vidéo...)	1,0	54
Assuétudes	0,0	72
Santé		
De l'appelant	11,5	11
D'un enfant	8,3	17
D'un parent	3,1	35
Stress	7,3	19
Dépression	5,2	22
Anxiété, Angoisse	14,6	9
Autres troubles psychiques	4,2	25
Handicap	0,0	72
Santé physique	3,1	35
Puberté	1,0	54
Troubles du comportement alimentaire	3,1	35
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	54
Troubles du développement	0,0	72
Trouble du sommeil	2,1	42
Santé	0,0	72
Nb d'appels	96	

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

- Internet/GSM (60,4% des appels),
- La relation avec les pairs (29,2% des appels),
- Le racisme (27,1% des appels),
- Maltraitance psychologique sur enfant dans le cadre de la vie sociale (25% des appels),
- Les émotions/sentiments (24% des appels),
- Le harcèlement dans le cadre de la vie scolaire (18,8% des appels),
- Le sexting/sextorsion/grooming (16,7% des appels),
- La relation parent-enfant (15,6% des appels),
- L'anxiété, l'angoisse (14,6% des appels),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (12,5% des appels).

Depuis plusieurs années, nous pouvons observer que le harcèlement vécu par le/la jeune dans le cadre de sa vie sociale passe, dans 60,4% des appels, par l'utilisation d'internet ou du GSM (via les réseaux sociaux notamment). Liés aux nouvelles technologies, le sexting, la sextorsion et le grooming sont présents dans 16,7% des appels concernant le harcèlement dans la vie sociale. Nous constatons

également une augmentation de ce type d'appel. En 2019, ils constituaient 8,6% des appels, en 2020 10,9%, contre 16,7% en 2021.

De nombreuses plateformes et applications rendent les jeunes plus vulnérables face à ce type de comportements. Malgré la sensibilisation de plus en plus importante des parents et des professionnel.le.s, les jeunes se font piéger par des personnes malintentionnées. Il est d'autant plus important de maintenir une relation de confiance et d'écoute avec le.la jeune, pour qu'il.elle n'hésite pas à demander de l'aide s'il.elle se trouve victime de ce type de situation.

“Une maman nous appelle. Son fils est en panique. Il vient de lui avouer qu’il avait rencontré une fille sur Instagram. Après avoir échangé et flirté avec cette fille, elle lui demande de lui verser de l’argent. Sinon elle diffusera sur Instagram, Tik Tok et YouTube, les photos et vidéos qu’il lui a envoyées. Il l’a déjà payé deux fois mais elle continue de lui demander de l’argent. Cela dure depuis plusieurs semaines. La maman nous demande conseil sur les démarches qu’ils peuvent faire et comment rassurer son fils.”

Nous observons que, dans 18,8% des appels, le harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune est associé au harcèlement vécu dans le cadre de sa vie scolaire. En effet, dans 12,5% des appels, l'appelant.e aborde ses relations sociales dans le cadre de l'école. Mais il.elle aborde également la violence verbale vécue à l'école dans 9,4% des appels.

Nous pouvons également remarquer que, dans 25% des appels, la violence vécue par le.a jeune est d'ordre psychologique, dans 8,3% des appels, elle est d'ordre physique et, dans 10,4% des appels, elle est d'ordre sexuelle.

Il nous semble important de souligner que, cette année, 27,1% des appels abordant le harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune était associé au racisme. Une autre information marquante est l'association entre le sujet du harcèlement vécu dans la vie sociale et celui de l'anxiété/angoisse vécu par le.a jeune. En 2019, l'association était présente dans 3,9% des appels, en 2020, dans 6,7% des appels et, en 2021, dans 14,6% des appels.

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels “maltraitance” – 2021

	Nombre d'appels	%
Appels maltraitance	1102	100,0
<i>Maltraitance - vie familiale</i>	946	86,0
<i>Maltraitance sur qui</i>		
Maltraitance sur l'enfant	832	87,9
Maltraitance sur le parent	22	2,3
<i>Maltraitance par qui</i>		
Maltraitance du parent ou tuteur	719	76,0
Maltraitance du beau-parent	82	8,7
Maltraitance du grand-parent	18	1,9
Maltraitance de la famille élargie	35	3,7
Maltraitance de la fratrie	47	5,0
<i>Formes de maltraitance</i>		
Maltraitance physique	546	57,7

	Maltraitance sexuelle	143	15,1
	Maltraitance psychologique	577	61,0
	Négligence	234	24,7
Maltraitance - vie sociale		156	16,5
	Maltraitance sur enfant physique	52	33,3
	Maltraitance sur enfant sexuelle	64	41,0
	Maltraitance sur enfant psychologique	96	61,5

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

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

Au cours de l'année 2021, les écoutantes du Service Ecoute Enfants ont reçus 1 102 appels dont la thématique était celle de la maltraitance.

Pour 86% des appels, cette maltraitance était d'ordre familial. Et pour 16,5% des appels, la maltraitance était vécue par le.a jeune dans sa vie sociale.

Si on se penche de plus près sur la maltraitance intrafamiliale, nous pouvons voir que la maltraitance sur enfant constitue 87,9% des appels. La maltraitance sur le parent représente quant à elle 2,3% des appels reçus. Comme depuis de nombreuses années, c'est la maltraitance venant du parent ou du tuteur de l'enfant qui est la plus fréquemment abordée sur notre ligne d'écoute. Elle représente 76% des appels reçus. Les auteurs de maltraitance évoqués avec les écoutantes sont, par ordre décroissant, le beau-parent (8,7% des appels), la fratrie (5% des appels), la famille élargie (3,7% des appels) et le grand-parent (1,9% des appels).

Nous pouvons également remarquer que la forme de maltraitance la plus souvent évoquée est la maltraitance psychologique (61% des appels), suivie de la maltraitance physique (57,7% des appels), de la négligence (24,7% des appels) et de la maltraitance sexuelle (15,1% des appels). Pour la première fois, nous constatons que la maltraitance psychologique est la forme de maltraitance la plus souvent évoquée au 103. En effet, nous remarquons une augmentation depuis plusieurs années. En 2020, elle constituait 54,5% des appels, contre 40,8% en 2019. Malheureusement, cette forme de violence n'est pas la seule à être en augmentation. La maltraitance sexuelle, qui représentait 10,8% des appels en 2019, 11,9% en 2020, représente cette année 15,1% des appels reçus.

En ce qui concerne la maltraitance vécue par l'enfant dans le cadre de sa vie sociale, nous constatons que c'est également la maltraitance psychologique qui est la plus souvent évoquée par le.a jeune (61,5% des appels). La maltraitance sexuelle représente quant à elle 41% des appels et la maltraitance physique constitue 33,3% des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute. Comme l'année précédente, nous constatons que la maltraitance sexuelle est la seconde forme de violence la plus évoquée avec nos écoutantes.

“Une jeune fille (15 ans) nous appelle, elle est encore sous le choc. Elle était sur le retour de l'école avec sa sœur (11 ans). Elles se sont fait accoster par un homme beaucoup plus âgé. Il les draguait, se montrait très insistant vis-à-vis d'elle et de sa sœur. Quand la jeune a commencé à se sentir en danger, elles sont rentrées dans un magasin. L'homme les attendait dehors. Après 30 minutes dans le magasin, le gérant est venu leur signaler qu'elle devait sortir, car d'autres clients attendaient pour rentrer. La jeune a expliqué la situation au gérant qui n'a rien voulu entendre et les a mises à la porte. L'homme a recommencé à les suivre et devenait de plus en plus agressif. La situation s'est fini lorsqu'une personne âgée est intervenue pour défendre les deux jeunes filles.”

Tableau 24 : Durée des appels “maltraitance familiale”- 2021

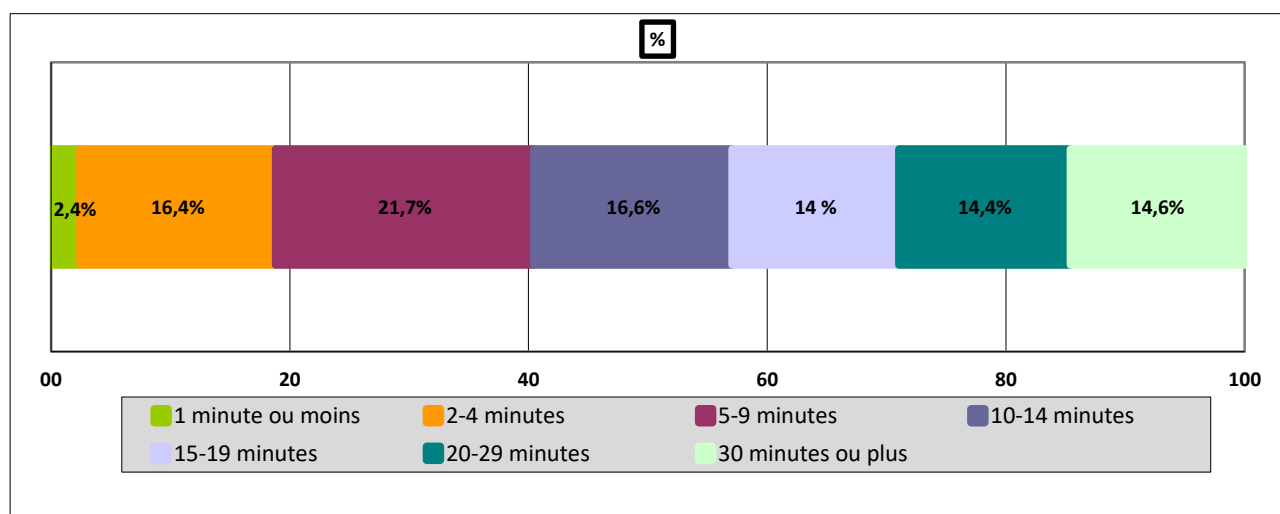
Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	23	2,4
2-4 minutes	155	16,4
5-9 minutes	205	21,7
10-14 minutes	157	16,6
15-19 minutes	132	14,0
20-29 minutes	136	14,4
30 minutes ou plus	138	14,6
Total	946	100,0

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur la durée des appels au cours desquels l'appelant.e a contacté notre ligne d'écoute pour parler d'une situation de maltraitance familiale.

Sur le 946 appels reçus, nous pouvons constater que plus de la moitié des appels (59,6%) ont duré plus de 10 minutes. Comme depuis quelques années, nous observons une augmentation de la durée des appels, notamment les appels concernant la maltraitance familiale. En 2019, les appels durant plus de 10 minutes représentaient 50,1% des appels et, en 2020, ils représentaient 55,9% des appels.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, seuls 2,4% d'entre eux ont duré 1 minute ou moins, 16,4% des appels ont duré de 2 à 4 minutes, 21,7% des appels ont duré entre 5 à 9 minutes, 16,6% des appels ont duré de 10 à 14 minutes, 14% des appels ont duré de 15 à 19 minutes, 14,4% des appels ont duré de 20 à 29 minutes et 14,6% des appels ont duré 30 minutes ou plus.

Figure 8 : Durée des appels “maltraitance familiale” – 2021



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute “maltraitance” - N = appels

Durée moyenne des appels « maltraitance »	16 min 18
Durée moyenne de l'écoute « maltraitements par jour	0h42
Durée de l'écoute « maltraitance » en 2021	257h09
Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »	25,68%

Nous pouvons remarquer qu’au cours de l’année 2021, 25,68% du temps d’écoute des appels à contenu étaient destinés aux appels où l’appelant.e abordait le sujet de la maltraitance avec nos écoutantes. Sur l’ensemble de l’année, cela représente 257h09 de temps d’écoute. Au cours d’une journée au 103, les appelants abordent en moyenne le sujet de la maltraitance pendant 42 minutes. Ces appels ont une durée moyenne de 16 minutes et 18 secondes.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels maltraitance selon le statut et le sexe des appelant.e.s * - 2021

	Nombre d'appels	%
Statut		
Adulte avec enfant	5	0,6
Adulte pour lui-même	4	0,5
Adulte pour enfant	373	42,4
Professionnel	19	2,2
Moins de 7 ans	2	0,2
7-9 ans	11	1,3
10-12 ans	78	8,9
13-15 ans	167	19,0
16 - 18 ans	171	19,5
19 ans ou plus	49	5,6
Total	879	100,0
Sexe		
Masculin	270	28,5
Féminin	643	68,0
Groupe masculin	4	0,4
Groupe féminin	14	1,5
Groupe mixte	15	1,6
Total	946	100,0

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

Rem.: Pour 67 appels, les informations sur le statut de l’appelant.e ne sont pas disponibles.

Ce tableau nous permet d’avoir plus d’informations sur le profil des appelant.e.s qui ont contacté le service Ecoute Enfants pour parler de situations de maltraitance vécue par un enfant.

Lorsque l’on se penche sur le statut/âge des appelant.e.s, nous remarquons que c’est la catégorie des adultes (qui nous appellent pour parler d’un ou de plusieurs enfant.s) qui ont contacté le plus le 103 pour parler de maltraitance. Ils représentent 42,4% des appels. Ils sont suivis des 16-18 ans (19,5% des appels), les 13-15 ans (19% des appels), les 10-12 ans (8,9% des appels), les 19 ans et plus (5,6% des appels), les professionnel.le.s (2,2% des appels), les 7-9 ans (1,3% des appels), les adultes en la présence d’un ou de plusieurs enfant.s (0,6% des appels), les adultes qui nous contactent pour parler d’eux-mêmes (0,5% des appels) et pour finir les moins de 7 ans (0,2% des appels).

En ce qui concerne le genre des appelant.e.s, nous pouvons voir que ce sont les filles qui contactent le plus notre ligne d’écoute pour aborder le problème de la maltraitance. Elles représentent 68% des appels. Les garçons représentent 28,5% des appels reçus. Par contre, nous pouvons constater que lorsque les appelant.e.s nous contactent à plusieurs, ce sont les groupes “mixtes” qui nous appellent

le plus avec 1,6% des appels. Les groupes féminins représentent 1,5% des appels et les groupes de garçons 0,4% des appels.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2021

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	29,1	3
Relation parent - enfants	58,6	1
Relation beau-parent - enfants	8,9	9
Relation grand-parent - enfants	4,9	20
Relation avec la famille élargie	4,9	20
Relation avec la fratrie	7,2	13
Relation dans le couple parental	7,9	10
Divorce / Séparation	23,8	4
Violences conjugales	12,1	5
Adoption	0,4	76
Jeunes Aidants Proches	0,4	76
Education	4,8	22
Vie familiale	0,6	69
Vie sociale		
Autonomie	3,9	28
Loisirs/Ennui	1,3	49
Relation avec le personnel éducatif	0,3	79
Relation avec les pairs	3,1	34
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,0	57
Maltraitance sur enfant physique	0,8	61
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,3	49
Maltraitance sur enfant psychologique	1,3	49
Harcèlement	0,7	65
Internet - GSM	1,5	47
Multiculturalité	3,8	29
Difficultés financières et matérielles	2,9	36
Détresse sociale	3,6	30
Auteur d'un délit	0,8	61
Violence / Acteur	0,3	79
Violence / Témoin	0,4	76
Violence / Victime	0,5	72
Racisme	1,4	48
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,7	65
Vie sociale	0,0	85
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	4,5	23

Propos / Question sur la sexualité	0,6	69
Grossesse	0,8	61
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,3	79
Orientation sexuelle	1,0	57
Violence physique	0,7	65
Violence sexuelle	1,3	49
Violence psychologique	1,0	57
Acteur	0,1	83
Témoin	0,1	83
Victime	1,3	49
Vie affective et sexuelle	0,0	85
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	34,0	2
Solitude	4,3	25
Deuil	2,2	41
Tentative de suicide	3,2	33
Pensées / Comportements suicidaires	5,9	16
Automutilation	3,3	32
Fugue	3,4	31
Estime de soi	4,1	27
Philosophie / Spiritualité	1,6	46
Approche existentielle	0,0	85
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,0	35
Décrochage scolaire / absentéisme	2,7	37
Orientation	0,8	61
Relation avec les pairs	4,4	24
Relation avec le personnel scolaire	2,3	39
Violence physique	1,8	43
Violence verbale	2,1	42
Violence sexuelle	0,5	72
Harcèlement	2,6	38
Racisme / discrimination	0,2	82
Vie scolaire	0,0	85
Assuétudes		
De l'appelant	2,3	39
D'un enfant	1,2	55
D'un parent	10,6	7
Alcool	9,3	8
Tabac	0,5	72
Substances illicites	6,3	14
Médicaments	0,7	65
Autres (Jeux vidéo...)	0,5	72
Assuétudes	0,0	85

Santé		
De l'appelant	11,4	6
D'un enfant	7,8	12
D'un parent	5,6	17
Stress	5,2	19
Dépression	4,3	25
Anxiété, Angoisse	7,9	10
Autres troubles psychiques	5,6	17
Handicap	1,8	43
Santé physique	6,3	14
Puberté	0,6	69
Troubles du comportement alimentaire	1,2	55
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	57
Troubles du développement	1,3	49
Trouble du sommeil	1,7	45
Santé	0,0	85
Nb d'appels	946	

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

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

- La relation parent-enfant (58,6% des appels),
- Les émotions/sentiments (34% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale du/de la jeune (29,1% des appels),
- Le divorce/la séparation (23,8% des appels),
- Les violences conjugales (12,1% des appels),
- La santé de l'appelant.e (11,4% des appels),
- L'assuétude d'un parent (10,6% des appels),
- L'alcool (9,3% des appels),
- La relation beau-parent - enfant (8,9% des appels),
- La relation dans le couple parental (7,9% des appels),
- L'anxiété/l'angoisse (7,9% des appels).

Nous pouvons observer que les informations obtenues avec ce tableau sont similaires à celles obtenues l'année précédente. Le constat fait par les écoutantes semble se confirmer par les chiffres obtenus. En effet, la problématique de la maltraitance est souvent associée à de nombreuses difficultés qui touchent le parent. Par exemple, le sujet du divorce/séparation est associé à la maltraitance dans 23,4% des appels reçus. La violence conjugale y est, quant à elle, associée dans 12,1% des appels à la relation dans le couple des parents dans 7,9% des appels. La relation avec le beau-parent est également souvent associée au problème de la maltraitance (8,9% des appels). Dans plus d'un appel sur quatre (29,1%), l'appelant.e évoque une situation de conflit au sein de la vie familiale lorsqu'il y a de la maltraitance.

La question des assuétudes est également associée à la maltraitance depuis plusieurs années. Dans 10,6% des appels, l'appelant.e évoque l'assuétude d'un ou des parents de l'enfant. Et dans 9,3% des appels, il est question de l'utilisation de l'alcool comme posant problème.

“Nous recevons l’appel d’une dame chez qui a été placée une jeune fille de 15 ans. Cette jeune fille est la meilleure amie de la fille de madame. La jeune a été placée il y a bientôt 2 mois car elle était victime d’attouchements de la part de son beau-père. Sa maman ne l’a pas cru et elle a choisi son compagnon à sa fille. Le papa de la jeune fille ne voulait pas l’héberger car il venait d’avoir un bébé avec sa nouvelle compagne et n’avait pas le temps de s’occuper d’elle. La jeune a été placée chez l’appelante car aucun des parents n’en voulait. L’appelante nous appelle car elle est désemparée. La jeune fille qu’elle a recueillie est en grande souffrance, elle pleure tous les soirs, s’automutile et montre des signes de dépression. L’appelante nous contacte car elle n’a plus de nouvelles du SAJ depuis le placement. Elle cherche des pistes d’aide et cherche à savoir quoi mettre en place pour aider cette jeune.”

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d’un parent – N = 68 appels – 2021

	Nombre d'appels 2021	%
Moins de 7 ans	1	1,5
7-9 ans	0	0,0
10-12 ans	6	8,8
13-15ans	21	30,9
16-18 ans	28	41,2
19 ans ou plus	12	17,6
Total	68	100,0

Ce tableau représente les appels émis par des enfants, dont le sujet de l’appel concernait la santé d’un parent. Au cours de l’année 2021, les écoutantes du 103 ont reçu 68 appels venant d’enfant qui souhaitait parler de la santé d’un parent.

Ce sont les enfants âgés de 16 à 18 ans (41,2% des appels) qui nous ont le plus contacté. Les 13-15 ans représentent 30,9% des appels, les 19 ans et plus 17,6%. Les 10-12 ans 8,8% des appels et les moins de 7 ans, 1,5%.

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l’assuétude d’un parent – N= 73 appels – 2021

	Nombre d'appels 2021	%
Moins de 7 ans	1	1,4
7-9 ans	1	1,4
10-12 ans	2	2,7
13-15ans	22	30,1
16-18 ans	24	32,9
19 ans ou plus	23	31,5
Total	73	100,0

En 2021, l'équipe du 103 a reçu 73 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un parent.

La majorité des appelant.e.s étaient âgé.e.s de 16 à 18 ans (32,9% des appels), ils sont suivis des 19 ans et plus (31,5% des appels), des 13-15 ans (30,1% des appels), des 10-12 ans (2,7% des appels), des 7-9 ans (1,4% des appels), et des moins de 7 ans (1,4% des appels).

“Une jeune nous appelle car elle ne sait pas quoi faire. Elle vit avec ses frères et sœurs, elle est l'aînée. Leur maman est alcoolique. Au moment de l'appel, la maman n'avait plus dé-saoulé depuis plusieurs jours. Elle refuse de s'alimenter et semble en souffrance. Ils n'ont plus de famille et n'ont plus de contact avec leur papa. La jeune sait qu'elle doit appeler un docteur. Mais elle a peur que ses frères et sœurs soient placés. Ils ne veulent pas être séparés.”

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2021

Relation amoureuse	546	100,0		
Violence dans le couple du jeune	89	16,3		
Forme de violence				
Violence physique			37	41,6
Violence sexuelle			51	57,3
Violence psychologique			44	49,4
Statut de l'appelant				
Acteur	8	9,0		
Témoin	10	11,2		
Victime	71	79,8		

Les appelant.e.s ayant contacté à plusieurs reprises le 103 sont repris plusieurs fois dans les données.

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

Ce tableau nous permet de voir que nous avons reçu 546 appels concernant les relations amoureuses du.de la jeune en 2021. Parmi ces appels, 16,3% concernaient la violence dans le couple du.de la jeune.

Nous remarquons depuis de nombreuses années que la violence sexuelle reste la forme de violence la plus souvent évoquée au sein de notre ligne d'écoute. Elle est évoquée dans plus d'une situation sur deux lorsque le.a jeune se confie sur ce problème (57,3% des appels). La violence psychologique est présente dans 49,4% des appels. Nous pouvons remarquer que la violence physique est de plus en plus évoquée au fil des années. En 2019, elle était évoquée dans 29,7% des situations, en 2020, dans 31,4% des appels et, en 2021, la violence physique est évoquée dans 41,6% des appels.

Les appels viennent majoritairement des victimes de violences dans le couple du.de la jeune (79,8% des appels). Les témoins représentent 11,2% des appels. Et les auteurs représentent 9% des appels.

“Une jeune nous appelle sous les conseils de sa meilleure amie qui lui dit que sa relation de couple n'est pas saine. Elle est avec son copain depuis bientôt 3 ans. Elle nous explique qu'il est fou amoureux d'elle, il veut passer tout son temps avec elle. Il l'appelle dès qu'ils sont séparés et ne passe pas 30 minutes sans lui parler. Il l'a convaincue de changer d'études pour qu'ils puissent aller au cours ensemble. Il vient la chercher tous les matins et la reconduire à la fin de chaque journée. Si elle fait une activité avec son amie, il souhaite l'accompagner. Elle a arrêté la danse car il trouvait que

ça les empêchait de passer plus de temps ensemble. Son copain lui fait des scènes et des menaces si elle ne suit pas ses recommandations. Mais elle dit que c'est une preuve d'amour et que c'est elle qui n'est pas assez reconnaissante de tout ce qu'il fait pour elle. Elle trouve que son copain est l'amoureux parfait, son papa est comme ça avec sa maman. Elle ne voit pas de problème dans leur relation."

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2021

	Emotion-Sentiment	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	21,5	3
Relation parent - enfants	40,9	1
Relation beau-parent - enfants	4,1	37
Relation grand-parent - enfants	6,1	21
Relation avec la famille élargie	2,4	51
Relation avec la fratrie	6,7	20
Relation dans le couple parental	5,0	27
Divorce / Séparation	13,9	8
Violences conjugales	5,0	27
Adoption	0,2	91
Jeunes Aidants Proches	0,4	87
Education	3,9	39
Vie familiale	0,0	95
Maltraitance sur l'enfant	21,8	2
Maltraitance sur l'adulte	0,7	79
Physique	13,2	9
Sexuelle	3,3	42
Psychologique	17,2	6
Du parent	19,2	4
Du beau-parent	2,1	55
De grand-parent	0,1	93
De famille élargie	0,9	76
De fratrie	1,3	74
Négligence	5,8	23
Vie sociale		
Autonomie	5,0	26
Loisirs/Ennui	2,9	44
Relation avec le personnel éducatif	1,6	68
Relation avec les pairs	9,3	12
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,0	57
Maltraitance sur enfant physique	1,6	68

Maltraitance sur enfant sexuelle	2,1	55
Maltraitance sur enfant psychologique	2,7	47
Harcèlement	1,7	62
Internet - GSM	4,7	31
Multiculturalité	1,8	59
Difficultés financières et matérielles	1,9	58
Détresse sociale	2,3	52
Auteur d'un délit	1,6	68
Violence / Acteur	0,4	88
Violence / Témoin	0,5	83
Violence / Victime	0,6	80
Racisme	3,7	40
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,7	62
Vie sociale	0,0	95
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	17,0	7
Propos / Question sur la sexualité	2,3	52
Grossesse	1,0	75
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,5	83
Orientation sexuelle	1,6	66
Violence physique	1,5	71
Violence sexuelle	1,6	66
Violence psychologique	1,8	59
Acteur	0,1	93
Témoin	0,4	88
Victime	2,7	48
Vie affective et sexuelle	0,0	95
Questions existentielles		
Solitude	7,1	19
Deuil	5,4	24
Tentative de suicide	4,1	38
Pensées / Comportements suicidaires	8,9	13
Automutilation	4,7	31
Fugue	1,7	62
Estime de soi	8,9	13
Philosophie / Spiritualité	3,0	43
Approche existentielle	0,0	95
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	7,8	17
Décrochage scolaire / absentéisme	4,9	29
Orientation	2,3	52
Relation avec les pairs	11,0	11
Relation avec le personnel scolaire	4,7	30

Violence physique	2,8	45
Violence verbale	4,5	35
Violence sexuelle	0,5	83
Harcèlement	5,4	24
Racisme / discrimination	0,6	80
Vie scolaire	0,2	91
Assuétudes		
De l'appelant	2,4	49
D'un enfant	1,8	59
D'un parent	3,6	41
Alcool	4,6	34
Tabac	0,5	83
Substances illicites	2,8	45
Médicaments	0,3	90
Autres (Jeux vidéo...)	0,8	78
Assuétudes	0,0	95
Santé		
De l'appelant	18,6	5
D'un enfant	8,8	16
D'un parent	4,3	36
Stress	7,2	18
Dépression	6,1	22
Anxiété, Angoisse	11,2	10
Autres troubles psychiques	4,7	31
Handicap	1,5	71
Santé physique	8,9	13
Puberté	0,9	76
Troubles du comportement alimentaire	2,4	49
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,6	80
Troubles du développement	1,4	73
Trouble du sommeil	1,7	62
Santé	0,0	95
Nb d'appels	1351	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques les plus souvent évoquées lorsque l'appelant.e évoque avec nous des émotions ou des sentiments (1 351 appels).

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

- La relation parent-enfant (40,9% des appels),
- La maltraitance sur enfant (21,1% des appels),
- Le conflit au sein de la vie familiale (21,5% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (19,2% des appels),
- La santé de l'appelant.e (18,6% des appels),
- La maltraitance psychologique (17,2% des appels),

- La relation amoureuse (17% des appels),
- Le divorce/la séparation (13,9% des appels),
- La maltraitance physique (13,2% des appels),
- L'anxiété/l'angoisse (11,2% des appels).

“ Une jeune fille nous contacte en pleine panique. Ses parents sont en train de se disputer. Cela dure depuis le début du week-end. La dispute est de plus en plus orageuse. La jeune fille a peur que cela dégénère. La dernière fois qu'ils se sont disputés comme ça, elle s'est interposée pour protéger sa maman. Son papa l'avait frappée pour la punir. Elle s'est cachée avec son frère dans la chambre. Elle se demande ce qu'elle peut faire pour aider sa maman et calmer la dispute.”

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2021

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	31,3	4
Relation parent - enfants	4,5	37
Relation beau-parent - enfants	5,3	31
Relation grand-parent - enfants	3,3	49
Relation avec la famille élargie	2,8	54
Relation avec la fratrie	8,1	23
Relation dans le couple parental	2,8	54
Divorce / Séparation	15,4	12
Violences conjugales	8,5	21
Adoption	0,4	85
Jeunes Aidants Proches	1,6	70
Education	3,7	43
Vie familiale	0,0	91
Maltraitance sur l'enfant	38,2	2
Maltraitance sur l'adulte	1,6	70
Physique	31,3	4
Sexuelle	3,7	43
Psychologique	28,9	6
Du parent	33,3	3
Du beau-parent	3,3	49
De grand-parent	0,8	82
De famille élargie	2,0	65
De fratrie	2,4	61
Négligence	13,0	14
Vie sociale		
Autonomie	6,9	26
Loisirs/Ennui	1,2	77

Relation avec le personnel éducatif	1,6	70
Relation avec les pairs	5,3	31
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,8	54
Maltraitance sur enfant physique	3,3	49
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,4	61
Maltraitance sur enfant psychologique	4,5	37
Harcèlement	2,8	54
Internet - GSM	3,3	49
Multiculturalité	2,4	61
Difficultés financières et matérielles	4,9	34
Détresse sociale	3,7	43
Auteur d'un délit	1,6	70
Violence / Acteur	1,2	77
Violence / Témoin	0,8	82
Violence / Victime	1,6	70
Racisme	5,3	31
Sexting / Sextorsion / Grooming	2,0	65
Vie sociale	0,0	91
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	11,8	17
Propos / Question sur la sexualité	2,8	54
Grossesse	1,6	70
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,8	82
Orientation sexuelle	2,0	65
Violence physique	2,8	54
Violence sexuelle	1,6	70
Violence psychologique	2,8	54
Acteur	0,0	91
Témoin	0,0	91
Victime	4,5	37
Vie affective et sexuelle	0,0	91
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	68,3	1
Solitude	12,6	15
Deuil	3,7	43
Tentative de suicide	9,3	20
Pensées / Comportements suicidaires	16,7	10
Automutilation	10,6	18
Fugue	4,5	37
Estime de soi	16,3	11
Philosophie / Spiritualité	3,3	49
Approche existentielle	0,0	91
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,1	28

Décrochage scolaire / absentéisme	4,9	34
Orientation	2,0	65
Relation avec les pairs	6,1	28
Relation avec le personnel scolaire	3,7	43
Violence physique	4,5	37
Violence verbale	5,7	30
Violence sexuelle	1,2	77
Harcèlement	4,9	34
Racisme / discrimination	0,4	85
Vie scolaire	0,4	85
Assuétudes		
De l'appelant	2,4	61
D'un enfant	1,2	77
D'un parent	6,5	27
Alcool	7,7	24
Tabac	0,0	91
Substances illicites	3,7	43
Médicaments	0,4	85
Autres (Jeux vidéo...)	0,4	85
Assuétudes	0,0	91
Santé		
De l'appelant	28,9	6
D'un enfant	12,6	15
D'un parent	8,5	21
Stress	18,3	9
Dépression	10,2	19
Anxiété, Angoisse	24,8	8
Autres troubles psychiques	7,7	24
Handicap	1,2	77
Santé physique	14,2	13
Puberté	0,0	91
Troubles du comportement alimentaire	4,1	42
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,0	91
Troubles du développement	0,4	85
Trouble du sommeil	2,0	65
Santé	0,0	91
Nb d'appels	246	

Rem. : Pour 20 appels, les appelant.e.s n'ont pas abordé une thématique, mais nous ont effectué des demandes d'informations.

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

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

- Les émotions/sentiments (68,3% des appels),
- La maltraitance sur enfant (38,2% des appels),
- La maltraitance venant d'un parent (33,3% des appels),

- Le conflit au sein de la vie familiale de l'enfant et la maltraitance physique (31,3% des appels),
- La maltraitance psychologique et la santé de l'appelant.e (28,9% des appels),
- L'anxiété/l'angoisse (24,8% des appels),
- Le stress (18,3% des appels),
- Les pensées et comportements suicidaires (16,7% des appels).

“Une jeune nous appelle. Elle a beaucoup de difficultés à parler. Elle pleure beaucoup et n’arrive pas à reprendre son souffle. Nous prenons du temps pour qu’elle puisse s’apaiser et se sentir un peu mieux. Elle finit par nous expliquer que le PMS lui a conseillé de nous contacter quand elle se sent mal. Cela se passe très mal à la maison. Sa maman est hospitalisée après avoir fait une tentative de suicide. Depuis, elle vit chez son papa et sa belle-mère. Cela se passe de plus en plus mal. Elle nous explique que son papa et sa belle-mère l’ignorent complètement. Quand ils lui parlent, c’est pour la rabaisser et l’insulter. Elle a de plus en plus des pensées suicidaires. Elle nous dit s’automotiler pour ne pas passer à l’acte. Elle ne veut plus rester chez eux, elle veut retrouver sa maman.”

7. Service généraliste

Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 4 246 appels – 2021

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1908	44,9
Vie sociale	1122	26,4
Vie scolaire	950	22,4
Vie affective et sexuelle	763	18,0
Approche existentielle	1646	38,8
Santé	835	19,7
Assuétude	304	7,2

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

Avec ce tableau nous pouvons voir comment se répartissent les 4 246 appels thématiques reçus au sein de notre ligne d'écoute et, ce, en fonction des thématiques générales. Chacune des thématiques évoquées par l'appelant.e au cours d'un appel fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Voici, par ordre décroissant, les catégories générales qui rassemblent les sujets abordés au 103 :

- La **vie familiale** du.de la jeune (44,9% des appels) qui comprend par exemple la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, le divorce/séparation, la maltraitance, la négligence, l'adoption, l'éducation...
- L'**approche existentielle** (38,8% des appels) qui comprend par exemple les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, la fugue, l'estime de soi, la philosophie/spiritualité...
- La **vie sociale** du.de la jeune (26,4% des appels) qui comprend par exemple la relation avec les pairs, la relation avec le personnel éducatif, l'autonomie, les loisirs/ennui, le harcèlement vécu dans la vie sociale, internet/GSM, la multiculturalité, la détresse sociale, le racisme, le sexting/sextorsion/grooming...

- La **vie scolaire** du.de la jeune (22,4% des appels) qui comprend les difficultés scolaires, le décrochage scolaire/l'absentéisme, l'orientation, la relation avec les pairs, la violence physique, la violence verbale, la violence sexuelle, le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire, la discrimination...
- La **santé** (19,7% des appels) qui comprend la santé de l'enfant, la santé du parent, le stress, la dépression, l'anxiété/l'angoisse, le handicap, la santé physique, la puberté, les troubles de l'attention/hyperactivité, les troubles du sommeil...
- La **vie affective et sexuelle** (18% des appels) qui comprend la relation amoureuse, les propos/questions sur la sexualité, la grossesse, la contraception/M.S.T./I.S.T., l'orientation sexuelle, la violence physique, la violence sexuelle, la violence psychologique...
- L'**assuétude** (7,2% des appels) qui comprend l'assuétude d'un enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments...

Si nous comparons ces résultats à ceux obtenus en 2020, nous remarquons une certaine stabilité. La catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appels reste celle concernant la vie familiale du.de la jeune. Ils représentent 44,9% des appels en 2021 et 45,7% en 2020. Cette catégorie est suivie de celle concernant l'approche existentielle avec 38,8% des appels en 2021 et 37,8% en 2020. C'est ensuite la catégorie de la vie sociale du.de la jeune qui constituent 26,4% des appels en 2021 et 25% en 2020. La catégorie de la vie scolaire du.de la jeune constitue 22,4% des appels en 2021 et 20,5% en 2020. En ce qui concerne la catégorie de la santé, nous avons reçu 19,7% d'appels en 2021 contre 18,2% en 2020. La catégorie de la vie affective et sexuelle du.de la jeune comptabilise 18% des appels en 2021 et 18,2% en 2020. Pour finir, la catégorie qui concerne l'assuétude représentait 7,2% des appels en 2021 et 9,6% en 2020.

Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 4 246 appels – 2021

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1908	17 minutes 12
Vie sociale	1122	13 minutes 11
Vie scolaire	950	15 minutes 28
Vie affective et sexuelle	763	14 minutes 50
Approche existentielle	1646	18 minutes 12
Santé	835	19 minutes 19
Assuétude	304	17 minutes 21

Ce tableau représente la durée moyenne des appels reçus au 103 en fonction des catégories générales abordées dans le tableau précédent.

Comme depuis plusieurs années, nous constatons que la catégorie pour laquelle les appels ont duré, en moyenne, le plus longtemps est celle de la santé (19 minutes 19 secondes).

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

- L'approche existentielle (18 minutes 12 secondes),
- L'assuétude (17 minutes 21 secondes),
- La vie familiale (17 minutes 12 secondes),
- La vie scolaire (15 minutes 28 secondes),

- La vie affective et sexuelle (14 minutes 50 secondes),
- La vie sociale (13 minutes 11 secondes).

En observant les informations que nous avons obtenues avec ces deux derniers tableaux (33 et 34), nous pouvons comprendre toute l'importance pour que notre ligne d'écoute reste un service généraliste. En effet, si nous observons certaines catégories d'appels pour lesquelles nous avons reçu moins d'appels, comme la santé (835 appels) et l'assuétude (304 appels), nous remarquons que ce sont des catégories qui comptabilisent une durée d'écoute élevée par rapport aux autres. Néanmoins, la catégorie de la vie familiale, qui comptabilise 1 908 appels, représente une durée d'écoute moyenne de 17 minutes 12 secondes.