

Si tu as envie de parler ne reste pas seul!

103

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

RAPPORT D'ACTIVITES
« 103-ÉCOUTE ENFANTS »
ANNEE 2022

Table des matières

Introduction.....	3
I. Vécus et réflexions des écoutants.....	4
1. Les jeunes et les émotions	4
2. Jeunes qui vivent de la maltraitance intrafamiliale et qui se confient à un.e animateur.trice dans leur mouvement de jeunesse.....	5
3. Sentiment d'impuissance des ados à aider leur.s ami.e.s.....	6
4. Le harcèlement scolaire	8
II. Formations continues, réunions et rencontres.....	11
III. Analyse quantitative des appels.....	16
1. Appels et appelant.e.s.....	16
1.1 Nombre d'appels et contenus	16
1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu	17
1.3 Les profils des appelant.e.s	19
2. Les thématiques	23
1.1 Demandes d'informations et thématiques	23
1.2 Orientation et intervention	38
3. Lieux d'appels.....	43
IV. Thématiques d'attention.....	45
1. Harcèlement.....	45
2. Maltraitance	52
3. Jeunes aidants proches	58
4. Relations amoureuses chez les jeunes	59
5. Emotions/sentiments	60
6. Crise	63
7. Service généraliste	66

Introduction

Comme chaque année, je ne peux, en tant que coordinatrice, que mettre en évidence la qualité du travail effectué par l'équipe des écoutantes du 103 !

Ces professionnels font preuve d'une grande volonté de réflexion, de questionnement, d'apprendre pour viser leur objectif premier, « Etre à l'écoute ».

Deux éléments ont retenu notre attention dans le rapport statistique de 2022, d'une part l'augmentation significative du nombre d'appels « harcèlement » incluant le « racisme », que ce soit en milieu scolaire ou dans la vie sociale. Il s'agit d'un constat alarmant au regard de la montée du racisme dans notre société !

D'autre part, un autre chiffre nous questionne, à savoir l'augmentation de l'évocation de la maltraitance psychologique quand l'appelant nous contacte pour parler de la maltraitance qu'il subit.

Ces deux aspects relèvent des mots, de l'humiliation, de l'injure, de la supériorité de l'un sur l'autre, et par essence, du sentiment d'insécurité. L'humiliation dévalorise, méprise, stress l'individu, atteint la valeur de celui-ci aux yeux des autres et bien entendu, à ses yeux !

L'individu jeune souffrant de solitude, ayant besoin de parler, prenant du temps, ayant surtout besoin de temps pour échanger, pour dire, se dire... voilà aussi une donnée qui ressort de ce rapport. En effet, la durée de ces appels a augmenté également.

Je fus stupéfaite de lire cette vignette au sujet de maltraitance sur enfant qui dérangeait le sommeil de l'appelante, plutôt que le fait lui-même !

Je réitère mes remerciements sincères à toutes ces écoutantes qui, au quotidien, sont dans cette écoute empathique, bienveillante, malgré tant de témoignages de maltraitance, de jugement, d'humiliation,....

Sylvie COURTOY

Vécus et réflexions des écoutants

1. Les jeunes et les émotions

JH 13 ans : « J'ai peur de retourner à l'école. Je n'y suis plus retourné depuis 1 mois. Avant, j'ai déjà décroché de l'école. J'ai peur que ça recommence. »

JF 15 ans : « Je vis seule avec ma mère. Elle me fait de nombreuses remarques et elle crie souvent sur moi. Elle m'interdit d'aller sur Internet. Ça fait 3 mois que ça dure et c'est de pire en pire, je n'en peux plus. »

JH 18 ans : « Je ne supporte plus la solitude. Il y a eu une grosse crise avec ma copine pendant les vacances et on ne se parle quasiment plus. J'angoisse. Je suis en colère et en même temps j'ai peur que la relation se termine. »

JF 14 ans : « J'ai mal au dos tous les jours. Je porte un corset. Ma mère m'a changé d'école et m'a inscrite dans une option que je n'aime pas du tout pour me punir. »

JH 17 ans : « On a déménagé et je ne me sens pas bien dans la nouvelle maison. J'ai des longs trajets à faire. En plus, mes parents se disputent sans arrêt et mon père se fâche régulièrement sur moi. Je me sens très mal. »

Parler des émotions à l'adolescence, c'est parler de ce qui se manifeste, motive et émeut... Une émotion, c'est quoi ?

Emilie ESCOBAR, tutrice en enseignement et thérapeute en gestion du stress, au Québec, répond à cette question dans un article¹:

« Le terme « émotion » est décodé en deux parties. La partie la plus importante est « motion » qui signifie mouvement. Une émotion est donc un mouvement qui vient de notre organisme intérieur et qui va chercher à s'extérioriser. L'être humain doit reconnaître l'émotion pour pouvoir l'évaluer. À la fin de cette évaluation, il va adapter un comportement pour y répondre. Les émotions servent à orienter notre conscience, établir un système de référence et satisfaire les besoins. »

Quand le.a jeune se confie...

Lorsque le.a jeune exprime ses émotions, il.elle parle de ce qu'il.elle vit en relation avec son entourage (parents, fratrie, pairs, adulte). Il.elle identifie ce qui le.a tracasse et cherche comment exister dans une relation, dans un groupe, qui ne correspond pas à ses attentes. Avec l'adolescence, le.a jeune devient progressivement acteur.rice de sa propre expérience, de ses choix, ses limites, ses envies, ses besoins.

La peur, la colère, la tristesse, la joie... toutes ces émotions que le.a jeune vient confier sont accueillies en suivant son rythme, sa liberté de dire ou ne pas dire. Prendre le temps d'écouter le.a jeune, rester à son écoute de façon empathique, active et bienveillante, le.a soutenir dans ce qu'il.elle vit, lui permet d'observer avec plus de clarté ce qu'il.elle vit.

¹ <https://sosprof.ca/exprimer-ses-emotions/>

Parler de l'adolescence et à l'adolescent.e, c'est aussi envisager les rapports qui existent entre le.a jeune, son corps changeant et celui des autres...

« Davantage encore qu'un lieu pour ressentir ce qui affecte l'enfant devenant pubère, l'adolescence est un véritable processus dont le travail consiste à nommer, contenir et finalement donner sens à tous ces éprouvés. C'est pourquoi la violence des émotions ressenties (amour, haine, ennui, colère, peur, tristesse, honte, culpabilité, stupeur...) témoigne de la violence des transformations subies par l'adolescent, elles sont comme autant de signes de la profondeur de la métamorphose pubertaire ». François Marty dans *Enfances et psy*.

Comment aider le.a jeune à dépasser une crise émotionnelle ?

Lisa DAMOUR, psychologue pour adolescent.e.s, auteure, contributrice du New York Times, nous apporte un éclairage qui nous parle, dans la mesure où l'ensemble des attitudes décrites ci-dessous correspondent tout-à-fait à notre mode d'écoute²:

1. Ecouter sans interrompre ;
2. Faire preuve d'une sincère empathie ;
3. Valider ses préoccupations ;
4. Aider le.a jeune à se préserver ;
5. Témoigner au.a la jeune une confiance sans réserve ;
6. Proposer son aide ;
7. Identifier les difficultés rencontrées par le.a jeune sur lesquelles on peut agir et celles sur lesquelles on ne peut rien ;
8. Pour les choses sur lesquelles on peut agir, réfléchir aux solutions possibles ;
9. Pour les choses pour lesquelles on ne peut rien, encourager à l'acceptation.

Ecouter un.e adolescente, c'est être un équilibriste !

Car l'adolescent.e lui.elle-même est un équilibriste ! Il.elle oscille entre l'enfant et l'adulte, il.elle se bagarre avec ses sentiments, il.elle se cherche dans le même, il.elle se cherche dans la différence, il.elle cherche un modèle, il.elle cherche à faire émerger son propre modèle. Tout cela dans un afflux d'émotions tout à la fois justes, mais aussi contradictoires et parfois dévastatrices.

Le « 103 » devient alors le réceptacle de ces émotions, un lieu où l'adolescent.e peut les déposer et c'est bien là où l'écoutant.e professionnel.le doit garantir à l'appelant.e qu'il.elle ne sera pas jugé.e.

Le 103 est un lieu où l'adolescent.e peut expérimenter qu'il.elle peut exprimer ses émotions sans être « menacé.e par elles ou détruit.e par elles ». Ce sera l'enjeu de l'écoutant.e...

2. Jeunes qui vivent de la maltraitance intrafamiliale et qui se confient à un.e animateur.trice dans leur mouvement de jeunesse

Les mouvements de jeunesse, mais aussi les clubs de sport, sont des lieux de bien-être, de plaisir pour l'enfant. Par conséquent, ce sont aussi des lieux où les enfants fréquentent des personnes bienveillantes, présentes pour eux, parfois pas beaucoup plus âgées qu'eux... Ce climat est dès lors propice à la confiance...

Les animateur.rice.s des mouvements de jeunesse nous disent parfois se sentir démuni.e.s face aux maltraitances qu'un.e jeune vit au sein de sa famille : « Je suis moi-même mineur ! Que faire ? Que dire ? ».

² UNICEF/UN0474758/Babajanyan/VIIPhoto

Par ailleurs, les animateur.rice.s ont peur qu'en dénonçant une situation de maltraitance, l'enfant soit retiré par ses parents du mouvement de jeunesse qui est parfois le seul lieu où il.elle se sent en sécurité et heureux.se.

Les animateur.rice.s ou instructeur.rice.s sportif.ve.s ne savent pas nécessairement que faire lorsqu'il.elle.s sont confronté.e.s à une situation de maltraitance, d'autant lorsque le.a jeune leur demande de « garder le secret » !

Dans la plupart des cas, lorsqu'un.e animateur.rice a entendu un.e jeune qui s'est confié.e sur sa situation familiale, nous lui proposons d'appeler eux deux ensemble le « 103 » et, en fonction de la situation et de l'urgence, d'en parler à une personne ressource adulte de la structure ou de son entourage ou d'appeler un service spécialisé de prise en charge. Il est important de mesurer si l'appelant.e pourra ou non assurer seul.e la protection de l'enfant.

L'intérêt de l'enfant reste toujours au centre de notre réflexion.

« Un garçon de 16 ans m'a dit qu'il ne savait pas s'il était heureux dans sa famille. Je ne sais pas quoi lui répondre »

« J'ai appris qu'une jeune fille qui a 9 ans vit de la maltraitance à la maison. Comment dois-je réagir ? »

« Mon responsable de fédé m'a proposé de vous appeler. Une petite fille de 10 ans s'est confiée à moi. Son papa la frappe souvent et elle a peur de retourner à la maison. »

« J'ai vu qu'un garçon de 11 ans avait des bleus sur tout le corps lors d'une inspection tiques. Ce garçon dit que son père le frappe et ne lui donne pas toujours à manger. »

3. Sentiment d'impuissance des ados à aider leur.s ami.e.s

Nous entendons des adolescent.e.s qui voudraient aider leur.s ami.e.s en difficulté ou en danger et qui ne veulent pas ou hésitent à faire appel aux adultes ou qui n'y ont même pas pensé. Il y a diverses raisons à cette volonté de faire eux.elles-même.

Les adolescent.e.s sont par définition en recherche d'autonomie par rapport aux parents et aux adultes mais cette autonomie a des limites (de par leur statut de "mineur") et peut entraîner incompréhension, frustration, colère, tristesse voire de la révolte :

- Incompréhension par rapport aux adultes, par rapport aux services, au système ;
- Confrontation à la société et au monde des adultes, qui n'agissent pas ou ne voient pas (des ados cachent aux adultes) ;
- Confrontation à la notion de non-assistance à personne en danger ;
- Confrontation au fait qu'on ne peut aider une personne contre son gré (la victime garde son pouvoir de ne rien dire) ;
- Mauvaises expériences passées : avec un service d'aide qui prévient les parents même quand le problème est la maltraitance de ceux-ci, avec un prof ou un éduc qui dit que ce ne sont que des "jeux" d'enfants (harcèlement) ;
- ...

Les vignettes qui suivent montrent plusieurs difficultés auxquelles les jeunes qui voudraient aider un.e proche peuvent être confronté.e.s :

- Inquiétude pour l'intégrité physique de leur ami.e, la situation étant parfois assez conséquente : maltraitance physique, tentative de suicide, trouble du comportement alimentaire, crises d'angoisse, vertiges, alcoolisme, violence conjugale de parents, expulsion de la maison, rupture amoureuse... ;
- Refus d'aide et mise en échec de la mise en place d'aide ;

- Conflit de loyauté envers le.s parent.s maltraitant.s ;
- Inaction des adultes : l'autre parent ne fait rien, adultes de la famille fragiles psychologiquement, le CPMS n'agit, les profs renvoient au CPMS... ;
- Volonté d'agir mais alors perdre la confiance et le contact avec le.a jeune en danger qui pourrait vivre cela comme une trahison ;
- Impuissance : la leur, celle des adultes, celle du système ;
- Notion de non-assistance à personne en danger.

Divers.e.s émotions/sentiments sont évoqué.e.s :

- Inquiétude/peur ;
- Perdues ;
- Dilemme ;
- Frustration ;
- Colère.

Vignettes

Trois adolescentes inquiètes pour une copine de classe. Celle-ci est battue par son père depuis l'enfance. La mère subit de la violence conjugale. La jeune fille a fait une tentative de suicide, a des troubles du comportement alimentaire et boit pour échapper un peu à la situation. Il lui arrive d'avoir des vertiges et de faire des crises d'angoisse pour lesquelles elle est traitée. Elle a des examens de passage et elles ont peur qu'elle ne fasse une nouvelle tentative de suicide si elle rate son année. Les jeunes filles sont perdues car leur amie ne veut pas d'aide de peur que ses parents aient des problèmes mais elles ne peuvent pas rester sans rien faire. Des profs ont remarqué que la jeune fille n'allait pas bien et l'ont envoyée au CPMS mais elle n'a rien dit de ce qui se passe chez elle. Chaque fois qu'une démarche est entamée, la jeune fille fait marche arrière. Le dilemme des adolescentes est de faire appel à des adultes et des services pour aider leur amie mais perdre sa confiance et le lien avec elle, ou garder le contact et la voir se détruire de plus en plus. Elles étaient en colère contre les adultes qui voient mais qui ne font rien et le système qui les empêche de faire quelque chose.

Jeune fille qui s'inquiète pour son amie et cherche comment l'aider. Celle-ci, suite à une rupture amoureuse, a des pensées suicidaires ce week-end. Elle lui a demandé de ne rien faire avant le retour à l'école le lundi. Elles comptent aller au CPMS.

Jeune fille qui veut venir en aide à son amie car les adultes de sa famille sont fragiles psychologiquement. Son amie, en conflit avec sa mère, voudrait vivre exclusivement chez son père. Elle se demande comment l'aider à faire les démarches car elle trouve que l'écouter n'est pas assez.

Jeune fille de 16 ans en couple avec une jeune fille dépressive. Son amie a des parents hypercontrôlants et maltraitants psychologiquement. Elle a déjà fait 3 fugues et 3 tentatives de suicide suivies d'hospitalisation. Ça s'est mal passé ce week-end et elle a peur qu'elle fasse soit une fugue soit une tentative de suicide. Elle la soutient moralement mais elle-même gère assez mal ses émotions par rapport à la situation.

Jeune homme à peine majeur qui est inquiet pour une amie mineure car ses parents menacent de l'expulser de chez eux. Il veut savoir comment l'aider.

Jeune fille de 16 ans qui vit mal son impuissance à aider une amie qui menace de se suicider ce week-end (c'est un samedi), elle a très peur de ne pas la revoir lundi à l'école. Son amie est dépressive suivie par un psychiatre. Elle n'est pas du tout soutenue par ses parents qui ne comprennent pas et la rabaisent constamment. Elle a fait une fugue et a été punie à la limite de la séquestration. La police lui avait conseillé de faire une demande d'émancipation mais elle n'a pas été entendue dans le service contacté. Les parents ont voulu porter plainte contre elle pour "refus d'obéissance".

Les pré-ados (10-12 ans) vont encore vers leurs parents ou les adultes

Garçons 12-13 ans qui demande quoi faire. Une fille de l'école veut se suicider et s'est entaillé les doigts. Il a parlé aux éducateurs qui ne veulent pas s'impliquer.

Maman d'une fillette de 11 ans qui demande que faire. Une amie de sa fille a confié à celle-ci qu'elle se fait battre par son père et qu'elle pense au suicide. Elle ne veut pas qu'on en parle. Mais tant la fille de madame qu'elle-même ne peuvent rester sans agir.

Dans des situations comme celles-ci, nous orientons les jeunes vers un adulte de confiance, parent, membre de la famille élargie, éducateur ou professeur, médecin traitant, ou des services comme le CPMS, le SDJ, Infor-Jeunes, des AMO, le SAJ, la police, les urgences... En expliquant bien que, malgré toute leur bonne volonté, il est nécessaire de faire appel aux adultes et/ou aux autorités, mais que la présence et le soutien qu'il.elle.s apportent à leur ami.e sont déjà très important.e.s. Nous prenons aussi le temps de leur expliquer le fonctionnement des services et leurs limites ainsi que des notions légales.

4. Le harcèlement scolaire

Vignettes :

Enfant de 9 ans qui explique être allé avec sa maman chez la directrice pour dénoncer les faits de violences et menaces reçus par 6 enfants de son école. Après le rendez-vous, il a encore reçu des menaces de mort et a subi une strangulation.

L'enfant nous rappelle 3 jours plus tard, les 6 élèves l'ont blessé avec un couteau de la cantine, ils vont être sanctionnés par l'école. La maman va déposer une plainte auprès de la police. L'enfant explique que la famille quitte la Belgique pour rejoindre la grand-mère.

Jeune fille de 8 ans explique que 3 camarades la frappent depuis qu'elle a refusé un bisou. Le professeur a dit que c'était un petit problème d'enfant. Elle veut bien en parler avec sa maman mais ne veut pas amener de conflits/problèmes à la maison

Jeune garçon de 10-12 ans se fait harceler par des enfants de sa classe qui prennent des photos de lui pour se moquer.

Jeune fille de 16 ans subit du harcèlement via « Whats app » de son groupe classe, les jeunes créent des photos-montages porno et envoient des menaces de mort, puis effacent assez vite pour ne pas laisser de preuves.

Pour le psychopédagogue Bruno Humbeeck³ le harcèlement scolaire se produit en milieu scolaire (Territoire même de l'école = espace soumis à son contrôle) mais également en milieu périscolaire (Lieux qui échappent à la maîtrise directe de l'école : Arrêt de bus, transport en commun, espace cybernétique...). Dès lors, l'école reste concernée et doit gérer ce qui parasite le climat de classe.

Ces comportements de harcèlement qui constituent l'indice de conduites sociales répétitives, nuisibles et intentionnelles, qui mettent en scènes un rapport de force disproportionné et induisent chez la victime un sentiment persistant d'impuissance (désespérance).

³ HUMBEECK Bruno; LAHAYE Willy; BERGER Maxime. Prévention du harcèlement et des violences scolaires. Prévenir, agir, réagir... Coéducation ; 1ère édition ; Editions Deboeck ;

B. Humbeeck décrit le schéma du harcèlement comme un phénomène qui va systématiquement impliquer tout un groupe. « Si je bouscule toutes les 3 minutes la personne qui est à côté de moi, je ne suis pas un harceleur, je suis ce qu'on pourrait appeler un "emmerdeur". La personne me dira d'arrêter ou une autre personne interviendra pour que ça cesse. Ça, c'est un phénomène simple qui serait facile à contrôler. Mais si chaque fois que je bouscule la personne, on me regarde et on se met à sourire, là, je deviens un harceleur, car je fige les rôles de dominant et dominé, ainsi que ceux que l'on nomme les "spectateurs", ceux qui regardent et qui en regardant, font qu'on ne sait plus sortir du rôle dans lequel on est ».

Les saisons du harcèlement scolaire

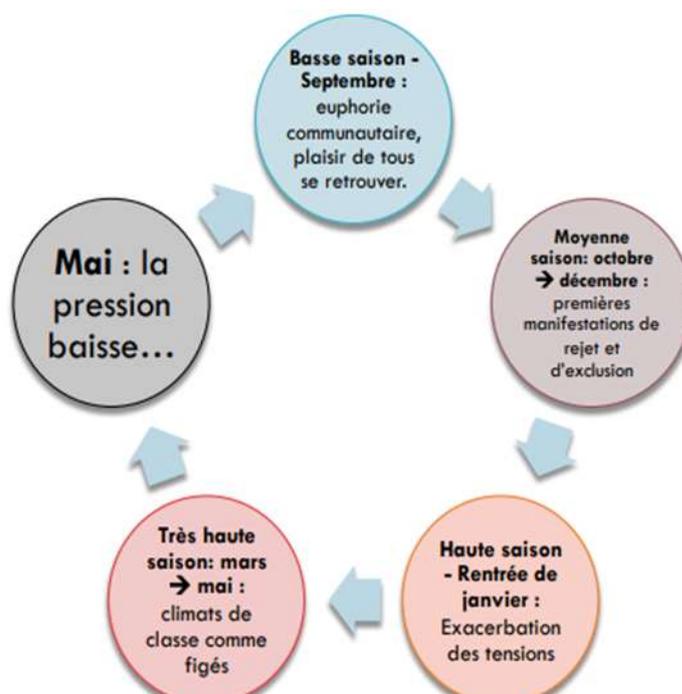
Bruno Humbeeck⁴ parle de « saisons du harcèlement » correspondant aux différentes phases de vie du groupe :

Le mois de septembre, réservé à l'euphorie communautaire, correspond à la basse saison. Les situations de harcèlement y sont extrêmement rares et génèrent généralement peu de souffrance.

Les mois d'octobre, de novembre et de décembre voient les premières manifestations de rejet et d'exclusion produire au sein du groupe le délestage de ses membres les plus fragiles. Ils s'assimilent à une moyenne saison. Le contexte de harcèlement se met en place. Les situations de souffrance tendent alors à se multiplier.

Après la rentrée de janvier, on entre ensuite en haute saison. Les tensions s'exacerbent, les sous-groupes et les couples tendent à se fixer. Ce processus s'intensifie pour aboutir aux mois de mars, avril et mai à la « très haute saison » au cours de laquelle les climats de classe apparaissent figés et induisent chez l'enfant harcelé un profond sentiment de désespoir face à une situation qu'il n'est plus en mesure de faire évoluer.

À partir de la deuxième quinzaine du mois de mai, la tension des examens et la tendance du groupe à anticiper sa dislocation contribuent à faire baisser la pression pour laisser la place à une nouvelle basse saison.



⁴ HUMBEECK Bruno; LAHAYE Willy; BERGER Maxime. Prévention du harcèlement et des violences scolaires. Prévenir, agir, réagir... Coéducation ; 1^{ère} édition ; Editions Deboeck ; pages 20-21.

[Nombre d'appels reçu au service « Ecoute-enfants » concernant le harcèlement scolaire \(les années 2020 et 2021 étant en période Covid\)](#)

	2022	2021	2020	2019
Septembre	41	16	43	41
Octobre	27	29	32	39
Novembre	20	30	21	54
Décembre	30	16	28	25
Janvier	26	26	47	50
Février	24	33	71	54
Mars	25	35	36	38
Avril	17	24	9	25
Mai	30	39	10	56
Juin	19	28	24	57
Juillet	9	4	11	10
Août	7	9	13	17

Une des solutions visant le harcèlement scolaire qui peut être proposée est la méthode britannique « NO BLAME ». Elle a pour principe fondamental de ne pas sanctionner le ou les harceleur.s mais de mettre en place un dispositif pour que cesse le harcèlement. Dans ce cas de figure, l'école met sur pied une cellule rassemblant des éducateurs et enseignants poursuivant les étapes suivantes :

1. Entretien avec la victime à qui on propose de mettre en place un « groupe d'entraide ». Ce groupe est composé d'élèves qui l'ennuient, d'élèves neutres à son égard, d'élèves positifs et d'élèves influents dans la classe.
2. Rassemblement des élèves désignés de manière informelle et en l'absence de l'élève harcelé. Les adultes présents développent les émotions de cet élève et cherchent ainsi à susciter de l'empathie dans le groupe.
3. Présentation du problème au groupe-cible : un des adultes expose sans détails avoir un problème avec un élève très affecté et demande au groupe d'envisager des solutions.
4. Partage des responsabilités, propositions et responsabilisation du groupe pour l'action : chacun doit élaborer une action concrète qu'il posera avec l'élève harcelé.
5. Entretiens individuels avec chaque membre du groupe et bilan des actions.

II. Formations continues, réunions et rencontres

La prostitution des enfants La Chair Enfance et familles du C3RD, 13 janvier

Une écoutante a participé au replay du webinaire.

Audrey Hanne “La prévention de la prostitution des enfants, M. Fougère-Ricaud et E. Cole “La protection des enfants face à la prostitution”, N. Jouenne-Peyrat “L’encadrement pénal de la prostitution des enfants”, V. Dubaele “Le rôle des associations dans l’accompagnement des enfants prostitués”.

Ados et sexualité Zone interdite, 20 janvier

Une écoutante a regardé la vidéo sur YouTube.

Prévalence de la pornographie chez les jeunes : films pornos, revenge porn, nudes. Quel est le rôle des adultes, de la loi.

Ni fille, ni garçon, enquête sur un nouveau genre La vie, 21 janvier

Une écoutante a regardé la vidéo sur YouTube.

Choix de genre chez un jeune, difficultés d’incompréhension, de rejet, au sein de tous les groupes sociaux.

Comment accompagner un jeune en deuil ? Service psychosocial Pas-à-Pas, 01 février

Deux écoutantes ont participé au webinaire ou au replay.

C. Singher et C. Quarré présentent le processus du deuil et l’importance que les adultes soient présents pour les enfants.

Aliénation parentale : qui sont ces familles et comment interviennent les professionnels ? 03 février

Deux écoutantes ont assisté au webinaire ou au replay.

Concepts de Conflit Sévère de Séparation (CSS), d’aliénation parentale, implications et conséquences.

Les atteintes au sexe de l’enfant La Chair Enfance et familles du C3RD, 10 février

Trois écoutantes ont participé au webinaire.

Aspects civils et pénaux de la circoncision, des mutilations génitales, des enfants intersexes, en France et en Belgique.

Les troubles de l’attachement chez les enfants placés par les services de protection de la jeunesse Institut Universitaire Jeunes en Difficulté, 15 février

Quatre écoutantes ont participé au webinaire.

S. Monette précise les concepts de “troubles de l’attachement”, “trouble réactionnel de l’attachement” et “trouble de désinhibition du contact social”. Ensuite il présente les chiffres d’une étude.

La motricité du tout petit de la naissance à la marche. Bébé en conscience 17 février

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Delbecq présente les étapes psychomotrices et leur importance.

Le tabou de l'inceste est-il tombé ? Parlons-en ? 21 février

Une écoutante a participé au webinaire et deux écoutantes ont visionné le replay.

Présentation des concepts d'inceste et de tabou ainsi que des stratégies de survie des victimes.

Mieux comprendre les auteurs d'un homicide intrafamilial et extrafamilial : quelles sont les différences et les similitudes Laboratoire de psychologie légale, 25 février

Trois écoutantes ont participé au webinaire.

S. Léveillé et C. Vignola-Lévesque présentent les différences et similitudes de contexte de vie des auteurs d'homicide intra- et extra-familial.

L'enfant dans la séparation parentale 09 mars

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

B. Malleval, B. Kérébel et E. Meyer présentent l'importance que les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent en fonction de son âge et de sa maturité au regard de la loi et du bien-être.

L'estime de soi chez l'enfant. Comment la restaurer, la stimuler ou la maintenir pour aider nos enfants/élèves à bien grandir ? 10 mars

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

B. Humbeeck présente l'estime de soi comme une construction mentale, une forme de connaissance de soi-même, à intégrer dans l'amour de soi et l'image de soi. Apprentissage qui nécessite que l'enfant ait de l'autonomie.

Apprendre à vivre ensemble : quel sens cela a-t-il pour la petite enfance ? 11 mars

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

L. Bachler pose la question "Comment on en arrive à ce que le vivre ensemble devienne un problème et qu'on en vienne à penser qu'il faut un apprentissage ?" et précise ce qu'est le vivre ensemble.

L'adolescent face à son corps CILA, 19 mars

Deux écoutantes ont assisté au replay du webinaire.

P. Gutton "Dualité positive et négative du pubertaire". F. Marty "Anamorphose". E. Caule "Corps et phobie à l'adolescence". V. Estellon "Les sensations plutôt que l'affect". F. Marty "Corps à prendre ou à laisser". D. Marcelli "Entre Moi et Je". J. Bordet "Mouvement du corps des jeunes des quartiers populaires urbains". F. Houssier "Adolescent face à ses actes transgressifs". O. Douville "Errance".

L'éducation sexuelle des enfants C3RD, 22 mars

Deux écoutantes ont participé au webinaire.

H. Romano intervient sur la place des parents dans l'éducation sexuelle des enfants. V. Boullu et F. Toulieux présentent la mise en œuvre des apprentissages nécessaires aux animations à l'éducation à

la vie affective, relationnelle et sexuelle au sein des IFS. A-C Grandjean intervient sur les difficultés de la prise en charge de la transidentité dans le milieu scolaire. A. Vuattoux intervient sur l'encadrement des jeunes détenus en matière de sexualité. L. Caryon fait le point sur la réglementation française de l'accès à la contraception et à l'avortement pour les mineurs.

Inceste et trouble post-traumatique : identifier et comprendre pour agir au mieux en thérapie Education Famille (UMons), 25 mars

Huit écoutantes ont participé au webinaire ou au replay.

M. Maes clarifie les concepts d'inceste et de trouble post-traumatique au regard de la psychologie/psychiatrie et de la loi.

Formation de base Aide à la Jeunesse CEFORM, 01, 19 et 25 avril

Une écoutante a participé à la formation en présentiel.

Apprendre à se connaître et à connaître l'autre Mentorshow, 04 avril

Une écoutante a visionné le replay.

Thomas d'Asembourg identifie les mécanismes autobloquants et des solutions pour les dépasser afin d'avoir de meilleures relations avec les autres.

Boussole émotionnelle FEBI, 24 avril

Une écoutante a participé au webinaire et deux écoutantes a suivi le replay.

Dr C. Depuydt aborde le monde des émotions sous l'angle pratique du cerveau. Elle explique comment activer notre boussole intérieure grâce à l'utilisation d'outils pratiques tels que la cohérence cardiaque, la méthode STOP ou encore le baromètre des émotions.

Journée d'étude Jeunes Aidants Proches, 27 avril

Deux écoutantes ont participé en présentiel à Liège.

L'objectif de cette journée était de sensibiliser certains Centres Psycho-Médico-Sociaux sur les enjeux de l'accompagnement des jeunes aidants proches notamment au sein des structures scolaires. Mise en évidence des difficultés rencontrées par ces jeunes (arrivées tardives, travaux non faits, risque de décrochage scolaire, développements de maladie...). Explication d'un projet mené en Flandre pour faire réfléchir les élèves, les professionnels d'une école sur la thématique.

Neuro-sociologie du suicide 09 mai

Quatre écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

B. Cyrulnik présente une approche neuro-sociologique du suicide notamment en rapport avec l'âge.

La vie après le suicide d'un proche Groupe Elephant, 09 mai

Une écoutante a visionné le documentaire sur YouTube.

K. Chapoutier rassemble des témoignages de plusieurs proches de personnes suicidées. Comment revenir à la vie, après avoir perdu un enfant, un parent qui a mis fin à ses jours ?

Troubles psychologiques et mise en danger... la prévenir et s'en sortir mai

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

Définitions des concepts de mise en danger et de différents troubles psychologiques.

L'impact des réseaux sociaux sur la vie amoureuse et sexuelle des jeunes Infor Femmes Liège, mai

Trois écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

Présentations des animations EVRAS des centres de Planning familial : Réseaux Sociaux Numériques comme ressources pas seulement comme des risques, objectif de développer l'esprit critique du jeune et de lui donner des outils, effet de comparaison et image du corps, médias et l'image corporelle, stéréotypes de genre et attentes concernant la sexualité + les conséquences de ces stéréotypes, pornographie, sexting, question de genre.

Burn out parental : comprendre, prévenir et intervenir APPEA, 25 mai

Une écoutante a visionné le webinaire.

M. Mikolajac et I. Roskam présentent le burn out parental : sa genèse et comment en sortir.

Rencontre Télé-Accueil Liège 03 juin

Trois écoutantes ont participé à cette rencontre.

Présentations de nos services respectifs avec leurs points communs et leurs spécificités.

Les enfants suicidaires - particularités et prévention Centre de recherches et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie. Juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

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

L'intelligence émotionnelle à l'école et en famille Editions Mardaga, 7 juin

Une écoutante a participé au webinaire.

B. Humbeeck présente son livre L'intelligence émotionnelle à l'école et en famille.

L'estime de soi chez l'enfant Université de Mons, 08 juin

Une écoutante a visionné le replay du webinaire (9 janvier 2016).

B. Humbeeck présente les concepts d'hyperparentalité (parent hélicoptère, parent drone, parent curling) et d'estime de soi.

Vivre sans limites : une crise de l'humanisation JP Lebrun, 25 août

Une écoutante a visionné le webinaire.

Rencontre Child Focus autour du harcèlement 29 septembre

Deux écoutantes ont participé à la rencontre.

Child Focus rassemble quelques partenaires professionnels, afin de réfléchir ensemble à comment rendre le réseau plus visible pour le bénéficiaire en matière de harcèlement. Proposition : organiser un groupe de travail pour élaborer ensemble une plateforme informatique destinée pour toute problématique de harcèlement.

Comment les pouvoirs locaux peuvent soutenir les aidants proches ? Jeunes Aidants Proches, 04 octobre

Une écoutante a participé à la journée d'étude.

Une recherche menée par Eurocarers, posant plusieurs constats concernant l'aide, va permettre à la Commission Européenne, en décembre 2022, de se positionner par rapport à cette problématique. Les pouvoirs locaux soutiennent les jeunes et aidants proches de différentes façons (réfèrent, prime symbolique, rencontres pour aidants, lieux de répit, aides dans les déplacements, congés...). Les ateliers et les témoignages montrent que l'aide apportée à son proche impacte le.a jeune pour toute sa vie.

Rencontre avec des membres de la police namuroise 04 octobre

Sept écoutantes ont participé à la rencontre.

M. Aboutaher, Inspecteur principal, et Mme Gaspard, Premier inspecteur Principal spécialisé (Assistance policière aux victimes), ont présenté la première ligne de la police et ont répondu aux questionnements sur les dépôts de plaintes, les possibilités en cas de harcèlement, de fugue, la procédure d'un interrogatoire d'enfant.

Santé mentale des jeunes. Comment se construire dans la société d'aujourd'hui ? Crésam, 10 octobre

Une écoutante a participé à la journée de colloque à Charleroi.

Les objectifs de la journée sont de mieux comprendre l'impact des enjeux sociétaux actuels (écologie, santé et culture), sur la construction identitaire des jeunes et plus globalement sur leur santé mentale, s'interroger à propos de l'accès aux soins de santé mentale pour les jeunes, et découvrir des initiatives de terrain mises en place par et pour les jeunes.

Le sexisme dans les contenus : les manuels et programmes scolaires La Ligue, 19 octobre

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Marrisal et M. Dellier. Le manuel scolaire est, au même titre que les médias, un outil qui apportent des représentations de la société. Il y a parfois des stéréotypes, préjugés, sexismes qui vont avoir une répercussion sur la société.

Fête vos jeux Commune de Gembloux, 27 novembre

Une écoutante a déposé du matériel publicitaire du 103.

Présentation du site internet "Egalité filles-garçons" La Ligue, 13 décembre

Une écoutante a participé au webinaire.

N. Kayaert propose de nombreux outils pédagogiques sur la question du genre. Pour les présenter, elle suggère que les enfants les utilisent librement, sans trop d'interventions. Elle parle particulièrement d'un outil sur la notion du consentement mais également sur les stéréotypes (sur les genres et les développements).

III. Analyse quantitative des appels

1. Appels et appelant.e.s

1.1 Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels reçus – 2022

	Nombre d'appels en 2022	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	5181	14,2	46,3
Blagues	1470	4,0	13,1
Grossiers	252	0,7	2,3
Muets	4290	11,8	38,3
Total	11193	30,7	100,0

Au cours de l'année 2022, les écoutantes du 103 ont répondu à plus de 11 193 appels. Depuis de nombreuses années, nous ne comptabilisons que les appels qui nous sont destinés. Les appels où l'appelant.e raccroche directement ou bien les appels "erreurs" ne sont pas repris dans nos statistiques.

" Je ne comprends pas, je ne suis pas un enfant ! Je veux recharger ma carte de téléphone ... Il est noté qu'il faut composer le 103." Appel destiné à l'opérateur téléphonique Lycamobile

Sur l'ensemble des appels reçus, 46,3% d'appels sont à contenu. Cela représente 5 181 appels. Nous avons également reçu 1 470 appels de type blague (13,1% des appels), 252 appels grossiers (2,3% des appels) et 4 290 appels que nous qualifions de muets, car l'appelant.e qui est en ligne ne nous parle pas (38,3% des appels). Nous constatons que les appels à contenu restent les plus nombreux au sein de notre ligne d'écoute, suivis des muets, des blagues et pour finir des grossiers. Ce tableau nous permet également de voir que l'équipe de la ligne d'écoute du 103 a reçu en moyenne 30,7 appels par jour.

" Je me sens vraiment mal... Est-ce que je peux vous parler ? "

Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2022, 2021, 2020

	2022	2021	2020
Appel à contenu	5181 (46,3%)	5313 (47,2%)	6668 (49,2%)
Blagues	1470 (13,1%)	2015 (17,9%)	2473 (18,2%)
Grossiers	252 (2,3%)	330 (2,9%)	433 (3,2%)
Muets	4290 (38,3%)	3597 (32,0%)	3981 (29,4%)
Total	11193	11255	13555

Ce tableau permet de comparer le nombre d'appels reçus par les écoutantes du 103 depuis 2020.

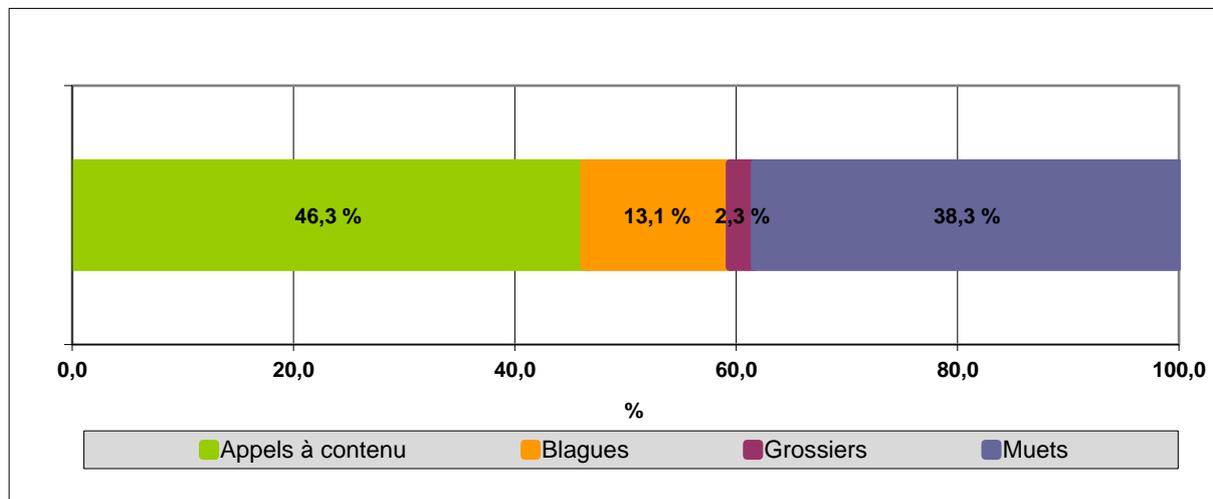
Nous pouvons remarquer que le nombre total d'appels est en légère diminution depuis 2020. Nous en avons comptabilisé 13 555 en 2020 contre 11 193 en 2022.

Le même constat peut être effectué au niveau des appels à contenu (49,2% d'appels en 2020, contre 46,3% en 2022), des appels blagues (18,2% en 2020, contre 12,1% en 2022).

En ce qui concerne les appels grossiers, nous remarquons qu'ils sont stables au fil du temps (3,2% en 2020, contre 2,3% en 2022).

Par contre, les appels muets sont quant à eux en augmentation. L'augmentation est plus marquée en 2022. En effet, ils représentaient 29,4% en 2020, 32% en 2021 et 38,3% en 2022.

Figure 1 : Répartition (%) des appels selon leur forme – N = 11 193 appels – 2022



Via cette figure, nous pouvons voir sous une autre forme, les données fournies par le tableau précédent.

1.2 Répartition du nombre d'appels à contenu

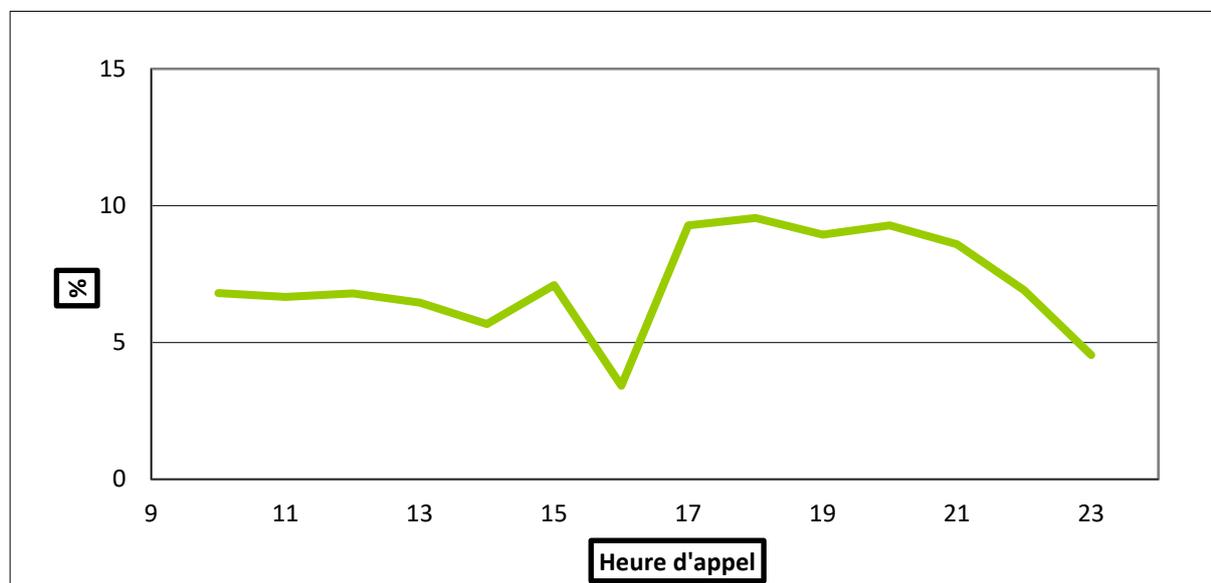
Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2022

Mois	Appels à contenus (2022)	%
Janvier	389	7,5
Février	382	7,4
Mars	462	8,9
Avril	407	7,9
Mai	481	9,3
Juin	453	8,7
Juillet	418	8,1
Août	389	7,5
Septembre	466	9,0
Octobre	473	9,1
Novembre	438	8,5
Décembre	423	8,2
TOTAL	5181	100

Via ce tableau, nous constatons que c'est au cours du mois de mai que les écoutantes du 103 ont reçu le plus d'appels (481) et c'est au cours du mois de février qu'il y a eu le moins d'appels à contenu au 103 (382 appels).

" Je suis vraiment désolée de vous déranger aujourd'hui (c'est au cours des congés de Noël), mais je ne sais pas vers qui me tourner, tous les services sont fermés et je dois trouver une solution pour aider une jeune fille qui s'est enfuie de chez elle à cause de son père violent..."

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 5 181 appels – 2022



Cette figure révèle l'évolution moyenne du nombre d'appels à contenu que nous recevons au cours d'une journée d'écoute. Cette courbe est fortement similaire à celles observées les années précédentes. Nous recevons plus d'appels en soirée et nous en avons le moins vers 16h au moment du switch. C'est le moment où les écoutantes de la journée et du soir échangent sur les appels reçus. Comme lors des moments de réunions ou de supervisions d'équipe, les appelant.e.s peuvent entendre sur notre répondeur que nous sommes en réunion et nous les invitons à nous recontacter un peu plus tard.

"Dites Madame, vous devriez changer votre musique d'accueil... quand on doit attendre, elle nous donne envie de raccrocher."

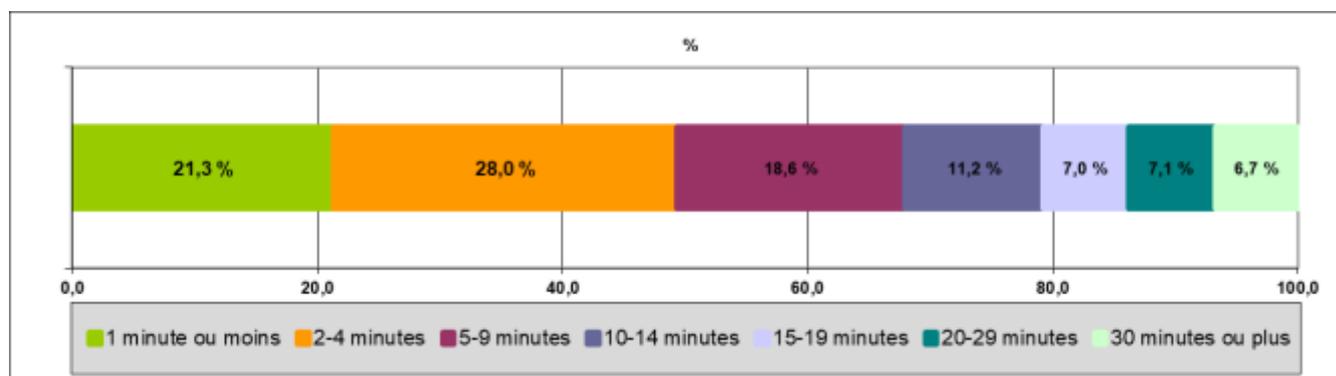
Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2022

Durée des appels	Nombre d'appels	
	2022	%
1 minute ou moins	1106	21,3
2-4 minutes	1450	28,0
5-9 minutes	966	18,6
10-14 minutes	582	11,2
15-19 minutes	361	7,0
20-29 minutes	369	7,1
30 minutes ou plus	347	6,7
Total	5181	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons voir que la majorité des appels (67,9%) durent moins de 10 minutes. En effet, parmi les 5 181 appels reçus en 2022, 21,3% d'entre eux durent environ 1 minute, 28,0% durent entre 2 et 4 minutes et 18,6% ont duré entre 5 et 9 minutes.

Les appels qui ont duré plus de 10 minutes représentent 32,1% des appels. En 2022, 6,7% des appels ont duré plus de 30 minutes, 7,1% des appels ont duré entre 20 et 29 minutes, 7% des appels ont duré entre 15 et 19 minutes et 11,2% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes.

Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 5 181 appels – 2022



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

Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l'écoute et nombre de thématiques abordées – N = 5 181 appels – 2022

Durée moyenne des appels à contenu	9 min 16
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 3706)	3,2

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

Au cours de l'année 2022, les appels reçus par les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont duré en moyenne 9 minutes 16 secondes. Au cours d'un appel, l'appelant.e aborde en moyenne 3,2 thématiques différentes avec nos écoutantes.

1.3 Les profils des appelant.e.s

Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l'Age des appelant.e.s* - 2022

	Nombre d'appels	%
Adulte et enfant	48	0,9
Adulte pour lui-même	941	18,6
Adulte pour enfant	1028	20,3
Professionnel	91	1,8
Moins de 7 ans	29	0,6
7 - 9 ans	87	1,7
10 - 12 ans	408	8,1
13 - 15 ans	825	16,3
16 - 18 ans	1118	22,1
19 ans et plus	486	9,6
Total	5061	100,0

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

Rem. : Pour 120 appels, les informations sur le statut de l'appelant.e. n'est pas disponible.

Sur l'ensemble des appels reçus au cours de l'année 2022, la majorité (58,4%) provient d'enfants, d'adolescent.e.s ou de jeunes adultes.

Comme l'année précédente, la tranche d'âge qui nous a le plus contacté est celle des 16–18 ans (22,1% des appels). Elle est suivie par celles des 13-15 ans (16,3% des appels), des 19 ans et plus (9,6% des appels), des 10-12 ans (8,1% des appels), des 7-9 ans (1,7% des appels) et des moins de 7 ans (0,6% des appels). Par rapport à 2020, nous remarquons une diminution d'appelant.e.s âgé.e.s de 13 à 15 ans. Il y a quelques années, il.elle.s étaient les plus nombreux.ses à nous appeler. En 2020, il.elle.s représentaient 23,6% des appels, en 2021 20,7% des appels et en 2022 16,3% des appels. Nous avons également remarqué une légère diminution des appels venant des jeunes adultes (19 ans et plus), il.elle.s représentaient 14,1% des appels en 2021, contre 9,6% des appels en 2022.

“On peut vous appeler à partir de quel âge Madame ?”

En ce qui concerne les adultes qui contactent le 103, il.elle.s sont plus nombreux.ses que les années précédentes. Il.elle.s représentaient 32,4% des appels en 2020, 31,4% des appels en 2021 et 41,6% des appels en 2022. Ce constat est fortement influencé par l'augmentation des appels venant des adultes qui nous contactent car il.elle.s souhaitent nous parler d'eux.elles-mêmes. Ces adultes constituaient 11,8% des appels en 2020, 9,2% des appels en 2021, contre 18,6% des appels en 2022. Ces chiffres confirment l'impression des écoutantes par rapport à ces adultes qui souffrent d'une grande solitude et qui cherchent une personne à qui parler.

“Je suis toujours un enfant au fond de moi, est-ce que je ne peux pas vous parler malgré tout?”

“Vous êtes le seul service qui décroche... vous ne pouvez pas m'écouter en attendant qu'ils soient disponibles ou alors me transférer directement à un écoutant ?”

Les adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s sont les adultes qui nous contactent le plus. Ils représentent 20,3% des appels. Les adultes qui nous contactent en présence d'un ou de plusieurs enfant.s représentent 0,9% des appels. Les professionnel.le.s représentent 1,8% des appels.

Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le Sexe des appelant.e.s - 2022

	Nombre d'appels	%
Masculin	2228	43,0
Féminin	2743	52,9
Groupe masculin	80	1,6
Groupe féminin	56	1,1
Groupe mixte	74	1,4
Total	5181	100,0

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

Comme les années précédentes, nous pouvons constater que ce sont les appelantes de sexe féminin qui nous contactent le plus fréquemment (52,9% des appels). Quant aux appelants de sexe masculin, ils représentent 43% des appels.

En ce qui concerne les appels venant de groupe. Nous avons reçu 1,6% d'appels venant de Groupe de garçons, 1,1% d'appels venant de Groupe de filles et 1,4% d'appels venant de Groupe mixte.

Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'Age et le Sexe des appelant.e.s* - N = 5 181 appels – 2022

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

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

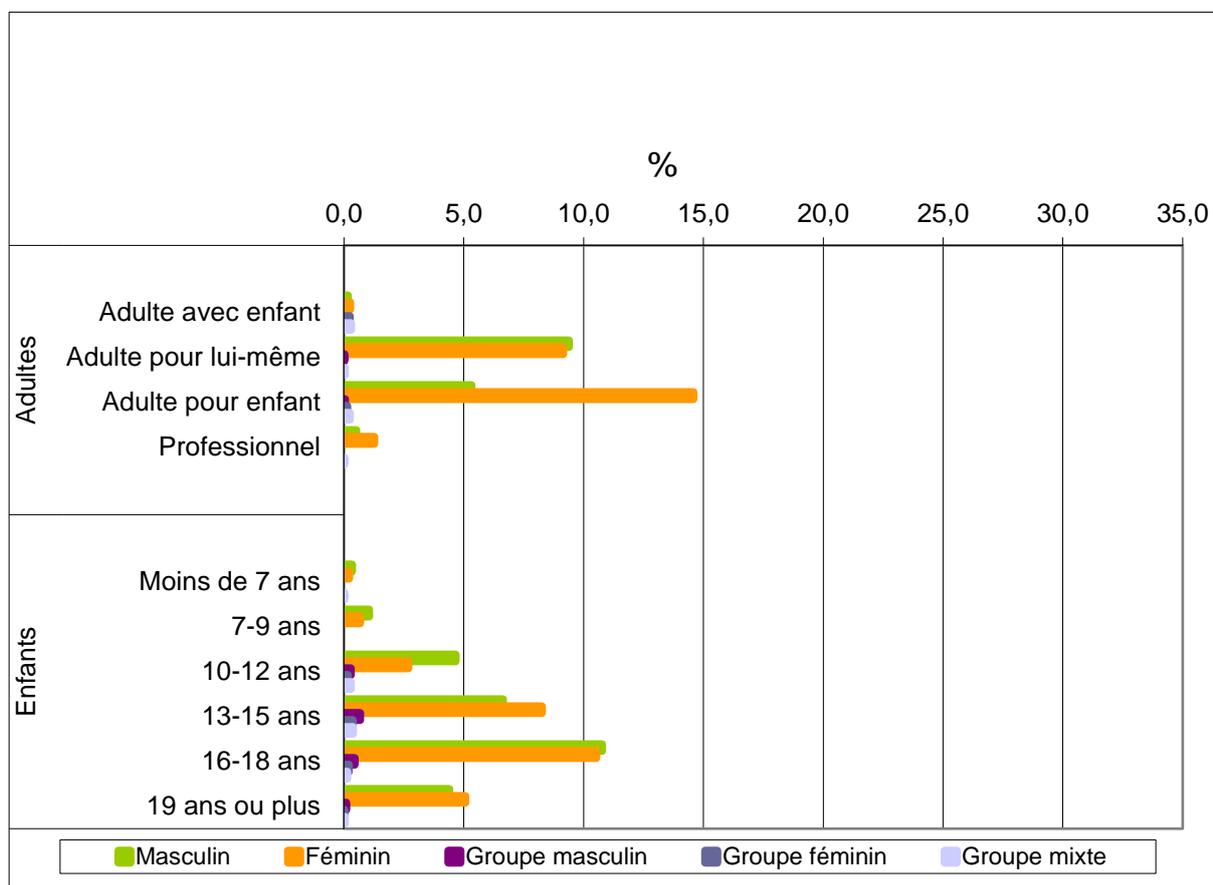
Ce tableau nous permet de croiser les éléments obtenus dans les deux tableaux précédents. Il met en évidence que, parmi les appels venant d'Adultes qui nous contactent au sujet d'un ou de plusieurs enfant.s, ce sont les femmes qui nous appellent le plus avec 14,6% des appels. Les hommes de cette catégorie représentent 5,3% des appels. Ce sont également les femmes qui sont les plus nombreuses lorsque ce sont des Professionnel.le.s qui nous contactent (1,3% des appels venant de femmes et 0,5% d'appels venant d'hommes). On observe aussi que les femmes sont un peu plus nombreuses à nous appeler si elles nous contactent en présence d'un ou de plusieurs enfant.s.

En ce qui concerne les adultes qui appellent le 103 pour essayer de parler d'eux.elles-mêmes, ce sont les hommes qui sont un peu plus nombreux avec 9,4% des appels, contre 9,2% des appels venant de femmes.

Si nous observons les données concernant les enfants, adolescent.e.s et jeunes adultes, nous pouvons voir que ce sont les garçons qui nous appellent le plus. C'est le cas pour la tranche d'âge des moins de 7 ans (0,3% d'appels venant de garçons, contre 0,2% d'appels venant de filles), des 7-9 ans (1,1% d'appels venant de garçons, contre 0,7% d'appels venant de filles), des 10-12 ans (4,7% d'appels venant de garçons, contre 2,7% d'appels venant de filles) et des 16-18 ans (10,8% d'appels venant de garçons, contre 10,5% d'appels venant de filles).

C'est pour les tranches d'âge des 13-15 ans et des 19 ans et plus que nous recevons plus d'appels venant de filles.

Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le Sexe et l'Âge des appelant.e.s – N = 5 181 appels – 2022



Cette figure permet de voir sous une autre forme les informations obtenues dans le tableau précédent.

Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le Lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 5 181 appels – 2022

	Nombre d'appels	%
Famille	3180	61,4
Jeune en internat	41	0,8
Jeune en institution	65	1,3
Jeune vivant seul	57	1,1
Non spécifié	1838	35,5
Total	5181	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur le Lieu de vie des jeunes qui appellent ou qui sont concerné.e.s par les appels au 103. Nous pouvons voir que 61,4% d'entre eux.elles vivent en famille, alors que 0,8% vivent en internat, 1,3% vivent en institution et 1,1% vivent seul.e. Pour 35,5% des appels, nous n'avons pas eu la possibilité de connaître le lieu de vie du.de la jeune.

Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de Crise – N = 5 181 appels – 2022

	Nombre d'appels	%
Non	4931	95,2
Oui	250	4,8
Total	5181	100,0

En 2022, les écoutantes du 103 ont reçu 5 181 appels à contenu, parmi eux 4,8% étaient des appels où l'appelant.e était en situation de crise.

2. Les thématiques

1.1 Demandes d'informations et thématiques

Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2022

Objet	Nombre d'appels	
		%
Demandes d'informations, institutions diverses	1475	28,5
Thématique(s) abordée(s)	3124	60,3
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	582	11,2
Autres, non défini	0	0,0
Total	5181	100,0

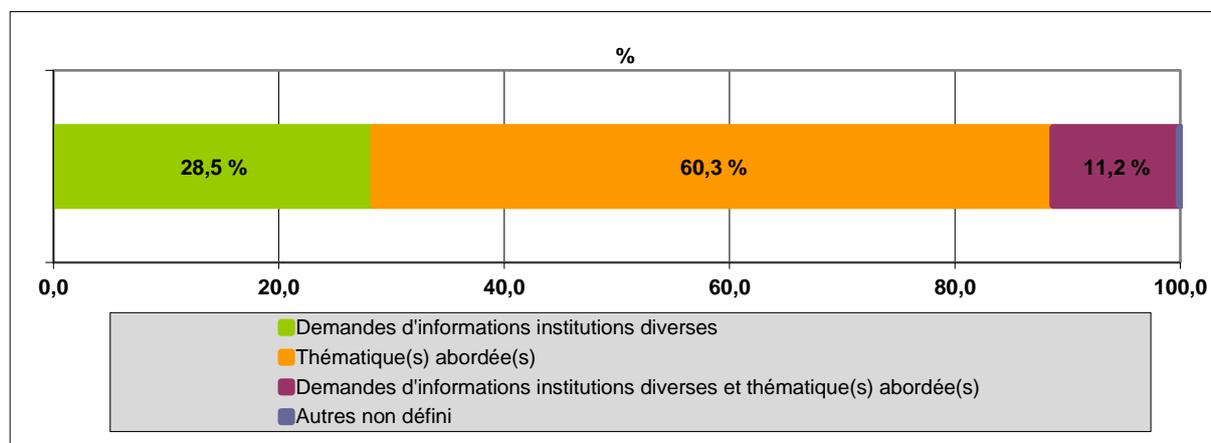
Sur les 5 181 appels à contenu reçus au cours de l'année 2022, 60,3% d'entre eux ont abordé une ou plusieurs thématique.s. Nous pourrions en apprendre plus sur celles-ci dans les tableaux suivants.

Dans 28,5% des appels, l'appelant.e nous contactait afin d'avoir des informations sur notre service (le mode de fonctionnement de notre ligne d'écoute, le type de population concernée, les heures d'ouverture, des demandes d'outils de sensibilisation...), ou bien pour nous demander des informations ou des coordonnées sur d'autres institutions, mais aussi pour avoir des informations juridiques, remercier nos écoutantes pour l'écoute, pour s'excuser après avoir fait des blagues ou nous avoir insultées, pour pouvoir échanger ou dire bonjour, mais aussi pour échanger sur certains sujets en rapport avec l'actualité.

Pour 11,2% des appels, l'appelant.e nous a contacté à la fois pour aborder des thématiques mais aussi pour avoir des informations sur notre service ou bien des coordonnées d'autres institutions.

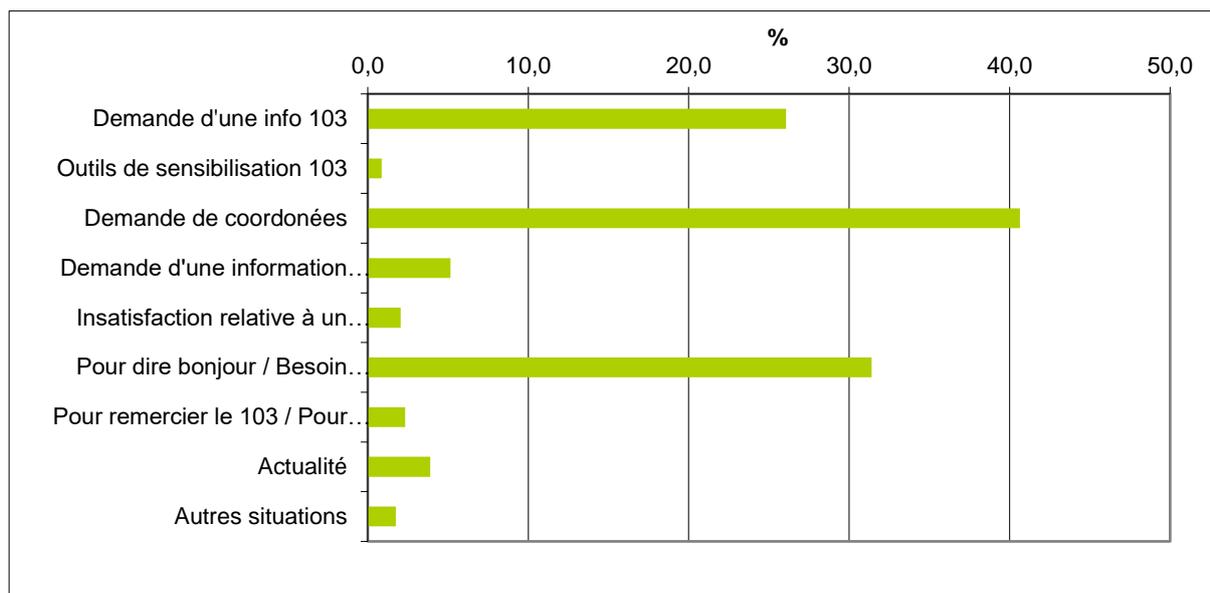
“ A l'école on nous a parlé de la génération Z... Quand on voit le monde et ce qu'il se passe, je me suis demandé si c'est parce qu'on est la dernière ? Comme pour l'alphabet...”

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 5 181 appels – 2022



Ce tableau montre sous la forme d'un graphique les données obtenues dans le tableau précédent.

Figure 6 : Répartition (%) des Demandes d'information selon leur objet – N = 2 057 appels – 2022



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

Avec cette figure, nous pouvons déterminer l'objet des demandes d'informations abordées précédemment. Les appels Demande de coordonnées sont ceux que nous avons le plus reçus en 2022.

L'objet qui revient ensuite le plus souvent est celui que nous catégorisons par Pour dire bonjour/besoin d'échanger. Ils viennent d'appelant.e.s qui sont généralement seul.e.s et qui cherchent une oreille attentive et non jugeante. Notre service d'écoute est alors un réel soutien et une sorte de fil conducteur dans leur parcours de vie.

Une appelante qui nous contactait depuis plusieurs semaines au sujet du harcèlement qu'elle subissait nous appelle pour nous dire qu'aujourd'hui, elle a réussi à s'opposer à sa harceleuse. Elle nous explique se sentir tellement bien et beaucoup plus forte. Elle sait que ça ne veut pas dire que tout est fini. Mais elle nous explique que maintenant elle n'a plus peur de sa harceleuse et qu'elle sait comment la remettre à sa place.

Ce sont ensuite les appels Demande d'information sur le 103 qui sont le plus souvent évoqués. C'est grâce à cet objet, ainsi qu'aux Outils de sensibilisation 103, que nous pouvons sensibiliser et faire connaître le service Ecoute-Enfants aux personnes qui nous contactent. Nous leur expliquons en quoi constitue le travail effectué par les écoutantes et le mode de fonctionnement du service (confidentialité, anonymat, gratuité...).

Un professeur nous contacte pour savoir comment nous travaillons et nous demande s'il peut nous contacter le lendemain avec sa classe pour que ses élèves découvrent notre service.

Voici par ordre décroissant les derniers objets qui entrent dans la catégorie demande d'informations ; les Demandes d'informations juridiques, les Faits "d'actualité", Pour remercier ou s'excuser auprès du 103, une Insatisfaction relative à d'autres services, les "Autres situations", et pour finir les Outils de sensibilisations au 103.

"Ma maman est inquiète et très stressée pour l'instant. J'ai entendu qu'elle demandait à ma mamy si on pouvait venir vivre chez elle cet hiver... elle dit qu'elle ne sait pas comment elle pourra chauffer la maison et manger."

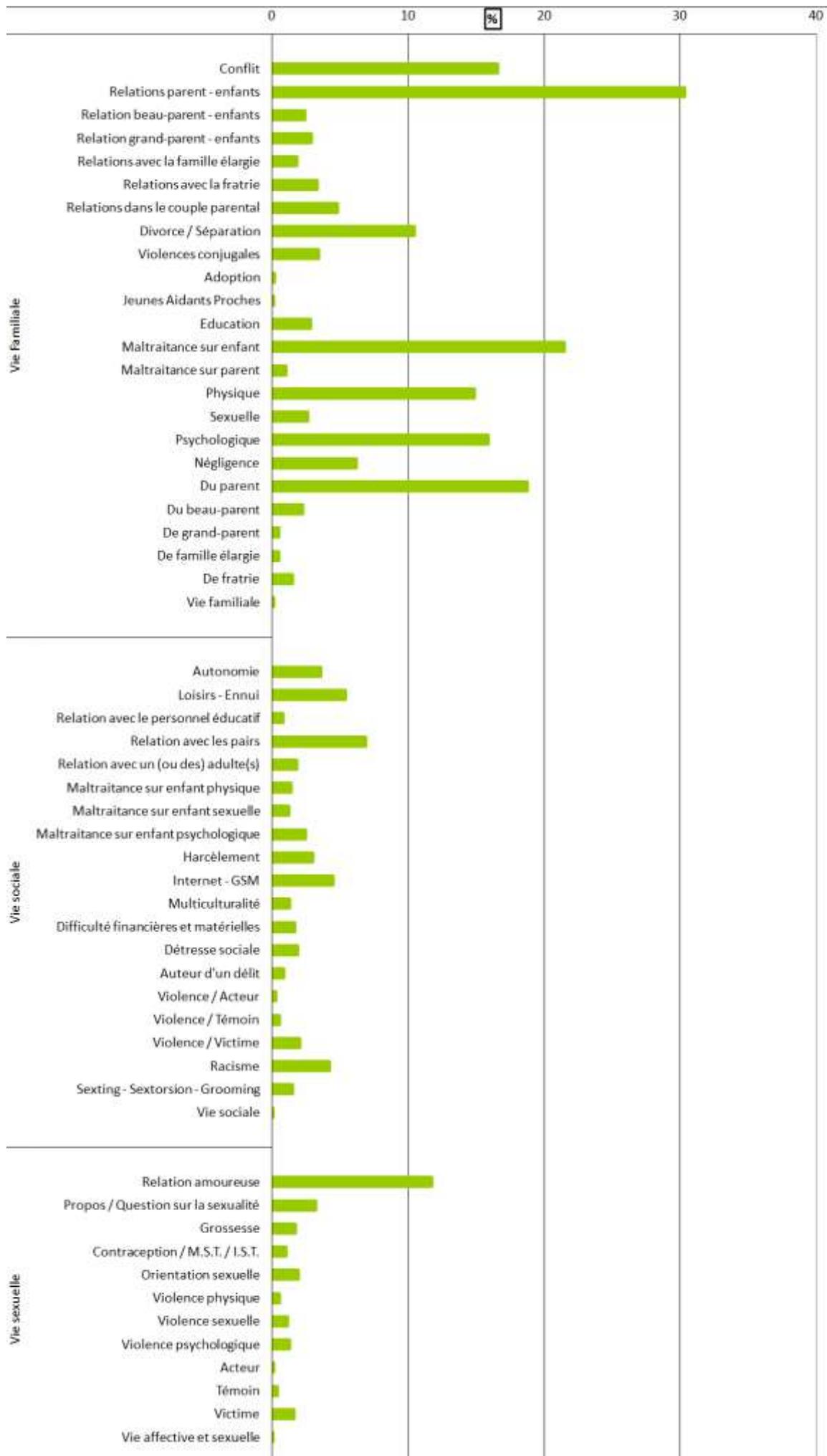
Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 3 706 appels – 2022

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 ;
- La maltraitance venant d'un parent ;
- La santé d'un.e enfant ;
- Le conflit au sein de la vie de la vie familiale du.de la jeune ;
- La maltraitance psychologique ;
- La maltraitance physique ;
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire ;
- La relation amoureuse.

Une maman nous appelle pour nous demander conseil. La petite amie de son fils est venue se réfugier chez eux. Son père a toujours été très violent avec elle, mais aujourd'hui il a été très loin. La maman nous explique qu'elle revient des urgences avec la jeune fille. Elle a le bras et les côtes cassées, elle est couverte de bleus et est terrorisée. Elle ne veut plus retourner chez ses parents. Le papa boit toute la journée. La maman de la jeune fille est également frappée par le papa et n'ose pas réagir. L'appelante se propose d'héberger la jeune fille chez elle en attendant de trouver une solution. Mais cela fait des semaines qu'ils interpellent la Justice et le Service d'Aide à la Jeunesse mais rien ne bouge car les parents de la jeune ne se sont pas présenter au SAJ. L'appelante a peur pour la sécurité de la jeune fille si elle doit rentrer chez elle...



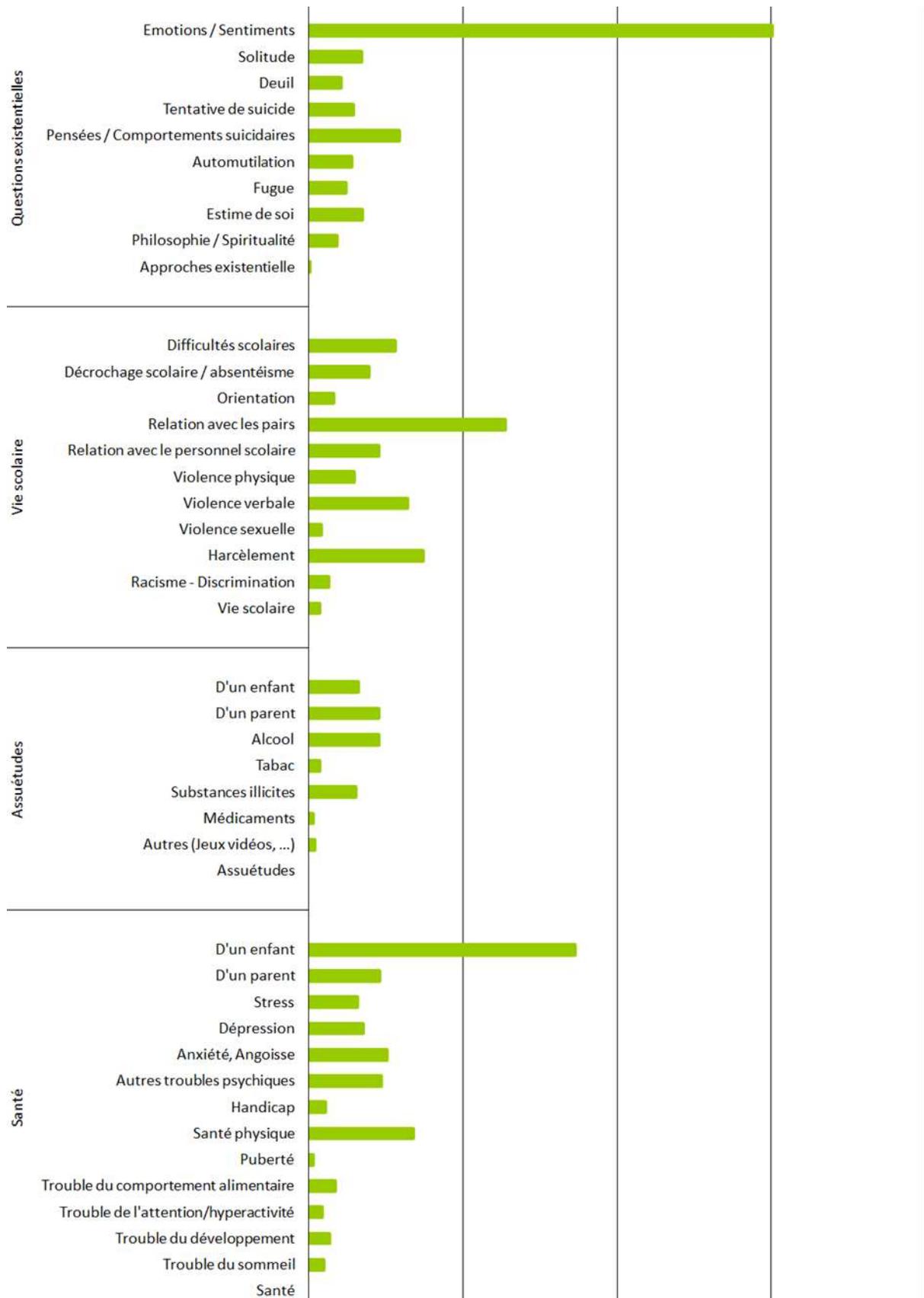


Tableau 11 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelant.e.s – N = 3 706 appels – 2022

	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			%
Vie Familiale	21.4	8	11.8	6	7.4	15	6.3	13	7.6	15	10.2	9	16.3	7	14.3	7	12.5	5	13.7	5	18.8	7	6.6	13	15.7	9	16.7	5	16.6	6	
Conflit	21.4	8	11.8	6	7.4	15	6.3	13	7.6	15	10.2	9	16.3	7	14.3	7	12.5	5	13.7	5	18.8	7	6.6	13	15.7	9	16.7	5	16.6	6	
Relation parent - enfants	41.9	1	23.5	1	22.2	4	37.5	1	24.2	4	23.6	2	28.8	1	25.3	2	22.6	3	24.3	1	35.3	2	9.8	7	29.4	4	27.8	2	30.4	1	
Relation beau-parent - enfants	3.7	34	0.0	25	11.1	9	0.0	23	0.0	55	1.6	38	1.5	53	2.9	41	0.7	69	2.0	45	2.7	44	1.6	37	2.0	49	1.9	43	2.4	48	
Relation grand-parent - enfants	5.4	21	0.0	25	0.0	53	6.3	13	4.5	24	0.6	53	1.1	60	0.8	76	4.9	22	0.7	71	4.4	28	0.0	62	3.9	34	5.6	16	2.9	42	
Relation avec la famille élargie	2.9	40	0.0	25	3.7	32	0.0	23	1.5	37	0.6	53	1.1	60	1.3	63	2.6	39	1.6	55	2.0	55	1.6	37	2.0	49	3.7	27	1.8	54	
Relation avec la fratrie	3.1	39	0.0	25	0.0	53	0.0	23	6.1	20	7.0	15	3.8	31	3.1	35	1.9	49	2.7	34	3.5	35	3.3	26	9.8	16	3.7	27	3.3	35	
Relation dans le couple parental	10.5	11	5.9	10	3.7	32	6.3	13	6.1	20	4.1	21	2.4	42	1.0	71	1.2	59	4.1	24	5.5	22	1.6	37	3.9	34	1.9	43	4.8	21	
Divorce / Séparation	23.1	6	5.9	10	7.4	15	12.5	5	18.2	6	5.1	19	5.8	19	3.8	30	2.6	39	7.6	13	12.6	9	0.0	62	13.7	11	13.0	9	10.4	11	
Violences conjugales	6.7	17	11.8	6	7.4	15	0.0	23	3.0	29	2.5	30	1.1	60	1.1	68	2.8	37	1.4	61	4.9	25	1.6	37	5.9	25	1.9	43	3.4	33	
Adoption	0.1	91	5.9	10	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	0.3	85	0.1	92	0.0	90	0.1	93	0.3	88	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.2	90	
Jeunes Aidants																															
Proches	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.4	80	0.1	92	0.2	82	0.1	93	0.2	90	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.1	92	
Education	6.7	17	5.9	10	7.4	15	0.0	23	1.5	37	0.3	62	2.2	45	0.6	81	1.4	53	2.0	45	3.5	35	1.6	37	0.0	69	1.9	43	2.8	44	
Vie familiale	0.2	88	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	0.1	91	0.1	92	0.0	90	0.1	90	0.1	92	0.0	62	2.0	49	0.0	61	0.1	92	
Maltraitance sur enfant	30.6	2	5.9	10	33.3	1	12.5	5	25.8	2	17.5	5	20.2	3	16.9	5	9.9	7	15.9	3	25.3	3	11.5	3	37.3	2	20.4	3	21.5	3	
Maltraitance sur parent	2.2	46	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.6	53	0.3	85	0.8	76	0.5	74	0.4	81	1.4	65	0.0	62	0.0	69	1.9	43	1.0	72	
Physique	21.5	7	5.9	10	11.1	9	6.3	13	16.7	8	15.3	7	13.4	9	11.1	9	7.5	9	11.8	8	17.0	8	8.2	9	23.5	8	16.7	5	14.9	8	
Sexuelle	4.3	30	0.0	25	7.4	15	0.0	23	1.5	37	1.0	46	3.5	33	1.6	60	0.0	90	1.5	57	3.4	40	4.9	18	2.0	49	0.0	61	2.6	46	
Psychologique	24.2	5	5.9	10	25.9	3	12.5	5	15.2	9	10.2	9	14.3	8	13.0	8	7.3	12	11.1	10	19.2	6	4.9	18	27.5	5	18.5	4	15.9	7	
Du parent	26.9	4	5.9	10	29.6	2	12.5	5	19.7	5	13.4	8	17.7	6	15.1	6	8.2	8	13.4	6	22.4	4	9.8	7	35.3	3	16.7	5	18.8	4	
Du beau-parent	3.5	36	0.0	25	7.4	15	0.0	23	0.0	55	1.3	43	2.4	42	1.9	52	0.9	65	1.9	48	2.6	45	0.0	62	0.0	69	1.9	43	2.2	50	
De grand-parent	0.8	75	0.0	25	0.0	53	0.0	23	1.5	37	0.3	62	0.3	85	0.4	83	0.2	82	0.3	85	0.6	81	0.0	62	2.0	49	1.9	43	0.5	83	
De famille élargie	0.9	71	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.6	53	0.4	80	0.2	89	0.2	82	0.4	81	0.5	82	0.0	62	2.0	49	0.0	61	0.5	84	
De fratrie	1.6	57	5.9	10	0.0	53	0.0	23	7.6	15	3.2	25	1.1	60	1.2	66	0.7	69	1.3	63	1.5	63	3.3	26	0.0	69	3.7	27	1.5	63	
Négligence	11.9	10	0.0	25	18.5	5	12.5	5	4.5	24	1.9	34	2.6	39	2.4	48	2.1	45	4.9	19	7.3	13	0.0	62	3.9	34	5.6	16	6.2	16	

Tableau 12 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelant.e.s – N = 3 706 appels – 2022

	Age																	Sexe										Ensemble				
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10-12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte					
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%			Rg	%	Rg
Vie sociale																																
Autonomie	1.3	63	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.0	78	2.4	42	5.9	14	10.1	6	3.2	30	3.8	31	8.2	9	0.0	69	1.9	43	3.6	30		
Loisirs - Ennui	2.2	46	0.0	25	0.0	53	25.0	2	7.6	15	10.2	9	6.3	18	6.0	13	7.5	9	8.2	12	2.8	43	19.7	1	5.9	25	14.8	8	5.4	19		
Relation avec le personnel éducatif	0.9	71	0.0	25	7.4	15	0.0	23	1.5	37	0.0	78	1.0	65	0.8	76	0.5	74	0.5	78	1.0	75	1.6	37	0.0	69	0.0	61	0.8	77		
Relation avec les pairs	4.4	27	0.0	25	3.7	32	0.0	23	9.1	13	8.3	12	9.2	12	8.3	11	6.8	15	7.3	15	6.2	16	16.4	2	11.8	12	9.3	11	6.9	13		
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2.0	53	0.0	25	3.7	32	0.0	23	1.5	37	1.9	34	1.7	50	1.9	52	1.4	53	1.6	52	1.8	58	3.3	26	5.9	25	3.7	27	1.8	54		
Maltraitance sur enfant physique	1.6	57	0.0	25	7.4	15	0.0	23	6.1	20	1.6	38	1.0	65	1.3	63	0.5	74	1.4	59	1.2	70	1.6	37	2.0	49	3.7	27	1.4	64		
Maltraitance sur enfant sexuelle	2.1	51	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	1.0	65	1.3	63	0.5	74	0.7	71	1.6	61	1.6	37	2.0	49	0.0	61	1.2	69		
Maltraitance sur enfant psychologique	3.2	37	0.0	25	7.4	15	0.0	23	7.6	15	1.3	43	1.7	50	3.1	35	0.9	65	2.6	37	2.3	52	1.6	37	3.9	34	5.6	16	2.5	47		
Harcèlement	2.4	44	0.0	25	7.4	15	0.0	23	3.0	29	2.9	27	2.9	37	3.5	32	4.0	28	2.5	39	3.1	41	4.9	18	7.8	21	5.6	16	3.0	40		
Internet - GSM	4.4	27	0.0	25	7.4	15	0.0	23	0.0	55	4.1	21	5.4	20	4.8	23	4.5	25	4.5	23	4.5	26	1.6	37	7.8	21	3.7	27	4.5	27		
Multiculturalité	1.1	66	0.0	25	7.4	15	0.0	23	0.0	55	2.2	32	1.3	57	1.1	68	1.6	50	1.4	59	1.2	72	0.0	62	3.9	34	0.0	61	1.3	66		
Difficultés financières et matérielles	1.5	59	5.9	10	3.7	32	0.0	23	1.5	37	0.0	78	0.3	85	2.0	51	5.2	20	1.1	66	2.1	54	0.0	62	0.0	69	3.7	27	1.7	59		
Détresse sociale	2.2	46	11.8	6	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.3	62	0.6	77	1.9	52	3.3	32	1.6	52	1.9	56	3.3	26	2.0	49	3.7	27	1.9	53		
Auteur d'un délit	1.0	68	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.7	74	1.4	62	0.5	74	1.4	61	0.4	83	3.3	26	0.0	69	0.0	61	0.8	75		
Violence / Acteur	0.1	91	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.6	77	0.4	83	0.2	82	0.5	76	0.1	92	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.3	88		
Violence / Témoin	0.4	84	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	0.4	80	1.0	71	0.7	69	1.0	68	0.1	91	4.9	18	2.0	49	0.0	61	0.6	81		
Violence / Victime	3.7	34	0.0	25	11.1	9	6.3	13	1.5	37	1.0	46	1.0	65	1.5	61	1.2	59	1.2	64	2.5	47	4.9	18	2.0	49	3.7	27	2.1	52		
Racisme	2.8	41	0.0	25	0.0	53	0.0	23	7.6	15	5.4	18	4.9	23	5.3	19	4.0	28	4.8	20	3.6	32	6.6	13	9.8	16	5.6	16	4.2	28		
Sexting - Sextorsion - Grooming	1.5	59	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.6	53	1.0	65	2.1	49	2.4	43	2.0	45	1.2	70	0.0	62	0.0	69	1.9	43	1.5	62		
Vie sociale	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.1	92	0.0	90	0.1	93	0.0	98	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	96		

Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelant.e.s – N = 3 706 appels – 2022

	Age																		Sexe										Ensemble					
	Adulte pour ou avec enfant		Adulte pour lui-même		Professionnel		Moins de 7 ans		7 - 9 ans		10 - 12 ans		13 - 15 ans		16 - 18 ans		19 ans ou plus		Masculin		Féminin		Groupe masculin		Groupe féminin		Groupe mixte		% Rg	% Rg				
	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg	%	Rg			%	Rg		
Vie affective et sexuelle																																		
Relation amoureuse	3.8	33	5.9	10	0.0	53	0.0	23	1.5	37	2.5	30	8.5	14	19.7	3	30.6	2	11.8	8	12.2	10	1.6	37	5.9	25	5.6	16	11.7	10				
Propos / Question sur la sexualité	0.7	78	17.6	2	0.0	53	0.0	23	1.5	37	3.5	24	4.3	25	4.5	25	4.9	22	5.1	18	1.7	60	11.5	3	2.0	49	1.9	43	3.2	36				
Grossesse	0.5	83	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	1.9	46	3.0	37	2.8	37	1.6	52	1.6	61	0.0	62	5.9	25	3.7	27	1.7	57				
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0.2	88	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	1.0	46	1.0	65	1.9	52	1.4	53	0.6	75	1.3	68	1.6	37	0.0	69	0.0	61	1.0	72				
Orientation sexuelle	0.9	71	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.6	53	2.5	40	3.4	33	2.1	45	2.7	34	1.4	65	1.6	37	0.0	69	0.0	61	0.2	90				
Violence physique	0.4	84	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.4	80	0.6	81	1.6	50	0.1	93	1.0	77	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.6	81				
Violence sexuelle	1.0	68	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.7	74	1.9	52	1.4	53	0.5	76	1.5	64	0.0	62	3.9	34	0.0	61	1.1	70				
Violence psychologique	0.9	71	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.8	72	1.8	57	3.3	32	0.5	78	1.9	56	0.0	62	2.0	49	0.0	61	1.3	66				
Acteur	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.4	83	0.2	82	0.2	87	0.1	92	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.1	92				
Témoïn	0.8	75	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.1	91	0.2	89	0.5	74	0.3	84	0.4	83	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.4	86				
Victime	0.6	80	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	1.1	60	2.8	42	4.2	27	0.4	81	2.4	48	0.0	62	3.9	34	0.0	61	1.6	61				
Vie affective et sexuelle	0.1	91	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.0	97	0.0	90	0.0	97	0.0	95	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	96				
Questions existentielles																																		
Emotions / Sentiments	28.2	3	17.6	2	18.5	5	25.0	2	40.9	1	22.9	3	28.4	2	32.8	1	37.6	1	22.3	2	35.5	1	11.5	3	51.0	1	29.6	1	30.1	2				
Solitude	1.2	65	17.6	2	0.0	53	0.0	23	4.5	24	3.2	25	4.2	28	4.2	27	6.1	17	3.6	26	3.5	38	0.0	62	2.0	49	0.0	61	3.4	34				
Deuil	2.2	46	5.9	10	3.7	32	0.0	23	3.0	29	5.7	17	0.8	72	2.1	49	0.7	69	1.7	51	2.4	50	0.0	62	2.0	49	1.9	43	2.1	51				
Tentative de suicide	1.5	59	0.0	25	7.4	15	0.0	23	0.0	55	0.3	62	5.2	22	4.2	27	1.4	53	1.8	50	3.6	32	1.6	37	3.9	34	3.7	27	2.9	42				
Pensées / Comportements suicidaire	4.6	26	0.0	25	7.4	15	0.0	23	0.0	55	2.9	27	7.8	15	7.1	12	6.4	16	4.6	22	6.6	15	1.6	37	11.8	12	11.1	10	5.9	17				
Automutilation	2.1	51	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	1.6	38	5.3	21	3.0	37	1.6	50	1.6	55	3.5	37	1.6	37	11.8	12	1.9	43	2.8	45				
Fugue	3.9	31	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	1.0	46	1.8	48	3.0	37	0.9	65	1.9	48	2.6	45	3.3	26	7.8	21	1.9	43	2.4	48				
Estime de soi	1.3	63	0.0	25	0.0	53	0.0	23	1.5	37	2.9	27	3.8	31	4.9	22	7.3	12	3.2	31	3.6	32	3.3	26	9.8	16	1.9	43	3.5	32				
Philosophie / Spiritualité	1.0	68	0.0	25	3.7	32	0.0	23	0.0	55	1.0	46	1.4	55	2.8	42	3.8	30	2.1	43	1.7	59	1.6	37	0.0	69	0.0	61	1.8	56				
Approche existentielle	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.1	92	0.0	90	0.0	97	0.0	95	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	96				

Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelant.e.s – N = 3 706 appels – 2022

	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	0.1	91	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.1	91	0.0	97	0.0	90	0.1	90	0.0	98	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.1	95						
D'un enfant	2.3	45	0.0	25	3.7	32	0.0	23	1.5	37	0.3	62	3.5	33	4.3	26	4.9	22	4.1	24	2.3	52	6.6	13	5.9	25	3.7	27	3.2	37						
D'un parent	8.4	13	5.9	10	7.4	15	12.5	5	4.5	24	2.2	32	1.5	53	2.7	45	3.3	32	3.2	31	5.6	21	3.3	26	3.9	34	3.7	27	4.6	24						
Alcool	7.3	16	5.9	10	7.4	15	0.0	23	4.5	24	1.9	34	1.8	48	3.8	30	5.9	18	3.6	26	5.1	24	6.6	13	7.8	21	3.7	27	4.6	24						
Tabac	0.3	86	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	1.0	65	1.0	71	1.2	59	1.2	64	0.4	85	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.7	79						
Substances illicites	4.4	27	0.0	25	3.7	32	12.5	5	1.5	37	0.3	62	1.9	46	2.6	47	2.6	39	3.0	33	2.9	42	8.2	9	3.9	34	3.7	27	3.0	39						
Médicaments	0.2	88	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.3	85	0.4	83	0.2	82	0.1	90	0.4	85	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.3	88						
Autres (Jeux vidéo, ...)	0.6	80	0.0	25	0.0	53	0.0	23	1.5	37	0.3	62	0.4	80	0.3	88	0.2	82	0.7	71	0.2	89	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.4	85						
Assuétudes	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.0	97	0.0	90	0.0	97	0.0	98	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	100						
Santé																																				
De l'appelant	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.1	91	0.0	97	0.0	90	0.0	97	0.0	95	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	96						
D'un enfant	16.9	9	0.0	25	11.1	9	18.8	4	15.2	9	8.3	12	19.2	5	18.9	4	19.8	4	13.4	6	20.1	5	11.5	3	25.5	6	9.3	11	17.3	5						
D'un parent	7.8	15	17.6	2	0.0	53	6.3	13	3.0	29	1.0	46	3.1	36	2.7	45	1.4	53	2.6	37	6.1	18	1.6	37	2.0	49	5.6	16	4.6	23						
Stress	3.2	37	0.0	25	0.0	53	0.0	23	1.5	37	1.0	46	4.3	25	2.8	42	3.3	32	0.2	87	3.5	38	4.9	18	9.8	16	0.0	61	3.1	38						
Dépression	2.5	43	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	4.0	29	5.7	15	2.4	43	2.2	42	4.5	27	1.6	37	5.9	25	3.7	27	3.5	31						
Anxiété, Angoisse	5.0	23	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	1.9	34	6.4	17	5.6	16	5.2	20	2.5	40	6.9	14	1.6	37	15.7	9	0.0	61	5.1	20						
Autres troubles psychiques	4.8	25	5.9	10	0.0	53	6.3	13	0.0	55	0.6	53	2.9	37	5.2	20	7.5	9	2.7	36	6.1	17	3.3	26	3.9	34	5.6	16	4.7	22						
Handicap	1.6	56	0.0	25	0.0	53	6.3	13	1.5	37	0.3	62	0.0	95	0.9	75	2.1	45	1.0	67	1.0	75	1.6	37	2.0	49	1.9	43	1.1	71						
Santé physique	8.0	14	11.8	6	3.7	32	12.5	5	9.1	13	4.8	20	7.2	16	5.6	16	4.5	25	6.3	16	7.5	12	3.3	26	5.9	25	0.0	61	6.8	14						
Puberté	0.3	86	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.3	62	0.7	74	0.2	89	0.0	90	0.2	87	0.3	87	1.6	37	0.0	69	0.0	61	0.3	87						
Troubles du comportement alimentaire	1.7	55	0.0	25	3.7	32	0.0	23	1.5	37	1.6	38	2.5	40	1.8	57	0.5	74	0.8	69	2.4	50	0.0	62	3.9	34	0.0	61	1.7	57						
Troubles de l'attention/hyperactivité	2.2	46	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.3	85	0.4	83	0.2	82	0.5	78	1.1	74	0.0	62	2.0	49	1.9	43	0.8	75						
Troubles du développement	2.0	53	0.0	25	3.7	32	0.0	23	3.0	29	0.3	62	1.3	57	1.0	71	1.2	59	1.5	57	1.2	72	0.0	62	3.9	34	1.9	43	1.3	65						
Troubles du sommeil	0.8	75	0.0	25	0.0	53	0.0	23	1.5	37	0.6	53	1.7	50	1.1	68	0.0	90	0.3	85	1.3	67	1.6	37	3.9	34	0.0	61	0.9	74						
Santé	0.0	95	0.0	25	0.0	53	0.0	23	0.0	55	0.0	78	0.0	95	0.0	97	0.0	90	0.0	97	0.0	98	0.0	62	0.0	69	0.0	61	0.0	100						
Nombre d'appels	1032		17		27		16		66		314		718		980		425		1455		2085		61		51		54		3706							

Au cours de l'année 2022, les appelant.e.s qui ont contacté le 103 ont abordé de nombreuses thématiques. Ainsi, nous pouvons constater que, parmi cet ensemble, certaines sont plus fréquemment évoquées et ce quel que soit l'âge et le sexe des appelant.e.s.

Voici, par ordre décroissant, les 10 thématiques les plus évoquées par les appelant.e.s du 103 :

- La relation parent-enfants (30,4% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (30,1% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (21,5% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (18,8% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (17,3% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,6% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (15,9% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale physique (14,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (12,7% des appels) ;
- La relation amoureuse (11,7% des appels).

En examinant ces informations, nous pouvons constater que les thématiques les plus souvent abordées au sein de notre ligne d'écoute pour l'année 2022 sont presque les mêmes que celles évoquées les années précédentes. Ce constat est d'autant plus marqué en ce qui concerne les trois sujets les plus souvent évoqués. En effet, cela fait plusieurs années que les sujets de la Relation entre le parent et l'enfant, des Emotions/sentiments et de la Maltraitance intrafamiliale sur l'enfant, restent les trois thèmes les plus abordés avec nos écoutantes.

Néanmoins, nous avons pu observer deux changements. Tout d'abord l'apparition du sujet de la Santé de l'enfant (avec 17,3% des appels) au sein des thématiques les plus abordées. Et avec 12,7% des appels, le thème des Relations avec les pairs au sein de la vie scolaire fait son retour au sein des thématiques les plus abordées.

Nous allons examiner plus en détails certains sujets, comme la maltraitance, le harcèlement, les émotions/sentiments et les relations amoureuses du.de la jeune dans la partie suivante de ce rapport d'activités.

Les appels émanant des enfants

Tout d'abord nous allons nous pencher sur les thématiques les plus abordées par les enfants lorsqu'il.elle.s nous contactent.

Bien que la Relation entre le parent et l'enfant soit la thématique la plus souvent abordée, toute tranche d'âge confondue, nous pouvons voir que c'est pour les moins de 7 ans (37,5% des appels) et les 13-15 ans (28,8% des appels) qu'elle est la plus souvent abordée. En ce qui concerne les enfants âgés de 7 à 9 ans (40,9% des appels), les 16-18 ans (32,8% des appels) et les jeunes adultes âgé.e.s de 19 ans et plus (37,6% des appels), c'est le sujet des Emotions/sentiments qui est le plus souvent évoqué au cours de leurs appels. Pour les 10-12 ans, c'est le sujet de la Relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire qui est le plus évoqué avec 27,7% des appels.

Le sujet de la Relation entre le parent et l'enfant est abordé au cours de 24,2% des appels par des enfants de 7 à 9 ans. Elle représente 23,6% des appels de 10-12 ans, 28,8% des appels de 13-15 ans, 25,3% des appels des 16-18 ans, et 22,6% des appels des 19 ans et plus.

Le sujet des Emotions/sentiments est présent dans 25% des appels des moins de 7 ans, dans 22,9% des appels des 10-12 ans, et dans 28,4% des appels des 13-15 ans.

La problématique de la Maltraitance intrafamiliale vécue par l'enfant est abordée dans 12,5% des appels pour les moins de 7 ans, dans 25,8% des appels pour les 7-9 ans, dans 17,5% des appels pour les 10-12 ans, dans 20,2% des appels pour les 13-15 ans, dans 16,9% des appels pour les 16-18 ans, et dans 9,9% des appels pour les 19 ans et plus.

Nous pouvons observer que certaines thématiques sont plus souvent évoquées par certaines tranches d'âge et moins par d'autres. Par exemple, le sujet du Conflit au sein de la vie familiale est plus souvent abordé par les 13-15 ans (16,3% des appels), par les 16-18 ans (14,3% des appels), et les 19 ans et plus (12,5% des appels). Le sujet des Relations amoureuses est également plus souvent évoqué par les 13-15 ans (8,5% des appels), par les 16-18 ans (19,7% des appels), et par les 19 ans et plus (30,6% des appels).

Et d'autres thématiques sont plus présentes dans les appels de nos plus jeunes appelant.e.s, comme celui du Divorce et de la séparation qui constitue 12,5% des appels venant d'enfants de moins de 7 ans et 18,2% des appels des enfants de 7 à 9 ans. Mais aussi celui de la Relation avec les pairs à l'école. Ce sujet représente 25,8% des appels des 7-9 ans, 27,7% des appels des 10-12 ans, et 20,1% des appels des 13-15 ans. Le Harcèlement vécu à l'école est également plus souvent évoqué par les jeunes appelant.e.s. Cela constitue 18,2% des appels de 7-9 ans, 19,1% des appels des 10-12 ans, et 9,9% des appels de 13-15 ans.

Nous recevons l'appel d'un jeune garçon de 11 ans. Il nous explique qu'il voudrait arrêter de faire des bêtises à l'école. Ses parents ont été convoqué par son professeur et la direction de l'école. Il nous explique qu'il se sent mal mais que c'est plus fort que lui. Depuis la séparation de ses parents, il culpabilise car il croit que ses parents se sont séparés à cause des disputes qu'il avait avec sa sœur. Et il se sent également en colère car ses parents lui avaient promis de garder la famille unie, que rien ne changerait...

En ce qui concerne la tranche d'âge qui nous contacte le plus, les 16-18 ans, les thématiques les plus souvent abordées sont par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (32,8% des appels) ;
- La relation entre le parent et l'enfant (25,3% des appels) ;
- La relation amoureuse (19,7% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (18,9% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (16,9% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale venant d'un parent (15,1% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du/de la jeune (14,3% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (13% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale (11,1% des appels).

Nous recevons l'appel d'une jeune fille de 18 ans. Elle a commencé ses études et vit en kot depuis quelques semaines. Elle a du mal à s'intégrer et à trouver sa place dans le cursus de ses études. Elle se demande si elle ne pourrait pas faire une pause pour cette année. Elle pense qu'elle se trompe de filière, mais ne sait pas ce qu'elle veut faire. Elle en a parlé à ses parents qui lui disent qu'elle devrait aller au bout de sa première année et de voir après. Son petit copain est parti en Erasmus, elle voulait faire la même chose mais ses parents avaient déjà refusé. Elle a l'impression de passer à côté de quelque chose. Elle voudrait savoir si elle se pose les bonnes questions ou si elle passe par là car elle a difficile avec la nouveauté.

Les appels émanant des adultes

La catégorie des adultes qui nous contactent le plus est celle des adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s, ou en présence d'un ou de plusieurs enfant.s. Pour cette catégorie, nous remarquons que c'est également le sujet de la Relation entre le parent et l'enfant qui est le plus souvent évoqué. En effet, cela représente 41,9% des appels, contre 22,2% des appels venant de professionnel.le.s, et 23,5% des appels venant d'adultes qui nous contactent pour parler d'eux.elles-mêmes. Le sujet de la Relation entre le parent et l'enfant est également le sujet le plus souvent évoqué par les adultes qui nous contactent pour parler d'eux.elles-mêmes. Ces appelant.e.s utilisent ce sujet pour tenter de rester en ligne avec nos écoutantes mais, bien souvent, ils finissent par détourner la communication et parler d'eux.elles.

Un monsieur nous contacte pour parler des enfants d'un couple d'amis et finit par parler de lui, de ses problèmes de couple, et des soucis qu'il rencontre avec son travail. Quand nous le recadrons pour lui expliquer que c'est une ligne destinée à l'enfance, il argumente en disant que ces problèmes "d'adultes" l'empêchent de créer une famille.

Nous pouvons remarquer que la Maltraitance intrafamiliale sur enfant est évoquée dans 33,3% des appels venant de professionnels. Ces appelant.e.s abordent la Maltraitance venant d'un parent dans 29,6% des appels, la Maltraitance psychologique dans 25,9% des appels, et la Maltraitance physique dans 11,1% des appels.

Voici les 10 thématiques les plus souvent abordées par les adultes qui contactent notre ligne d'écoute en présence d'un ou de plusieurs enfant.s ou qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s :

- La relation parent-enfant (41,9% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (30,6% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (28,2% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (26,9% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (24,2% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (23,1% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale (21,5% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (21,4% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (16,9% des appels) ;
- La négligence (11,9% des appels).

Une jeune adulte nous contacte. Elle vient d'emménager dans un appartement avec son copain. Depuis qu'ils habitent là, ils entendent leurs voisins crier sur de jeunes enfants. Les cris peuvent durer pendant des heures que ce soit pendant la journée ou la nuit. Elle a été voir la famille quand le papa était absent mais la maman et les enfants nient tout. Elle en a déjà parlé aux autres habitants de l'immeuble mais personne ne veut agir sous peine de représailles du papa. La jeune fille souhaite savoir quelle procédure elle peut suivre pour aider les enfants. Elle ne peut pas supporter l'idée qu'on fasse du mal à des enfants et que personne ne les aide.

Les appels en fonction du sexe des appelant.e.s

En ce qui concerne l'appelant.e qui nous contacte seul.e, nous pouvons observer que les Garçons nous appellent principalement pour parler de la Relation parent-enfant (24,3% des appels). C'est ensuite le

sujet des Emotions/sentiments qui est le plus évoqué (22,3% des appels). Quant aux Filles, elles abordent en majorité les Emotions/sentiments (35,5% des appels) avec les écoutantes du 103. Le sujet de la Relation parent-enfant constitue 35,3% de leurs appels.

Au niveau des appelant.e.s qui nous contactent en groupe, nous constatons que les Groupes de garçons abordent le plus souvent le thème des Loisirs et de l'ennui (19,7% des appels). En ce qui concerne les Groupes de filles et les Groupes mixtes, c'est le sujet des Emotions/sentiments qui est le plus souvent évoqué. Cela représente 51% des appels de Groupes de filles et 29,6% des appels de Groupes mixtes.

Le sujet de la Relation parent-enfant représente 9,8% des appels de Groupe de garçons, 29,4% des appels de Groupe de fille, et 27,8% d'appels de Groupe mixte.

Si nous regardons ces tableaux en fonction du genre des appelant.e.s, nous pouvons voir que certains types de sujets sont plus souvent évoqués que d'autres.

Par exemple, nous constatons que ce les thèmes qui concernent la Maltraitance familiale sont plus souvent évoqués par les Filles, qu'elles soient seules ou en groupe. La Maltraitance sur enfant représente 25,3% des appels de Filles et 37,3% des appels de Groupe de filles, contre 15,9% d'appels de Garçons, et 11,5% d'appels de Groupe de garçons. Lorsque la Maltraitance psychologique est évoquée, elle représente 19,2% des appels de Filles seules, 27,5% des appels de Groupe de filles, contre 11,1% des appels venant de Garçons seuls et 4,9% des appels de Groupes de garçons.

Le sujet de la Santé d'un enfant, est également plus souvent évoqué dans les appels venant de Filles seules (20,1% des appels) et des Groupes filles (25,5% des appels). Ce sujet constitue 13,4% des appels venant de Garçons seuls et 11,5% des appels venant de Groupe de garçons.

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

- La relation parent-enfant (24,3% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (22,3% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (15,9% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,2% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (13,7% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent et la santé d'un.e enfant (13,4% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale et la relation amoureuse (11,8% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (11,1% des appels).

Un jeune nous appelle. Il vit seul avec son papa. Sa maman est décédée peu après sa naissance. Il nous dit se sentir perdu, sans réel lien et sans avenir... Son papa ne veut pas parler de sa maman. Le jeune nous explique se sentir incomplet et avoir besoin de connaître sa maman pour savoir qui il est. Il est en conflit permanent avec son père, l'un comme l'autre ne se supportent plus. Ils sont en conflit dès qu'ils sont ensemble. Le jeune nous explique être parti vivre chez son oncle après une violente dispute avec son papa.

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

- Les émotions/sentiments (35,5% des appels) ;
- La relation parent-enfant (35,3% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (25,3% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (22,4% des appels) ;

- La santé d'un.e enfant (20,1% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (19,2% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (18,8% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale (17% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (12,6% des appels) ;
- La relation amoureuse (12,2% des appels).

Une jeune fille nous appelle en pleurs. Elle se sent seule, incomprise. Elle a envie de s'auto-mutiler. Elle nous explique qu'elle a été hospitalisée à plusieurs reprises pour dépression et à la suite de plusieurs tentatives de suicide. Elle est rentrée chez elle depuis un mois, mais c'est trop difficile pour elle. Cela se passe très mal avec ses parents, sa psychiatre lui a dit qu'ils étaient toxiques et qu'elle devait partir de chez eux. Mais elle nous explique qu'elle n'a que 17 ans, qu'elle ne sait pas comment faire et que personne ne l'aide vraiment. Elle ne voit pas d'issue mis à part la mort.

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

- Les loisirs/l'ennui (19,7% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (16,4% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant, les propos/questions sur la sexualité, les émotions/sentiments, la santé d'un.e enfant (11,5% des appels) ;
- La relation parent-enfant, la maltraitance venant d'un parent (9,8% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale, l'autonomie, le harcèlement au sein de la vie scolaire, les substances illicites (8,2% des appels).

Deux frères nous appellent. Ils reviennent d'avoir été joué au parc. Ils y ont vu une fille de l'école. Elle se faisait poursuivre par des garçons de secondaire. Au début, ils lui touchaient les fesses. Mais la fille ne s'est pas laissé faire et ils ont commencé à la poursuivre et crier après. Les deux frères se sont interposés et ont interpellé des passants. Personne n'est venu les aider. Alors ils ont fait semblant d'appeler la police. La fille a eu le temps de partir, mais ils se demandent s'ils ne devraient pas appeler la police pour de vrai.

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

- Les émotions/sentiments (51% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (37,3% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (35,3% des appels) ;
- La relation parent-enfant (29,4% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (27,5% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire, la santé d'un.e enfant (25,5% des appels) ;
- La maltraitance physique intrafamiliale (23,5% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familial, l'anxiété/l'angoisse (15,7% des appels).

Une jeune fille nous appelle en pleine panique. Elle nous demande si son école peut donner les coordonnées de son petit copain à son père. Elle nous explique que son papa lui avait interdit d'avoir

une relation amoureuse. Mais à la suite d'une dispute, une de ses anciennes amies a été dire à son papa qu'elle en avait un copain. Depuis ce midi, son papa cherche les coordonnées du garçon pour aller le trouver et lui dire qu'il doit oublier sa fille. Elle a très peur car son papa est violent, il a l'habitude de frapper tout le monde à la maison et il a déjà fait de la prison pour des faits de violences ...

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

- Les émotions/sentiments (29,6% des appels) ;
- La relation parent-enfant (27,8% des appels) ;
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (20,4% des appels) ;
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (18,5% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale, la maltraitance physique intrafamiliale, la maltraitance venant d'un parent (16,7% des appels) ;
- Les loisirs/l'ennui (14,8% des appels) ;
- Le divorce/la séparation (13% des appels) ;
- Les pensées/comportements suicidaires (11,1% des appels).

Un papa nous appelle. Ils sont en pleine dispute à la maison. Pendant que nous discutons, nous entendons la maman et leur fille en train de crier. L'appelant nous explique que sa femme et lui ne comprennent plus leur fille et leur fille n'arrive pas à se faire comprendre. La jeune fille s'est mise à parler de suicide et de fugue, ce qui a poussé le papa à nous appeler. Après avoir discuté et apaisé les tensions, la famille arrive à parler plus calmement. La jeune fille est soulagée d'être entendue par notre service. Une fois les cris et les tensions calmées, les parents commencent à entendre le vécu de leur fille.

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 – 2022

	Intervention	Orientation
Parents	4,1	11,2
Personne ressource	2,4	6,9
Référent institution / Ecole	5,3	9,2
Médecin, Hôpital	6,2	8,2
C.P.M.S.	4,7	8,9
Centre de santé mentale	7,6	9,9
Paramédical	0,5	1,0
Planning familial	0,6	6,2
AMO	0,7	4,9
S.D.J., Infor-Jeunes	0,5	8,3
ASBL Assuétudes	0,0	0,5
Maison d'accueil	0,2	1,0
Numéros gratuits	2,0	26,4
SAJ	4,2	8,5
SPJ, Juge de la jeunesse	3,2	1,8
Equipe SOS-enfants	0,9	3,4
Acteur juridique	3,3	4,3

DGDE	0,1	0,4
Procureur du Roi	0,2	0,4
Numéros d'urgence	6,0	18,1
SAV	0,2	1,2
CPAS	0,9	2,0
Site Internet	0,0	1,6
« Autres »	0,8	6,0

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 dans la situation de l'appelant.e (déclaratif) et des tiers vers lesquels nous proposons une orientation. Ces informations ont été fournies par l'appelant.e.

Comme depuis de nombreuses années, nous pouvons remarquer qu'il y a moins de tiers intervenus ou en cours d'intervention dans la situation du.de la jeune, que de tiers vers lesquels nous orientons. Les tiers classés dans la catégorie Autres seront détaillés dans le tableau 18.

Parmi les tiers déclarés comme déjà intervenus ou en cours d'intervention, les plus fréquents sont par ordre décroissant ;

- Un Centre de Santé Mentale (7,6% des appels) ;
- Un médecin/l'hôpital (6,2% des appels) ;
- Les numéros d'urgence (6,0% des appels) ;
- L'école (5,3% des appels) ;
- Le SAJ (4,2% des appels) ;
- Les parents (4,1% des appels) ;
- Un acteur juridique (3,3% des appels) ;
- Le SPJ/juge de la jeunesse (3,2% des appels) ;
- Une personne ressource (2,4% des appels) ;
- Les numéros gratuits (2,0% des appels).

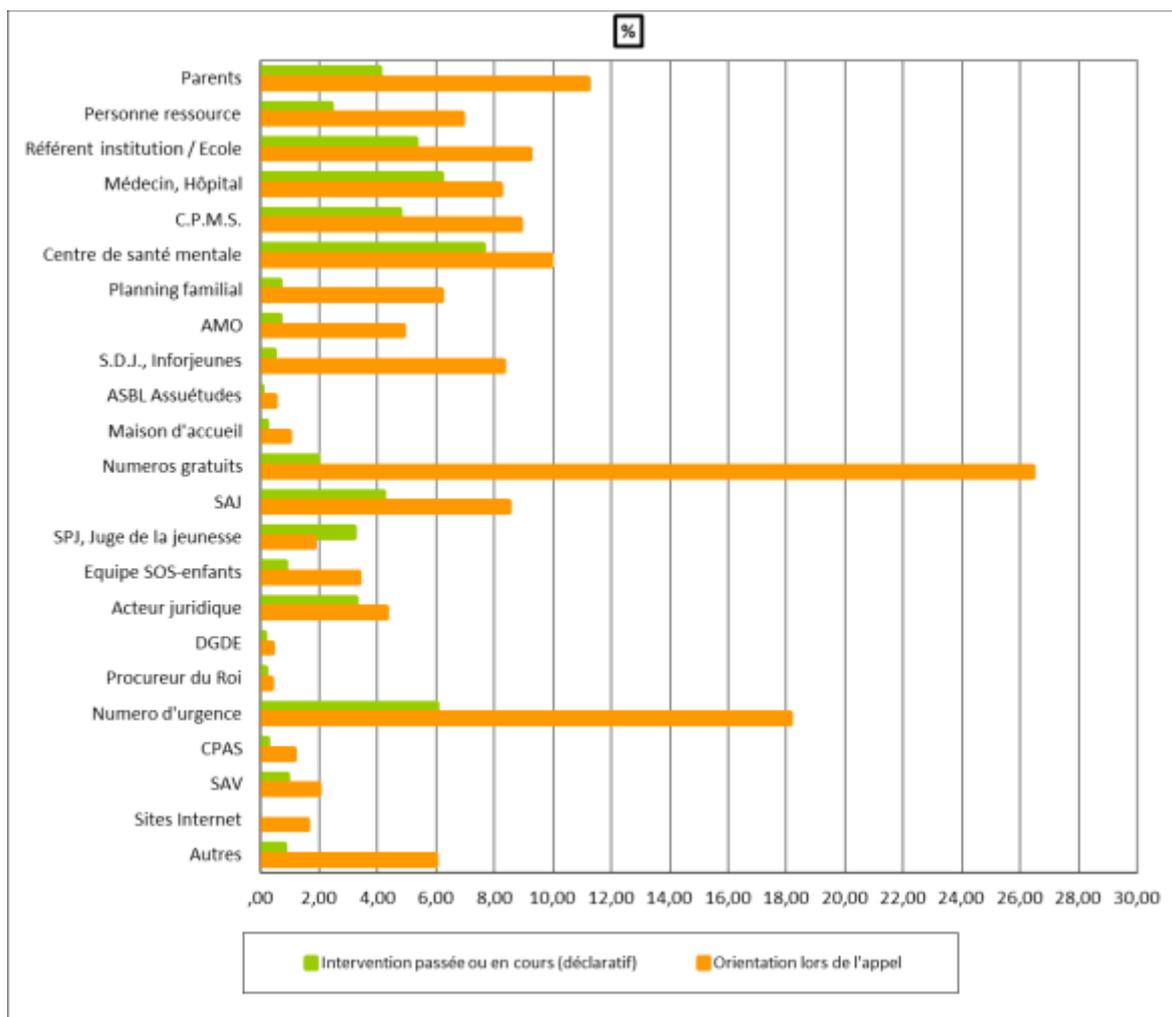
À la suite d'une situation de Sexting et sextorsion une jeune nous appelle. Elle nous explique que sa psychologue lui a proposé d'en parler au PMS de l'école pour qu'ils l'accompagnent dans les démarches. Mais le PMS lui a dit qu'il valait mieux en parler à ses parents pour aller déposer une plainte à la police. Quand elle est allée à la police avec ses parents, ils lui ont dit qu'ils ne pourraient certainement pas retrouver les auteurs des menaces, ni empêcher la diffusion des photos et vidéos. Ils lui ont également dit qu'elle pouvait nous contacter pour en parler.

En 2022, en fonction des situations vécues par le.la jeune, les écoutantes du 103 ont orienté majoritairement les appelant.e.s vers :

- Les numéros gratuits (26,4% des appels) ;
- Les numéros d'urgence (18,1% des appels) ;
- Les parents (11,2% des appels) ;
- Un Centre de Santé Mentale (9,9% des appels) ;
- Un référent de l'institution ou de l'école (9,2% des appels) ;

- Le C.P.M.S (8,9% des appels) ;
- Le SAJ (8,5% des appels) ;
- Le S.D.J./Infor-Jeunes (8,3% des appels) ;
- Un médecin/l'hôpital (8,2% des appels) ;
- Le planning familial (6,2% des appels)
- Les "Autres" (6,0% 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 – 2022



Cette figure montre sous la forme d'un graphique les informations récoltées dans le tableau précédent.

Tableau 17 : Répartition (%) des appels « Maltraitance » ayant fait l'objet Interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'Orientation conseillée lors de l'appel. N = 953 appels – 2022

	Maltraitance	
	Intervention	Orientation
Parents	4,3	10,8
Personne ressource	6,5	12,8
Référent institution / Ecole	4,3	5,1
Médecin, Hôpital	9,5	9,7
C.P.M.S.	8,7	13,3
Centre de santé mentale	9,7	9,4
Planning familial	0,5	5,1
AMO	1,2	11,2
S.D.J., Infor-Jeunes	0,8	17,8
ASBL Assuétudes	0,0	0,3
Maison d'accueil	0,2	2,0
Numéros gratuits	2,7	34,3
SAJ	10,9	26,7
SPJ, Juge de la jeunesse	6,3	3,8
Equipe SOS-enfants	2,7	11,8
Acteur juridique	6,3	8,9
DGDE	0,2	0,5
Procureur du Roi	0,4	1,0
Numéro d'urgence	13,6	33,4
SAV	0,3	3,1
CPAS	1,0	3,6
Sites Internet	0,0	0,6
« Autres »	1,4	5,5

Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur les tiers/services déjà intervenus dans le passé ou en cours d'intervention mais aussi sur les orientations proposées pour les situations où l'appelant.e aborde le sujet de la Maltraitance avec les écoutantes du 103.

En 2022, les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus souvent mentionnés par l'appelant sont par ordre décroissant :

- Les numéros d'urgence (13,6% des appels) ;
- Le SAJ (10,9% des appels) ;
- Un Centre de Santé Mentale (9,7% des appels) ;
- Un médecin/l'hôpital (9,5% des appels) ;
- Un C.P.M.S. (8,7% des appels) ;
- Une personne ressource (6,5% des appels) ;
- Le SPJ/juge de la jeunesse ou un acteur juridique (6,3% des appels) ;
- Les parents ou un référent de l'école/de l'institution (4,3% des appels).

Au cours des appels où une situation de maltraitance est évoquée, les écoutantes du 103 proposent à l'appelant.e une série de tiers vers lesquels il.elle peut s'orienter en fonction de sa situation personnelle. En 2022, les tiers les plus fréquemment évoqués ont été par ordre décroissant :

- Les numéros gratuits (34,3% des appels) ;
- Les numéros d'urgence (33,4% des appels) ;
- Le SAJ (26,7% des appels) ;
- Le S.D.J./Infor-Jeunes (17,8% des appels) ;
- Le C.P.M.S. (13,3% des appels) ;
- Une personne ressource (12,8% des appels) ;
- Une équipe SOS Enfants (11,8% des appels) ;
- Un AMO (11,2% des appels) ;
- Les parents (10,8% des appels) ;
- Un médecin/l'hôpital (9,7% des appels) ;
- Un Centre de Santé Mentale (9,4% des appels) ;
- Un acteur juridique (8,9% des appels).

Une dame nous contacte pour "signaler" une situation de maltraitance chez ses voisins. Elle entend souvent les enfants crier de la nuit, cela l'empêche de dormir. Elle explique qu'elle n'aime pas se mêler des histoires des autres, mais ici cela impacte de plus en plus sa vie car, à force d'être réveillée chaque nuit, elle est épuisée et ne sait plus travailler correctement...

Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations Autres - 2022

« Autres »	Nombre d'appels
1307	28
1733	3
ASBL Maison Arc en Ciel	3
ASBL Avance toi	1
ASBL Métaphore	2
AVIQ	3
Agence interim	2
Agent de quartier	31
Al-anon et Al-ateen	3
Casu	1
CPVS	2
Coach scolaire	1
Commune	13
Croix Rouge	3
Comité P	2
DEI	1
Ecole des devoirs	2
Educateur de rue	1
Equipe mobile	2
Espace rencontre	4
Fédération Wallonie Bruxelles	9

Fedasil	2
Forem	1
IFAPME	2
Inspection scolaire	5
Jeunes Aidants Proches	9
Maison de jeunes	3
Médiateur scolaire	15
Mutualité	2
Notaire	1
ONE	16
Office des étrangers	3
Pharmacie	2
Pouvoir organisateur de l'école	6
Prêtre	1
Réseau mariage et migration	3
SAS	7
SAPV	3
SIEP	20
Service d'aide aux justiciables	1
SOS Viol	3
Syndicat	4
UNIA	7
Un pass dans l'impasse	17

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

Ce tableau permet d'en savoir plus sur les tiers compris dans la catégorie Autres. Voici par ordre décroissant les tiers les plus souvent évoqués : l'agent de quartier (31 appels), le 1307 (28 appels), le SIEP (20 appels), Un pass dans l'impasse (17 appels), l'ONE (16 appels), un médiateur scolaire (15 appels), la Commune (13 appels), La Fédération Wallonie-Bruxelles et les Jeunes Aidants Proches (9 appels).

3. Lieux d'appels

Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 883 appels – 2022

Lieux	Nombre d'appels
Province du Brabant Wallon	42
Province du Brabant Flamand	14
Province de Namur	95
Province de Flandre occidentale	2
Province de Flandre orientale	1
Province de Liège	227
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	205
Province d'Anvers	1
Province du Luxembourg	29
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	267

Ce tableau donne un aperçu de la localisation des appelant.e.s de la ligne Ecoute-Enfants pour l'année 2022. Néanmoins, il est important de souligner que les informations concernant les lieux ne sont pas représentatives de l'ensemble des appels reçus au sein du 103. Ces informations n'ont été déclarées qu'au cours de 883 appels.

Comme les années précédentes, la majorité des appels viennent de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale (267 appels). Ils sont suivis de la province de Liège (227 appels), de la province du Hainaut (205 appels), de la province de Namur (95 appels), de la province du Brabant Wallon (42 appels) et de la province du Luxembourg (29 appels).

Nous avons également reçu 14 appels venant de la province du Brabant Flamand, 2 appels de la province de Flandre occidentale, 1 appel de la province de Flandre orientale et 1 appel de la province d'Anvers.

“Je peux aussi vous appeler quand je pars en vacances ?”

IV. Thématiques d'attention

1. Harcèlement

Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = 367 appels – 2022

	Nombre d'appels		%
Vie sociale	111		30,8
Vie scolaire	275		76,4
Total	360		

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

En 2022, les écoutantes du service Ecoute-Enfants ont reçu 360 appels au cours desquels l'appelant.e abordait le sujet du harcèlement. Nous pouvons remarquer que 30,8% de ces appels concernent le harcèlement vécu par le.a jeune au sein de sa vie sociale et 76,4% des appels concernent le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du.de la jeune.

Depuis quelques années, nous remarquons une stabilisation du nombre d'appels au cours duquel le harcèlement est abordé. En effet, ils représentent 6,9% des appels en 2022, contre 6,9% des appels en 2021, et 7,1% des appels en 2020.

“ Tous les jours se faire insulter, rabaisser... ça a commencé par quelques blagues. Mais c'est devenu de pire en pire. À l'école ils m'ont dit que c'était des histoires à régler entre nous. À la maison mes parents m'ont dit que ça allait passer et que je devais les ignorer. Je n'en peux plus, je ne sais plus quoi faire, j'en envie que tout s'arrête, j'ai envie d'en finir...”

Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le Harcèlement au sein de la vie sociale du.de la jeune – 2022

	Harcèlement / Vie sociale	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	2,7	32
Relation parent - enfants	5,4	21
Relation beau-parent - enfants	0,9	61
Relation grand-parent - enfants	0,9	61
Relation avec la famille élargie	1,8	43
Relation avec la fratrie	0,0	75
Relation dans le couple parental	1,8	43
Divorce / Séparation	2,7	32
Violences conjugales	4,5	23
Adoption	0,0	75
Jeunes Aidants Proches	0,0	75
Education	0,0	75
Vie familiale	0,0	75
Maltraitance sur l'enfant	7,2	14

Maltraitance sur le parent	0,9	61
Physique	6,3	17
Sexuelle	1,8	43
Psychologique	6,3	17
Du parent	6,3	17
Du beau-parent	0,9	61
De grand-parent	0,0	75
De famille élargie	0,0	75
De fratrie	0,0	75
Négligence	1,8	43
Vie sociale		
Autonomie	1,8	43
Loisirs/Ennui	1,8	43
Relation avec le personnel éducatif	0,0	75
Relation avec les pairs	53,2	3
Relation avec un (ou des) adulte(s)	12,6	11
Maltraitance sur enfant physique	9,9	13
Maltraitance sur enfant sexuelle	7,2	14
Maltraitance sur enfant psychologique	30,6	4
Internet - GSM	57,7	2
Multiculturalité	0,9	61
Difficultés financières et matérielles	1,8	43
Détresse sociale	2,7	32
Auteur d'un délit	1,8	43
Violence / Acteur	1,8	43
Violence / Témoin	0,9	61
Violence / Victime	17,1	9
Racisme	66,7	1
Sexting / Sextorsion / Grooming	18,0	8
Vie sociale	0,0	75
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	10,8	12
Propos / Question sur la sexualité	1,8	43
Grossesse	0,0	75
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	75
Orientation sexuelle	0,9	61
Violence physique	3,6	28
Violence sexuelle	4,5	23
Violence psychologique	7,2	14
Acteur	0,0	75
Témoin	3,6	28
Victime	5,4	21
Vie affective et sexuelle	0,0	75
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	26,1	5
Solitude	1,8	43
Deuil	0,0	75

Tentative de suicide	2,7	32
Pensées / Comportements suicidaires	2,7	32
Automutilation	0,9	61
Fugue	0,0	75
Estime de soi	0,9	61
Philosophie / Spiritualité	0,0	75
Approche existentielle	0,0	75
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	1,8	43
Décrochage scolaire / absentéisme	0,9	61
Orientation	0,9	61
Relation avec les pairs	25,2	6
Relation avec le personnel scolaire	3,6	28
Violence physique	4,5	23
Violence verbale	14,4	10
Violence sexuelle	2,7	32
Harcèlement	23,4	7
Racisme / discrimination	3,6	28
Vie scolaire	0,0	75
Assuétudes		
D'un enfant	2,7	32
D'un parent	4,5	23
Alcool	4,5	23
Tabac	1,8	43
Substances illicites	1,8	43
Médicaments	0,0	75
Autres (Jeux vidéo...)	0,0	75
Assuétudes	0,0	75
Santé		
D'un enfant	6,3	17
D'un parent	1,8	43
Stress	2,7	32
Dépression	1,8	43
Anxiété, Angoisse	1,8	43
Autres troubles psychiques	2,7	32
Handicap	0,9	61
Santé physique	1,8	43
Puberté	0,0	75
Troubles du comportement alimentaire	2,7	32
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,9	61
Troubles du développement	2,7	32
Trouble du sommeil	0,9	61
Santé	0,0	75
Nb d'appels	111	

Avec ce tableau, nous pouvons voir la fréquence à laquelle le sujet du Harcèlement au sein de la vie sociale du/de la jeune est associé à l'ensemble des autres thématiques d'appels.

Voici, par ordre décroissant, les thématiques les plus souvent abordées en 2022 :

- Le racisme (66,7% des appels) ;
- Internet/Gsm (57,7% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale (53,2% des appels) ;
- La maltraitance psychologique sur l'enfant dans le cadre de sa vie sociale (30,6% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (26,1% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (25,2% des appels) ;
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire du.de la jeune (23,4% des appels) ;
- Le sexting/sextorsion/grooming (18,0% des appels) ;
- La place de victime (17,1% des appels) ;
- La violence verbale dans le cadre de la vie scolaire (14,4% des appels).

Comme depuis de nombreuses années, nous constatons que le Harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune est associé dans plus de la moitié des appels à l'utilisation du smartphone ou d'internet (57,7% des appels).

Par contre, nous pouvons voir que le sujet du Racisme a été très fortement associé au vécu du Harcèlement dans le cadre de la vie sociale du jeune en 2022. En effet, ces deux problématiques ont été associées ensemble par les appelant.e.s dans 66,7% des appels. Ce qui représente une augmentation importante par rapport à 2021 où cela constituait 27,1% des appels.

Ce tableau permet également de voir que la forme de violence la plus souvent utilisée, lorsqu'il y a du Harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale, est d'ordre psychologique (30,6% des appels). Elle est d'ordre physique dans 9,2% des appels et d'ordre sexuel dans 7,2% des appels.

En ce qui concerne les appels où le Harcèlement social est évoqué avec le sujet du Sexting/sextorsion/grooming, nous observons une stabilité depuis plusieurs années. En 2022 cela représentait 18% des appels, en 2021 16,7% des appels et en 2020 18% des appels.

Une jeune fille nous explique que son ex-copain a partagé des photos d'elle sur les réseaux sociaux. Elle avait confiance en lui, elle ne pensait pas qu'il partagerait les photos d'elle nue qu'elle lui avait envoyé quand ils étaient ensemble. Depuis elle se fait harceler dans la rue, sur internet et parfois à l'université. Aujourd'hui elle s'est fait accoster par un homme. Il disait avoir vu une annonce sur internet où elle expliquait chercher des coups vite fait... La jeune fille est terrifiée.

Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le Harcèlement au sein de la vie scolaire du.de la jeune – 2022

	Harcèlement / Vie scolaire	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	8,0	14
Relation parent - enfants	17,8	6
Relation beau-parent - enfants	2,2	39
Relation grand-parent - enfants	0,4	68
Relation avec la famille élargie	0,7	61
Relation avec la fratrie	1,8	42

Relation dans le couple parental	0,7	61
Divorce / Séparation	3,6	32
Violences conjugales	0,7	61
Adoption	0,4	68
Jeunes Aidants Proches	0,0	79
Education	1,1	56
Vie familiale	0,0	79
Maltraitance sur l'enfant	8,7	12
Maltraitance sur l'adulte	0,4	68
Physique	6,2	19
Sexuelle	0,4	68
Psychologique	6,5	18
Du parent	8,0	14
Du beau-parent	1,5	48
De grand-parent	0,4	68
De famille élargie	0,0	79
De fratrie	0,0	79
Négligence	1,1	56
Vie sociale		
Autonomie	1,1	56
Loisirs/Ennui	2,5	37
Relation avec le personnel éducatif	0,0	79
Relation avec les pairs	9,1	11
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,8	42
Maltraitance sur enfant physique	0,7	61
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,5	48
Maltraitance sur enfant psychologique	4,0	29
Harcèlement	9,5	8
Internet - GSM	9,5	8
Multiculturalité	0,7	61
Difficultés financières et matérielles	0,4	68
Détresse sociale	0,4	68
Auteur d'un délit	0,4	68
Violence / Acteur	0,7	61
Violence / Témoin	0,0	79
Violence / Victime	1,5	48
Racisme	7,6	16
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,0	79
Vie sociale	0,0	79
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	5,5	22
Propos / Question sur la sexualité	0,4	68
Grossesse	0,0	79
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	79
Orientation sexuelle	2,2	39
Violence physique	0,0	79
Violence sexuelle	1,8	42
Violence psychologique	1,1	56

Acteur	0,0	79
Témoïn	0,0	79
Victime	1,8	42
Vie affective et sexuelle	0,0	79
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	22,9	4
Solitude	4,7	26
Deuil	0,7	61
Tentative de suicide	5,1	24
Pensées / Comportements suicidaires	7,6	16
Automutilation	6,2	19
Fugue	1,1	56
Estime de soi	6,2	19
Philosophie / Spiritualité	0,4	68
Approche existentielle	0,0	79
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	4,4	27
Décrochage scolaire / absentéisme	5,5	22
Orientation	1,5	48
Relation avec les pairs	87,6	1
Relation avec le personnel scolaire	17,1	7
Violence physique	25,5	3
Violence verbale	61,8	2
Violence sexuelle	4,4	27
Racisme / discrimination	9,5	8
Vie scolaire	0,0	79
Assuétudes		
D'un enfant	2,5	37
D'un parent	1,5	48
Alcool	2,2	39
Tabac	1,5	48
Substances illicites	1,5	48
Médicaments	0,0	79
Autres (Jeux vidéo...)	0,4	68
Assuétudes	0,0	79
Santé		
D'un enfant	18,5	5
D'un parent	3,3	34
Stress	2,9	35
Dépression	5,1	24
Anxiété, Angoisse	4,0	29
Autres troubles psychiques	4,0	29
Handicap	1,5	48
Santé physique	8,4	13
Puberté	0,0	79
Troubles du comportement alimentaire	3,6	32

Troubles de l'attention/hyperactivité	1,8	42
Troubles du développement	2,9	35
Trouble du sommeil	1,8	42
Santé	0,0	79
Nb d'appels	275	

Voici par ordre décroissant les thématiques les plus souvent associées au Harcèlement scolaire pour l'année 2022 :

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (87,6% des appels) ;
- La violence verbale (61,8% des appels) ;
- La violence physique (25,5% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (22,9% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (18,5% des appels) ;
- La relation parent/enfant (17,8% des appels) ;
- La relation avec le personnel scolaire (17,1% des appels) ;
- Le harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du.de la jeune, internet/gsm, le racisme/discrimination (9,5% des appels).

Le harcèlement est une problématique compliquée qui implique de nombreuses sphères et en impacte tout autant. Au cours des appels que nous recevons, nous remarquons que les Relations avec les autres élèves au sein de l'école sont évoquées dans 87,6% des appels, les Relations entre le.la jeune et le personnel scolaire sont quant à elles évoquées dans 17,1% des appels. Lorsque ces relations sont violentes, maltraitantes ou défailtantes, elles ont un impact très important sur le bien-être et la santé du.de la jeune. Dans 18,5% des appels, la question de la Santé de l'enfant est associée au Harcèlement scolaire. Le sujet des Emotions et sentiments est présent dans 25,9% des appels.

Une jeune fille nous contacte car elle cherche de l'aide. Elle nous explique avoir des problèmes de santé. Elle se sent faible, fatiguée, fait beaucoup de malaise et tombe tout le temps malade. Le médecin lui dit qu'elle doit manger et grossir un peu. Elle nous confie ne pas arriver à manger. Dès qu'elle mange, elle nous explique devoir se faire vomir. Cela va faire 1 an qu'elle est dans cette situation. Elle nous explique avoir perdu du poids car elle se faisait traiter de grosse tous les jours à l'école. Elle pensait qu'en maigrissant, le harcèlement prendrait fin...

Dans 61,8% des appels, l'appelant.e nous explique que le Harcèlement scolaire est assimilé à de la Violence verbale. Ce chiffre a presque doublé par rapport à 2021 où il représentait 36,7% des appels. Lorsque le harcèlement s'exprime sous la forme de la Violence physique, elle est évoquée dans 25,5% des appels. Ce qui représente une très légère augmentation par rapport à 2021 (23,9% des appels). En ce qui concerne la Violence sexuelle, elle a été associée au Harcèlement scolaire dans 4,4% des appels. Elle représentait 2,8% des appels en 2021.

Pour 9,5% des appels, le Harcèlement scolaire se poursuit également dans la Vie sociale du.de la jeune. L'utilisation des réseaux sociaux et des smartphones est l'un des moyens principaux utilisés.

Comme pour le Harcèlement vécu au sein de la vie sociale du.de la jeune, nous pouvons remarquer une augmentation de la problématique du Racisme et de la discrimination, lorsque l'appelant.e nous parle de Harcèlement scolaire. En 2022, cela est évoqué dans 9,5% des appels, contre 4,5% des appels en 2021 et 1,2% des appels en 2020.

Une maman nous contacte car le professeur d'éducation physique de son fils se moque de lui. Elle nous explique que le professeur a dit à son fils que, parce qu'il est noir, il devrait courir plus vite que

les autres et savoir grimper à la corde... Au début la maman avait du mal à croire qu'un professeur puisse avoir des paroles aussi violentes. Mais son fils étant de plus en plus mal et cherchant de plus en plus d'excuses pour ne plus assister au cours de gym, la maman est allée interroger d'autres élèves qui ont confirmé les faits. Le meilleur ami de son fils lui a même expliqué que, depuis, certains élèves de la classe se sont également mis à insulter et faire ce type de "blague" au fils de madame...

2. Maltraitance

Tableau 23 : Répartition (%) des appels "Maltraitance" – 2022

	Nombre d'appels	%
Appels à contenu	5181	100,0
Maltraitance - vie familiale	953	18,4
Maltraitance sur qui		
Maltraitance sur l'enfant	796	83,5
Maltraitance sur le parent	37	3,9
Maltraitance par qui		
Maltraitance du parent ou tuteur	695	72,9
Maltraitance du beau-parent	83	8,7
Maltraitance du grand-parent	19	2,0
Maltraitance de la famille élargie	18	1,9
Maltraitance de la fratrie	55	5,8
Formes de maltraitance		
Maltraitance physique	552	57,9
Maltraitance sexuelle	97	10,2
Maltraitance psychologique	589	61,8
Négligence	229	24,0
Maltraitance - vie sociale	131	2,5
Maltraitance sur enfant physique	51	38,9
Maltraitance sur enfant sexuelle	46	35,1
Maltraitance sur enfant psychologique	92	70,2

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

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

Au cours de l'année 2022, nous avons reçu 953 appels au cours desquels un.e appelant.e a évoqué des faits de Maltraitance intrafamiliale et 131 appels au cours desquels un.e appelant.e a évoqué des faits de Maltraitance au sein de sa vie sociale.

Les appels évoquant de la Maltraitance intrafamiliale représentent 18,4% des appels. Ils constituaient 20,7% des appels en 2021 et 16,0% des appels en 2020.

Sur l'ensemble des appels qui concernent la Maltraitance vécue au sein de la vie familiale, la Maltraitance sur l'enfant représente 83,5% des appels et la Maltraitance sur le parent représente 3,9% des appels. Comme les années précédentes, nous observons que, dans la majorité des situations (72,9%), c'est le Parent ou bien le tuteur de l'enfant qui est l'auteur de la maltraitance. Ce sont les Beaux-parents qui sont en seconde position (8,7% des appels). Ils sont suivis par la maltraitance venant

de la Fratrie (5,8% des appels), suivis des Grands-parents (2% des appels) et de la Famille élargie (1,9% des appels).

La forme de maltraitance la plus fréquemment évoquée est la Maltraitance psychologique (61,8% des appels), suivie de la Maltraitance physique (57,9% des appels), de la Négligence (24% des appels). C'est la Maltraitance sexuelle qui est la moins évoquée au cours des appels reçus au 103 (10,2% des appels).

Une dame nous contacte pour savoir quoi faire. Un membre proche de sa famille lui a confié avoir des pensées incestueuses vis-à-vis de son jeune fils dont il a la garde une semaine sur deux. La dame a tenté d'en parler à la maman (l'ex-femme du papa) du jeune garçon concerné. Mais cette dernière refuse de l'écouter ou de faire quoi que ce soit pour protéger son fils. La dame nous demande des conseils sur les démarches à suivre.

En ce qui concerne la Maltraitance vécue par le.a jeune au sein de sa vie sociale, nous pouvons remarquer que c'est la Maltraitance psychologique qui est la plus souvent évoquée (70,2% des appels). Elle est suivie par la Maltraitance physique (38,9% des appels) et ensuite par la Maltraitance sexuelle (35,1% des appels).

Une jeune fille nous appelle en colère. Un homme lui a touché et caressé les fesses dans le métro. Au début, elle a cru à un accident car il y avait beaucoup de monde. Elle s'est décalée pour changer de place, l'homme l'a suivie et a recommencé. Elle s'est retournée pour le remettre à sa place. L'homme lui a répondu qu'elle n'avait pas besoin de montrer ses fesses avec un pantalon moult, que c'était une invitation à la toucher. Les personnes qui étaient autour d'eux n'ont pas réagi sauf une femme qui lui a également reproché son code vestimentaire trop sexy. La jeune fille est sous le choc et en colère. Elle nous explique qu'elle est en jeans, basket et sweat. Elle ne comprend pas comment cet homme et cette femme justifie les attouchements de cet homme, adulte, sur une jeune fille de 17 ans. Elle se demande contre qui elle est le plus en colère. Contre l'homme qui se croit tout permis sur le corps d'une fille, contre la femme qui juge et ne se montre pas solidaire vis-à-vis d'une autre femme ou bien contre toutes les autres personnes présentes dans le métro à ce moment-là qui n'ont rien fait.

Tableau 24 : Durée des appels "Maltraitance familiale"- 2022

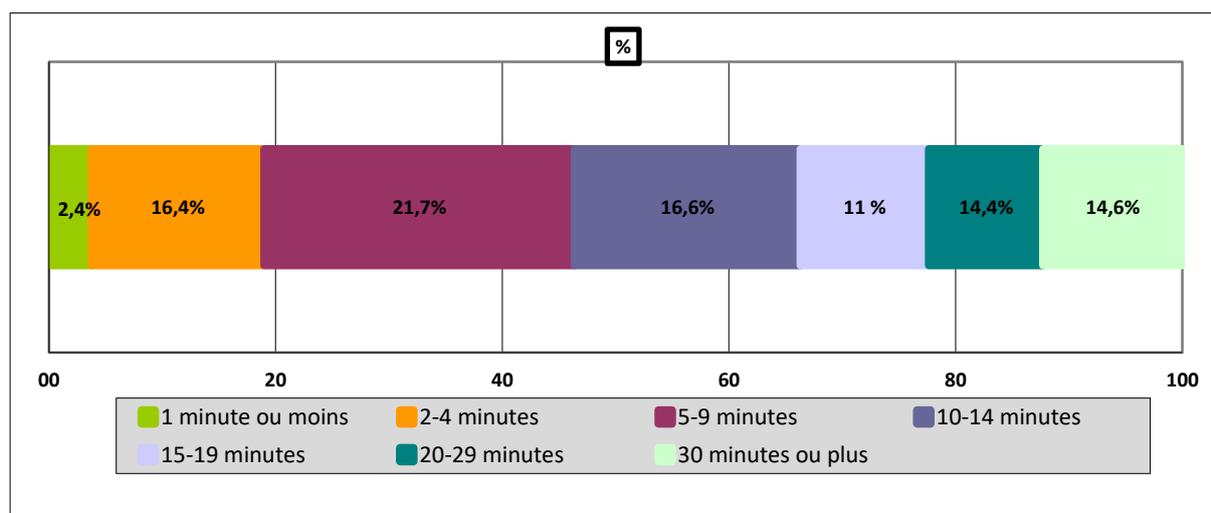
Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	36	3,8
2-4 minutes	145	15,2
5-9 minutes	261	27,4
10-14 minutes	190	19,9
15-19 minutes	108	11,3
20-29 minutes	96	10,1
30 minutes ou plus	117	12,3
Total	953	100,0

Avec ce tableau, nous pouvons observer la durée des appels reçus lorsqu'un.e jeune est concerné.e par une situation de Maltraitance au sein de sa vie familiale.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, nous pouvons voir que la majorité de ceux-ci (53,6%) ont duré plus de 10 minutes. Si nous regardons en détail, nous pouvons voir que 19,9% des appels ont duré entre 10 et 14 minutes, 11,3% des appels ont duré entre 15 et 19 minutes, 10,1% des appels ont duré entre 20 et 29 minutes et 12,3 % des appels ont duré plus de 30 minutes.

En 2022, 3,8% des appels évoquant de la maltraitance ont duré 1 minute ou moins, 15,2% des appels ont duré entre 2 et 4 minutes et 27,4% des appels ont duré entre 5 et 9 minutes.

Figure 8 : Durée des appels “Maltraitance familiale” – 2022



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

Tableau 25 : Durée des appels et de l’écoute “Maltraitance” - N = 953 appels - 2022

Durée moyenne des appels « maltraitance »	14 min 28
Durée moyenne de l’écoute « maltraitance par jour	0h37
Durée de l’écoute « maltraitance » en 2022	229h55
Proportion du temps d’écoute « maltraitance » dans le temps d’écoute « à contenu »	28,69%

En 2022, nous pouvons constater que la durée moyenne des appels où la maltraitance est évoquée est de 14 minutes 28 secondes.

Sur une journée, la durée moyenne d’écoute d’un.e appelant.e abordant le sujet de la maltraitance est de 37 minutes. Au cours de l’année, l’équipe a consacré 229 heures et 55 minutes à l’écoute de la thématique de la maltraitance. Ce qui représente 28,69% de notre temps d’écoute.

Tableau 26 : Représentation (%) des appels Maltraitance selon le statut et le sexe des appelant.e.s * - 2022

Statut	Nombre d'appels	
	Nombre	%
Adulte avec enfant	20	2,3
Adulte pour lui-même	1	0,1
Adulte pour enfant	387	43,8
Professionnel	12	1,4
Moins de 7 ans	3	0,3
7-9 ans	19	2,1
10-12 ans	61	6,9
13-15 ans	154	17,4
16 - 18 ans	180	20,4
19 ans ou plus	47	5,3
Total	884	100,0

Sexe		
Masculin	283	29,7
Féminin	631	66,2
Groupe masculin	7	0,7
Groupe féminin	19	2,0
Groupe mixte	13	1,4
Total	953	100,0

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

Rem : Pour 69 appels, les informations sur le statut de l'appelant.e ne sont pas disponibles.

Ce tableau nous donne des indications sur le profil des appelant.e.s qui ont évoqué la question de la Maltraitance vécue par un.e jeune au cours d'un appel.

En ce qui concerne l'âge/statut de l'appelant.e, on peut observer que ce sont des Adultes qui nous contactent pour parler d'un ou de plusieurs enfant.s, qui ont le plus souvent abordé le sujet de la Maltraitance avec 43,8% des appels.

Ils sont suivis par les jeunes âgé.e.s entre 16 et 18 ans avec 20,4% des appels, ensuite les 13-15 ans avec 17,4% des appels, suivis des 10-12 ans avec 6,9% des appels et des 19 ans et plus avec 5,3% des appels.

Avec des pourcentages d'appels moins élevés, les Adultes qui nous contactent en la présence d'un ou de plusieurs enfant.s représentent 2,3% des appels, les Enfants âgé.e.s entre 7 et 9 ans 2,1% des appels, les Professionnel.le.s 1,4% des appels, les Enfants de moins de 7 ans 0,3% des appels et les Adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux.elles-mêmes 0,1% des appels.

L'appelant.e nous contacte dans la majorité des appels en étant seul.e (95,9%). Les appelantes qui nous contactent seules représentent 66,2% des appels. Les appelants représentent 29,7% des appels. Lorsqu'ils nous contactent en groupe, ils représentent 0,7% des appels, contre 2% des appels lorsque ce sont les filles qui nous appellent en groupe. Les Groupes mixtes représentent 1,4% des appels reçus.

Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la Maltraitance – 2022

	Maltraitance	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	23,2	3
Relation parent - enfants	45,8	1
Relation beau-parent - enfants	4,4	20
Relation grand-parent - enfants	3,5	30
Relation avec la famille élargie	2,7	32
Relation avec la fratrie	5,7	14
Relation dans le couple parental	7,1	10
Divorce / Séparation	19,4	4
Violences conjugales	7,8	8
Adoption	0,2	72
Jeunes Aidants Proches	0,1	77
Education	3,6	29
Vie familiale	0,2	72
Vie sociale		
Autonomie	4,6	19

Loisirs/Ennui	1,5	46
Relation avec le personnel éducatif	0,4	65
Relation avec les pairs	3,9	25
Relation avec un (ou des) adulte(s)	0,9	58
Maltraitance sur enfant physique	1,3	49
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,4	65
Maltraitance sur enfant psychologique	1,3	49
Harcèlement	0,8	60
Internet - GSM	2,2	39
Multiculturalité	2,2	39
Difficultés financières et matérielles	2,6	35
Détresse sociale	2,3	37
Auteur d'un délit	1,0	56
Violence / Acteur	0,1	77
Violence / Témoin	0,2	72
Violence / Victime	1,6	43
Racisme	1,3	49
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,1	77
Vie sociale	0,0	84
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	4,4	20
Propos / Question sur la sexualité	0,3	69
Grossesse	0,4	65
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	77
Orientation sexuelle	1,5	46
Violence physique	0,0	84
Violence sexuelle	1,0	56
Violence psychologique	0,6	63
Acteur	0,0	84
Témoin	0,4	65
Victime	0,8	60
Vie affective et sexuelle	0,1	77
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	30,0	2
Solitude	2,7	32
Deuil	1,4	48
Tentative de suicide	3,7	28
Pensées / Comportements suicidaires	7,0	11
Automutilation	4,1	24
Fugue	5,1	17
Estime de soi	4,3	23
Philosophie / Spiritualité	1,9	42
Approche existentielle	0,1	77
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	3,8	26
Décrochage scolaire / absentéisme	3,8	26
Orientation	0,5	64

Relation avec les pairs	4,4	20
Relation avec le personnel scolaire	1,2	53
Violence physique	1,2	53
Violence verbale	2,3	37
Violence sexuelle	0,3	69
Harcèlement	2,7	32
Racisme / discrimination	0,2	72
Vie scolaire	0,8	60
Assuétudes		
D'un enfant	2,1	41
D'un parent	11,5	6
Alcool	9,3	7
Tabac	0,9	58
Substances illicites	5,4	16
Médicaments	0,3	69
Autres (Jeux vidéo...)	0,2	72
Assuétudes	0,0	84
Santé		
D'un enfant	16,1	5
D'un parent	7,3	9
Stress	3,3	31
Dépression	4,7	18
Anxiété, Angoisse	6,3	13
Autres troubles psychiques	5,7	14
Handicap	1,2	53
Santé physique	6,8	12
Puberté	0,1	77
Troubles du comportement alimentaire	2,6	35
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,3	49
Troubles du développement	1,6	43
Trouble du sommeil	1,6	43
Santé	0,0	84
Nb d'appels	953	

Ce tableau nous permet d'examiner la fréquence en pourcentage à laquelle la thématique de la maltraitance est associée aux autres thématiques.

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

- La relation parent-enfants (45,8% des appels) ;
- Les émotions/sentiments (30,0% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du/de la jeune (23,2% des appels) ;
- Le divorce/séparation (19,4% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (16,1% des appels) ;
- L'assuétude d'un parent (11,5% des appels) ;
- L'alcool (9,3% des appels) ;

- Les violences conjugales (7,8% des appels) ;
- La santé d'un parent (7,3% des appels) ;
- La relation dans le couple parental (7,1% des appels).

Comme les années précédentes, nous pouvons voir que c'est le thème de la Relation entre le parent-enfant qui est le plus fréquemment associé à celui de la Maltraitance (45,8% des appels). C'est ensuite le vécu émotionnel qui est évoqué dans 30% des appels. Les Conflits au sein de la vie familiale du/de la jeune sont évoqués par l'appelant.e dans 23,2% des appels.

Un élément important que les écoutantes remarquent et que les données confirment est le fait que les sujets qui concernent les Relations dans le couple parental sont souvent associés au problème de la maltraitance. Dans 7,1% des appels, les appelant.e.s évoquent la Relation dans le couple parental. Dans 19,4% des appels, ils évoquent le sujet du Divorce/séparation. Et dans 7,8% des appels, les Violences conjugales dans le couple des parents sont également abordées.

Les problématiques en rapport avec la santé des personnes concernées par les maltraitements sont également souvent évoquées. Dans 16,1% des appels, il est question de la Santé de l'enfant, dans 7,3% des appels, c'est la Santé du parent qui est abordée. L'Assuétude d'un parent est également abordée dans 11,5% des appels. C'est l'alcool qui est le plus souvent mentionné par nos appelant.e.s (9,3% des appels).

3. Jeunes aidants proches

Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la Santé d'un parent – N = 60 appels – 2022

	Nombre d'appels 2022	
		%
Moins de 7 ans	1	1,6
7-9 ans	2	3,2
10-12 ans	3	4,8
13-15 ans	22	34,9
16-18 ans	26	41,3
19 ans ou plus	6	9,5
Total	60	95,2

Ce tableau représente les appels émis par des enfants dont le thème est la Santé d'un de leurs parents. En 2022, les écoutantes du 103 ont reçu 60 appels venant d'enfants qui voulaient nous parler de la santé d'un de leurs parents. Dans la majorité des appels, ce sont les jeunes de 16-18 ans qui nous appellent le plus pour parler de ce sujet (41,3% des appels). Ils sont suivis par les 13-15 ans (34,9% des appels), ensuite par les 19 ans et plus (9,5% des appels), par les 10-12 ans (4,8% des appels), par les 7-9 ans (3,2% des appels) et par les moins de 7 ans (1,6% des appels).

Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'Assuétude d'un parent – N= 63 appels – 2022

	Nombre d'appels 2022	%
Moins de 7 ans	2	3,2
7-9 ans	3	4,8
10-12 ans	7	11,1
13-15ans	11	17,5
16-18 ans	26	41,3
19 ans ou plus	14	22,2
Total	63	100,0

En 2022, les écoutantes du 103 ont reçu 63 appels au cours desquels un.e enfant a abordé la question de.s Assuétude.s d'un parent.

La majorité des appels reçus venait d'enfants âgé.e.s de 16-18 ans (41,3% des appels). Ils sont suivis par les 19 ans et plus (22,2% des appels), par les 13-15 ans (17,5% des appels), par les 10-12 ans (11,1% des appels), par les 7-9 ans (4,8% des appels), et par les moins de 7 ans (3,2% des appels).

4. Relations amoureuses chez les jeunes

Tableau 30 : Proportion des appels concernant la Violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2022

Relation amoureuse	434	100,0
<i>Violence dans le couple du jeune</i>	75	17,3
<i>Forme de violence</i>		
Violence physique	21	28,0
Violence sexuelle	41	54,7
Violence psychologique	48	64,0
<i>Statut de l'appelant</i>		
Acteur	5	6,7
Témoin	14	18,7
Victime	60	80,0

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

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

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur les 75 appels reçus au 103 où l'appelant.e a évoqué une forme de violence au sein de sa relation amoureuse. Ils représentent 17,3% des appels sur les Relations amoureuses du.de la jeune. Nous constatons une certaine stabilité de ce type d'appels. Nous en avons comptabilisé 16,9% en 2020 et 16,3% en 2021.

Nous pouvons observer que la Violence psychologique (64,0%) est la forme de violence la plus souvent évoquée par l'appelant.e. Elle est suivie par la Violence sexuelle (54,7% des appels) et la Violence physique (28% des appels). Si nous comparons ces chiffres à ceux obtenus l'année précédente, nous remarquons une augmentation des appels où la Violence psychologique a été évoquée. Elle

représentait 49,4% des appels en 2021 et 52,3% des appels en 2020. La Violence physique a quant à elle diminué. Alors qu'elle représente 28% des appels en 2022, elle représentait 41,6% des appels en 2021 et 31,4% des appels en 2020.

Depuis que nous répertorions cette violence, nous remarquons que ce sont les victimes qui nous contactent le plus (80% des appels). Ce sont ensuite les témoins (18,7% des appels) et plus rarement les acteur.rice.s de ces violences qui nous contactent (6,7% des appels).

Nous recevons l'appel d'une jeune fille de 14 ans. Elle nous explique qu'elle a un petit copain depuis plusieurs mois. Elle ne l'avait jamais rencontré avant ce week-end car ils se sont rencontrés en ligne. Il lui avait dit qu'il avait 15 ans mais il semble en avoir beaucoup plus. Après être allé manger, il l'a conduit dans un coin du parc. Ils ont eu une relation sexuelle. La jeune fille se sent mal par rapport à ça. Elle n'avait pas très envie mais il a insisté car elle lui avait promis. Elle se sent très mal et n'arrête pas de pleurer. Il vient de lui envoyer un message pour lui demander quand ils pourraient se revoir, elle ne sait pas quoi lui répondre.

5. Emotions/sentiments

Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les Emotions et sentiments – 2022

	Emotions - Sentiments	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	17,7	6
Relation parent - enfants	36,2	1
Relation beau-parent - enfants	3,1	40
Relation grand-parent - enfants	3,1	40
Relation avec la famille élargie	1,9	59
Relation avec la fratrie	4,8	31
Relation dans le couple parental	6,4	21
Divorce / Séparation	12,6	9
Violences conjugales	5,3	30
Adoption	0,2	89
Jeunes Aidants Proches	0,3	87
Education	2,5	47
Vie familiale	0,1	92
Maltraitance sur l'enfant	22,5	3
Maltraitance sur l'adulte	1,1	74
Physique	14,7	8
Sexuelle	2,9	43
Psychologique	18,6	5
Du parent	19,6	4
Du beau-parent	2,4	49
De grand-parent	0,5	83
De famille élargie	0,7	81
De fratrie	1,5	64
Négligence	5,5	28

Vie sociale		
Autonomie	4,0	34
Loisirs/Ennui	2,6	45
Relation avec le personnel éducatif	1,0	75
Relation avec les pairs	8,4	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,4	49
Maltraitance sur enfant physique	1,2	72
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,5	64
Maltraitance sur enfant psychologique	2,3	53
Harcèlement	2,6	45
Internet - GSM	3,3	38
Multiculturalité	1,3	70
Difficultés financières et matérielles	2,4	49
Détresse sociale	2,2	54
Auteur d'un délit	1,3	70
Violence / Acteur	0,2	89
Violence / Témoin	0,2	89
Violence / Victime	2,0	57
Racisme	3,2	39
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,2	72
Vie sociale	0,0	96
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	17,0	7
Propos / Question sur la sexualité	2,0	57
Grossesse	1,5	64
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	92
Orientation sexuelle	1,8	62
Violence physique	0,9	77
Violence sexuelle	1,5	64
Violence psychologique	1,9	59
Acteur	0,3	87
Témoin	0,6	82
Victime	2,2	56
Vie affective et sexuelle	0,1	92
Questions existentielles		
Solitude	7,7	17
Deuil	4,1	33
Tentative de suicide	5,7	25
Pensées / Comportements suicidaires	11,3	11
Automutilation	5,4	29
Fugue	3,9	36
Estime de soi	8,2	16
Philosophie / Spiritualité	2,9	43
Approche existentielle	0,1	92

Vie scolaire		
Difficultés scolaires	8,3	15
Décrochage scolaire / absentéisme	4,0	34
Orientation	1,7	63
Relation avec les pairs	11,7	10
Relation avec le personnel scolaire	4,7	32
Violence physique	2,2	54
Violence verbale	5,7	25
Violence sexuelle	0,9	77
Harcèlement	5,7	25
Racisme / discrimination	0,8	80
Vie scolaire	0,9	77
Assuétudes		
D'un enfant	3,9	36
D'un parent	6,0	23
Alcool	6,1	22
Tabac	1,0	75
Substances illicites	3,0	42
Médicaments	0,5	83
Autres (Jeux vidéo...)	0,5	83
Assuétudes	0,0	96
Santé		
D'un enfant	24,3	2
D'un parent	6,7	20
Stress	5,9	24
Dépression	6,8	19
Anxiété, Angoisse	9,1	12
Autres troubles psychiques	7,1	18
Handicap	1,3	69
Santé physique	9,0	13
Puberté	0,4	86
Troubles du comportement alimentaire	2,5	47
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,4	68
Troubles du développement	2,4	49
Trouble du sommeil	1,9	59
Santé	0,0	96
Nb d'appels	1115	

Avec ce tableau, nous pouvons voir à quelle fréquence le sujet des Emotions/sentiments est associé aux autres thématiques. Cette thématique a été abordée au cours de 1 115 appels avec nos écoutantes.

Voici par ordre décroissant les thèmes les plus souvent abordés en fonction de l'item émotions/sentiments :

- La relation parent-enfants (36,2% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (24,3% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (22,5% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (19,6% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (18,6% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale du.de la jeune (17,7% des appels) ;
- La relation amoureuse (17% des appels) ;
- La maltraitance physique (14,7% des appels) ;
- Le divorce/séparation (12,6% des appels) ;
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (11,7% des appels).

Une jeune fille nous appelle car elle est inquiète et a peur. Ses parents sont en pleine procédure de divorce. Aujourd'hui ils se sont retrouvés pour définir le mode de garde mais le papa de la jeune fille est venu avec sa nouvelle compagne. Cela s'est très mal passé, le papa était violent verbalement et il a menacé plusieurs fois la maman de prendre la jeune fille et de ne pas lui rendre. La jeune fille ne veut plus voir son papa mais elle a peur que le juge l'y oblige.

6. Crise

Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant.e vit une situation de Crise – 2022

	Crise	
	%	Rg
Vie Familiale		
Conflit	16,8	9
Relation parent - enfants	28,4	4
Relation beau-parent - enfants	1,6	58
Relation grand-parent - enfants	0,8	72
Relation avec la famille élargie	1,2	64
Relation avec la fratrie	4,4	34
Relation dans le couple parental	3,6	41
Divorce / Séparation	9,2	14
Violences conjugales	5,6	29
Adoption	0,0	89
Jeunes Aidants Proches	0,4	84
Education	1,6	58
Vie familiale	0,4	84
Maltraitance sur l'enfant	36,8	2
Maltraitance sur l'adulte	3,2	44
Physique	27,2	6
Sexuelle	5,6	29
Psychologique	27,6	5
Du parent	33,2	3
Du beau-parent	4,0	36

De grand-parent	0,8	72
De famille élargie	0,0	89
De fratrie	3,6	41
Négligence	9,2	14
Vie sociale		
Autonomie	5,6	29
Loisirs/Ennui	1,6	58
Relation avec le personnel éducatif	0,8	72
Relation avec les pairs	8,4	18
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,2	44
Maltraitance sur enfant physique	2,0	55
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,8	72
Maltraitance sur enfant psychologique	1,6	58
Harcèlement	3,6	41
Internet - GSM	6,4	23
Multiculturalité	1,6	58
Difficultés financières et matérielles	3,2	44
Détresse sociale	4,0	36
Auteur d'un délit	0,8	72
Violence / Acteur	0,8	72
Violence / Témoin	0,0	89
Violence / Victime	4,0	36
Racisme	4,4	34
Sexting / Sextorsion / Grooming	2,8	48
Vie sociale	0,0	89
Vie affective et sexuelle		
Relation amoureuse	11,6	12
Propos / Question sur la sexualité	0,4	84
Grossesse	0,8	72
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,4	84
Orientation sexuelle	1,2	64
Violence physique	1,2	64
Violence sexuelle	2,8	48
Violence psychologique	2,4	53
Acteur	0,0	89
Témoin	0,8	72
Victime	3,2	44
Vie affective et sexuelle	0,0	89
Questions existentielles		
Émotions / Sentiments	46,8	1
Solitude	6,0	26
Deuil	0,4	84
Tentative de suicide	12,4	11
Pensées / Comportements suicidaires	18,0	8

Automutilation	8,0	21
Fugue	6,4	23
Estime de soi	7,6	22
Philosophie / Spiritualité	0,8	72
Approche existentielle	0,0	89
Vie scolaire		
Difficultés scolaires	6,0	26
Décrochage scolaire / absentéisme	4,0	36
Orientation	0,8	72
Relation avec les pairs	6,0	26
Relation avec le personnel scolaire	1,6	58
Violence physique	0,8	72
Violence verbale	2,4	53
Violence sexuelle	1,2	64
Harcèlement	2,8	48
Racisme / discrimination	0,8	72
Vie scolaire	2,0	55
Assuétudes		
D'un enfant	4,8	33
D'un parent	5,6	29
Alcool	6,4	23
Tabac	1,2	64
Substances illicites	2,8	48
Médicaments	1,2	64
Autres (Jeux vidéo...)	0,0	89
Assuétudes	0,0	89
Santé		
D'un enfant	25,6	7
D'un parent	10,0	13
Stress	8,4	18
Dépression	8,8	17
Anxiété, Angoisse	13,2	10
Autres troubles psychiques	8,4	18
Handicap	1,2	64
Santé physique	9,2	14
Puberté	0,0	89
Troubles du comportement alimentaire	4,0	36
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,2	64
Troubles du développement	2,0	55
Trouble du sommeil	2,8	48
Santé	0,0	89
Nb d'appels	250	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques les plus souvent évoquées lorsque l'appelant.e est en situation de Crise.

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

- Les émotions/sentiments (46,8% des appels) ;
- La maltraitance sur enfant (36,8% des appels) ;
- La maltraitance venant d'un parent (33,2% appels) ;
- La relation parent-enfant (28,4% des appels) ;
- La maltraitance psychologique (27,6% des appels) ;
- La maltraitance physique (27,2% des appels) ;
- La santé d'un.e enfant (25,6% des appels) ;
- Les pensées/comportements suicidaires (18% des appels) ;
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,8% des appels) ;
- L'anxiété/angoisse (13,2% des appels).

Un jeune garçon nous appelle car sa sœur est en pleine crise d'angoisse. Elle ne parvient plus à respirer, elle est allongée par terre et tremble. Ils ont 9 et 12 ans. Leurs parents sont en train d'avoir une énorme dispute. La police vient de partir. Ce sont les voisins qui les avaient appelés suite aux cris des enfants. Les parents sont souvent violents mais ils n'osent pas en parler. Après que la police soit partie, cela a recommencé en pire. La jeune fille est terrifiée et a peur de ce qu'il pourrait se passer.

7. Service généraliste

Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 3 706 appels – 2022

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1550	41,8
Vie sociale	921	24,9
Vie scolaire	909	24,5
Vie affective et sexuelle	641	17,3
Approche existentielle	1418	38,3
Santé	781	21,1
Assuétude	285	7,7

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

Ce tableau va permettre de voir comment se répartissent les 3 706 appels thématiques reçus au 103 et ce, en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l'appelant.e fait partie d'une plus grande catégorie de thèmes.

Ces catégories “généralistes” sont par ordre décroissant :

- La **Vie familiale** du.de la jeune (la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, la relation avec les grands-parents, le divorce et la séparation, la maltraitance, la négligence, l'éducation, l'adoption...),
- La **Vie sociale** du.de la jeune (les relations avec les pairs, la relation avec le personnel éducatif, l'autonomie, les loisirs, le harcèlement, la multiculturalité, le racisme, les difficultés financières et matérielles, la détresse sociale, internet/gsm, la violence, le sexting/sexting/grooming...),
- La **Vie scolaire** du.de la jeune (les difficultés scolaires, le décrochage/l'absentéisme, l'orientation, le racisme/discrimination, les relations avec le personnel scolaire, la relation avec les pairs, le harcèlement, le racket, la violence physique, verbale, sexuelle...),
- La **Vie affective et sexuelle** du.de la jeune (la relation amoureuse, les propos/questions sur la sexualité, la grossesse, l'orientation sexuelle, les I.S.T., la violence dans la vie amoureuse du jeune...),
- L'**Approche existentielle** (les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, l'automutilation, la fugue, l'estime de soi, la philosophie/spiritualité...),
- La **Santé** (la santé de l'enfant, la santé du parent, l'anxiété, la dépression, la santé physique, le handicap, les troubles alimentaires, les troubles de l'attention/hyperactivité, la puberté, les troubles du développement...),
- L'**Assuétude** (l'assuétude d'un.e enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments, les jeux vidéo...).

Depuis plusieurs années, nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle nous recevons le plus d'appels est celle de la Vie familiale du.de la jeune. Elle constitue 41,8% des appels reçus.

Comme les années précédentes, nous remarquons que la catégorie Approche existentielle est également fort présente dans le discours des appelant.e.s, avec 38,3% des appels.

C'est ensuite la catégorie de la Vie sociale du.de la jeune qui représente 24,9% des appels, elle est suivie de près par la catégorie de la Vie scolaire du.de la jeune (24,4% des appels).

C'est ensuite la catégorie de la Santé qui est abordée dans 21,1% des appels.

La catégorie de la Vie affective et sexuelle est évoquée dans 17,3% des appels.

C'est la catégorie d'items qui concerne les Assuétudes qui sont le moins représentées avec 7,7% des appels.

Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 3706 appels – 2022

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1550	15 minutes 58
Vie sociale	921	12 minutes 06
Vie scolaire	909	14 minutes 12
Vie affective et sexuelle	641	15 minutes 14
Approche existentielle	1418	16 minutes 32
Santé	781	18 minutes 22
Assuétude	285	16 minutes 55

C'est en partie avec ce tableau que nous voyons pourquoi le service Ecoute-Enfants est un service généraliste. Ce tableau représente la durée moyenne des appels reçus en 2022 pour les grandes catégories abordées dans le tableau précédent.

Nous pouvons remarquer que la catégorie pour laquelle les appels durent en moyenne le plus longtemps est celle qui concerne la Santé (18 minutes 22 secondes).

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

- Les assuétudes (16 minutes 55 secondes) ;
- L'approche existentielle (16 minutes 32 secondes) ;
- La vie familiale (15 minutes 58 secondes) ;
- La vie affective et sexuelle (15 minutes 14 secondes) ;
- La vie scolaire (14 minutes 12 secondes) ;
- La vie sociale (12 minutes 06 secondes).

En observant les informations obtenues dans ce tableau et le tableau précédent (tableau 33), nous pouvons voir, notamment via les catégories d'appels de la Santé et des Assuétudes, que ce ne sont pas les catégories pour lesquelles nous recevons le plus d'appels qui occupent la plus grande partie du temps d'écoute au service Ecoute-Enfants. En effet, la Santé (781 appels) et les Assuétudes (285 appels) font partie des catégories pour lesquelles nous recevons le moins d'appels. Mais ce sont les deux catégories qui comptabilisent le plus de temps d'écoute.