

Le 103, à l'écoute des enfants

Le service «103 Ecoute Enfants» a présenté son rapport d'activités pour l'année 2015. Il a reçu plus de 23 000 appels en 2015.

• **Julien BILL**

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

Rappelons que ce numéro 103 est totalement gratuit et anonyme. Les enfants, les ados et même les adultes en questionnement sur les relations avec leurs enfants peuvent appeler sept jours sur sept de 10 h à 24 h. Ils y recevront l'écoute active d'une équipe de huit personnes, professionnels dans la relation d'aide.

Tous les thèmes peuvent être abordés par les enfants : les relations avec les parents, la maltraitance, l'amitié, le harcèlement, la sexualité, les violences, la scolarité, les drogues, le racisme, mais aussi l'actualité.

«L'écoute téléphonique dans l'anonymat nécessite beaucoup de qualités, mais selon moi, l'essentiel est ce sentiment d'humanité qui porte l'écouter à se montrer bienveillant et indulgent, confie Sylvie Courtoy, coordinatrice du Service «Écoute Enfants». Les appels que nous recevons sont souvent complexes, intenses, profonds. Et nos écoutants ont bien du

mérite, car pour un appel à contenu, combien de blagues». En effet, sur les 23 582 appels reçus, 9776, soit 41,5 % d'entre eux sont des blagues.

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

Les statistiques de l'année 2015 montrent que sur les 23 582 appels, 1 045 seulement ont pu bénéficier d'une localisation.

Sur les 23 582 appels reçus, la majorité provient de filles (52,9 %) et comme chaque année, le Service 103 constate qu'en 2015 la majorité des appels proviennent d'enfants (82,7 %).

«Les tranches d'âge qui nous contactent le plus étant celle des 13-15 ans avec 33,7 % des appels, suivi de celle des 16-18 ans avec 19,4 % des appels».

Sept thèmes principaux

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

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

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

3. La violence dans le couple chez les jeunes Ce thème qui se dégage en fonction des écoutes car les jeunes ont souvent tendance à minimiser les violences physiques ou psychologiques vécues au sein du couple.

4. Questionnements parentaux De nombreux parents se posent des questions quant aux relations vécues avec leurs enfants. Dans ce cas, la problématique du vécu des cas de divorce est très fréquente.

5. Les jeunes aidants proches «C'est une thématique récente, constate Sylvie Courtoy. Certains enfants ou adolescents sont de plus en plus concernés par la santé de leurs parents. Cela peut être dans le cas de maladies ou d'assuétudes, notamment à l'alcool.»

6. Les jeunes en rupture Il s'agit là le plus souvent de jeunes âgés de 17-18-19 ans qui sont dans la rue et n'ont nulle part où aller, souvent à l'issue de conflits avec leurs parents. «Il est très compliqué d'agir car ces appels ont souvent lieu en soirée quand les services adéquats sont le plus souvent fermés».

7. L'actualité «Nous recevons de plus en plus d'appels d'enfants qui s'interrogent par rapport aux faits d'actualité, notamment dans le cadre des récents attentats, qui bouleversent souvent profondément les jeunes dans leur quotidien», conclut la coordinatrice. ■

► Numéro 103 de 10 h à 24 h, sept jours sur sept. www.103ecoute.be, ou la page Facebook : [103.EcouteEnfants](https://www.facebook.com/103.EcouteEnfants)