

Si tu as envie de parler ne reste pas seul!



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

**RAPPORT D'ACTIVITES**  
**« 103 - ECOUTE ENFANTS »**  
**ANNEE 2023**

# Table des matières

I. Introduction.....	3
II. Vécus et réflexions des écoutants .....	3
1. L'adolescence et le suicide : prévention et promotion de la santé .....	4
2. L'enfant, le jeune, face au deuil d'un parent.....	5
3. Déresponsabilisation des parents face à leur enfant ? Ou une crise d'autorité ?.....	7
4. Maltraitance sexuelle .....	9
III. Formations continues, réunions et rencontres.....	11
IV. Analyse quantitative des appels .....	14
1. Appels et appelants .....	14
1. Nombre d'appels et contenus.....	14
2. Répartition du nombre d'appels à contenu .....	16
3. Les profils des appelants .....	18
2. Les thématiques .....	22
1. Demandes d'informations et thématiques.....	22
2. Orientation et intervention .....	37
3. Lieux d'appels .....	43
V. Thématiques d'attention .....	44
1. Harcèlement .....	44
2. Maltraitance .....	52
3. Jeunes aidants proches.....	59
4. Relations amoureuses chez les jeunes .....	60
5. Emotions/sentiments .....	61
6. Crise.....	64
7. Service généraliste.....	68

# I. Introduction

Au fil de cette année écoulée, le Service d'Écoute Téléphonique Ecoute Enfants, le 103, a poursuivi son engagement inébranlable envers le bien-être et la protection des plus jeunes. L'équipe dévouée qui compose ce service incarne un ensemble de professionnelles exceptionnelles, dont la compétence, la sensibilité et la bienveillance sont au cœur de chaque interaction téléphonique. Tout au long de cette période, ces expertes ont su établir un lien solide avec les enfants et les adolescents en quête de soutien, créant ainsi un espace sûr où la parole peut être librement partagée. Ce rapport d'activités vise à rendre compte des réalisations significatives de cette équipe exemplaire, mettant en lumière les efforts déployés pour offrir une écoute attentive, des conseils avisés et un support essentiel aux jeunes générations.

Ce rapport d'activités reflète la qualité exceptionnelle de la rédaction, les statistiques éloquentes et les thématiques théoriques approfondies qui ont façonné les actions du 103 au cours de cette période.

**Qualité de la Rédaction :** La rédaction de ce rapport est le reflet d'un travail méticuleux et professionnel. Chaque section a été soigneusement élaborée pour rendre compte de manière claire et concise des activités du service. L'usage de terminologie précise et accessible renforce la lisibilité, assurant ainsi une communication efficace des informations cruciales.

**Statistiques Éloquentes :** Les statistiques présentées offrent une vision quantitative de l'impact du 103 sur les appelants. Les chiffres relatifs aux appels reçus, aux situations résolues, et aux tendances émergentes fournissent une analyse approfondie des besoins de la population cible. Ces données chiffrées permettent d'évaluer l'efficacité du service, d'identifier les domaines prioritaires et de mesurer les progrès accomplis au fil du temps.

**Thématiques Théoriques Développées :** En plus des données statistiques, ce rapport explore également les thématiques théoriques sous-jacentes qui guident les pratiques du 103. Des références aux modèles psychologiques, aux approches thérapeutiques et aux cadres éthiques sont intégrées pour contextualiser et enrichir les interventions du service. Cette approche ancrée dans la théorie garantit que les actions entreprises reposent sur une base solide, alliant l'expérience pratique à une compréhension approfondie des dynamiques psychosociales.

Ainsi, ce rapport d'activités offre une synthèse complète, illustrant la qualité rédactionnelle, les données statistiques robustes, et les fondements théoriques qui sous-tendent les opérations du Service Écoute Enfants, réaffirmant ainsi son rôle crucial dans la protection et le soutien des jeunes générations.

En tant que coordinatrice du 103, je remercie infiniment cette merveilleuse équipe de professionnelles !

Sylvie Courtoy

*Dans un souci de lisibilité, nous n'utilisons pas l'écriture inclusive. Le masculin générique sous-entend donc tous les genres.*

# II. Vécus et réflexions des écoutants

## 1. L'adolescence et le suicide : prévention et promotion de la santé

L'adolescence est une période charnière pendant laquelle de nombreux changements marquants se manifestent. Ce passage de l'enfance à l'âge adulte peut parfois s'avérer fort complexe et semé d'embûches. Ce cap difficile peut sembler insurmontable pour certains au point qu'ils tentent de mettre fin à leurs jours. Comment expliquer un tel acte ? Difficilement car les causes d'un suicide sont multiples : déception amoureuse, situation familiale problématique, problème à l'école...

Peu importe le degré de gravité effectif de la cause, il s'agit d'une situation qui fait fortement souffrir l'adolescent et à laquelle il n'arrive plus à faire face. Le passage à l'acte exprime moins l'envie de mourir que l'envie d'en finir avec cette situation trop douloureuse. Mais, de toute évidence, le suicide, même raté, est toujours un acte très grave qu'il ne faut jamais sous-estimer ou banaliser, et doit être considéré comme un problème majeur de santé publique.

Xavier Pommereau, psychiatre et spécialiste de l'adolescence, lors d'un entretien vidéo avec Yapaka, explique :

« Lorsqu'un adolescent fait une tentative de suicide, il est essentiel de ne pas juger son acte, de ne pas le faire culpabiliser. Le risque serait alors qu'il n'ose plus se livrer, qu'il garde pour lui ses souffrances. Accueillir sa parole, lui signifier qu'en tant qu'adulte on a pris la mesure de ses difficultés, de sa souffrance et qu'on est disponible pour lui venir en aide (directement ou avec l'aide de professionnels) est important. »

Chaque membre de l'équipe du service Ecoute Enfants reçoit une formation dispensée par « Un pass dans l'impasse ». Ce service est un lieu de soutien pour le jeune ayant des pensées et comportements suicidaires ainsi que pour ses proches.

Au 103, lorsque nous écoutons des jeunes qui ont des pensées et/ou des comportements suicidaires, nous sommes conscients de l'importance de leur offrir une écoute active et bienveillante. En effet, en pleine construction de son soi, de son identité, le jeune est d'autant plus fragile, perdu, isolé et sensible.

Ce que nous disent les jeunes : « *Je suis nul !* », « *Je ne sais pas faire face !* », « *J'en ai marre !* », « *Je suis harcelée.* », « *On me dit de me tuer et je suis d'accord !* », « *On me traite de fou !* », « *On ne me comprend pas !* », « *Je suis à bout ! je n'ai plus le choix.* »

Le jeune exprime sa souffrance, c'est sa vérité.

Ensuite, nous allons évaluer avec le jeune le risque suicidaire ainsi que les ressources qui sont à sa disposition.

### **Dynamique du vécu du jeune qui amène à la crise suicidaire**

- 1) « *Personne ne peut m'aider !* » -> « Je suis là pour t'écouter, tu n'es pas tout seul »,
- 2) « *Ça ne changera jamais !* » -> reconnecter avec l'espoir. Chercher quels sont les points positifs de sa vie passée, présente et future,
- 3) « *Je ne vaux rien !* » -> se mettre en chemin pour retrouver l'estime de soi.

### **Evaluer le risque**

- 1) RISQUE : y a-t-il une accumulation de facteurs de risque (antécédents suicidaires, pertes précoces, maltraitements et négligences, antécédents psy, maladie somatique, alcool/drogues, isolement social, précarité, instabilité relationnelle, conflits interpersonnels, événements négatifs...)
- 2) URGENCE ET DANGEROUSITE : date, moyen et lieu fixés ? Lorsque le jeune a fixé la date, le moyen, ainsi que le lieu pour se suicider, l'urgence d'intervention est imminente.

### **Identifier les ressources du jeune**

- RESSOURCES INTERNES ? adaptabilité, créativité, autonomie, maîtrise de soi, optimisme, sens de l'humour, passions, confiance en soi, attentes réalistes, sentiment d'identité, activités, cours préférés, projet de vie...

- RESSOURCES EXTERNES ? famille (chaleur, sentiment d'appartenance, soutien, solidarité), pairs (insertion, reconnaissance, acceptation...), société (utilité, insertion, accessibilité des ressources, lien social...).
- Importance de mobiliser les ressources et services d'intervention.

### **Attention au phénomène de contagion entre jeunes**

Les jeunes peuvent s'identifier au jeune qui s'est suicidé. L'identification peut se faire lorsqu'il y a une vulnérabilité, un milieu familial instable, peu ou pas de soutien affectif, une désinformation, une banalisation, de la culpabilité, du désespoir, lorsque le suicide est perçu comme glorifiant, dramatique, romantique... D'où l'importance de l'intervention d'une équipe mobile au sein de l'école pour éviter la propagation à d'autres élèves.

## **2. L'enfant, le jeune, face au deuil d'un parent**

« La douleur du deuil est à la mesure de ce que l'on perd » Christophe FAURE

***Jeune fille de 11 ans : « J'ai mal au ventre. Je n'arrive pas à faire le deuil de ma mamy décédée il y a deux ans. Nous vivions avec mes parents chez elle. Elle est morte subitement. J'ai difficile d'en parler avec mes parents car ils pleurent, ils sont mal à l'aise. »***

***Mère d'un garçon 8 ans : « Le père de mon fils s'est suicidé il y a deux mois. Mon fils a des moments de tristesse et d'agacement quand on reparle de son père. Dernièrement, il m'a dit qu'il n'entendait plus la voix de son père et ça l'a rendu triste. Je lui ai fait écouter un message vocal de son père qu'il lui avait adressé. »***

***Monsieur est ami avec les grands-parents maternels : « La mère des enfants est décédée il y a 6 mois. Le père est complètement dépassé. Ce sont les grands-parents qui prennent le relais chez eux mais ne s'en sortent pas. Les enfants disent qu'ils veulent rentrer à la maison et celui de 16 ans ne veut plus parler, ne travaille pas pour l'école, a changé de comportement. »***

La mort et la perte font partie intégrante du vivant.

Les enfants, comme les adultes, sont confrontés à des pertes, des séparations et des deuils. Être en deuil au cours de son enfance, de son adolescence, perdre une mère, un père, un frère ou une sœur, est une lourde épreuve pour les petits comme pour les plus grands.

Au 103, différentes plaintes et émotions sont exprimées par les enfants, les jeunes ou les adultes qui les entourent : tristesse, ennui, colère, anxiété, culpabilité, maux de ventre, maux de tête, perte de l'appétit, du sommeil, une plus grande agitation, parfois une régression, une baisse du travail scolaire, une perte de concentration...

Dans un premier temps, voici quelques auteurs qui nous donnent des clés de compréhension sur ce qu'est vivre un deuil en étant jeune.

Yves-Hiram HAESEVOETS explique avec son regard le deuil chez l'enfant dans son livre « Traumatismes de l'enfance et de l'adolescence : un autre regard sur la souffrance psychique » (2<sup>ème</sup> édition de Boeck 2016 – 396 pages). En voici quelques éléments significatifs :

- « Le deuil, comme la mort est universel. ... la mort est obligatoire pour tout être vivant » (Page 255),
- « ... le travail de deuil s'inscrit dans la durée » (Page 256),
- « ... les travaux de Bowlby attirent aussi l'attention sur l'importance de la compréhension du travail de deuil et les effets de la séparation et de la perte chez le très jeune enfant...Très vulnérable et peu compétent, le jeune enfant a besoin de l'autre pour survivre. Les soins d'élevage prodigués par la mère sont essentiels... tissent pour lui ses premiers liens d'attachement... Lorsque cette « reliance » vient faire défaut... cette coupure du lien implique des sentiments d'angoisse, de culpabilité et de doute qui vont interférer dans la manière va se (re)créer de nouveaux investissements... relationnels. » (Page 258),

- « ... la plupart des auteurs contemporains affirment que les enfants font un deuil... il est toujours principalement conditionné par la nature de la relation préexistante à la perte et principalement par la nature de la relation première et précoce à la mère. Le travail de deuil chez l'enfant diffère cependant de celui de chez l'adulte en ce sens « qu'il est plus progressif, cheminant parallèlement à l'évolution de ses acquisitions intellectuelles, affectives et cognitives » (HANNUS, 1997, p 299). » (Page 269),
- « En, l'adolescent, avant même de connaître la douleur de la perte, est déjà en deuil de lui-même et de l'enfant qu'il était. A chaque instant, il construit l'adulte qu'il va devenir et toute son énergie se trouve engagée dans cet ambitieux projet. » (Page 282),

Dans pareil contexte de transformations (internes et externes) vécues comme une sorte de « renaissance », la mort se pose comme une aberration pour l'adolescent qui tente, avec toute la violence qui le caractérise parfois, de combattre cette absurdité. ».

Christophe FAURE explique, dans son livre « Vivre le deuil au jour le jour » (Editions Albin Michel – 375 pages), qu'en fonction de son âge, l'enfant ou l'adolescent vivra son deuil différemment.

- Le tout petit jusqu'à 6 mois : la disparition de la mère est vécue par le nourrisson comme dangereuse car sa survie en dépend. Si une figure maternelle peut prendre le relais, elle lui offre la possibilité de s'attacher de manière sécurisante.
- De 6 mois à 2 ans : la phase de recherche du parent disparu est intense souvent empreinte de colère ou de protestation pour avoir été ainsi abandonné. Progressivement, l'enfant va renoncer à rechercher son parent disparu et doutera de plus en plus d'un retour possible.
- L'enfant de 2 à 5 ans : l'enfant parle et a déjà été amené à se poser des questions sur la mort en étant confronté à celle d'insectes ou d'animaux. Le caractère permanent de la mort est difficile à comprendre à cet âge. Il se sent également responsable de tout ce qui arrive dans son environnement. L'enfant croit que tout ce qu'il pense ou dit se réalise (pensée magique).
- L'enfant de 5 à 9 ans : l'enfant laisse deviner un trouble intérieur, il est beaucoup plus réservé et silencieux. Il a tendance à ne pas poser beaucoup de questions. Il commence à cacher ses larmes et ses émotions. Il copie les attitudes des grands et leurs comportements. Il a peur de s'abandonner dans ses émotions.
- L'enfant de 8 à 12 ans : la compréhension de la mort est presque identique à celle de l'adulte. Après un court temps de déni possible, c'est la détresse qui domine. L'enfant a encore terriblement besoin de son parent décédé. Il montre cependant une façade de « grand ». Pressentant que le deuil est trop menaçant, va le rendre fragile et vulnérable, à durée indéterminée, l'enfant choisit inconsciemment de remettre le deuil à plus tard. Il se montre alors sage, facile à vivre, étrangement muet.
- L'adolescent en deuil : l'adolescent se trouve à un stade de son développement psychologique où il a besoin de s'identifier par rapport au parent du même sexe que lui. La disparition d'un des deux parents introduit une difficulté supplémentaire. Le jeune est injustement privé d'un « référent ». La perte de ses repères va inaugurer une période de relative confusion. Le jeune ne peut plus se fier qu'à ses propres intuitions pour évaluer ce qui semble bon pour lui.

Boris CYRULNICK, dans son livre « Le murmure des fantômes » (Editions Odile Jacob 2003 – 259 pages) nous relate, entre autres, une enquête qui a eu lieu en 1978 sur une population endeuillée précocement.

« ... si l'alentour se réorganise autour de l'enfant, celui-ci pourra reprendre un développement modifié. Mais s'il n'y a pas d'alentour parce que la famille est altérée ou disparue, parce que la société est détruite ou parce que la croyance culturelle empêche de proposer des tuteurs de résilience, alors là, on peut s'inquiéter. » (Page 38)

En conclusion, le travail au service Ecoute Enfants s'articule sur plusieurs axes :

**Ecoute bienveillante et active du jeune et/ou de son entourage**

Une importance particulière est accordée en priorité à l'écoute des ressentis des enfants, des jeunes et/ou de l'adulte référent. Il est également proposé différentes références à des outils tels que livres, carnet d'expression...

### **Balises pour aider le parent endeuillé à soutenir son enfant**

- Ne pas tenir l'enfant à distance : Tenir l'enfant à l'écart des rites funéraires, c'est le priver des repères dont il a besoin pour structurer ce qu'il est en train de vivre, c'est le priver d'une confrontation qui le concerne, d'un événement familial.
- Comprendre le comportement éventuellement déconcertant chez son enfant : L'enfant demandera rarement de l'aide car il ne sait pas toujours comment le demander. Mais il peut se mettre à poser des questions qui peuvent paraître saugrenues au premier regard (va-t'on encore manger ? Qui ira me conduire à mon cours de danse du mercredi ?). L'enfant aura besoin qu'on le rassure afin que sa sécurité ne soit pas menacée.
- Mettre des mots justes : Le parent survivant a extrêmement difficile de donner ces informations à son enfant car il veut le protéger. Il est pourtant structurant pour l'enfant de mettre des mots justes sur ce qui se passe. En effet, les deux éléments d'information cruciaux à transmettre à son enfant sont : Le parent mort ne reviendra jamais, le corps de son parent est enterré sous terre ou a été incinéré. Ensuite il est important de parler de la mort telle qu'elle a eu lieu, avec des mots simples. Par exemple, lorsque l'enfant a 5 ans, en cas de situation de mort de son parent par suicide, le parent vivant pourra parler d'accident et, vers 7 ans, mettre le mot suicide sur ce qu'il s'est passé. De nombreux livres et films sur le thème de la mort peuvent servir de support à la discussion.
- Être présent pour son enfant et/ou pour son adolescent, l'écouter, communiquer avec lui sur les ressentis partagés, vont l'aider à vivre le deuil de façon sécurisée.

### **3. Déresponsabilisation des parents face à leur enfant ? Ou une crise d'autorité ?**

Au 103, les écoutantes accueillent la parole d'enfants, d'adolescents et de parents d'enfants en difficultés.

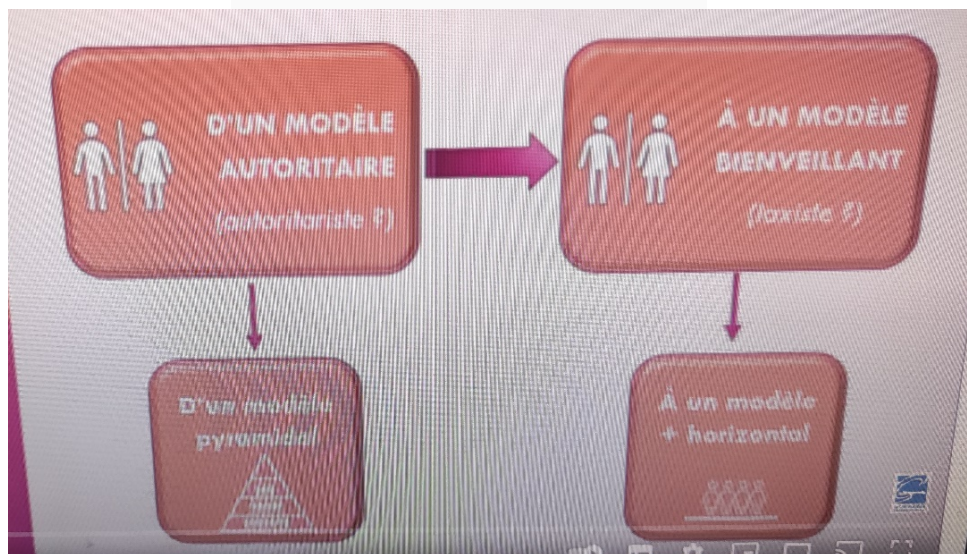
Cette parole est parfois inaudible car meurtrie par l'angoisse, des débordements d'émotions et de sentiments d'impuissance.

A en croire le nombre de livres sur l'éducation et le nombre de témoignages que nous recueillons au 103, nous pouvons évaluer l'état moral de la société et nous constatons que nous vivons aujourd'hui dans un courant de destitution de l'autorité.

Il est difficile de ne pas citer J-P LEBRUN expliquant que « *s'il fallait en quelques mots identifier le changement, nous pourrions parler du passage d'une société pyramidale, où chacun se référait au sommet, y prenait son appui en recevant sa place, à une société réticulaire - en réseau -, où la*

référence à un surplomb n'aurait apparemment plus aucun sens et ne serait donc plus de mise, chacun devant y faire sa propre place ».<sup>1</sup>

Dans sa conférence, Colère, frustration, contrariété : Comment accompagner le jeune enfant à grandir, Guillemette Vincent<sup>2</sup> schématise ce changement de la sorte :



Monique Castillo quant à elle, souligne « qu'il y a une raison majeure à cela : la démocratisation des rapports éducatifs, l'épanouissement individuel de chacun se sont imposés comme la priorité des priorités pédagogiques »<sup>3</sup>.

Aujourd'hui, nous entendons que les enfants sont livrés à eux-mêmes, tant les adultes ne se sentent plus légitimes en tant que parents et n'arrivent plus à leur imposer des limites. De plus en plus, ceux-ci sont débordés, voire en « Burn out parental » face à des enfants agités que plus rien n'arrive à apaiser.

J-P LEBRUN écrit « qu'on ne saurait contester que le nombre d'enfants à la fois indociles et angoissés est en augmentation.<sup>4</sup> »

Beaucoup de témoignages abondent en ce sens, en voici quelques exemples :

**Une fillette de 6 ans appelle le service en sanglot, elle est terrorisée à l'idée d'aller se mettre au lit.**

**Ecoutante : « Que se passe-t-il ? Qu'est-ce qui t'angoisse ainsi ? »**

**Elle : « J'ai peur que l'énorme poisson avec un œil vienne me manger cette nuit » (bande annonce les dents de la mer).**

**Après avoir tenté de la rassurer sans trop de succès, je lui demande où est sa maman et elle répond qu'elle est dans son lit. Je lui propose d'aller la chercher mais la fillette refuse car sa maman est fâchée sur elle parce qu'elle pleure et ne veut pas être dérangée.**

**La maman doit se lever tôt le lendemain et délègue sa responsabilité en donnant à sa fille le numéro du 103.**

Monique Castillo d'ajouter : « qu'entre les parents et le petit enfant, la relation est dissymétrique, mais la nature éthique de la relation consiste à faire de cette dissymétrie un objet de respect et de considération. C'est tout le mystère de l'autorité : faire vivre cette inégalité comme un lien et non

<sup>1</sup> LEBRUN, J-P. (2021). «JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.10.

<sup>2</sup> VINCENT, G. Colère, frustration, contrariété : comment accompagner le jeune enfant à grandir ? [https://www.youtube.com/watch?V=WKFYA\\_tORRE](https://www.youtube.com/watch?V=WKFYA_tORRE), consulté le 20/12/2023.

<sup>3</sup> CASTILLO, M. L'éducation, entre crise et besoin d'autorité. <https://www.cairn.info/revue-inflexions-2013>, consulté le 14/01/2024.

<sup>4</sup> LEBRUN, J-P. (2021). «JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.10.



comme une exclusion. L'autorité n'est pas l'autoritarisme (abus de force) ... À l'intérieur de la famille, l'obéissance s'associe à un acte d'amour ; le père et l'enfant se lient réciproquement par l'inégalité parce que l'engagement de chacun est de l'ordre de la promesse : promesse, de la part de l'adulte, d'assumer sa responsabilité de parent, promesse, de la part de l'enfant, de répondre à cette responsabilité<sup>5</sup>. »

**Une maman de quatre enfants dont un aîné de 8 ans (pour lequel elle appelle) est débordée par ses émotions et son impuissance. « Mon fils ne fait que des bêtises, il n'écoute plus... Comment faut-il faire pour faire obéir un enfant ? Expliquez-moi, je n'en peux plus ! Il n'y a pas d'endroit pour le placer... Je vais commettre le pire... »**

**« ...J'ai besoin d'aide mon fils fait de plus en plus de crises de colère ... » « Il vient de se passer quelque chose ? » « Oui (madame craque) il m'a menacé avec un couteau ».**

Ces messages d'alerte s'adressent aux professionnels de la santé et de l'éducation.

Comment intervenons-nous dès lors dans notre écoute aujourd'hui vis-à-vis de ce changement sociétal ?

« La première priorité consiste certainement à poursuivre et à soutenir l'effort d'éclairer cette part d'ombre, contribuant ainsi à la compréhension de notre nouveau monde » nous explique J-P Lebrun<sup>6</sup>.

Auprès des parents, il n'est pas rare que nous relégitimons leur autorité parentale. Cela revient à dire : « C'est vous le parent et lui l'enfant ».

Perdus dans les dédales des nouvelles recommandations, ils deviennent perméables à l'impératif selon lequel l'enfant ne doit plus manquer de rien, leur première préoccupation devient celle d'être aimés de leurs enfants plutôt que de les éduquer. Or, nous savons que les enfants aiment toujours leurs parents même s'ils sont maltraités.

Auprès des familles, nous proposons aussi de réorganiser les relations parents-enfants au sein de la cellule familiale en favorisant la métacommunication, l'écoute et le respect mutuels.

A l'écoute des enfants, nous pouvons parfois dé-soutenir leur légitimité implicite de refuser ce qui leur est imposé et les aider à accepter la frustration, indispensable à leur bonne construction psychique : maintenir de la limite donne de la consistance à l'enfant.

Dans certaines situations, nous soutenons l'obéissance et le respect de l'autorité mais, ne vous méprenez pas, nous nous désolidarisons de tout autoritarisme de l'adulte vers l'enfant.

Nous espérons que notre humble position de professionnel de la santé pourra réactiver les avantages de l'ancien monde et de donner chances à l'aspect positif du nouveau monde...

## 4. Maltraitance sexuelle

D'après l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), la maltraitance sexuelle se définit comme « La participation d'un enfant ou d'un adolescent mineur à des activités sexuelles qu'il n'est pas en mesure de comprendre, qui sont inappropriées à son âge et à son développement, qu'il subit sous la contrainte par violence ou séduction ou qui transgressent les interdits fondamentaux en ce qui concerne les rôles familiaux »<sup>7</sup>.

**Jeune fille de 15 ans : « Mon père me viole et est également violent. Je ne dis rien car je veux protéger ma mère. »**

<sup>5</sup> CASTILLO, M. L'éducation, entre crise et besoin d'autorité. <https://www.cairn.info/revue-inflexions-2013>, consulté le 14/01/2024

<sup>6</sup> LEBRUN, J-P. (2021). « JP Je préférerais pas » : Grandir est-il encore à l'ordre du jour ? Toulouse : Eres, p.147

<sup>7</sup> OFFICE DE LA NAISSANCE ET DE L'ENFANCE, Maltraitance sexuelle infantile, *Définitions de la maltraitance et de la maltraitance sexuelle*, <https://www.one.be/public/0-1-an/maltraitance/questions-reponses/>

***Jeune fille en institution : « Je subis de la violence physique, psychologique et sexuelle de la part de mon père. Je n'ose pas en parler de peur de ne plus voir mes parents le week-end. »***

Nous pouvons parler de « **La théorie des stigmates** ».

Cette théorie examine comment les individus sont étiquetés socialement en fonction de certaines caractéristiques ou expériences et comment ces étiquettes influencent leur identité et leurs interactions sociales.<sup>8</sup>

L'enfant peut se sentir responsable de l'abus à la suite de l'image qui lui est renvoyée par ses proches. L'enfant peut également penser que ce qui lui est/était arrivé, peut le rejeter d'un groupe (sentiment de différence).<sup>9</sup>

***Belle-mère d'une jeune fille de 17 ans : « Elle a été abusé par son beau-père ainsi que ses deux sœurs. Elle vit chez son père. Il y a de gros conflits familiaux car la mère est restée avec le beau-père. Je m'inquiète car elle s'automutile. Son père et moi craignons qu'elle passe à l'acte. Elle a très difficile de s'exprimer sur ce trauma à ses parents. »***

Nous pouvons parler de « **La théorie du traumatisme complexe** ».

La théorie du traumatisme complexe explore l'impact des traumatismes répétés et prolongés sur le bien-être émotionnel et comportemental des individus.<sup>10</sup>

Dans le cas de la jeune fille victime d'abus sexuels et prise dans des conflits familiaux, cette théorie peut fournir un cadre pour comprendre les différents symptômes et défis auxquels elle est confrontée.

Par exemple, la jeune fille pourrait souffrir de troubles de l'attachement (Bowlby), de flashbacks, de cauchemars... Tout cela peut amener à un stress permanent.

La théorie du traumatisme complexe met également en avant les réponses adaptatives de la jeune face à son vécu.

Par exemple, son automutilation peut être vue comme une tentative de faire face à des émotions intenses. En se mutilant elle « dissocie » la douleur physique de la douleur émotionnelle.

Cette théorie met aussi en évidence l'importance de prendre conscience des influences environnementales et relationnelles de la jeune fille.

Par exemple : les conflits, le manque de soutien parental, peuvent entraver le processus de « guérison ». A contrario, un environnement sécurisé et soutenant, un suivi thérapeutique, peuvent favoriser un mieux-être.

### **Comment soutenir la parentalité en cas d'abus sexuel ?**

L'importance d'en connaître l'auteur qui peut être un proche, un membre de la famille ou un abuseur extra-familial.

Pour que l'abus cesse dans le milieu familial, le parent doit veiller à séparer l'auteur de l'enfant. Idéalement, l'auteur doit être lui-même éloigné du milieu familial et non l'inverse. Si cela semble impossible, la victime peut être éloignée temporairement mais non indéfiniment de la cellule familiale.<sup>11</sup>

Ensuite, nous pouvons également parler de « **La théorie de la victimisation secondaire** ».

---

<sup>8</sup> DYGEST, *Stigmaté*, <https://www.dygest.co/erving-goffman/stigmaté>

<sup>9</sup> SERVICE KALEIDOS, Recommandations dans le travail avec les parents non abuseurs d'enfants victimes d'abus sexuels intra-familial, *Stigmatisation*, page 3, [https://asblkaleidos.be/kaleidos\\_recommandations.pdf](https://asblkaleidos.be/kaleidos_recommandations.pdf)

<sup>10</sup> JOURNAL INTERNATIONAL DE VICTIMOLOGIE, *Exploration du concept de traumatisme complexe*, Tome 9, numéro 2.

<sup>11</sup> PARENTALITE ONE, *Comment soutenir la parentalité en cas d'abus sexuel ?* <https://parentalite.be/ressources/videotheque/comment-soutenir-la-parentalite-en-cas-dabus-sexuel-de-lenfant>

La théorie de la victimisation secondaire examine les réactions des individus qui entrent en contact avec des victimes de traumatismes. Cette théorie met en lumière les effets psychologiques et émotionnels sur ceux qui sont appelés « victimes secondaires » ou « secondes victimes ».<sup>12</sup>

Nous pouvons donc utiliser cette théorie pour comprendre les réactions des membres de la famille.

Par exemple, la belle-mère pourrait éprouver de la victimisation secondaire à la suite de son implication dans la situation. Elle pourrait ressentir de la tristesse pour la jeune fille et de la colère envers l'agresseur. Ces sentiments peuvent affecter sa propre santé mentale et émotionnelle.

Cette théorie pourrait s'élargir à d'autres personnes de cette situation et permettre de comprendre les répercussions émotionnelles qui en découlent afin de proposer un travail thérapeutique adapté et soutenu pour tous.

Ce que nous pouvons conclure de ces deux théories, c'est qu'elles se complètent car elles offrent une compréhension holistique des répercussions émotionnelles et psychologiques sur les individus en contact avec des victimes ayant vécu des traumatismes.

Alors que la théorie de la victimisation secondaire s'axe sur les proches et les professionnels, la théorie du traumatisme complexe s'axe sur les victimes elles-mêmes.

Utilisées ensemble, elles permettent de reconnaître les besoins émotionnels de tous les acteurs qui gravitent autour des victimes de maltraitance.

### **III. Formations continues, réunions et rencontres**

#### **Transidentités : de quoi parle-t-on ?** Académie du genre, 09 février

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Nisol, Genres Pluriels, fait le point sur les termes "identité de genre", "personnes transgenres", sur les idées reçues et sur la situation actuelle en Belgique quant aux droits humains et la situation juridique.

#### **Comment accueillir les enfants exposés aux violences conjugales ?** ACEPP, 17 mars

Une écoutante a participé au webinaire.

C. Zaouche Gaudron, professeure émérite de psychologie de l'enfant à l'Université de Toulouse, fait la différence entre les conflits et la violence dans le couple, définit ce qu'est un enfant exposé à la violence conjugale et l'implication pour le développement (emprise, parentification...), reprend le cycle de la violence conjugale.

#### **Le génie des dys : HPI et troubles dys sont-ils liés ?** ASSO APPEA, 21 mars

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

M. Habib, neurologue, présente les différents troubles dys, les hauts potentiels et leurs liens sous un aspect neurologique.

#### **Comment accompagner un enfant et/ou un adolescent face à la maladie grave ou au deuil ?** Plateforme de concertation en soins Palliatifs du Hainaut Oriental, 20 avril

Deux écoutantes ont participé à la journée de formation.

---

<sup>12</sup> FIGLEY CHARLES, *La théorie de la victimisation secondaire*.

Contenu de la journée : écoute active, relation humaine, moi face à la mort, concept de deuil en fonction des âges, outils pour accompagner les enfants face à la maladie et au deuil, échanges de pratiques.

### **Comment intervenir auprès d'une personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques ? Un Pass dans l'Impasse, 20 et 24 avril**

Une écoutante a participé à la formation.

### **Quelle position éducative dans une société numérique ? Yapaka, 09 juin**

Une écoutante a participé au webinaire.

M. Haza-Pery et T. Rohmer interrogent l'introduction et l'éducation au numérique à partir de la sphère parentale, familiale, scolaire et sociale.

### **Journée d'étude sur l'innovation sociale dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse. ASBL SYPA, 15 juin**

Trois écoutantes ont participé à la journée de conférence.

Mme Henrion, psychothérapeute pour adolescents au Service de Santé Mentale de Louvain-La-Neuve « Comment rallumer la flamme ? ». P. Lesne, professeur aux Maisons d'Accueil Spécialisés, formateur et coordinateur. L. Debutte, directeur des directions des Services Résidentiels Généraux, Président chez SYPA (Services d'Aide à la Jeunesse de l'arrondissement Namur). 3 directions d'institutions, sur Namur, s'expriment sur l'innovation sociale : un SDJ, La Pommeraie et Les Aubépines. A. Denery, coach, formateur énergisant, révélateur de talents humains.

### **Quand les crises et l'incertitude fragilisent l'adolescent. Yapaka, 23 juin**

Une écoutante a participé au webinaire et une autre a visionné le replay.

M. Benhaïm aborde le mal-être des jeunes afin d'en comprendre le sens et de trouver comment se mobiliser dans notre position d'adulte pour les accompagner à renouer avec leur vitalité.

### **Fantasmes sexuels déviants. Avantages et limites des dispositifs d'écoute. SEOS, 27 juin**

Trois écoutantes ont participé à la journée de conférence. Une écoutante a visionné le replay de la conférence.

J.-M. Longneaux aborde les regards éthiques sur la clinique de l'écoute. L'équipe SEOS pose la question de l'écoute à l'épreuve, de la sidération à la remobilisation. J. Englebert présente une expérience de supervision. P. Monville précise le secret professionnel comme une double protection. Une table ronde réfléchit sur le thème "Ils sont irrécupérables" et l'aide apportée à un public stigmatisé. R. Polarc pose la question "Et si tourner en rond, c'était avancer ?".

### **Les JAP et le décrochage scolaire. Les JAP, 04 octobre**

Une écoutante a participé à la journée de conférence.

Aider un parent malade peut entraîner le décrochage scolaire chez les jeunes. Témoignages et aides pour les jeunes aidants proches.

### **Santé et préjugés : démystifier pour mieux accompagner. Cocom, 06 octobre**

Une écoutante a participé au webinaire.

Le Dr C. Depuydt présente des stratégies pour un accueil bienveillant des troubles psychiques. G. Schelkens aborde les tabous et barrières dans l'accessibilité aux soins de santé mentale parmi les groupes vulnérables à Bruxelles.

## **Être parents d'ado.** Ligue des familles, 09 octobre

Quatre écoutantes ont participé au webinaire ou ont regardé le replay.

C. Suarez et N. Velu abordent les changements hormonaux pendant l'adolescence, l'exploration identitaire et émotionnelle des ados, l'impact des transformations sur la relation parent-ado, les stratégies pour améliorer la communication, le renforcement des liens familiaux, la gestion des défis quotidiens.

## **L'hyperparentalité.** YAPAKA, 11 octobre

Deux écoutantes ont visionné le replay du webinaire.

B. Humbeeck retrace les profils du parent-hélicoptère, du parent-drône et du parent-curling.

## **Webinaire sur l'EVRAS : faire le point et revenir sur vos questions !** Fédération Wallonie-Bruxelles et FLCPF, 26 octobre

Une écoutante a participé au webinaire.

La réforme sur l'EVRAS dans l'enseignement en FWB soulève beaucoup de questions et d'inquiétudes. Le webinaire est le lieu pour faire le point sur celles-ci.

## **Violences sexuelles, inceste : les indices de souffrance que les psychologues doivent décrypter.** ASSO APPEA, 01 novembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

## **L'éducation bienveillante, ça suffit !** Haute Ecole De Vinci, 14 novembre

Une écoutante a participé au webinaire.

D. Pleux, docteur en psychologie du développement et clinicien spécialiste de la psychothérapie cognitivo-comportementale, émet l'hypothèse que l'intolérance aux frustrations serait à l'origine de nombreux dysfonctionnements psychologiques et pathologiques.

## **Un immonde sans limite.** 21 novembre

Une écoutante a visionné le webinaire de J.P. Lebrun.

## **Fête vos jeux** Commune de Gembloux, 27 novembre

Une écoutante a déposé du matériel publicitaire du 103.

## **La dépression post-partum ? La comprendre pour mieux la prévenir.** Ligue des familles, 4 décembre

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

M. Xhonnaux, psychologue clinicienne et sexologue, définit la dépression post-partum, donne des pistes pour la détecter et la prévenir.

## **Face à l'incertitude du monde, comment penser la vulnérabilité et la fragilité de notre condition humaine ?** Yapaka, 07 décembre

Une écoutante a participé au webinaire.

L. Denizeau, anthropologue, ouvre la question de la vulnérabilité sous l'angle des vulnérabilités multiples (institutionnelles, scientifiques, économiques, politiques, écologiques...)

Une écoutante a visionné le replay du webinaire.

G. Vincent rappelle le développement de l'enfant en lien avec ses réactions émotionnelles face aux contrariétés. Le parent comme détenteur de l'autorité. Schéma de la frustrations et points d'attention.

## IV. Analyse quantitative des appels

### 1. Appels et appelants

#### 1. Nombre d'appels et contenus

Tableau 1 : Nombre d'appels sur l'année, nombre moyen par jour et répartition (%) des appels reçus – 2023

Durée des appels	Nombre d'appels 2023	Nombre moyen d'appels par jour	Proportion type d'appel (%)
Appels à contenu	5 071	13,9	39,5
Blagues	1 716	4,7	13,4
Grossiers	258	0,7	2,0
Muets	3 167	8,7	24,7
Erreurs	2 633	7,2	20,5
<b>Total</b>	<b>12 844</b>	<b>35,2</b>	<b>100,0</b>

En 2023, les écoutantes du 103 ont reçu un total de 12 844 appels. Parmi ceux-ci, nous avons répertorié les appels à contenu, les blagues, les appels grossiers, les appels muets et les erreurs. Nous avons pris la décision de recommencer à comptabiliser les appels erreurs car les écoutantes avaient l'impression qu'ils devenaient plus nombreux. Mais surtout parce qu'ils mobilisent de l'énergie et du temps d'écoute auprès de l'équipe du 103. Nous avons commencé à répertorier les erreurs à partir du 7 mars 2023, leur quantité n'est donc pas représentative de l'année complète.

Ce tableau nous permet de constater que les appels à contenu sont les plus nombreux. En effet, ils représentent 39,5% des appels (5 071). En plus de ces derniers, nous avons reçu 24,7% d'appels muets (3 167), 13,4% d'appels considérés comme des blagues (1 716), 20,5% d'appels erreurs (2 633), et 2% d'appels grossiers (258). Nous pouvons également voir que les écoutantes reçoivent en moyenne 35,2 appels par jour, dont 13,9 appels à contenu.

*“ Je suis désolé, c'est moi qui viens de vous appeler sans rien dire. Je ne savais pas par où commencer...”*

**Tableau 1bis : Nombre d'appels reçus sur l'année 2023, 2022, 2021**

	2023	2022	2021
<b>Appel à contenu</b>	5 071 (39,5%)	5 181 (46,3%)	5 313 (47,2%)
<b>Blagues</b>	1 716 (13,4%)	1 470 (13,1%)	2 015 (17,9%)
<b>Grossiers</b>	258 (2,0%)	252 (2,3%)	330 (2,9%)
<b>Muets</b>	3 167 (24,7%)	4 290 (38,3%)	3 597 (32,0%)
<b>Erreurs</b>	2 633 (20,5%)	/	/
<b>Total</b>	<b>12 844</b>	<b>11 193</b>	<b>11 255</b>

Avec ce tableau, nous pouvons comparer le nombre d'appels reçus par la ligne d'écoute du 103 depuis 2021. Afin d'optimiser la comparaison, il y aura deux calculs, un avec les chiffres comprenant les appels « erreurs », puisque nous les comptabilisons depuis 2023, et un autre sans les compter.

Sans les appels « erreurs », le nombre global des appels aurait été de 10 211, contre 11 193 en 2022 et 11 255 en 2021.

Le premier calcul nous permet de constater que les appels à contenu restent les appels que nous recevons le plus. Ils représentaient 47,2% de appels en 2021, 46,3% en 2022, et 39,5% en 2023. Sans les appels « erreurs », 49,66%

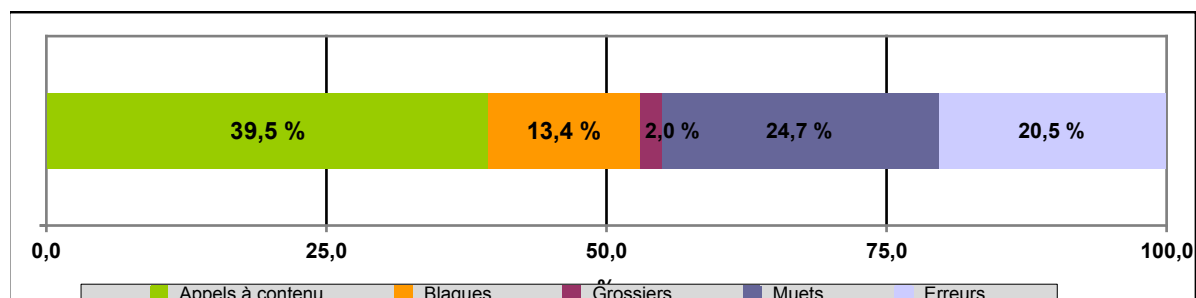
Le nombre d'appels grossiers reste une part minime des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute. Ils constituent 2,9% des appels en 2021, 2,3% en 2022 et 2% en 2023. Sans les appels « erreurs », 2,52%.

Nous observons que la quantité d'appels blagues tend à se stabiliser depuis quelques années. En effet, en 2021, ils représentaient 17,9% des appels, en 2022, 13,1%, et en 2023, 13,4%. Sans les appels « erreurs », 16,8%

En ce qui concerne les appels muets, nous avons observé une augmentation continue depuis quelques années avec 25,6% des appels en 2019, 29,4% en 2020, 32% en 2021, et 38,3% en 2022. En 2023, ils représentent 24,7% des appels. Sans les appels « erreurs », 31,01%.

***“En tout cas, vous êtes sympa Madame, vous êtes toutes comme ça ? Parce qu'avec mes amis nous avons téléphoné à un autre numéro et ils ne nous écoutaient même pas ! Il y a même un homme qui nous a crié dessus, aucune patience pour quelqu'un qui doit écouter les gens qui veulent parler.”***

**Figure 1 : Répartition (%) des appels selon leur forme – N = 12 844 appels – 2023**



Cette figure nous montre que les appels à contenu constituent la majorité des appels reçus en 2023 (39,5%). Ils sont suivis par les appels muets (24,7%), des appels erreurs (20,5%), des appels blagues (13,4%) et pour finir les appels grossiers (2%).

## 2. Répartition du nombre d'appels à contenu

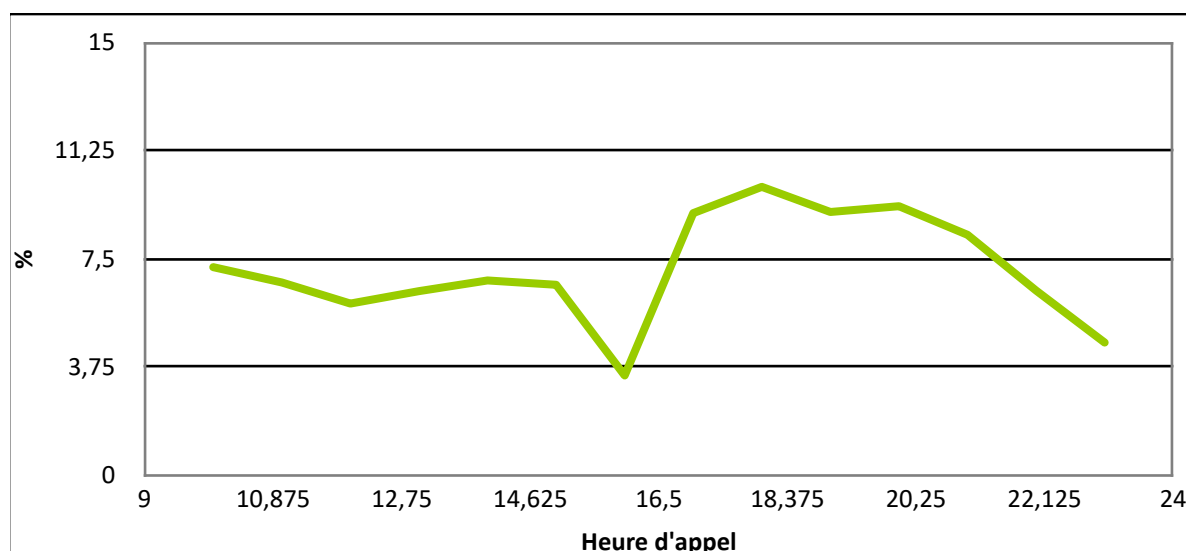
Tableau 2 : Répartition des appels à contenu par mois – 2023

Mois	Appels à contenu	%
Janvier	471	9,3
Février	420	8,3
Mars	404	8,0
Avril	416	8,2
Mai	474	9,3
Juin	575	11,3
Juillet	388	7,7
Août	348	6,9
Septembre	411	8,1
Octobre	413	8,1
Novembre	359	7,1
Décembre	392	7,7
<b>TOTAL</b>	<b>5 071</b>	<b>100</b>

Ce tableau nous permet de voir comment sont répartis les appels à contenu reçus au 103 au cours de l'année 2023. Le mois au cours duquel nous avons reçu le plus d'appels est le mois de juin (575 appels). C'est au cours du mois d'août que les écoutantes ont reçu le moins d'appels (348 appels).

Figure 2 : Répartition (%) des appels à contenu par heure – N = 5 071 appels – 2023





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

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

*“Et donc, je peux vous appeler quand je veux ? Pour parler de tout ? Si par exemple je n'arrive pas à m'endormir ce soir, je peux vous rappeler pour discuter ? Et si je me sens mal à l'école, je peux vous appeler à ce moment-là aussi ? ... Mais vous dormez quand alors ?”*

**Tableau 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – 2023**

Durée des appels	Nombre d'appels	
	2023	%
<b>1 minute ou moins</b>	1 024	20,2
<b>2-4 minutes</b>	1 376	27,1
<b>5-9 minutes</b>	997	19,7
<b>10-14 minutes</b>	596	11,8
<b>15-19 minutes</b>	367	7,2
<b>20-29 minutes</b>	371	7,3
<b>30 minutes ou plus</b>	340	6,7
<b>Total</b>	<b>5 071</b>	<b>100,0</b>

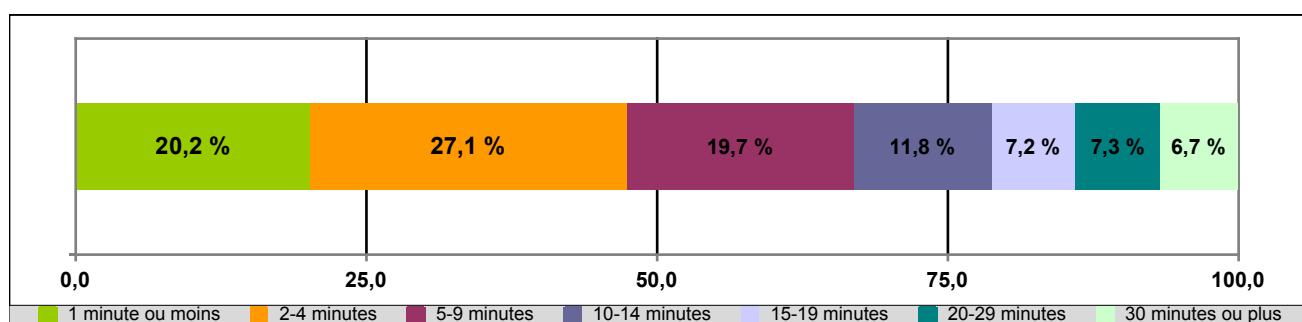
Avec ce tableau, nous pouvons en savoir plus sur la durée des appels reçus au cours de l'année 2023. Nous voyons que la majorité des appels (67%) durent moins de 10 minutes. Parmi les 5 071 appels reçus, 20,2% ont duré environ 1 minute, 27,1% ont duré entre 2 et 4 minutes et 19,7% ont duré entre 5 et 9 minutes.

Pour l'année 2023, les appels à contenu qui ont duré plus de 10 minutes représentent 33% du temps d'écoute des appels à contenu. Ceux qui ont duré entre 10 et 14 minutes constituent 11,8% des appels, ceux qui ont duré entre 15 et 19 minutes représentent 7,2% des appels, ceux qui ont duré

entre 20 et 29 minutes constituent 7,3% des appels et ceux de 30 minutes et plus représentent 6,7% des appels.

*“ Est-ce qu’on peut encore parler un peu ? Je vois que ça fait 45 minutes que je suis avec vous. Avec la psychologue, on finirait déjà notre entretien.”*

**Figure 3 : Répartition (%) des appels selon leur durée – N = 5 071 appels – 2023**



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

**Tableau 4 : Durée des appels à contenu, de l’écoute et nombre de thématiques abordées – N = appels – 2023**

Durée moyenne des appels à contenu	9 min 35
Nombre moyen de thématiques abordées* (N = 3 871)	3,4

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

Nous pouvons constater qu’en 2023, les appels reçus par les écoutantes du service Ecoute Enfants ont duré en moyenne 9 minutes 35 secondes. Au cours d’un appel, nous remarquons que l’appelant aborde en moyenne 3,4 thématiques différentes avec nos écoutantes.

### 3. Les profils des appelants

**Tableau 5 : Répartition (%) des appels selon l’âge des appelants\* - 2023**

	Nombre d’appels	%
<b>Adulte et enfant</b>	43	0,9
<b>Adulte pour lui-même</b>	746	15,1
<b>Adulte pour enfant</b>	1 176	23,7

<b>Professionnel</b>	92	1,9
<b>Moins de 7 ans</b>	21	0,4
<b>7-9 ans</b>	74	1,5
<b>10-12 ans</b>	485	9,8
<b>13-15 ans</b>	877	17,7
<b>16-18 ans</b>	954	19,3
<b>19 ans et plus</b>	482	9,7
<b>Total</b>	<b>4 953</b>	<b>100,0</b>

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

Rem : Pour 188 appels, les informations sur le statut de l'appelant n'est pas disponible.

Comme chaque année, nous pouvons constater que la majorité des appels proviennent d'enfants, d'adolescents ou de jeunes adultes (58,4% des appels). Comme l'année précédente, c'est la tranche d'âge des 16-18 ans qui nous ont le plus contacté (19,3%). Ils sont suivis par la tranche d'âge des 13-15 ans (17,7%), des 10-12 ans (9,8%), des 19 ans et plus (9,7%), des 7-9 ans (1,5%) et pour finir celle des moins de 7 ans (0,4%).

Les adultes qui contactent la ligne d'écoute du 103 représentent 41,6% des appels. Nous pouvons voir que cela reste les adultes qui nous contactent pour nous parler d'un ou de plusieurs enfants qui sont les plus nombreux à nous appeler (23,7%). Ils sont suivis des adultes qui nous contactent pour nous parler d'eux-mêmes (15,1%). Les adultes qui nous contactent en compagnie d'un ou de plusieurs enfants représentent 0,9% des appels. En ce qui concerne les professionnels, nous remarquons qu'ils représentent 1,9% des appels.

**Tableau 6 : Répartition (%) des appels selon le sexe des appelants - 2023**

	<b>Nombre d'appels</b>	<b>%</b>
<b>Masculin</b>	2 127	41,9
<b>Féminin</b>	2 712	53,5
<b>Groupe masculin</b>	83	1,6
<b>Groupe féminin</b>	78	1,5
<b>Groupe mixte</b>	71	1,4
<b>Total</b>	<b>5 071</b>	<b>100,0</b>

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

Sur l'ensemble des appels reçus en 2023, ce sont les filles qui nous contactent le plus lorsqu'elles sont seules (53,5% des appels). Les appels venant de garçons seuls constituent 41,9% des appels.

En ce qui concerne les appels effectués en groupe, ce sont les garçons qui nous appellent le plus avec 1,6% des appels reçus contre 1,5% des appels venant de filles. Les groupes mixtes représentent 1,4% des appels.

**Tableau 7 : Répartition (%) des appels selon l'âge et le sexe des appelants\* - N = 5 071 appels – 2023**

	<b>Masculin</b>	<b>Féminin</b>	<b>Groupe masculin</b>	<b>Groupe féminin</b>	<b>Groupe mixte</b>

<b>Adulte + enfant</b>	0,0	0,0	0,1	0,4	0,3
<b>Adulte pour lui-même</b>	7,8	7,2	0,0	0,0	0,1
<b>Adulte pour enfant</b>	5,8	17,1	0,1	0,3	0,4
<b>Professionnel</b>	0,5	1,3	0,0	0,0	0,0
<b>Moins de 7 ans</b>	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
<b>7-9 ans</b>	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
<b>10-12 ans</b>	5,7	3,4	0,3	0,2	0,1
<b>13-15 ans</b>	7,8	8,5	0,8	0,3	0,3
<b>16-18 ans</b>	9,8	8,9	0,2	0,2	0,1
<b>19 ans et plus</b>	4,0	5,6	0,1	0,0	0,0

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

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

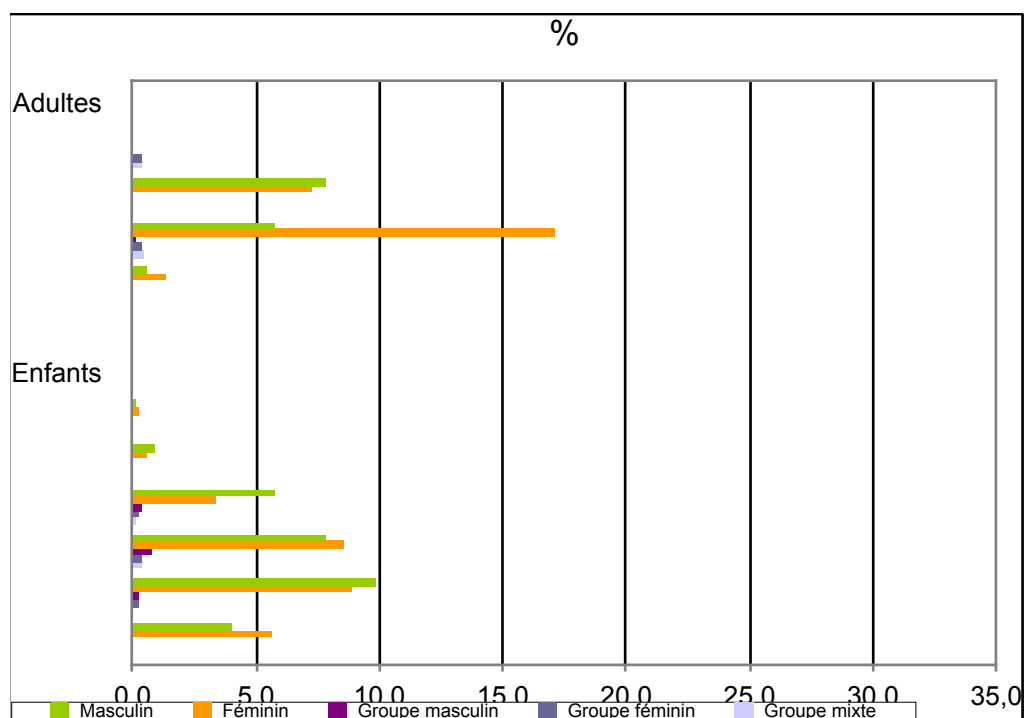
Lorsque nous observons la première partie du tableau, nous pouvons remarquer que les adultes qui nous appellent sont en majorité des femmes, lorsqu'elles nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfants (17,1% des appels de femmes contre 5,8% des appels venant d'hommes), mais aussi quand ce sont des professionnels qui nous appellent (1,3% d'appels de femmes et 0,5% d'appels d'hommes). Cependant, en ce qui concerne les adultes qui nous contactent pour parler d'eux-mêmes, ce sont les hommes qui nous appellent le plus avec 7,8% des appels contre 7,2% des appels venant de femmes.

En revanche, nous pouvons observer que cette tendance est différente chez les enfants, les adolescents et les jeunes adultes, qui nous contactent. En effet, pour les tranches d'âges des 7-9 ans (0,9% d'appels venant de garçons contre 0,6% d'appels venant de filles), des 10-12 ans (5,7% des appels venant de garçons contre 3,4% d'appels venant de filles), des 16-18 ans (9,8% des appels venant de garçons contre 8,9% d'appels venant de filles), ce sont les garçons qui nous contactent le plus.

Nous observons que nous avons reçu la même quantité d'appels (0,2% d'appels) venant des filles et des garçons âgés de moins de 7 ans.

Pour les autres tranches d'âges, ce sont les filles qui nous contactent le plus. Pour les 13-15 ans, les filles représentent 8,5% des appels contre 7,8% d'appels venant de garçons. Pour les jeunes de 19 ans et plus, les filles représentent 5,6% des appels et les garçons 4%.

**Figure 4 : Répartition (%) des appels selon le sexe et l'âge des appelants – N = 5 071 appels – 2023**



Avec cette figure, nous pouvons visualiser les informations obtenues dans le tableau précédent.

**Tableau 8 : Proportion (%) des appels concernant le lieu de vie des enfants concernés au cours des appels – N = 5 071 appels – 2023**

	Nombre d'appels	%
<b>Famille</b>	3 117	61,5
<b>Jeune en internat</b>	37	0,7
<b>Jeune en institution</b>	94	1,9
<b>Jeune vivant seul</b>	59	1,2
<b>Non spécifié</b>	1 764	34,7
<b>Total</b>	<b>5 071</b>	<b>100,0</b>

Ce tableau nous permet d'en savoir plus sur le lieu de vie des enfants qui ont appelé le 103 au cours de l'année 2023.

Nous pouvons voir que ce sont les jeunes qui vivent en famille qui sont les plus représentés dans nos appels (61,5%). Les jeunes qui vivent en internat représentent 0,7% des appels, les jeunes qui vivent en institution constituent 1,9% et les jeunes vivant seul 1,2%.

Pour 34,7% des appels, le lieu de vie n'est pas spécifié.

**Tableau 9 : Proportion (%) des appels concernant des situations de crise – N = 5 071 appels – 2023**

	Nombre d'appels	%
<b>Non</b>	4 585	90,4
<b>Oui</b>	486	9,6
<b>Total</b>	<b>5 071</b>	<b>100,0</b>

Sur les 5 071 appels à contenu reçus en 2023, 9,6% d'entre eux étaient des appels où la personne vivait une situation de crise. Nous observons une forte augmentation par rapport à l'année 2022 où les appels crise représentaient 4,8% des appels.

*“Une jeune fille nous appelle en pleine crise d'angoisse. Elle n'arrive presque plus à parler. Son papa est en train de se disputer avec son frère. La dernière fois que c'est arrivé, la police a dû intervenir pour les séparer et son frère a fini à l'hôpital. Elle a peur que cela recommence comme la dernière fois.”*

## 2. Les thématiques

### 1. Demandes d'informations et thématiques

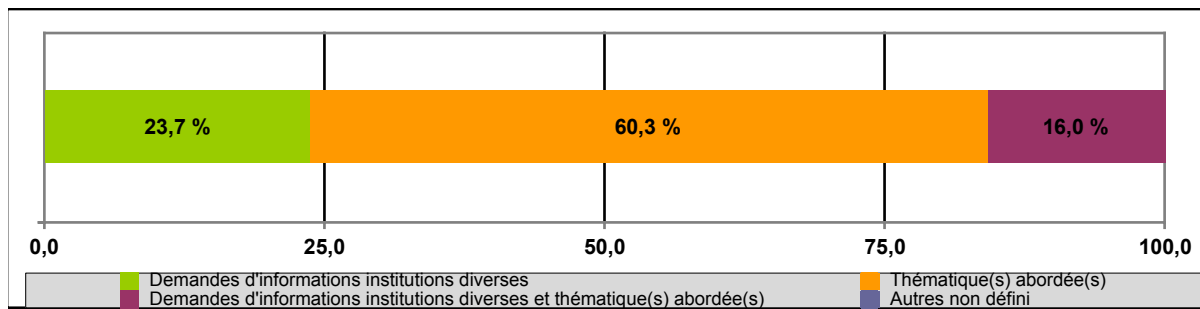
Tableau 10 : Répartition (%) des appels selon leur objet – 2023

Objet	Nombre d'appels	
		%
Demandes d'informations, institutions diverses	1 200	23,7
Thématique(s) abordée(s)	3 060	60,3
Demandes d'informations, institutions diverses et thématique(s) abordée(s)	811	16,0
Autres, non défini	0	0,0
<b>Total</b>	<b>5 071</b>	<b>100,0</b>

En 2023, 60,3% des appels reçus par les écoutantes du 103 avaient comme objectif d'aborder certaines thématiques (voir la figure 7 et les tableaux 11, 12, 13, 14 et 15). En plus de ces derniers, nous avons reçus 811 appels (16%) où l'appelant a à la fois abordé certains thèmes auprès des écoutantes, mais a en plus demandé des informations qui seront examinées en détails dans la figure 6.

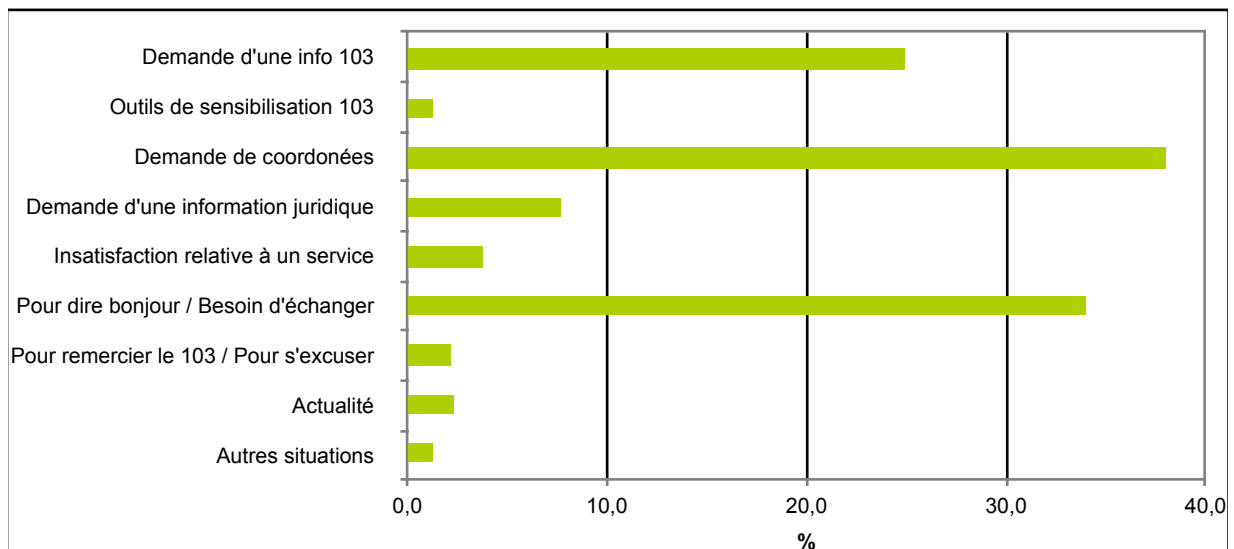
Pour 1 200 appels (23,7%), les appelants ont contacté le 103 pour avoir des informations sur notre service, pour nous demander des informations et/ou coordonnées sur d'autres institutions, pour remercier le 103, pour s'excuser auprès du 103 pour avoir fait des blagues ou avoir été grossier, ou encore pour évoquer certains événements de l'actualité, mais aussi tout simplement pour pouvoir échanger ou dire bonjour.

Figure 5 : Répartition (%) des appels selon leur objet – N = 5 071 appels – 2023



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

**Figure 6 : Répartition (%) des demandes d'information selon leur objet – N = 2 011 appels – 2023**



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

Cette figure nous fournit des informations plus détaillées sur l'objet des 2 011 demandes d'informations reçues au sein de notre ligne Ecoute Enfants.

La majorité de ces appels avait pour objectif de nous demander des coordonnées. Ce sont ensuite les appels pour dire bonjour ou bien un besoin d'échanger qui sont les plus nombreux. Nous pouvons retrouver dans cette catégorie les appelants qui nous contactent car ils souhaitent nous dire bonjour, nous souhaiter une Bonne Année ou encore un Joyeux Noël. Mais nous retrouvons également des appelants qui sont souvent seuls et cherchent quelqu'un auprès de qui ils peuvent se confier et qui pourra être un fil conducteur dans leur parcours.

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

- La demande d'une information sur le 103,
- La demande d'une information d'ordre juridique,
- Une insatisfaction relative à un service,
- Un évènement de l'actualité,
- Pour remercier le 103 ou pour s'excuser après un appel blague ou grossier,
- Une autre situation (situations qui ne sont pas reprises dans la fiche d'encodage, comme une demande de stage, une demande de rencontre avec notre coordinatrice...)

- Une demande pour des outils de sensibilisation sur le 103.

*“Une jeune maman de 18 ans nous contacte pour nous remercier d’avoir pris le temps de l’écouter. Elle explique nous avoir contacté il y a plusieurs mois car elle allait très mal. Elle avait de fortes pensées suicidaires et se demandait comment protéger son bébé de son mal-être. Après l’appel, elle a suivi les conseils de l’écoutante en allant voir son médecin qui lui a diagnostiqué une dépression post-partum. Elle nous remercie de l’avoir écoutée et d’avoir pris au sérieux sa souffrance. À présent, elle va mieux et voulait qu’on sache à quel point on avait changé sa vie.”*

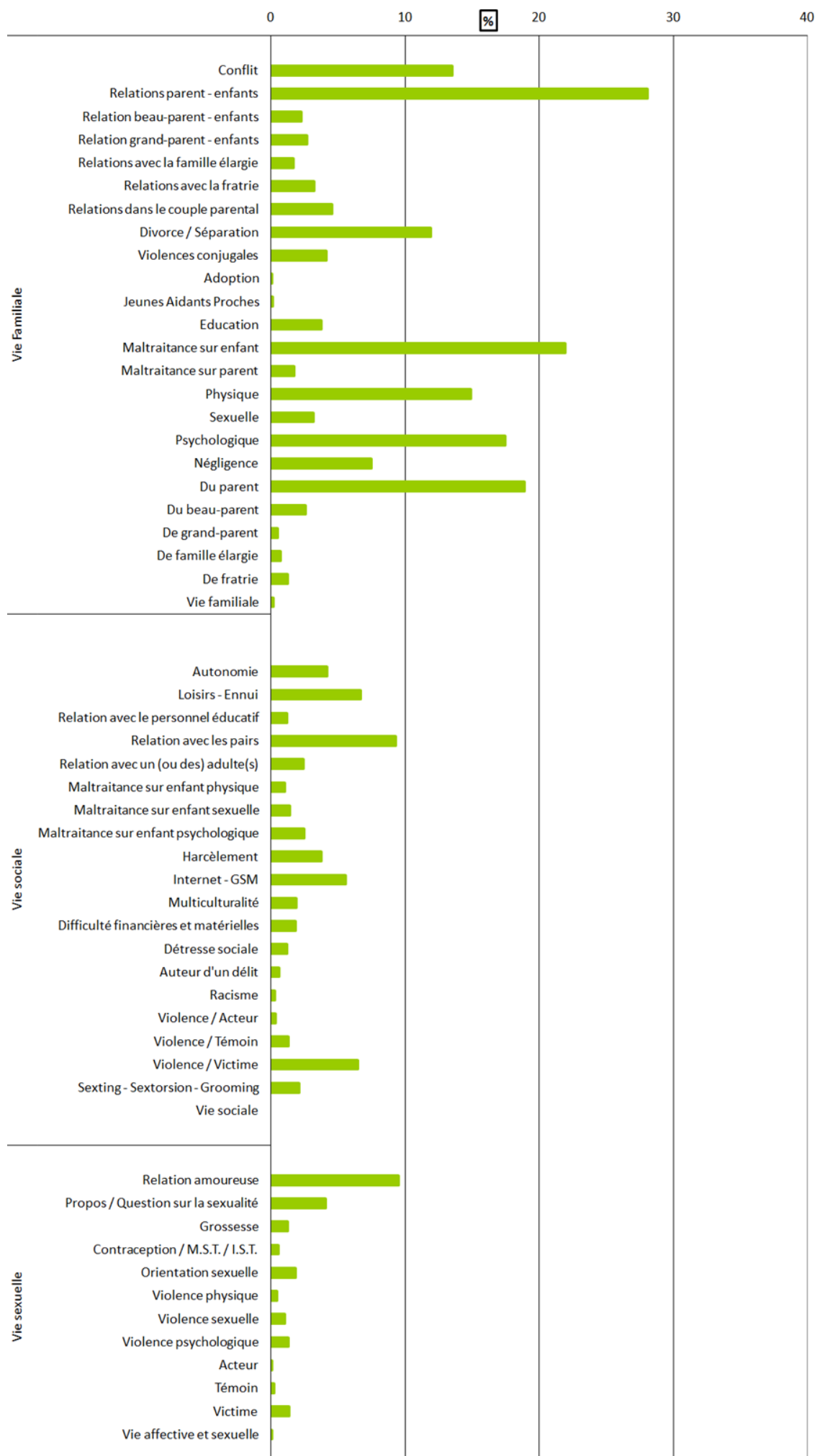
**Figure 7 : Répartition (%) des appels « thématiques » selon les thématiques abordées – N = 3 871 appels – 2023**

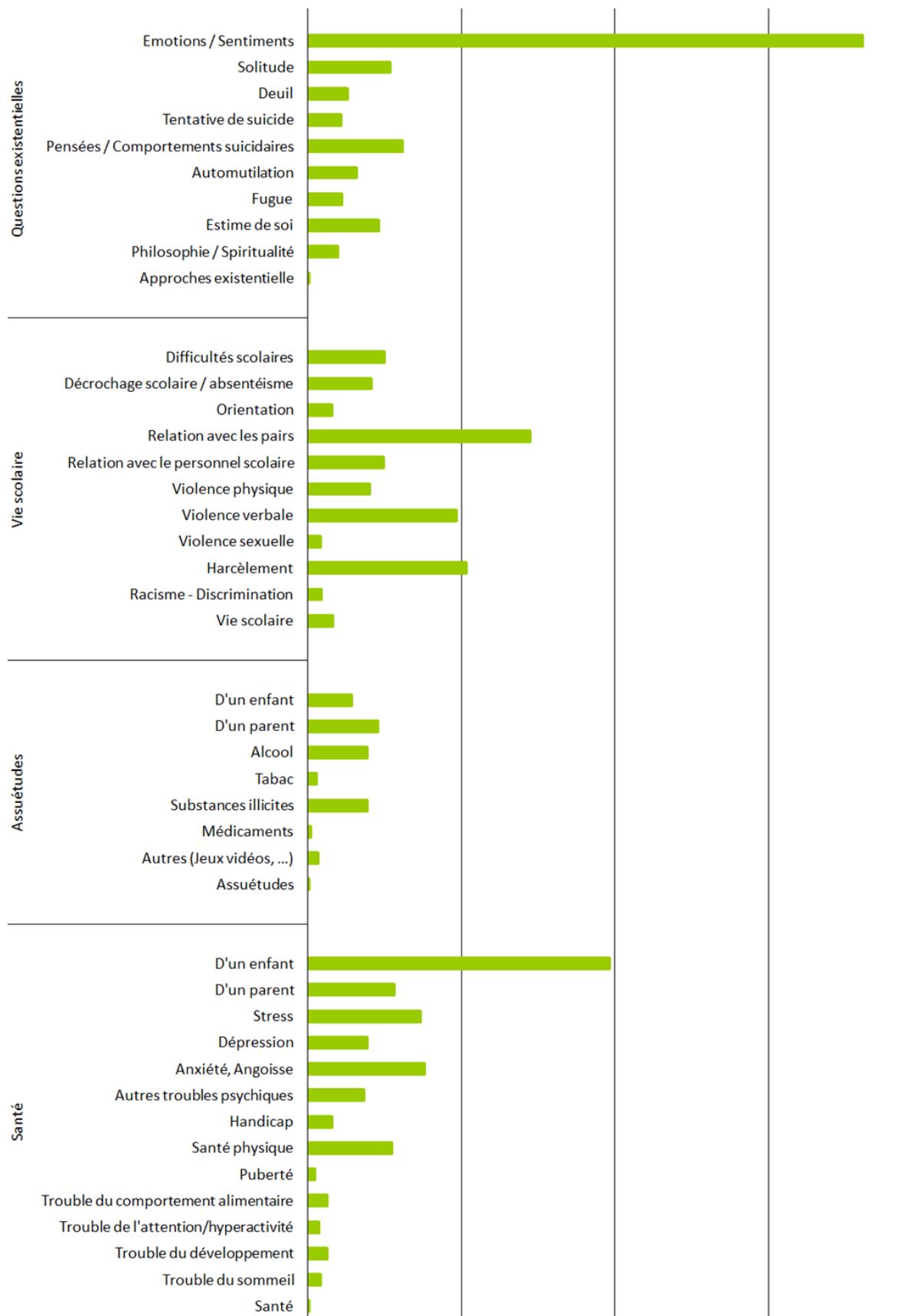
Grâce à cette figure (page suivante), nous pouvons voir quelles sont les thématiques le plus souvent abordées par les appelants lorsqu’ils contactent notre ligne d’écoute.

Les voici par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments,
- La relation parent-enfant,
- La maltraitance sur enfant,
- La santé d’un enfant,
- La maltraitance venant d’un parent,
- La maltraitance psychologique intrafamiliale,
- La maltraitance physique intrafamiliale,
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire,
- Le conflit au sein de la vie familiale,
- Le divorce/la séparation.









	Age											Sexe					Ensemble							
	Adulte pour ou avec	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									
	R	R		R	R	R	R	R	R	R						R		R	R	R				
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%									
Vie sociale																								
Autonomie	1,8	1,9	0,0	0,39	0,31	0,45	0,58	1,9	9,44	9,14	9,9	8	4,5	4,25	3,38	1,28	1,47	1,7	59	4,2	30			
Loisirs - Ennui	3,8	5,8	9	0,0	0,39	0,31	13,3	14,6	7,2	5,18	11,23	6	9,6	4,14	13,34	4,1	4,3	15,24	0	8	6,7	18		
Relation avec le personnel éducatif	1,1	0,68	0,56	0,0	0,39	0,31	1,7	0,24	1,8	0,58	1,6	52	0,9	1,71	0,66	0,57	1,4	0,47	0	68	1,2	71		
Relation avec les pairs	4,7	9,34	6	0,0	0,39	0,31	6,7	10,14	15,3	8,7	6,11	12,5	5	10,5	8,12	13,1	4,4	10,4	11,7	15	9,3	14		
Relation avec un (ou des) adulte(s)	2,7	1,48	9,22	4,2	19	0,31	1,7	24,1	50,2	2,41	2,6	3,42	3,33	2,1	2,47	2,50	1,6	5,43	7,20	5,0	27	2,4	49	
Maltraitance sur enfant physique	0,9	0,72	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	1,3	1,45	1,9	0,44	0,75	0,67	1,2	0,63	0,7	8,80	2,13	4,3	0,24	0	68	1,1	73
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,9	0,55	0,56	4,2	19	0,31	1,7	24,3	71,8	71,8	1,71	1,56	4,54	1,3	56	5,66	0	57,4	1,47	3,3	39	1,4	63	
Maltraitance sur enfant névrosologique	2,3	0,51	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	2,4	3,30	3,8	2,27	1,42	4,54	3,1	37	9,54	6,6	1,17	4,47	5,0	27	2,5	48	
Harcèlement	3,0	7,44	7	7	0,0	0,39	6,3	3,14	3,19	0,22	6,20	8,39	8,27	4,3	28	1,44	8,8	9,10	7,1	19,3	3,39	3,7	39	
Internet - GSM	4,8	11,32	5,4	0,0	0,39	0,31	1,7	24,6	18,5	8,14	4,9	26,9	17	6,5	18	9,27	4,9	20,9	5,20	8,20	3,19	5,6	22	
Multiculturalité	1,8	1,56	9,22	12,5	9	0,31	5,0	17,9	35,9	1,44	1,5	61,1	46	1,7	50	1,52	0,0	57,0	0,65	5,0	27	1,9	55	
Difficultés financières et matérielles	1,6	5,62	8,9	4,2	19	0,31	1,7	24,3	71,7	76,8	39,3	3,33	1,7	50	2,0	53,0	0,57	0,0	65,3	3,39	8	56		
Détresse sociale	1,3	3,63	8,16	0,0	0,39	0,31	0,45	3,71	4,81	1,5	61,6	40	1,2	60	2,72	0,57	0,0	65,3	3,39	2	72			
Auteur d'un délit	0,9	0,72	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	3,71	5,79	0,7	75,2	82	0,8	75	0,85	3,28	0,0	65,0	0,68	0	68	0,6	82	
Racisme	0,2	0,90	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	1,50	3,86	0,2	90,2	82	0,5	83	2,89	0,57	0,0	65,0	0,68	0	68	0,3	89	
Violence / Acteur	0,6	0,80	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	3,71	5,79	0,2	90,0	93	0,4	86	2,93	4,9	0,20	0,65	1,7	59	0,4	88		
Violence / Témoin	2,2	0,54	0,56	0,0	0,39	0,31	1,7	24,1	50,9	0,69	5,83	9,62	1,0	68	1,4	69,9	4,20	2,9	31,0	0,68	1,3	65		
Violence / Victime	3,4	1,41	9,22	4,2	19	0,31	1,7	24,3	15,9	11,12	7,17	7,16	7,9	16,2	25,8	9,10	8,6	16,3	13,11	6,5	19			
Sexting - Sextorsion - Coercition	1,3	0,63	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	1,50	4,30	3,0	37,6	40	2,6	42	1,58	1,6	43,4	1,47	3,3	39	2,1	53		
Vie sociale	0,0	0,96	0,56	0,0	0,39	0,31	0,45	0,88	0,95	0,0	96,0	93	0,0	98	0,99	0,0	57,0	0,65	0,68	0	10	0		

**Tableau 13 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 871 appels – 2023**

Age	Sexe
-----	------

	Adulte pour ou avec	Adulte pour lui-même	Professionnel	Moins de 7 ans	7-9 ans	10-12 ans	13-15 ans	16-18 ans	19 ans ou plus	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte	Ensemble
	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %
<b>Vie affective et sexuelle</b>															
Relation amoureuse	3,2	3,8	0,0	0,3	0,0	1,1	7,8	18,3	25,5	9,6	10,1	3,3	2,9	5,0	9,5
Propos / Question sur la sexualité	1,3	7,7	0,0	12,5	10,0	3,2	5,4	6,1	5,9	6,8	2,3	8,2	2,9	0,3	4,1
Grossesse	0,3	1,9	0,0	0,0	0,0	0,3	1,9	2,6	0,9	1,1	1,4	0,0	1,4	1,7	1,2
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,4	1,6	0,2	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5
Orientation sexuelle	0,8	0,0	0,0	0,0	1,7	1,3	2,4	3,8	1,2	3,2	0,9	6,6	1,4	0,0	1,8
Violence physique	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,3	1,1	0,7	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4
Violence sexuelle	0,5	1,9	0,0	0,0	0,0	0,3	1,1	2,0	1,7	1,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,0
Violence psychologique	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,2	2,4	3,5	1,1	1,5	0,0	0,0	0,0	1,3
Acteur	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
Témoïn	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3
Victime	0,3	1,9	0,0	0,0	0,0	0,3	1,3	2,6	3,5	1,0	1,8	0,0	0,0	0,0	1,4
Vie affective et sexuelle	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9
<b>Questions existentielles</b>															
Emotions / Sentiments	36,8	30,8	12,5	50,0	21,7	31,5	33,7	40,0	40,4	27,7	42,0	13,1	41,4	40,0	36,1
Solitude	2,4	3,8	4,2	6,3	3,3	3,7	5,1	8,7	9,5	4,9	5,9	0,0	2,9	5,0	5,4
Deuil	2,8	5,8	0,0	0,0	1,7	1,9	3,5	4,4	2,6	2,2	2,9	0,0	2,9	3,3	2,6
Tentative de suicide	1,8	0,0	4,2	0,0	0,0	1,6	2,0	3,9	1,4	1,3	2,7	0,0	1,4	6,7	2,1
Pensées / Comportements suicidaires	5,7	5,8	8,3	0,0	0,0	4,0	6,6	9,3	4,2	4,8	7,1	1,6	8,6	6,7	6,2
Automutilation	3,6	1,9	4,2	0,0	1,7	1,9	6,1	2,4	0,7	1,3	4,4	0,0	4,3	3,3	3,2
Fugue	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	2,2	4,8	0,5	1,0	2,9	0,0	5,7	5,0	2,2
Estime de soi	3,2	0,0	0,0	0,0	1,7	4,0	3,8	2,7	9,5	3,3	5,8	0,0	0,0	1,7	4,6
Philosophie / Spiritualité	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	1,6	2,2	3,5	1,8	1,9	4,9	2,9	0,3	1,9
Approche existentielle	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,9

**Tableau 14 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 871 appels – 2023**

Age	Sexe
-----	------

	Adulte pour ou avec lui-même		Professionnel	Moins de 7 ans							19 ans ou plus	Sexe		Groupe masculin	Groupe féminin	Groupe mixte	Ensemble				
	R %	R %		R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %		R %	R %					R %			
Vie scolaire																					
Difficultés scolaires	4,8	1,32	4,2	19	0,31	1,24	5,6	4,18	6,26	5,22	5,17	4,9	5,23	3,26	1,28	8,47	5,3	19	5,0	25	
Décrochage scolaire / absentéisme	7,0	0,23	0,0	39	0,31	0,45	1,6	2,41	4,5	3,27	3,37	3,7	4,33	3,28	1,4	5,47	5,0	27	4,1	31	
Orientation	0,9	0,72	0,0	39	0,31	0,45	0,3	1,71	3,58	3,0	2,39	1,8	1,48	0,66	0,57	0,65	0,0	68	1,5	61	
Relation avec les pairs	11,1	0,12	4,2	19	6,3	38,14	3,3	1,2	35,2	1,1	20,8	11,3	16,3	12,9	21,3	18,6	3,3	15,0	8,8	14,5	8
Relation avec le personnel scolaire	7,5	1,20	0,0	39	6,3	8,14	3,11	7,9	2,12	3,8	2,44	5,7	4,19	3,33	2,28	6,31	6,7	24	4,9	26	
Violence physique	4,9	0,30	0,0	39	6,3	10,14	8,0	9,3	10,4	5,23	1,61	0,82	4,4	3,26	4,41	8,20	3,16	3,39	4,0	34	
Violence verbale	7,2	0,22	0,0	39	6,3	26,14	7,2	26,2	13,3	9,9	7,54	11,5	8,8	13,16	12,4	10,9	7,7	10,16	9,7	12	
Violence sexuelle	1,1	1,68	4,2	19	0,31	1,24	1,3	0,45	0,8	0,71	0,82	0,9	0,71	0,77	0,57	1,4	0,47	0,68	0,8	77	
Harcèlement	8,3	0,16	12,5	9	6,3	23,14	3,3	25,9	15,4	7,5	6,46	12,2	8,7	19,15	12,9	13,7	11	10,3	11		
Racisme / Discrimination	0,7	0,78	0,0	39	0,31	1,24	1,6	1,41	1,3	0,58	0,67	1,3	0,56	0,82	3,28	0,65	0,68	0,9	76		
Vie scolaire	1,2	1,66	0,0	39	6,3	0,45	2,4	1,30	1,6	1,52	2,46	1,4	1,55	1,60	1,4	5,47	0,27	1,6	60		

**Tableau 15 : Proportion (%) des appels abordant les thématiques selon l'âge ou le sexe des appelants – N = 3 871 appels – 2023**

	Age										Sexe					Ensemble				
	Adulte pour ou avec lui-même		Professionnel	Moins de 7 ans							19 ans ou plus	Masculin	Féminin	Groupe masculin	Groupe féminin		Groupe mixte			
	R %	R %		R %	R %	R %	R %	R %	R %	R %								R %	R %	R %
Assuétudes																				



Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont été confrontées à de nombreuses problématiques dont certaines sont plus fréquemment évoquées que d'autres. Ces tableaux nous donnent la possibilité d'examiner les sujets abordés par les appelants d'une manière plus précise. Mais également de voir quelles sont les thématiques le plus souvent abordées en fonction de l'âge et du sexe des appelants.

Voici, par ordre décroissant, les thématiques le plus fréquemment abordées au 103 :

- Les émotions/sentiments (36,1% des appels),
- La relation parent-enfant (28,1%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (21,9%),
- La maltraitance venant d'un parent (18,9%),
- La santé d'un enfant (18,7%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (17,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (14,9%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (14,5%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (13,5%),
- Le divorce/la séparation (11,9%).

Nous pouvons constater que les 10 thématiques le plus fréquemment abordées au sein de notre ligne d'écoute sont sensiblement les mêmes que l'année dernière. En effet, les émotions/sentiments représentaient 30,1% des appels en 2022, contre 36,1% en 2023, la relation parent-enfant 30,4% des appels en 2022 contre 28,1% en 2023, la maltraitance intrafamiliale sur enfant 21,5% des appels en 2022 contre 21,9% en 2023, la maltraitance venant d'un parent 18,8% des appels en 2022 contre 18,9% en 2023, la santé d'un enfant 17,3% des appels en 2022 contre 18,7% en 2023, la maltraitance intrafamiliale psychologique 15,9% des appels en 2022 contre 17,4% en 2023, la maltraitance intrafamiliale physique 14,9% des appels en 2022 ainsi qu'en 2023, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire 12,7% des appels en 2022 contre 14,5% en 2023 et le conflit au sein de la vie familiale 16,6% des appels en 2022 contre 13,5% en 2023.

Par rapport à l'année 2022, nous pouvons voir que le sujet des relations amoureuses dans le couple du jeune (11,7% des appels en 2022 contre 9,5% en 2023) a laissé la place à celui du divorce/séparation dans le couple parental (10,4% des appels en 2022 contre 11,9% en 2023).

***“Une jeune fille nous appelle. Elle nous explique se sentir en décalage par rapport à ses copines car elle refuse de sortir ou de faire des activités avec elles les week-ends. Depuis la séparation de ses parents, elle vit la semaine à l'internat et va chez sa maman les week-ends. Elle nous explique vouloir profiter de chaque moment avec ses frères et sa maman. Et n'a pas envie de passer du temps avec ses copines. Elle se demande si c'est normal de préférer être avec sa famille au lieu d'être avec ses copines ou son petit ami.”***

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

### **Les appels émanant des enfants**

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

Nous pouvons voir que c'est le thème des émotions/sentiments qui est majoritairement évoqué chez les enfants. Les moins de 7 ans en parlent dans 50% des appels, les 13-15 ans dans 33,7% des appels, les 16-18 ans dans 40% des appels et les 19 ans et plus dans 40,4% des appels. En ce qui concerne les enfants âgés de 7 à 9 ans et ceux âgés de 10 à 12 ans, c'est le thème de la relation avec les pairs au



sein de la vie scolaire qui est le plus souvent évoqué avec nos écoutantes. Pour les premiers, cela constitue 38,3% des appels et, pour les seconds, 35,2%. Les enfants âgés de 7 à 9 ans appellent le 103 en évoquant les émotions/sentiments dans 21,7% des appels et, les 10-12 ans, dans 31,5% des appels.

***“Je me sens triste mais je ne sais même pas pourquoi. Aujourd’hui, je n’ai pas arrêté de pleurer. Mon éducatrice m’a donné votre numéro de téléphone et m’a pris un rendez-vous avec le PMS de l’école.”***

La relation entre le jeune et son parent est également très présente dans les appels. Pour les 13-15 ans et les 16-18 ans, c’est le second sujet le plus souvent évoqué. Cela représente 26,5% des appels pour les premiers et 28,4% pour les seconds. Pour les moins de 7 ans, cela représente 18,8% des appels, pour les 7-9 ans, 16,7%, pour les 10-12 ans, 16,1%. Les jeunes adultes de 19 ans et plus parlent de leur relation avec le parent dans 18% des appels.

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

Par exemple, le conflit au sein de la vie familiale est plus souvent évoqué par les appelants âgés de moins de 7 ans (18,8% des appels), mais aussi par les 16-18 ans (16,1%) et les 19 ans et plus (11,1%).

***“Pourquoi les parents nous crient toujours dessus et cherchent le conflit ? Après ils s’étonnent que je les évite et ne veux plus leur parler. Quand on parle c’est toujours pour se disputer. Je suis jeune, je ne suis pas censé profiter de la vie et être insouciant ?”***

Le sujet de relation amoureuse est plus présent dans les appels venant des appelants les plus âgés. En effet, cela représente 18,3% des appels des 16-18 ans et 25,5% des appels des 19 ans et plus. Contrairement aux plus jeunes chez qui ce sujet est moins présent. Pour les moins de 7 ans et les 7-9 ans, cela n’est jamais évoqué dans leurs appels, pour les 10-12 ans, cela représente 1,1% des appels et pour les 13-15 ans, 7,8%.

***“J’ai un rendez-vous avec mon petit copain demain. Ça sera la première fois qu’on se voit en dehors de l’école et sans nos amis. J’appréhende un peu. C’est mon premier copain et j’ai peur de ne pas savoir quoi faire, quoi lui dire ou qu’il s’ennuie avec moi...”***

Comme évoqué précédemment, le sujet de la relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune est plus évoqué par les 7-9 ans (38,3% des appels), les 10-12 ans (35,2%), mais aussi par les 13-15 ans (20,8%). Pour les 16-18 ans, ce sujet est présent dans 11,6% des appels, pour les 19 ans et plus, 3,3%, et pour les moins de 7 ans, 6,3%.

Les enfants âgés de 7 à 9 ans, de 10 à 12 ans et de 13 à 15 ans, évoquent plus souvent le problème de la violence verbale vécue à l’école. Pour les 7-9 ans, ce sujet est évoqué dans 26,7% des appels, pour les 10-12 ans, la violence verbale est évoquée dans 26,2% des appels et, pour les 13-15 ans, cela représente 13,9% des appels. Les 16-18 ans en parlent dans 7,2% des appels et les 19 ans et plus dans 1,4% des appels.

Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire est également plus souvent présent dans les appels venant des jeunes appelants. Les enfants âgés de 7 à 9 ans en parlent dans 23,3% de appels, les 10-12 ans en parlent 25,9% des appels et les 13-15 ans en parlent dans 15,5% des appels. En ce qui concerne les 16-18 ans, le harcèlement scolaire est évoqué dans 6,9% des appels et pour les 19 ans et plus cela représente 2,1%.

***“Je n’ai pas envie de retourner à l’école... J’ai vécu du harcèlement pendant 2 ans. On m’insultait tous les jours, on me volait mes affaires, il y a même des photos et des vidéos de moi qui ont tourné sur les réseaux sociaux... Mes parents ont décidé de me changer d’école quand on m’a poussé dans les escaliers et que j’ai eu le bras cassé. J’ai peur que tout ça recommence, je ne me sens pas capable de devoir supporter tout ça à nouveau.”***

En ce qui concerne le sujet de la santé de l’enfant ou du jeune qui nous appelle, nous constatons que, plus l’appelant est âgé, plus le sujet est présent dans ses appels. En effet, les 7-9 ans en parlent dans 3,3% des appels, les 10-12 ans en parlent dans 12,7% des appels, les 13-15 ans en parlent dans 17,8%

des appels, les 16-18 ans en parlent dans 22,6% des appels et les 19 ans et plus en parlent dans 25,5% des appels.

***“Une jeune fille nous recontacte après s’être fortement automutilée et avoir été aux urgences. Ils n’ont pas voulu qu’elle reste. Elle nous explique qu’elle ne se sent pas mieux. Elle a envie de passer à l’acte. Le psychiatre qu’elle a vu lui a donné un rendez-vous et a pris contact avec une équipe mobile. Mais ils ne savent pas venir avant 2 semaines. Elle a déjà été hospitalisée il y a 1 an après avoir fait une grosse dépression. Elle sent que tout revient. Elle a peur de rester seule.”***

Si nous regardons la tranche d’âge des appelants âgés de 16 à 18 ans (ceux qui nous contactent le plus), nous pouvons voir que les thématiques le plus souvent abordées sont par ordre décroissant :

- Les émotions/sentiments (40% des appels),
- La relation parent-enfant (28,4%),
- La santé d’un enfant (22,6%),
- La relation amoureuse (18,3%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (17,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,1%),
- La maltraitance venant d’un parent (15,5%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (14,4%),
- La maltraitance intrafamiliale physique et la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (11,6%).

***“Je me suis encore disputé avec mes parents. Je me suis enfermé dans ma chambre, ils voulaient me confisquer ma console. Ils disent que je passe trop de temps à jouer et pas assez à travailler. Ils ne comprennent pas que, quand je joue, je suis détendu, je ne pense plus à rien, je me sens bien et je suis avec des copains. À la maison, je suis souvent seul, mes parents travaillent beaucoup, même quand ils sont à la maison c’est comme s’ils n’étaient pas là. À l’école, on se moque de moi parce que je suis différent. Quand je joue, je suis dans un monde où je suis bien, sans angoisse, sans peur, sans doute, sans vide...”***

### **Les appels émanant des adultes**

Avec ces tableaux, nous pouvons en savoir plus sur les appels venant des adultes. Nous pouvons remarquer que la thématique la plus fréquemment abordée par les adultes qui nous contactent pour parler d’un ou de plusieurs enfant.s ou par les adultes qui nous contactent en présence d’un ou de plusieurs enfant.s est celle de la relation entre le parent et l’enfant (37,7% des appels). Le thème de la relation entre le parent et l’enfant est abordé dans 20,8% des appels venant de professionnels.

En ce qui concerne la catégorie des adultes qui nous contactent pour parler d’eux-mêmes, nous pouvons voir que le sujet dont ils parlent le plus souvent est celui de leur propre émotion/sentiment (30,8% des appels).

Les professionnels qui contactent le 103 nous appellent principalement pour parler de la maltraitance et de la négligence vécue par un jeune au sein de sa famille (45,8% des appels).

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

- La relation parent-enfant (37,7% des appels),
- Les émotions/sentiments (36,8%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (34,5%),
- La maltraitance venant d’un parent (28,9%),

- La maltraitance intrafamiliale psychologique (28,2%),
- Le divorce/la séparation (25,2%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (24,6%),
- La santé d'un enfant (18,4%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (16,6%),
- La négligence (15,9%).

***“ Une dame nous appelle car sa fille vient de lui confier que sa meilleure amie est sur le point de fuguer. Elle nous demande si elle peut héberger cette jeune fille le temps de trouver une solution. Depuis la séparation des parents, le papa est devenu très violent vis-à-vis de sa fille car elle ressemble à sa maman. La maman de la jeune fille a peur de son ex-mari et ne veut pas que sa fille vienne se réfugier chez elle.”***

### **Les appels en fonction du sexe des appelants**

En ce qui concerne l'appelant qui nous contacte seul, nous observons que les garçons et les filles nous appellent principalement pour parler de leurs émotions/sentiments. Cela représente respectivement 27,7% des appels pour les garçons et 42% pour les filles. Pour chacun de ces groupes, c'est ensuite le sujet des relations parent-enfants qui est le plus abordé avec 22,3% des appels pour les garçons et 32,5% pour les filles.

Au niveau des appelants qui nous contactent en groupe, ce sont les groupes de filles et les groupes mixtes qui nous contactent le plus pour nous parler des émotions/sentiments vécus avec respectivement 41,4% et 40% des appels. Les groupes de garçons nous appellent le plus pour parler de leurs relations avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (21,3% des appels).

Selon le genre des appelants, certaines thématiques sont plus souvent abordées que d'autres.

Par exemple, nous pouvons observer que le sujet du vécu au sein de la vie familiale du jeune est plus présent dans les appels venant des filles (16,2% des appels) et des groupes mixtes (15%).

Nous pouvons observer que le sujet de la maltraitance venant d'un parent est plus souvent évoqué par les filles (22,8% des appels), les groupes de filles (18,6%) et les groupes mixtes (23,3%). Les garçons évoquent ce sujet dans 13,1% des appels et les groupes de garçons dans 11,5%.

Le thème des loisirs et de l'ennui est plus souvent présent dans les appels de groupes mixtes (15% des appels), les groupes de garçons (13,1%) et les garçons seuls (9,6%). Pour la fille qui nous contacte seule, cela représente 4,4% des appels et, pour les groupes de filles, 4,3%.

La problématique du harcèlement vécu au sein de la vie scolaire est plus souvent évoquée par les groupes de garçons (19,7% des appels), les groupes mixtes (13,3%), les groupes de filles (12,9%) et les garçons seuls (12,2%). Ce sujet n'est présent que dans 8,6% des appels venant de filles seules.

En ce qui concerne le sujet de la santé d'un enfant, nous pouvons observer qu'il a été le plus souvent évoqué par les filles qui nous contactent seules (21,7% des appels), par les groupes de filles (20%) et par les groupes mixtes (25%). Les garçons qui nous appellent seuls ont abordé ce sujet dans 14,3% des appels et les groupes de garçons ont abordé la santé d'un enfant dans 8,2% des appels.

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

- Les émotions/sentiments (27,7% des appels),
- La relation parent-enfant (22,3%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire (16,3%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (15,4%),
- La santé d'un enfant (14,3%),
- La maltraitance venant d'un parent (13,1%),

- Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune (12,2%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique et la violence verbale au sein de la vie scolaire du jeune (11,5%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (11,4%).

***“ Un jeune garçon nous appelle. Ses parents sont en train de divorcer. Il ne peut choisir entre vivre avec l’un ou vivre avec l’autre. Il nous explique craindre de devoir rester sans sa maman et ensuite sans son papa pendant plusieurs jours d’affilée. Il ne sait pas comment en parler avec eux, ils crient tout le temps ces derniers temps. La situation est tellement compliquée et tendue entre eux, qu’il ne veut pas ajouter à ça ses émotions et ses difficultés. Il ne veut pas rendre les choses encore plus difficiles qu’elles le sont déjà.”***

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

- Les émotions/sentiments (42% des appels),
- La relation parent-enfant (32,5%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (26,5%),
- La maltraitance venant d’un parent (22,8%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (21,9%),
- La santé d’un enfant (21,7%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (17,4%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (16,2%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (12,9%),
- Le divorce/séparation (12,8%).

***“Une jeune de 18 ans nous contacte, elle vient de quitter le domicile familial. Elle vit de la violence depuis 5 ans, période où sa maman s’est mise en couple avec son beau-père. Au début, c’était surtout de la violence physique mais maintenant c’est psychologique. Aujourd’hui, son beau-père a détruit toutes ses affaires d’école et ses vêtements. Sa maman n’est pas intervenue, elle a juste dit que la jeune fille l’avait cherché et que, si ça ne lui plaisait pas, elle pouvait partir. Ce que la jeune a fait. Mais elle ne sait pas où aller ni quoi faire.”***

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

- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (21,3% des appels),
- Le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune (19,7%),
- La maltraitance sur enfant (14,8%),
- La relation parent-enfant, les émotions/sentiments, les loisirs/ennui, la relation avec les pairs au sein de la vie sociale du jeune (13,1%),
- La maltraitance venant d’un parent (11,5%),
- La maltraitance intrafamiliale physique, le harcèlement au sein de la vie sociale, la violence en tant que victime (9,8%).

***“Un groupe de garçons nous appellent. Ils sont en classe... ils veulent qu’on écoute le prof leur parler pendant le cours car ils trouvent que le prof ne les respecte pas et les jeunes voudraient que le 103 soit témoin de ce qu’il se passe.”***

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

- Les émotions/sentiments (41,4% des appels),

- La santé d'un enfant (20%),
- La maltraitance sur enfant, la maltraitance venant d'un parent, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire (18,6%),
- La relation parent-enfant (15,7%),
- La maltraitance intrafamiliale physique (12,9%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique, la relation avec les pairs au sein de la vie sociale du jeune (11,4%).

***“Lors d'une fête de famille, des cousines nous appellent, l'une d'elle a eu le numéro du 103 à l'école. Elles voulaient le tester ensemble. Elles commencent par nous poser des questions sur le 103, sur la façon dont nous travaillons, et finissent par parler de ce qu'elles vivent à l'école avec leurs amies. Ensuite, elles expliquent qu'elles regrettent de ne pas pouvoir avoir de petits copains et nous demandent comment en parler à leurs parents.”***

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

- Les émotions/sentiments (40% des appels),
- La relation parent-enfant (35%),
- La santé d'un enfant (25%),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant, la maltraitance venant d'un parent (23,3%),
- La maltraitance intrafamiliale psychologique (18,3%),
- Le divorce/séparation (16,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale, les loisirs/ennui, la relation avec les pairs au sein de la vie scolaire du jeune (15%).

***“Un frère et une sœur nous appellent. Ils ont regardé un film d'horreur en cachette. Depuis, ils n'arrivent plus à bien dormir. Ils sont fort fatigués mais, malgré tout, ils mettent beaucoup de temps à s'endormir et font beaucoup de cauchemars. Ils n'osent pas le dire à leurs parents car ils n'ont pas l'autorisation de regarder ce type de film.”***

## **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 = 2 956 appels – 2023**

	<b>Intervention</b>	<b>Orientation</b>
Parents	9,0	16,7
Personne-ressource	3,5	7,2
Référent institution / Ecole	11,0	12,6
Médecin, Hôpital	8,6	10,7
CPMS	6,6	11,9
Centre de santé mentale	7,9	8,5
Paramédical	1,4	1,9
Planning familial	0,5	5,1
AMO	1,5	6,6

SDJ, Infor Jeunes	1,2	11,9
ASBL Assuétudes	0,1	0,7
Maison d'accueil	0,4	0,4
Numéros gratuits	3,6	33,5
SAJ	6,5	12,0
SPJ, Juge de la jeunesse	4,5	2,5
Equipe SOS-Enfants	2,0	6,5
Acteur juridique	5,8	6,1
DGDE	0,5	1,6
Procureur du Roi	0,7	2,6
Numéros d'urgence	10,3	25,4
SAV	0,3	2,0
CPAS	1,0	2,5
Site Internet	0,1	4,9
Autres	1,6	10,3

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

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

Les intervenants/tiers les plus souvent évoqués par l'appelant sont :

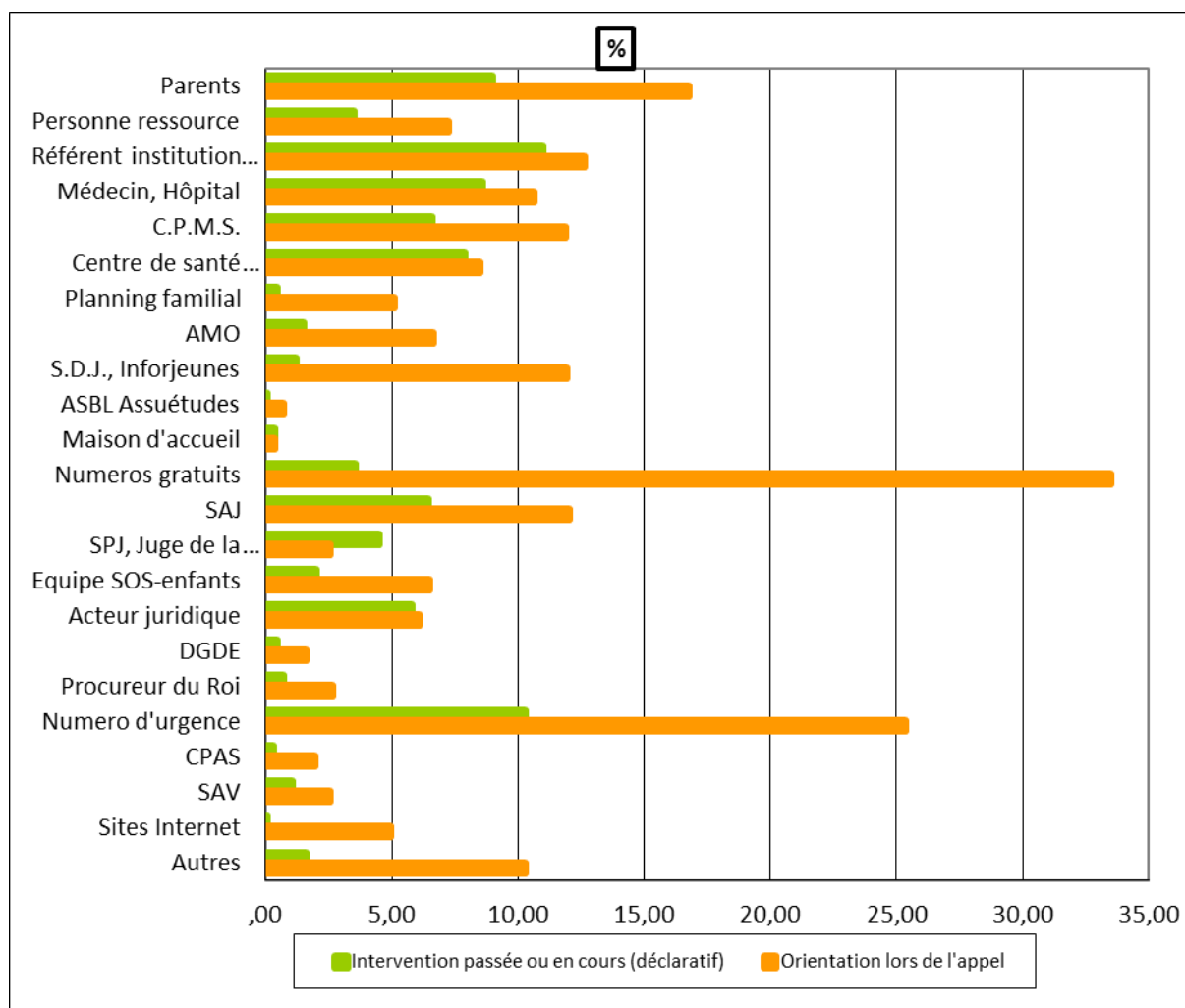
- Référent institution/école (11% des appels),
- Numéros d'urgence (10,3%),
- Parents (9%),
- Médecin, hôpital (8,6%),
- Centre de santé mentale (7,9%),
- CPMS (6,6%),
- SAJ (6,5%),
- Acteur juridique (5,8%),
- SPJ (4,5%),
- Personne-ressource (3,5%).

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont le plus souvent orienté les appelants vers :

- Numéros gratuits (33,5%),
- Numéros d'urgence (25,4%),
- Parents (16,7%),

- Référent institution/école (12,6%),
- SAJ (12%),
- CPMS et SDJ/Infor Jeunes (11,9%),
- Médecin/hôpital (10,7%),
- Autres (10,3%),
- Centre de santé mentale (8,5%),
- Personne-ressource (7,2%).

**Figure 8 : Répartition (%) des appels thématiques selon les interventions passées ou en cours (déclaratif) et l'orientation conseillée lors de l'appel N = 2 956 appels – 2023**



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

**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 = 1 036 appels – 2023**

	<b>Maltraitance</b>	
	<b>Intervention</b>	<b>Orientation</b>
Parents	7,2	10,4
Personne-ressource	6,2	7,6
Référent institution / Ecole	8,0	7,6
Médecin, Hôpital	8,5	8,4
CPMS	8,8	11,1
Centre de santé mentale	7,6	6,5
Planning familial	0,5	3,2
AMO	1,4	8,0
SDJ, Infor Jeunes	1,7	18,8
ASBL Assuétudes	0,0	0,5
Maison d'accueil	0,6	0,4
Numéros gratuits	3,0	30,6
SAJ	13,0	31,0
SPJ, Juge de la jeunesse	7,4	5,0
Equipe SOS-Enfants	4,6	17,9
Acteur juridique	12,0	10,2
DGDE	0,3	1,9
Procureur du Roi	1,4	7,0



Numéros d'urgence	19,5	37,5
SAV	1,3	3,0
CPAS	0,6	2,3
Sites Internet	0,1	2,2
Autres	1,9	8,8

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

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

Les tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention les plus fréquemment cités par les appelants sont par ordre décroissant :

- Numéros d'urgence (19,5% des appels),
- SAJ (13%),
- Acteur juridique (12%),
- CPMS (8,8%),
- Médecin/hôpital (8,5%),
- Référent institution/école (8%),
- Centre de Santé mentale (7,6%),
- SPJ, Juge de la jeunesse (7,4%),
- Parents (7,2%),
- Personne-ressource (6,2%).

Lorsque les appelants évoquent une situation de maltraitance, les écoutantes peuvent proposer plusieurs tiers/services vers lesquels ils peuvent se tourner. Les propositions sont toujours adaptées à la spécificité de la situation. Les plus fréquemment proposés sont par ordre décroissant :

- Numéros d'urgence (37,5% des appels),
- SAJ (31%),
- Numéros gratuits (30,6%),
- SDJ/Infor Jeunes (18,8%),
- Equipe SOS-Enfants (17,9%),
- CPMS (11,1%),
- Parents (10,4%),
- Acteur juridique (10,2%),
- Médecin/hôpital (8,4%),
- AMO (8%).

**Tableau 18 : Répartition (%) des interventions et orientations « autres » - 2023**

Autres	Nombre d'appels
Abaka	2
ADDE	1
APEPA	1
ASBL Parents secours	1
ASBL Parentine	1
ASBL Mariage forcé	2
ASBL Praxis	5
ASBL Garance	1
AVIQ	2
Agence interim	2
Agent de quartier	12
Al-anon et Al-ateen	5
CAL	1
CPVS	42
CVFE	8
Commune	10
Croix Rouge	1
Comité P	2
Echevin enseignement	4
Ecole des devoirs	3
Educateur de rue	1
Equipe mobile	7
Espace rencontre	3
Espace Papillon	1
Fédération Wallonie Bruxelles	9
Fédération des scouts	3
Fedasil	2
Forem	1
IEFH	2
Inspection scolaire	13
Jeunes Aidants Proches	10
MADO	17
Maison Arc-en-Ciel	4
Maison de jeunes	3
Maison de la parentalité	1

Maison Plurielle	1
Médiateur scolaire	11
MIATA	2
Mutualité	6
ONE	14
Office des étrangers	1
Pharmacie	5
Pouvoir Organisateur de l'école	16
Rhéseau	1
SAS	6
SAPV	3
SIEP	18
SIMILES	5
Service d'aide aux justiciables	1
SOS Inceste	1
SOS Viol	3
Syndicat	4
UNIA	8
Un pass dans l'impasse	27

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

En observant ce tableau, nous pouvons voir quels sont les tiers référencés dans la catégorie "autres". Pour rappel, cette catégorie représente 1,6% des services/tiers déjà intervenus ou en cours d'intervention et 10,3% des services/tiers vers lesquels les écoutantes peuvent orienter les appelants.

Les services les plus souvent évoqués dans cette catégorie sont : CPVS (42 appels), Un pass dans l'impasse (27), SIEP (18), MADDO (17), Pouvoir Organisateur de l'école (16), ONE (14), Inspection scolaire (13), agent de quartier (12), médiateur scolaire (11), Jeunes Aidants Proches (10) et Commune (10).

### 3. Lieux d'appels

**Tableau 19 : Répartition (%) des lieux d'appel (déclaratif) – N = 1 024 appels – 2023**

Lieux	Nombre d'appels
-------	-----------------

Province du Brabant Wallon	47
Province du Brabant Flamand	4
Province de Namur	94
Province de Flandre occidentale	17
Province de Flandre orientale	0
Province de Liège	261
Province du Limbourg	0
Province du Hainaut	269
Province d'Anvers	0
Province du Luxembourg	30
Arrondissement administratif Bruxelles-Capitale	299
Autres pays : Chili, France, Pologne	3

Avec ce tableau, nous pouvons avoir un aperçu de la localisation des appelants du 103. Cette information a été déclarée au cours de 1 024 appels. Nous pouvons voir que la majorité des appels semble venir de l'arrondissement administratif Bruxelles-Capitale avec 299 appels. Suivi de la Province du Hainaut et la Province de Liège avec respectivement 269 et 261 appels. Alors que 94 appels provenaient de la Province de Namur. Nous pouvons également constater que nous avons reçu 47 appels du Brabant Wallon, 30 appels de la Province du Luxembourg, 17 appels de la Province de Flandre Occidentale et 4 appels de la Province du Brabant Flamand.

En 2023, nous avons également reçu 3 appels venant d'autres pays que la Belgique, comme le Chili, la France et la Pologne.

## V. Thématiques d'attention

### 1. Harcèlement

**Tableau 20 : Répartition (%) des appels harcèlement – N = appels – 2023**

	Nombre d'appels 2023	%
Harcèlement vie sociale	145	28,8
Harcèlement vie scolaire	399	79,2
<b>Total</b>	<b>504</b>	

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

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont reçu 504 appels dont la thématique était le harcèlement. Sur l'ensemble des thématiques abordées, le harcèlement (scolaire et social) représente 9,9% des appels reçus. Nous remarquons une augmentation des appels dont le sujet est celui du harcèlement. En effet, ils représentaient 6,9% des appels en 2022 et également 6,9% en 2021.

Le harcèlement vécu par le jeune au sein de sa vie sociale représente 28,8% des appels reçus et le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire constitue 79,2% des appels.

*“Un jeune garçon (10 ans) nous appelle sous le choc. Il nous explique s'être fait agresser dans la rue par le père du garçon qui le harcèle à l'école. Ce dernier l'a menacé de recommencer si le jeune garçon et sa maman ne retirent pas la plainte qu'ils ont déposée à la police. Le harcèlement vécu par le jeune à l'école est très violent, il se fait frapper au quotidien. L'école ne fait rien et minimise le comportement du harceleur car il serait lui-même victime de violence à la maison et suivi par le SAJ.”*

**Tableau 21 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie sociale du jeune – 2023**

	Harcèlement / Vie sociale	
	%	Rg
<b>Vie Familiale</b>		
Conflit	2,8	25
Relation parent - enfant	9,0	14
Relation beau-parent - enfant	1,4	40
Relation grand-parent - enfant	0,0	66
Relation avec la famille élargie	0,0	66
Relation avec la fratrie	0,0	66
Relation dans le couple parental	0,7	52
Divorce / Séparation	3,4	24
Violences conjugales	0,7	52
Adoption	0,0	66
Jeunes Aidants Proches	0,0	66
Education	1,4	40
Vie familiale	0,0	66
Maltraitance sur l'enfant	1,4	40
Maltraitance sur le parent	0,7	52
Physique	1,4	40

<b>Sexuelle</b>	0,0	66
<b>Psychologique</b>	1,4	40
<b>Du parent</b>	1,4	40
<b>Du beau-parent</b>	0,0	66
<b>De grand-parent</b>	0,0	66
<b>De famille élargie</b>	0,0	66
<b>De fratrie</b>	0,0	66
<b>Négligence</b>	0,7	52
<b>Vie sociale</b>		
<b>Autonomie</b>	0,0	66
<b>Loisirs/Ennui</b>	2,8	25
<b>Relation avec le personnel éducatif</b>	2,8	25
<b>Relation avec les pairs</b>	54,5	<b>3</b>
<b>Relation avec un (ou des) adulte(s)</b>	13,1	11
<b>Maltraitance sur enfant physique</b>	6,2	18
<b>Maltraitance sur enfant sexuelle</b>	5,5	19
<b>Maltraitance sur enfant psychologique</b>	21,4	<b>8</b>
<b>Internet – GSM</b>	57,2	<b>2</b>
<b>Multiculturalité</b>	2,1	31
<b>Difficultés financières et matérielles</b>	0,7	52
<b>Détresse sociale</b>	1,4	40
<b>Auteur d'un délit</b>	0,0	66
<b>Racisme</b>	2,1	31
<b>Violence / Acteur</b>	2,8	25
<b>Violence / Témoin</b>	13,1	11
<b>Violence / Victime</b>	70,3	<b>1</b>
<b>Sexting / Sextorsion / Grooming</b>	14,5	<b>10</b>
<b>Vie sociale</b>	0,0	66
<b>Vie affective et sexuelle</b>		
<b>Relation amoureuse</b>	4,1	23
<b>Propos / Question sur la sexualité</b>	0,7	52
<b>Grossesse</b>	0,0	66
<b>Contraception / M.S.T. / I.S.T.</b>	0,0	66
<b>Orientation sexuelle</b>	2,1	31
<b>Violence physique</b>	0,0	66
<b>Violence sexuelle</b>	2,1	31
<b>Violence psychologique</b>	2,1	31
<b>Acteur</b>	0,0	66
<b>Témoin</b>	0,7	52
<b>Victime</b>	1,4	40
<b>Vie affective et sexuelle</b>	0,0	66

<b>Questions existentielles</b>		
Émotions / Sentiments	26,2	6
Solitude	4,8	22
Deuil	0,7	52
Tentative de suicide	2,1	31
Pensées / Comportements suicidaires	9,0	14
Automutilation	2,1	31
Fugue	0,7	52
Estime de soi	7,6	16
Philosophie / Spiritualité	0,0	66
Approche existentielle	0,0	66
<b>Vie scolaire</b>		
Difficultés scolaires	1,4	40
Décrochage scolaire / absentéisme	2,8	25
Orientation	0,7	52
Relation avec les pairs	31,0	4
Relation avec le personnel scolaire	5,5	19
Violence physique	6,9	17
Violence verbale	24,8	7
Violence sexuelle	0,0	66
Harcèlement	27,6	5
Racisme / discrimination	1,4	40
Vie scolaire	0,0	66
<b>Assuétudes</b>		
D'un enfant	1,4	40
D'un parent	0,0	66
Alcool	0,7	52
Tabac	0,7	52
Substances illicites	0,7	52
Médicaments	0,0	66
Autres (Jeux vidéo...)	0,0	66
Assuétudes	0,0	66
<b>Santé</b>		
D'un enfant	17,9	9
D'un parent	5,5	19
Stress	11,0	13
Dépression	2,1	31
Anxiété, Angoisse	1,4	40
Autres troubles psychiques	0,0	66
Handicap	2,1	31

<b>Santé physique</b>	0,0	66
<b>Puberté</b>	2,8	25
<b>Troubles du comportement alimentaire</b>	0,0	66
<b>Troubles de l'attention/hyperactivité</b>	0,0	66
<b>Troubles du développement</b>	0,0	66
<b>Trouble du sommeil</b>	0,7	52
<b>Santé</b>	0,0	66
<b>Nb d'appels</b>	145	

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

En 2023, les thématiques les plus fréquemment associées au harcèlement social sont :

- Le statut de victime (70,3% des appels),
- Internet/GSM (57,2%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (54,5%),
- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie scolaire du jeune (31%),
- Le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire du jeune (27,6%),
- Les émotions/sentiments (26,2%),
- La violence verbale vécue au sein de la vie scolaire du jeune (24,8%),
- La maltraitance psychologique sur enfant vécue au sein de la vie sociale du jeune (21,4%),
- La santé de l'enfant (17,9%),
- Le sexting/sextorsion/grooming (14,5%).

Nous pouvons constater que, lorsque l'appelant évoque une situation de harcèlement vécu par un jeune au sein de sa vie sociale, c'est le vécu en tant que victime qui est majoritairement évoquée (70,3% des appels). Dans 13,1% des appels, c'est un témoin de cette situation qui nous contacte et, pour 2,8% des appels, c'est un acteur du harcèlement qui nous contactait.

Ce tableau nous permet également de voir que les formes de violences les plus souvent associées au harcèlement social sont d'ordre psychologique. En effet, dans 21,4% des appels, c'est la maltraitance psychologique qui est évoquée. La maltraitance physique est quant à elle évoquée dans 6,2% des appels et la maltraitance sexuelle dans 5,5% des appels. La violence verbale vécue par le jeune à l'école est également évoquée dans 24,8% des appels concernant le harcèlement social. Nous remarquons que ce dernier est associé dans 27,6% des appels au harcèlement vécu par le jeune à l'école.

C'est principalement la relation avec les pairs vécue au sein de la vie sociale du jeune qui est associée au harcèlement social (54,5% des appels). Mais la relation avec d'autres adultes (hors personnel éducatif) est également évoquée dans 13,1% des appels de harcèlement social.

Nous remarquons depuis plusieurs années que l'utilisation d'internet/du gsm est évoquée dans plus d'un appel sur deux lorsque le jeune vit une situation de harcèlement social. En 2023, cela est évoqué dans 57,2% des appels, en 2022 dans 57,7% et en 2021 dans 60,4%. Cela nous signifie que le harcèlement peut à la fois avoir lieu en réel, dans la rue, les transports en commun... mais également via les réseaux sociaux. Les jeunes victimes de harcèlement social nous rapportent vivre également une situation de sexting/sextorsion/grooming dans 14,5% des appels.



*“ Un jeune nous appelle car il se fait harceler depuis plusieurs mois sur les réseaux sociaux. Cela a commencé par une simple dispute entre lui et un “ami”. Mais depuis, il ne se passe pas un jour où il ne reçoit pas des messages d’insultes et de menaces. Cet “ami” a diffusé sur internet le numéro de téléphone du jeune, des photos et vidéos truquées de lui. Il a créé des faux profils à son nom pour insulter des amis communs et des élèves de l’école de l’appelant. Au début, le jeune essayait de ne pas y prêter attention. Mais aujourd’hui, sa petite sœur a également reçu des messages d’insultes et des menaces. C’était le pas en trop, il aimerait qu’on en parle à ses parents pour les aider dans les démarches.”*

**Tableau 22 : Thématiques abordées parmi les appels concernant le harcèlement au sein de la vie scolaire du jeune – 2023**

	Harcèlement / Vie scolaire	
	%	Rg
<b>Vie Familiale</b>		
Conflit	3,8	26
Relation parent – enfant	16,3	<b>6</b>
Relation beau-parent - enfant	0,8	56
Relation grand-parent - enfant	0,8	56
Relation avec la famille élargie	0,5	65
Relation avec la fratrie	2,3	34
Relation dans le couple parental	0,8	56
Divorce / Séparation	3,0	32
Violences conjugales	0,5	65
Adoption	0,0	81
Jeunes Aidants Proches	0,0	81
Education	2,0	36
Vie familiale	0,0	81
Maltraitance sur l'enfant	6,5	14
Maltraitance sur l'adulte	0,0	81
Physique	4,5	20
Sexuelle	0,5	65
Psychologique	4,3	23
Du parent	5,3	17
Du beau-parent	0,3	74
De grand-parent	0,0	81
De famille élargie	0,8	56
De fratrie	0,0	81
Négligence	1,5	41

<b>Vie sociale</b>		
Autonomie	0,5	65
Loisirs/Ennui	4,3	23
Relation avec le personnel éducatif	0,0	81
Relation avec les pairs	10,0	9
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,5	41
Maltraitance sur enfant physique	1,8	38
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,3	74
Maltraitance sur enfant psychologique	4,3	23
Harcèlement	10,0	9
Internet – GSM	8,3	12
Multiculturalité	1,3	46
Difficultés financières et matérielles	0,3	74
Détresse sociale	0,5	65
Auteur d'un délit	0,3	74
Racisme	0,3	74
Violence / Acteur	0,3	74
Violence / Témoin	1,5	41
Violence / Victime	10,8	8
Sexting / Sextorsion / Grooming	1,3	46
Vie sociale	0,0	81
<b>Vie affective et sexuelle</b>		
Relation amoureuse	3,3	28
Propos / Question sur la sexualité	1,3	46
Grossesse	0,0	81
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,0	81
Orientation sexuelle	3,3	28
Violence physique	0,5	65
Violence sexuelle	0,3	74
Violence psychologique	1,3	46
Acteur	0,0	81
Témoin	0,0	81
Victime	1,3	46
Vie affective et sexuelle	0,0	81
<b>Questions existentielles</b>		
Émotions / Sentiments	29,8	3
Solitude	6,5	14
Deuil	1,3	46
Tentative de suicide	1,8	38
Pensées / Comportements suicidaires	9,3	11
Automutilation	3,3	28

Fugue	0,5	65
Estime de soi	7,3	13
Philosophie / Spiritualité	0,8	56
Approche existentielle	0,0	81
<b>Vie scolaire</b>		
Difficultés scolaires	3,3	28
Décrochage scolaire / absentéisme	6,5	14
Orientation	0,5	65
Relation avec les pairs	82,5	1
Relation avec le personnel scolaire	16,0	7
Violence physique	24,8	4
Violence verbale	74,9	2
Violence sexuelle	2,8	33
Racisme / discrimination	3,8	26
Vie scolaire	0,0	81
<b>Assuétudes</b>		
D'un enfant	0,8	56
D'un parent	1,5	41
Alcool	1,0	53
Tabac	0,8	56
Substances illicites	0,8	56
Médicaments	0,0	81
Autres (Jeux vidéo...)	0,5	65
Assuétudes	0,0	81
<b>Santé</b>		
D'un enfant	16,5	5
D'un parent	2,0	36
Stress	4,8	19
Dépression	4,5	20
Anxiété, Angoisse	5,3	17
Autres troubles psychiques	1,0	53
Handicap	1,5	41
Santé physique	4,5	20
Puberté	0,8	56
Troubles du comportement alimentaire	2,3	34
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,0	53
Troubles du développement	1,8	38
Trouble du sommeil	1,3	46
Santé	0,0	81
<b>Nb d'appels</b>	<b>399</b>	

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

- La relation avec les pairs dans le cadre de la vie sociale du jeune (82,5% des appels),
- La violence verbale (74,9%),
- Les émotions/sentiments (29,8%),
- La violence physique (24,8%),
- La santé d'un enfant (16,5%),
- La relation entre le parent et l'enfant (16,3%),
- La relation avec le personnel scolaire (16%),
- Le vécu en tant que victime d'un harcèlement social (10,8%),
- La relation avec les pairs vécue au sein de la vie sociale du jeune et le harcèlement social (10%).

Comme nous le constatons depuis quelques années, la relation avec les pairs reste fortement associée au harcèlement scolaire (82,5% des appels). La relation qu'entretient le jeune avec le personnel scolaire est également associée à cette problématique et ce pour 16% des appels. Si nous comparons ce chiffre à ceux obtenus les années précédentes, nous observons une légère diminution des appels liant le harcèlement vécu dans le cadre de la vie scolaire et la relation entre l'élève et le personnel scolaire. En 2021, cela représentait 18,7% des appels, en 2022, 17,1%, et 16% en 2023.

***“ Une jeune nous contacte car elle se fait harceler à l'école. Une rumeur s'est répandue comme quoi elle couchait avec des garçons contre de l'argent et avec les profs pour avoir de bonnes notes. Plus personne ne lui adresse la parole, on l'insulte et la bouscule quand on la croise dans les couloirs. Les surveillants font semblant de ne rien voir quand il se passe quelque chose. Elle n'en peut plus de cette situation. Aujourd'hui, quelqu'un qu'elle ne connaît pas l'a insultée dans son bus. Elle n'ose pas en parler à la maison, son papa est très strict. Elle sait qu'il ne va pas la croire. La jeune a peur que, s'il l'apprend, il la frappe.”***

Depuis plusieurs années, nous observons que la violence verbale est la forme de violence la plus souvent associée au harcèlement scolaire (74,9% des appels). Quand nous parlons de violence verbale, nous pouvons retrouver à la fois des insultes, des moqueries, des accusations, des menaces, des humiliations, des sous-entendus ou encore des surnoms dégradants. Cette forme de violence, qui ne laisse pas de traces visibles, est difficile à prouver si l'agresseur fait en sorte qu'il n'y ait pas de témoins ou de preuves. Ce qui est une violence supplémentaire pour la victime car elle doit parfois se battre pour que ce qu'elle subit soit reconnu. Ces blessures qui ne sont pas visibles laissent autant de marques et peuvent affecter le jeune au plus profond de lui. Ce qui explique que les sujets de la santé de l'enfant et celui des pensées et comportements suicidaires de ce dernier soient associés dans 16,5% et 9,3% des appels où le harcèlement scolaire est évoqué.

La seconde forme de violence la plus souvent évoquée est la violence physique pour 24,8% des appels. La violence sexuelle, quant à elle, est évoquée dans 2,8% des appels sur le harcèlement scolaire. Dans 10% des appels, le harcèlement scolaire abordé est associé au harcèlement vécu dans le cadre de la vie sociale du jeune.

## 2. Maltraitance

**Tableau 23 : Répartition (%) des appels “maltraitance” – 2023**

	Nombre d'appels	%
Appels à contenu	5 071	100,0

<b>Maltraitance - vie familiale</b>	<b>1 036</b>	20,4
<b>Maltraitance sur qui</b>		
Maltraitance sur l'enfant	849	81,9
Maltraitance sur le parent	68	6,6
<b>Maltraitance par qui</b>		
Maltraitance du parent ou tuteur	731	70,6
Maltraitance du beau-parent	101	9,7
Maltraitance du grand-parent	20	1,9
Maltraitance de la famille élargie	28	2,7
Maltraitance de la fratrie	49	4,7
<b>Formes de maltraitance</b>		
Maltraitance physique	576	55,6
Maltraitance sexuelle	122	11,8
Maltraitance psychologique	675	65,2
Négligence	289	27,9
<b>Maltraitance - vie sociale</b>	<b>143</b>	2,8
Maltraitance sur enfant physique	41	28,7
Maltraitance sur enfant sexuelle	55	38,5
Maltraitance sur enfant psychologique	96	67,1

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

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

Au cours de l'année 2023, les écoutantes du service Ecoute Enfants ont reçu 1 036 appels dont la thématique était celle de la maltraitance vécue par le jeune au sein de sa vie familiale. Ces appels représentent 20,4% des appels à contenu reçus en 2023.

Si nous nous penchons sur ce tableau, nous pouvons voir que la maltraitance sur enfant constitue 81,9% des appels. La maltraitance sur le parent représente, quant à elle, 6,6% des appels reçus. Si nous comparons ce chiffre à celui obtenu les années précédentes, nous remarquons que les appels où de la maltraitance sur le parent est évoquée sont en augmentation. En effet, en 2021, ils représentaient 2,3% d'appels et, en 2022, 3,9%.

***“Une maman nous appelle car elle ne sait plus quoi faire pour aider son fils. Cela fait 1 an qu’il va de plus en plus mal. Il a fait de mauvaises rencontres qui l’ont conduit vers le décrochage scolaire. Mais, depuis peu, il se met à voler. Le mois passé, il a volé 5 000 euros à sa maman. Cette semaine, il a recommencé, la maman l’a confronté aux faits en essayant de savoir pourquoi il faisait ça. Son fils l’a frappée et enfermée dans la cuisine avant de s’en aller.”***

Comme depuis plusieurs années, c'est la maltraitance venant d'un parent qui est la plus fréquemment abordée sur notre ligne d'écoute. Elle représente 70,6% des appels reçus. Les auteurs de maltraitance les plus souvent évoqués avec les écoutantes sont, par ordre décroissant, le beau-parent (9,7% des appels), la fratrie (4,7%), la famille élargie (2,7%) et le grand-parent (1,9%).

Nous pouvons également remarquer que la forme de maltraitance la plus souvent évoquée est la maltraitance psychologique (65,2% des appels), suivi de la maltraitance physique (55,6%), de la négligence (27,9%) et de la maltraitance sexuelle (11,8%).

En ce qui concerne la maltraitance vécue par le jeune dans le cadre de sa vie sociale, nous constatons que c'est également la maltraitance psychologique qui est la plus souvent évoquée par le jeune (67,1% des appels). La maltraitance sexuelle représente, quant à elle, 38,5% des appels et la maltraitance physique constitue 28,7% des appels reçus au sein de notre ligne d'écoute.

*“Une jeune fille nous appelle pour parler d'une de ses amies qui est en souffrance. Elle sait qu'elle subit de la maltraitance chez elle. Elle voit les marques qu'elle a sur le corps. Et son amie lui a déjà confié que son papa faisait de mauvaises choses quand il boit. Mais elle ne veut pas en parler à des adultes car elle ne veut pas que son papa ait des soucis. L'appelante est inquiète car son amie a commencé à s'automutiler et tient un discours de plus en plus sombre...”*

**Tableau 24 : Durée des appels “maltraitance familiale” - 2023**

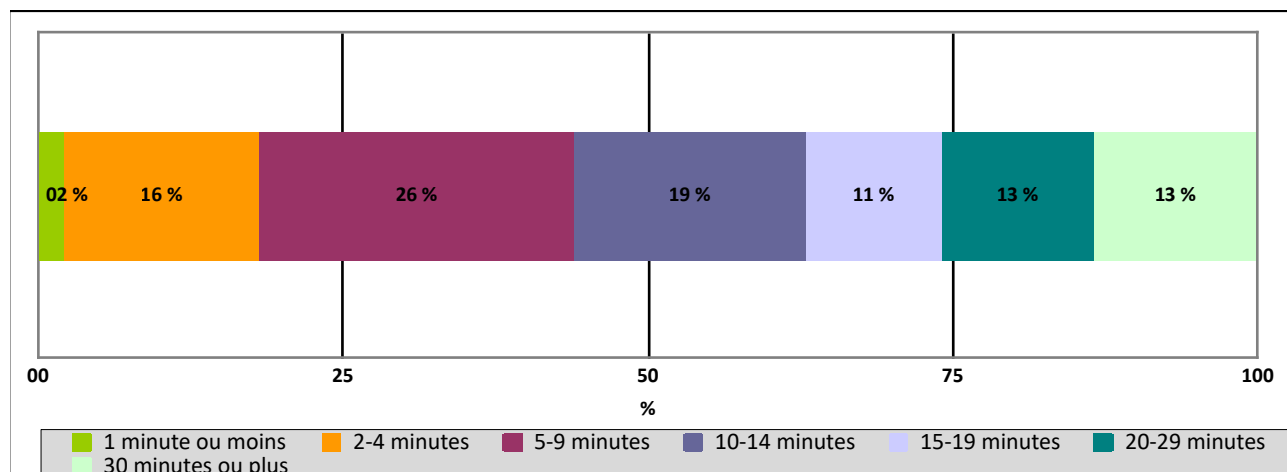
Durée des appels	Nombre d'appels	%
1 minute ou moins	22	2,1
2-4 minutes	166	16,0
5-9 minutes	267	25,8
10-14 minutes	197	19,1
15-19 minutes	115	11,1
20-29 minutes	130	12,5
30 minutes ou plus	139	13,4
<b>Total</b>	<b>1 036</b>	<b>100,0</b>

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

Sur les 1 036 appels reçus, nous pouvons constater que plus de la moitié des appels (56,1%) ont duré plus de 10 minutes. Comme depuis plusieurs années, nous observons que plus de la moitié des appels évoquant de la maltraitance durent plus de 10 minutes. En 2021, ils représentaient 59,6% des appels et, en 2022, 53,6%.

Sur l'ensemble des appels que nous avons reçus, seuls 2,1% d'entre eux ont duré 1 minute ou moins, 16% des appels ont duré de 2 à 4 minutes, 25,8% des appels ont duré entre 5 à 9 minutes, 19% des appels ont duré de 10 à 14 minutes, 11,1% des appels ont duré de 15 à 19 minutes, 12,5% des appels ont duré de 20 à 29 minutes et 13,4% des appels ont duré 30 minutes ou plus.

**Figure 8 : Durée des appels “maltraitance familiale” – 2023**



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

**Tableau 25 : Durée des appels et de l'écoute "maltraitance" - N = 1 036 appels - 2023**

<b>Durée moyenne des appels « maltraitance »</b>	15 min 28
<b>Durée moyenne de l'écoute « maltraitance par jour</b>	0h43
<b>Durée de l'écoute « maltraitance » en 2023</b>	267h07
<b>Proportion du temps d'écoute « maltraitance » dans le temps d'écoute « à contenu »</b>	32,95%

Nous pouvons remarquer qu'au cours de l'année 2023, 32,95% du temps d'écoute des appels à contenu concernait des appels où la maltraitance était évoquée. Sur l'ensemble de l'année, cela représente 267h07 de temps d'écoute. Au cours d'une journée au 103, les appelants abordent en moyenne le sujet de la maltraitance pendant 43 minutes. Ces appels durent en moyenne 15 minutes 28 secondes.

**Tableau 26 : Représentation (%) des appels maltraitance selon le statut et le sexe des appelants \* - 2023**

	<b>Nombre d'appels</b>	<b>%</b>
<b>Statut</b>		
Adulte avec enfant	9	0,9
Adulte pour lui-même	8	0,8
Adulte pour enfant	526	54,7
Professionnel	13	1,4
Moins de 7 ans	7	0,7
7-9 ans	7	0,7
10-12 ans	41	4,3
13-15 ans	138	14,4
16-18 ans	167	17,4
19 ans ou plus	45	4,7
<b>Total</b>	<b>961</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexe</b>		
Masculin	277	26,7
Féminin	719	69,4
Groupe masculin	11	1,1

Groupe féminin	13	1,3
Groupe mixte	16	1,5
<b>Total</b>	<b>1 036</b>	<b>100,0</b>

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

Rem : Pour 75 appels, les informations sur le statut de l'appelant ne sont pas disponibles.

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

Lorsque l'on se penche sur le statut/âge des appelants, nous remarquons que c'est la catégorie des adultes qui nous appellent pour parler d'un ou de plusieurs enfants qui a le plus contacté le 103 pour parler de maltraitance. Ils représentent 54,7% des appels. Ils sont suivis des 16-18 ans (17,4% des appels), des 13-15 ans (14,4%), des 19 ans et plus (4,7%), des 10-12 ans (4,3%), des professionnels (1,4%), des adultes qui nous contactent en présence d'un ou de plusieurs enfants (0,9%), des adultes qui nous contactent pour parler de lui-même (0,8%) et pour finir les enfants de moins de 7 ans et ceux âgés de 7 à 9 ans (0,7%).

En ce qui concerne les appelants, nous pouvons voir que ce sont les filles seules qui contactent le plus notre ligne d'écoute pour aborder le problème de la maltraitance. Elles représentent 69,4% des appels. Les garçons représentent 26,7% des appels reçus. En revanche, nous pouvons constater que, lorsque les appelants nous contactent à plusieurs, ce sont les groupes "mixtes" qui nous appellent le plus avec 1,5% des appels. Les groupes féminins représentent 1,3% des appels et les groupes de garçons 1,1% des appels.

**Tableau 27 : Thématiques abordées parmi les appels concernant la maltraitance – 2023**

	Maltraitance	
	%	Rg
<b>Vie Familiale</b>		
<b>Conflit</b>	19,7	<b>4</b>
<b>Relation parent - enfant</b>	44,0	<b>1</b>
<b>Relation beau-parent - enfant</b>	5,8	18
<b>Relation grand-parent - enfant</b>	3,7	24
<b>Relation avec la famille élargie</b>	2,3	35
<b>Relation avec la fratrie</b>	5,9	16
<b>Relation dans le couple parental</b>	9,6	<b>9</b>
<b>Divorce / Séparation</b>	24,0	<b>3</b>
<b>Violences conjugales</b>	12,3	<b>6</b>
<b>Adoption</b>	0,4	68
<b>Jeunes Aidants Proches</b>	0,2	78
<b>Education</b>	5,9	16
<b>Vie familiale</b>	0,2	78
<b>Vie sociale</b>		
<b>Autonomie</b>	2,9	31



Loisirs/Ennui	2,7	33
Relation avec le personnel éducatif	1,1	53
Relation avec les pairs	2,1	37
Relation avec un (ou des) adulte(s)	1,2	50
Maltraitance sur enfant physique	0,6	61
Maltraitance sur enfant sexuelle	0,9	57
Maltraitance sur enfant psychologique	0,7	60
Harcèlement	0,3	72
Internet - GSM	1,6	42
Multiculturalité	1,9	39
Difficultés financières et matérielles	2,0	38
Détresse sociale	1,7	41
Auteur d'un délit	0,4	68
Racisme	0,2	78
Violence / Acteur	0,3	72
Violence / Témoin	0,6	61
Violence / Victime	1,4	45
Sexting / Sextorsion / Grooming	0,5	64
Vie sociale	0,0	83
<b>Vie affective et sexuelle</b>		
Relation amoureuse	3,4	27
Propos / Question sur la sexualité	0,9	57
Grossesse	0,5	64
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,2	78
Orientation sexuelle	1,4	45
Violence physique	0,3	72
Violence sexuelle	0,4	68
Violence psychologique	0,5	64
Acteur	0,0	83
Témoin	0,2	78
Victime	0,5	64
Vie affective et sexuelle	0,0	83
<b>Questions existentielles</b>		
Émotions / Sentiments	39,4	2
Solitude	4,0	21
Deuil	1,9	39
Tentative de suicide	2,3	35
Pensées / Comportements suicidaires	6,4	14
Automutilation	3,6	26
Fugue	3,7	24
Estime de soi	3,0	29
Philosophie / Spiritualité	1,4	45

Approche existentielle	0,0	83
<b>Vie scolaire</b>		
Difficultés scolaires	4,0	21
Décrochage scolaire / absentéisme	3,4	27
Orientation	1,0	54
Relation avec les pairs	3,8	23
Relation avec le personnel scolaire	1,6	42
Violence physique	1,2	50
Violence verbale	2,4	34
Violence sexuelle	0,3	72
Harcèlement	3,0	29
Racisme / discrimination	0,3	72
Vie scolaire	0,8	59
<b>Assuétudes</b>		
D'un enfant	2,8	32
D'un parent	12,3	6
Alcool	9,2	10
Tabac	1,2	50
Substances illicites	8,0	11
Médicaments	0,3	72
Autres (Jeux vidéo...)	1,0	54
Assuétudes	0,0	83
<b>Santé</b>		
D'un enfant	17,4	5
D'un parent	9,7	8
Stress	7,8	12
Dépression	4,6	20
Anxiété, Angoisse	6,9	13
Autres troubles psychiques	4,9	19
Handicap	1,5	44
Santé physique	6,3	15
Puberté	0,4	68
Troubles du comportement alimentaire	1,0	54
Troubles de l'attention/hyperactivité	1,3	48
Troubles du développement	1,3	48
Trouble du sommeil	0,6	61
Santé	0,0	83
<b>Nb d'appels</b>	1036	

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

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

- La relation parent-enfant (44% des appels),
- Les émotions/sentiments (39,4%),
- Le divorce/séparation (24%),
- Le conflit au sein de la vie familiale (19,7%),
- La santé d'un enfant (17,4%),
- La violence conjugale et l'assuétude d'un parent (12,3%),
- La santé d'un parent (9,7%),
- La relation dans le couple parental (9,6%),
- L'alcool (9,2%).

Nous pouvons observer que les informations obtenues avec ce tableau sont similaires à celles obtenues les années précédentes. Le constat fait par les écoutantes semble se confirmer via les chiffres obtenus. En effet, la problématique de la maltraitance est souvent associée à de nombreuses difficultés qui concernent les parents. Par exemple, le sujet du divorce/séparation est associé à la maltraitance intrafamiliale dans 24% des appels. La violence conjugale y est, quant à elle, associée dans 12,3% des appels. Le sujet de la relation dans le couple parental est également associé à la maltraitance dans 9,6% des appels. Dans 19,7% des appels, l'appelant évoque une situation de conflit au sein de la vie familiale lorsqu'il y a maltraitance.

Le problème des assuétudes est également associé à la maltraitance depuis plusieurs années. Dans 12,3% des appels, l'appelant évoque l'assuétude d'un ou des parents des enfants. Et dans 9,2% des appels, il est question de la consommation de l'alcool comme posant problème.

La question de la santé prend de plus en plus de place au sein des appels reçus. En effet, pour 17,4% des appels, la santé de l'enfant est associée à de la maltraitance. Dans 9,7% des appels, il est question de la santé du parent.

*“Un jeune homme nous appelle car il veut aider sa sœur. Il nous explique qu'il ne vit plus chez ses parents depuis qu'il a 14 ans, il a d'abord été placé en institution et ensuite mis en autonomie. Son papa a toujours été très violent tant avec lui qu'avec sa maman. Ce week-end, sa sœur a fait une tentative de suicide avec la drogue de son papa. Quand il est allé la voir à l'hôpital, elle lui a avoué que leur papa était devenu violent avec elle également et qu'elle n'arrivait plus à supporter tout ça. Sa maman lui avait demandé de ne rien dire car elle ne voulait pas qu'on lui retire sa fille aussi.”*

### 3. Jeunes aidants proches

**Tableau 28 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait la santé d'un parent – N = 50 appels – 2023**

	Nombre d'appels 2023	
		%
<b>Moins de 7 ans</b>	1	2,0
<b>7-9 ans</b>	0	0,0
<b>10-12 ans</b>	7	14,0
<b>13-15ans</b>	12	24,0
<b>16-18 ans</b>	20	40,0

<b>19 ans ou plus</b>	10	20,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	

Ce tableau représente les appels émis par des enfants qui ont abordé le problème de la santé d'un parent. Au cours de l'année 2023, les écoutantes du 103 ont reçu 50 appels d'enfants souhaitant aborder ce sujet.

Ce sont principalement des enfants âgés de 16 à 18 ans (40% des appels) qui nous ont contactés. Les 13-15 ans représentent 24% des appels, les 19 ans et plus 20%, les 10-12 représentent 14% et les moins de 7 ans 2% des appels.

*« Je vis seule avec ma maman. Elle est en pleine dépression. Je fais tout pour qu'elle se sente mieux et qu'elle ne coule pas... Je me sens seule par moment, je n'ose pas parler de ce qu'il se passe à la maison. »*

**Tableau 29 : Répartition (%) des appels émis par des enfants dont la thématique concernait l'assuétude d'un parent – N= 59 appels – 2023**

	<b>Nombre d'appels 2023</b>	<b>%</b>
<b>Moins de 7 ans</b>	0	0,0
<b>7-9 ans</b>	0	0,0
<b>10-12 ans</b>	9	15,3
<b>13-15ans</b>	22	37,3
<b>16-18 ans</b>	19	32,2
<b>19 ans ou plus</b>	9	15,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	

En 2023, l'équipe du 103 a reçu 59 appels au cours desquels un enfant a abordé la question de l'assuétude d'un parent.

La majorité des appelants étaient âgés de 13 à 15 ans (37,3% des enfants). Ils sont suivis par les jeunes âgés de 16-18 ans avec 32,2% des appels et pour finir par les enfants de 10 à 12 ans et les jeunes adultes de 19 ans et plus avec 15,3% des appels.

*“Ma maman a recommencé à boire... J'avais remarqué certains signes. Mais ce matin, on l'a trouvé endormie dans la salle de bain, elle avait vomi. Comment je peux faire pour qu'elle arrête ? Le SAJ lui avait dit que si elle recommençait à boire, on devrait vivre chez notre père. Mais on ne veut pas, il est violent avec nous. Maman est malade mais, au moins, elle nous aime.”*

#### **4. Relations amoureuses chez les jeunes**

**Tableau 30 : Proportion des appels concernant la violence au sein des relations amoureuses chez les jeunes – 2023**

<b>Relation amoureuse</b>	<b>369</b>	100,0
<b><i>Violence dans le couple du jeune</i></b>	<b>75</b>	20,3
<b><i>Forme de violence</i></b>		

Violence physique	17	22,7
Violence sexuelle	40	53,3
<b>V i o l e n c e</b> psychologique	50	66,7
<b>Statut de l'appelant</b>		
Acteur	2	2,7
Témoin	10	13,3
Victime	53	70,7

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

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

Ce tableau permet de voir que nous avons reçu 369 appels concernant les relations amoureuses du jeune en 2023. Parmi ces appels, 20,3% concernaient la violence dans le couple du jeune. Cette problématique semble en légère augmentation depuis quelques années. En 2021, la violence dans les relations amoureuses des jeunes représentait 16,3% des appels et, en 2022, 17,3%.

Nous remarquons que la violence psychologique est la forme de violence la plus souvent évoquée (66,7% des appels). La violence sexuelle représente 53,3% des appels et la violence physique 22,7%.

Si nous comparons les résultats obtenus à ceux des années précédentes, nous constatons que la violence psychologique est en augmentation. En 2021, elle représentait 49,4% des appels, en 2022, 64% et elle représentait 66,7% en 2023. En ce qui concerne la violence sexuelle, nous avons reçu 57,3% d'appels en 2021, 54,7% en 2022, et 53,3% en 2023. La violence physique dans les relations amoureuses des jeunes est de moins en moins évoquée avec nos écoutantes. En 2021, cela représentait 41,6% des appels, en 2022, 28% et, en 2023, 22,7%.

Les appels que nous recevons viennent majoritairement des victimes de violences (70,7% des appels). Les témoins représentent 13,3% des appels. Les auteurs représentent 2,7% des appels reçus.

***“Une jeune fille nous appelle en pleurs. Cela fait 5 jours qu’elle n’a plus de nouvelles de son copain. Elle a peur que leur relation soit finie. Elle nous explique que son copain est en colère contre elle car elle est arrivée en retard à leur rendez-vous et qu’il a dû l’attendre 20 min. Le train de la jeune fille avait du retard et elle n’a pas pu être là avant. Mais son copain estime qu’elle aurait dû prévoir et partir plus tôt... Cela n’est pas la première fois qu’il fait ça. Pour lui, c’est une leçon pour qu’elle apprenne comment elle doit se comporter avec lui. Au fil de l’appel, la jeune fait part de nombreuses violences vécues tant psychologiques que sexuelles. Même si elle souffre de cette relation, elle ne voit pas cela comme de la violence...”***

## 5. Emotions/sentiments

**Tableau 31 : Thématiques abordées parmi les appels concernant les émotions et sentiments – 2023**

	Emotions - Sentiments	
	%	Rg
<b>Vie Familiale</b>		
<b>Conflit</b>	18,0	<b>6</b>
<b>Relation parent - enfant</b>	37,1	<b>1</b>
<b>Relation beau-parent - enfant</b>	2,9	48

Relation grand-parent - enfant	3,3	41
Relation avec la famille élargie	1,5	63
Relation avec la fratrie	4,9	31
Relation dans le couple parental	6,2	23
Divorce / Séparation	14,4	9
Violences conjugales	5,6	25
Adoption	0,1	91
Jeunes Aidants Proches	0,4	85
Education	4,6	37
Vie familiale	0,2	87
Maltraitance sur l'enfant	24,7	3
Maltraitance sur l'adulte	2,3	55
Physique	15,6	7
Sexuelle	3,1	44
Psychologique	21,6	5
Du parent	21,8	4
Du beau-parent	3,1	45
De grand-parent	0,5	81
De famille élargie	0,4	82
De fratrie	1,8	61
Négligence	6,3	22
<b>Vie sociale</b>		
Autonomie	3,7	39
Loisirs/Ennui	5,6	25
Relation avec le personnel éducatif	1,1	67
Relation avec les pairs	10,4	14
Relation avec un (ou des) adulte(s)	3,2	42
Maltraitance sur enfant physique	0,9	73
Maltraitance sur enfant sexuelle	1,9	58
Maltraitance sur enfant psychologique	3,0	46
Harcèlement	2,7	50
Internet - GSM	5,5	27
Multiculturalité	1,9	59
Difficultés financières et matérielles	1,9	59
Détresse sociale	0,9	75
Auteur d'un délit	0,4	82
Racisme	0,2	87
Violence / Acteur	0,4	85
Violence / Témoin	1,1	69
Violence / Victime	6,2	24
Sexting / Sextorsion / Grooming	2,0	56
Vie sociale	0,0	95

<b>Vie affective et sexuelle</b>		
Relation amoureuse	13,2	10
Propos / Question sur la sexualité	2,6	53
Grossesse	0,6	79
Contraception / M.S.T. / I.S.T.	0,1	91
Orientation sexuelle	2,7	50
Violence physique	0,4	82
Violence sexuelle	1,1	69
Violence psychologique	1,1	69
Acteur	0,1	93
Témoin	0,2	87
Victime	1,3	64
Vie affective et sexuelle	0,0	95
<b>Questions existentielles</b>		
Solitude	11,4	12
Deuil	4,6	34
Tentative de suicide	3,2	42
Pensées / Comportements suicidaires	10,3	15
Automutilation	4,8	33
Fugue	2,8	49
Estime de soi	10,0	16
Philosophie / Spiritualité	3,0	46
Approche existentielle	0,1	93
<b>Vie scolaire</b>		
Difficultés scolaires	5,1	29
Décrochage scolaire / absentéisme	4,6	34
Orientation	1,3	64
Relation avec les pairs	14,7	8
Relation avec le personnel scolaire	4,6	34
Violence physique	3,6	40
Violence verbale	9,2	17
Violence sexuelle	0,9	73
Harcèlement	8,5	18
Racisme / discrimination	1,0	72
Vie scolaire	2,4	54
<b>Assuétudes</b>		
D'un enfant	2,7	50
D'un parent	5,4	28
Alcool	5,0	30
Tabac	0,8	76

Substances illicites	3,9	38
Médicaments	0,2	87
Autres (Jeux vidéo...)	0,6	79
Assuétudes	0,0	95
<b>Santé</b>		
D'un enfant	27,4	2
D'un parent	7,2	19
Stress	11,7	11
Dépression	6,4	21
Anxiété, Angoisse	11,4	12
Autres troubles psychiques	4,9	31
Handicap	2,0	56
Santé physique	6,8	20
Puberté	0,8	76
Troubles du comportement alimentaire	1,3	64
Troubles de l'attention/hyperactivité	0,8	76
Troubles du développement	1,6	62
Trouble du sommeil	1,1	67
Santé	0,0	95
<b>Nb d'appels</b>	1 398	

Ce tableau nous permet de voir quelles sont les thématiques le plus souvent évoquées lorsque l'appelant évoque avec nous des émotions ou des sentiments (1 398 appels) :

- La relation parent-enfant (37,1% des appels),
- La santé d'un enfant (27,4%),
- La maltraitance intrafamiliale sur l'enfant (24,7%),
- La maltraitance venant d'un parent (21,8%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (21,6%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (18%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (15,6%),
- La relation avec les pairs au sein de la vie scolaire du jeune (14,7%),
- Le divorce/la séparation (14,4%),
- La relation amoureuse (13,2%).

***“Une maman nous appelle en compagnie de son fils de 9 ans qui est en crise d’angoisse. Il lui a demandé s’il pouvait nous appeler. Après nous avoir expliqué un peu la situation, la maman nous laisse en ligne avec son fils pour qu’il puisse parler librement. Le jeune garçon nous explique ne pas vouloir aller à l’école demain. Il ne s’y sent pas bien et à l’impression d’être en insécurité. Il est très anxieux à l’idée d’être dans la cour de récréation. Il n’aime pas le bruit, les cris, l’agitation... Cela lui rappelle quand son papa était violent. Il aimerait pouvoir aller à la bibliothèque pendant la récréation mais le professeur et les surveillants ne sont pas d’accord.”***

## 6. Crise



**Tableau 32 : Thématiques abordées lorsque l'appelant vit une situation de crise – 2023**

	Crise	
	%	Rg
<b>Vie Familiale</b>		
Conflit	16,5	<b>9</b>
Relation parent - enfant	28,0	<b>4</b>
Relation beau-parent - enfant	2,3	54
Relation grand-parent - enfant	1,4	62
Relation avec la famille élargie	1,9	56
Relation avec la fratrie	3,3	46
Relation dans le couple parental	2,7	50
Divorce / Séparation	11,1	13
Violences conjugales	7,4	22
Adoption	0,0	90
Jeunes Aidants Proches	0,6	79
Education	4,3	36
Vie familiale	0,0	90
Maltraitance sur l'enfant	30,9	<b>2</b>
Maltraitance sur l'adulte	4,3	36
Physique	24,5	<b>6</b>
Sexuelle	3,9	39
Psychologique	22,4	<b>7</b>
Du parent	27,0	<b>5</b>
Du beau-parent	3,1	47
De grand-parent	0,8	75
De famille élargie	1,0	70
De fratrie	3,5	41
Négligence	8,8	18
<b>Vie sociale</b>		
Autonomie	4,7	34
Loisirs/Ennui	2,1	55
Relation avec le personnel éducatif	1,0	70
Relation avec les pairs	8,4	19
Relation avec un (ou des) adulte(s)	4,5	35
Maltraitance sur enfant physique	1,2	67
Maltraitance sur enfant sexuelle	2,7	50
Maltraitance sur enfant psychologique	0,8	75
Harcèlement	5,8	27
Internet - GSM	6,0	26
Multiculturalité	0,8	75

<b>Difficultés financières et matérielles</b>	1,6	59
<b>Détresse sociale</b>	1,9	56
<b>Auteur d'un délit</b>	3,5	41
<b>Racisme</b>	0,2	88
<b>Violence / Acteur</b>	0,0	90
<b>Violence / Témoin</b>	1,6	59
<b>Violence / Victime</b>	9,3	17
<b>Sexting / Sextorsion / Grooming</b>	3,5	41
<b>Vie sociale</b>	0,0	90
<b>Vie affective et sexuelle</b>		
<b>Relation amoureuse</b>	7,6	21
<b>Propos / Question sur la sexualité</b>	1,6	59
<b>Grossesse</b>	0,6	79
<b>Contraception / M.S.T. / I.S.T.</b>	0,4	86
<b>Orientation sexuelle</b>	1,4	62
<b>Violence physique</b>	0,6	79
<b>Violence sexuelle</b>	1,2	67
<b>Violence psychologique</b>	1,2	67
<b>Acteur</b>	0,0	90
<b>Témoin</b>	0,0	90
<b>Victime</b>	1,4	62
<b>Vie affective et sexuelle</b>	0,0	90
<b>Questions existentielles</b>		
<b>Émotions / Sentiments</b>	51,0	1
<b>Solitude</b>	13,4	12
<b>Deuil</b>	3,5	41
<b>Tentative de suicide</b>	6,2	24
<b>Pensées / Comportements suicidaires</b>	15,6	11
<b>Automutilation</b>	5,8	27
<b>Fugue</b>	5,1	31
<b>Estime de soi</b>	9,9	16
<b>Philosophie / Spiritualité</b>	0,6	79
<b>Approche existentielle</b>	0,0	90
<b>Vie scolaire</b>		
<b>Difficultés scolaires</b>	5,1	31
<b>Décrochage scolaire / absentéisme</b>	5,8	27
<b>Orientation</b>	1,0	70
<b>Relation avec les pairs</b>	10,7	14
<b>Relation avec le personnel scolaire</b>	3,9	39
<b>Violence physique</b>	2,9	49
<b>Violence verbale</b>	5,1	31

<b>Violence sexuelle</b>	0,6	79
<b>Harcèlement</b>	5,8	27
<b>Racisme / discrimination</b>	1,0	70
<b>Vie scolaire</b>	0,8	75
<b>Assuétudes</b>		
<b>D'un enfant</b>	3,1	47
<b>D'un parent</b>	3,5	41
<b>Alcool</b>	2,7	50
<b>Tabac</b>	0,4	86
<b>Substances illicites</b>	4,1	38
<b>Médicaments</b>	0,2	88
<b>Autres (Jeux vidéo...)</b>	0,6	79
<b>Assuétudes</b>	0,0	90
<b>Santé</b>		
<b>D'un enfant</b>	29,2	<b>3</b>
<b>D'un parent</b>	10,1	15
<b>Stress</b>	16,0	<b>10</b>
<b>Dépression</b>	8,0	20
<b>Anxiété, Angoisse</b>	16,7	<b>8</b>
<b>Autres troubles psychiques</b>	6,2	24
<b>Handicap</b>	2,5	53
<b>Santé physique</b>	7,2	23
<b>Puberté</b>	0,6	79
<b>Troubles du comportement alimentaire</b>	1,9	56
<b>Troubles de l'attention/hyperactivité</b>	1,0	70
<b>Troubles du développement</b>	1,4	62
<b>Trouble du sommeil</b>	1,4	62
<b>Santé</b>	0,0	90
<b>Nb d'appels</b>	486	

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

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

- Les émotions/sentiments (51% des appels),
- La maltraitance intrafamiliale sur enfant (30,9%),
- La santé d'un enfant (29,2%),
- La relation parent-enfant (28%),
- La maltraitance venant d'un parent (27%),
- La maltraitance physique intrafamiliale (24,5%),
- La maltraitance psychologique intrafamiliale (22,4%),

- L'anxiété/l'angoisse (16,7%),
- Le conflit au sein de la vie familiale du jeune (16,5%),
- Le stress (16%).

**“Nous recevons l’appel d’un jeune en pleine crise. Il ne sait pas quoi faire. Sa petite copine lui a envoyé un message lui disant adieu, qu’elle ne supporte cette vie et qu’elle va se suicider. Depuis qu’il a reçu le message et il ne parvient plus à la joindre. Il l’a rencontré via les réseaux sociaux. Il ne connaît ni ses amis ni ses parents.”**

## 7. Service généraliste

**Tableau 33 : Répartition (%) des appels selon les thématiques générales - N = 3 871 appels – 2023**

	Nombre d'appels	%
Vie familiale	1 594	41,2
Vie sociale	1 083	28,0
Vie scolaire	1 067	27,6
Vie affective et sexuelle	575	14,9
Approche existentielle	1 708	44,1
Santé	951	24,6
Assuétude	287	7,4

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

Avec ce tableau, nous pouvons voir comment se répartissent les 3 871 appels thématiques reçus au sein de notre ligne d’écoute et, ce, en fonction des thématiques générales. Chaque thématique évoquée par l’appelant au cours d’un appel fait partie d’une plus grande catégorie de thèmes.

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

- L’**approche existentielle** (44,1% des appels) qui comprend les émotions/sentiments, la solitude, le deuil, les pensées suicidaires, la fugue, l’estime de soi, la philosophie/spiritualité...
- La **vie familiale** du jeune (41,2%) qui comprend la relation parent-enfant, la relation avec la fratrie, le divorce/séparation, la maltraitance, la négligence, l’adoption, l’éducation...
- La **vie sociale** du jeune (28%) qui comprend la relation avec les pairs, la relation avec le personnel éducatif, l’autonomie, les loisirs/ennui, le harcèlement vécu dans la vie sociale, internet/GSM, la multiculturalité, la détresse sociale, le racisme, le sexting/sextorsion/grooming...
- La **vie scolaire** du jeune (27,6%) qui comprend les difficultés scolaires, le décrochage scolaire/l’absentéisme, l’orientation, la relation avec les pairs, la violence physique, la violence verbale, la violence sexuelle, le harcèlement vécu au sein de la vie scolaire, la discrimination...
- La **santé** (24,6%) qui comprend la santé de l’enfant, la santé du parent, le stress, la dépression, l’anxiété/l’angoisse, le handicap, la santé physique, la puberté, les troubles de l’attention/hyperactivité, les troubles du sommeil...

- La **vie affective et sexuelle** (14,9%) qui comprend la relation amoureuse, les propos/questions sur la sexualité, la grossesse, la contraception/M.S.T./I.S.T., l'orientation sexuelle, la violence physique, la violence sexuelle, la violence psychologique...
- Les **assuétudes** (7,4%) qui comprend l'assuétude d'un enfant, l'assuétude d'un parent, l'alcool, le tabac, les substances illicites, les médicaments...

Si nous comparons ces résultats à ceux obtenus en 2022, nous observons que la catégorie pour laquelle nous avons reçu le plus d'appels est l'approche existentielle. Cela représentait 44,1% des appels en 2023 contre 38,3% des appels en 2022.

Cette catégorie est suivie de celle concernant la vie familiale du jeune dans 41,2% des appels en 2023, contre 41,8% en 2022. C'est ensuite la catégorie de la vie sociale du jeune qui constitue 28% des appels en 2023, contre 24,9% en 2022. La catégorie de la vie scolaire du jeune constitue 27,6% des appels en 2023 contre 24,5% en 2022. En ce qui concerne la catégorie de la santé, nous avons reçu 24,6% d'appels en 2023 contre 21,1% en 2022. La catégorie de la vie affective et sexuelle du jeune comptabilise 14,9% des appels en 2023 et 13,3% en 2022. Pour finir, la catégorie qui concerne l'assuétude représentait 7,4% des appels en 2023 et 7,7% en 2022.

**Tableau 34 : Durée moyenne des appels en fonction des thématiques générales abordées - N = 3 871 appels – 2023**

	Nombre d'appels	Durée moyenne des appels
Vie familiale	1 594	16 minutes 28
Vie sociale	1 083	12 minutes 40
Vie scolaire	1 067	13 minutes 26
Vie affective et sexuelle	575	14 minutes 02
Approche existentielle	1 708	16 minutes 11
Santé	951	17 minutes 10
Assuétudes	287	15 minutes 35

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

Comme depuis plusieurs années, nous constatons que la catégorie pour laquelle les appels ont duré en moyenne le plus longtemps est celle de la santé (17 minutes 10 secondes).

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

- La vie familiale (16 minutes 28 secondes),
- L'approche existentielle (16 minutes 11 secondes),
- Les assuétudes (15 minutes 35 secondes),
- La vie affective et sexuelle (14 minutes 02 secondes),
- La vie scolaire (13 minutes 26 secondes),
- La vie sociale (12 minutes 40 secondes).

En observant les informations que nous avons obtenues avec ces deux derniers tableaux (33 et 34), nous pouvons comprendre toute l'importance que notre ligne d'écoute reste un service généraliste. En effet, si nous observons certaines catégories d'appels pour lesquelles nous avons reçu moins d'appels, comme la santé (951 appels) et l'assuétude (287 appels), nous remarquons que ce sont des

catégories qui comptabilisent une durée d'écoute relativement élevée si on la compare à la durée moyenne de l'ensemble des appels à contenu (9 minutes 35 secondes).

***“Je ne pensais pas que ça me ferait autant de bien de vous parler.”***