

A decorative graphic consisting of a series of grey dots forming a curved path that leads towards a larger, colorful geometric structure on the right. This structure is composed of overlapping lines in shades of blue, green, and purple, forming a complex, star-like or crystalline shape.

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## EXERCICE 2018

### Version complète

Centre de  
Prévention  
du Suicide



[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

# 2018

## EN QUELQUES CHIFFRES

Ligne d'écoute :

**12 929**

appels décrochés par les bénévoles du 0800 32 123



**17**

nouveaux bénévoles



Interventions :

**121**

nouvelles prises en charges



**561**

entretiens deuil (individuels et familiaux)



Aide en ligne :

**81 553**

visites sur le site



**4400**

nouveaux messages sur le forum



Sensibilisation et prévention :

### FORMATIONS

Pour le privé et le publique : écoles, entreprises, professionnels, ...



### JOURNÉES

de prévention (nationale et mondiale) : organisation film-débat et concert



## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	4
ANNÉE 2018 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LE CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE .....	5
ANNÉE 2018 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LA PRÉVENTION DU SUICIDE .....	6
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE : A L'ECOUTE DU MAL ÊTRE.....	7
LE BENEVOLAT AU CPS.....	15
FORMATIONS.....	31
POSTVENTION.....	39
ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRES SUICIDE.....	43
CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE .....	45
JOURNEES DE PRÉVENTION DU SUICIDE.....	50
EXPOSITIONS ITINERANTES.....	52
CENTRE DE DOCUMENTATION .....	54
FORUM INTERNET .....	55
SITE INTERNET .....	59
COLLABORATIONS ET RESEAUX .....	63
RELATIONS AVEC LES MÉDIAS .....	69
DEMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE.....	71
INFORMATIONS GENERALES.....	77

# INTRODUCTION

*La nuit n'est jamais complète.  
Il y a toujours, puisque je le dis,  
Puisque je l'affirme,  
Au bout du chagrin  
Une fenêtre ouverte,  
Une fenêtre éclairée,  
Il y a toujours un rêve qui veille,  
Désir à combler, Faim à satisfaire,  
Un cœur généreux,  
Une main tendue, une main ouverte,  
Des yeux attentifs,  
Une vie, la vie à se partager.*

« La nuit n'est jamais complète » (Paul Eluard, 1963)

Dans cette société où les individus sont de plus en plus reliés les uns aux autres à travers les nouvelles technologies, le partage de l'information immédiat et les réseaux sociaux ; la personne se retrouve de plus en plus isolée, n'ayant plus de réel contact avec les autres. Cette situation est très troublante pour beaucoup ! En effet, comment comprendre ce manque de contact avec les autres face à toutes les possibilités offertes par notre société ? Quelle image d'elles-mêmes ces personnes peuvent-elles avoir ? Et surtout, comment fait-on pour reprendre contact avec les autres, avec la vie quand on est enfoncé dans un tel isolement ?

C'est le défi de notre temps. Comment revenir à l'humain que nous sommes dans cette société où tout va très vite et où on se dit « tant pis pour ceux qui ne peuvent pas suivre » ? Ces difficultés, entre autres, mènent un certain nombre au désespoir, à une souffrance telle qu'aucune solution ne peut être envisagée, à part peut-être une solution définitive.

C'est pourquoi nous sommes là, tel un phare en pleine tempête, ultime recours pour le navire en détresse. Comme le dit très bien Paul Eluard, il y a toujours une étincelle à réveiller et celle-ci sera toujours plus facile à trouver dans la relation et le partage.

Tomas Landaburu  
Directeur du Centre de Prévention du Suicide

# ANNÉE 2018 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LE CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE

## I. Mise en place téléphonique

Suite à notre constatation qu'il est parfois difficile pour nos bénévoles de venir assurer leurs gardes au Centre, notamment la nuit, et afin de développer plus de souplesse et de confort pour nos écoutants, le CPS a décidé de développer la possibilité de prendre des appels à domicile. Cela devrait par la même occasion permettre de recruter plus de bénévoles car la distance vis-à-vis du Centre serait un moindre frein.

Afin de développer ce nouvel outil, nous avons rencontré nos homologues du CPZ qui nous ont gentiment fait part de leur expérience de 10 ans dans le domaine. Nous avons donc acquis un logiciel permettant cette déviation téléphonique et construit un cadre pour que les écoutants à domicile puissent être dans les meilleures conditions possibles. Il est bien sûr entendu que les supervisions et les contacts avec le Centre restent d'actualité.

Une phase de test est prévue en début d'année 2019 avec une évaluation prévue en juin.

## II. Collaborations

En 2018, avec l'arrivée du nouveau directeur, Tomas Landaburu, un focus a été mis sur le développement des collaborations avec d'autres services s'occupant de prévention du suicide. Nous sommes d'avis que nous serons plus forts ensemble.

Ces collaborations devraient permettre d'échanger sur nos pratiques mais aussi de s'associer sur différents thèmes et évènements.

C'est ainsi que nous avons renforcé nos liens avec le CPZ ainsi qu'avec la FEALIPS (Fédération Européenne des Associations Luttant contre l'isolement et pour la Prévention du Suicide).

Nous nous sommes également associés avec Pieta House, une association irlandaise, pour l'organisation d'une première marche de prévention du suicide « Darkness into Light » à Bruxelles.

Par ailleurs, nous avons rencontré à plusieurs reprises nos homologues luxembourgeois afin d'échanger sur la postvention et peut-être à terme s'associer pour produire des capsules vidéos. Des contacts ont aussi été noués avec le service Malatavie à Genève. Enfin, nous avons rencontré Monsieur Jean-Louis Coppers, fondateur de l'asbl « Tout bien – Okidoki », dans le but d'organiser en 2019 une exposition itinérante, la « doorsopenday » qui sensibilisera le public à la prévention du suicide.

# ANNÉE 2018 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LA PRÉVENTION DU SUICIDE

## I. Le challenge Momo :



Le challenge Momo est un canular. Un personnage anonyme dit « Momo » contacterait des jeunes pour les pousser à des actions dangereuses, certaines allant jusqu'au suicide.

Le magazine « Le Monde » y consacre ainsi un article intitulé « *Le 'Momo Challenge', une invention médiatique qui n'a jamais vraiment existé* » et s'interroge notamment sur la responsabilité de la presse internationale qui a vastement relayé l'information en été 2018, résultant en une panique générale.

En Belgique, il n'y a pas de preuves de l'existence d'un tel défi. Ceci dit, nous savons que les défis de ce type peuvent exister, et que les enfants et adolescents y sont particulièrement sensibles. En 2017, le cas du Blue Whale Challenge – dont l'existence n'était pas prouvée mais médiatisée – a également provoqué une grande prudence. Le Centre de Prévention du Suicide, Child Focus, le CPZ, la police fédérale et le parquet de Nivelles s'étaient réunis sur ce thème. D'un commun accord, il a été décidé de ne pas ébruiter d'informations sur le phénomène afin de ne pas attirer l'attention dessus. La même procédure a été suivie pour le challenge Momo.

## II. Prise de conscience sur le taux élevé de suicides en Belgique

La presse l'a relayée en 2018 : la Belgique a le huitième plus haut taux de suicides au monde. Les experts œuvrant pour la prévention sont interviewés pour donner leurs raisons. Il n'y a pas de piste évidente pour expliquer cet état de fait. Néanmoins certains constats peuvent être posés. Premièrement, la situation de la Wallonie est préoccupante. En effet, le taux de suicide dépasse les 20 décès par suicide pour 100.000 habitants et augmente ainsi la moyenne belge.

La situation socio-économique de la région est une des causes mais il faudrait pouvoir analyser plus en profondeur les raisons de ce taux élevé. Par ailleurs, la compétence de la prévention du suicide est allouée aux régions. Il n'y a pas de politique commune à ce niveau et donc pas de plan national pour essayer d'améliorer les choses. Cela ne permet pas d'avoir des budgets conséquents qui permettraient d'arriver à mieux toucher toute la population.

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE : A L'ECOUTE DU MAL ÊTRE

Un suicide survient rarement de manière brutale, imprévisible ; il est le plus souvent l'aboutissement d'un processus long et complexe au cours duquel l'individu essaie, en vain, de trouver aide et solutions. Ses échecs répétés augmentent progressivement sa tension et son anxiété. Il suffit alors qu'un événement malheureux (disparition d'un être cher, perte d'emploi, rupture amoureuse, conflit avec les parents, dispute conjugale, maladie) vienne s'ajouter aux problèmes préexistants et aux difficultés non résolues pour que cet individu se trouve précipité dans une angoisse pouvant le conduire au suicide, lequel lui apparaît comme le moyen de mettre fin à un état devenu insupportable. A cet instant, il se trouve privé d'autres possibilités de réagir ; il traduit en acte son désespoir, sa colère, ses peurs.



Avant ce stade ultime, aussi longtemps que l'individu dispose du langage comme exutoire, on peut (tenter de) prévenir son geste suicidaire. C'est là, dans cet espace de communication, que le Centre de Prévention du Suicide inscrit son écoute téléphonique.

L'écoute au téléphone a pendant longtemps constitué l'activité principale, voire la raison d'être, du Centre de Prévention du Suicide. Au fil des années, l'écoute a évolué, accueillant un public de plus en plus large et diversifié. A l'origine, les appels provenaient essentiellement des personnes suicidaires elles-mêmes. Comme si, isolées par le tabou et la peur, elles étaient les seules concernées par la problématique du suicide. Peu à peu, cette perception a changé. Le tabou a vacillé, révélant les peurs, les questions, les souffrances et permettant, chez les suicidaires comme chez ceux qui les côtoient, un début de mise en mots. Les uns ont pu commencer à entendre, les autres ont pu commencer à dire. Désormais, la personne suicidaire est moins contrainte à l'isolement ; elle a des proches, un entourage professionnel et social. Ces personnes souffrent, essaient de comprendre, voudraient savoir quoi faire... Parfois, le drame est consommé, le suicide est survenu et il faut traverser un deuil particulièrement douloureux... Dans chaque cas, le dialogue, la possibilité de parler sans crainte du jugement et des conséquences, constitue une aide inestimable.

Basé sur l'anonymat et le secret du dialogue, ce service ne donne pas de conseils thérapeutiques, il apporte un soutien ponctuel. Il constitue une intervention de crise : le dialogue qui s'établit aide l'appelant à traverser des instants de tension extrême ; en raccrochant, il peut se sentir moins seul, moins angoissé, prêt à envisager d'autres solutions que le suicide.

Dans un premier temps, il importe d'entendre le mal être de la personne en ligne. Ensuite, il s'agit d'instaurer un dialogue et un climat de confiance, exempt de jugement, où l'on reconnaît sa souffrance. Avec les éléments qu'elle communique, on tentera alors de clarifier sa situation en cherchant, avec elle, comment évoluer dans ce qu'elle présente et ressent comme une impasse.

Il ne s'agit ni de décider à sa place, ni de chercher à résoudre ses problèmes sans sa participation, mais bien de l'accompagner pour lui faire découvrir d'autres perspectives.

Une soixantaine d'écouterants bénévoles se relayant 24h/24 assurent l'accueil téléphonique. Ils sont encadrés par une équipe de permanents, psychologues et psychothérapeutes, qui leur dispensent une formation et un suivi spécifique à l'écoute d'une personne suicidaire et à son entourage.

## **I. Analyse des appels reçus**

Les statistiques au Centre de Prévention du suicide ne concernent que les appels et pas les appelants. Le Centre pratique une écoute dans l'anonymat, il n'y a donc pas de moyens d'identification des appelants : dix appels peuvent donc être le fait de dix appelants différents... ou du même appelant qui nous téléphone dix fois.

### **FOCUS 2018**

#### **En 2018, nous avons décroché 12 929 appels.**

Nous insistons particulièrement sur la question du « bien-être » du bénévole. Celui-ci doit se préserver des phénomènes d'usure par compassion que l'on appelle le traumatisme vicariant- phénomène observé depuis longtemps dans ce type de bénévolat et qui croît chaque année. L'écoute n'est jamais sans effet sur l'écouterant. La lourdeur des appels, liée à l'évolution sociale et au climat d'incertitude et d'insécurité sociale actuelle, vient toucher de plus en plus personnellement les bénévoles. Nous attachons donc un soin particulier à ce que le bénévole puisse faire des pauses après des appels difficiles. Nous les amenons à « prendre le temps » de récupérer, de souffler afin de rester disponibles pour chaque appel. Ce setting implique aussi une diminution du nombre d'appels traités. Il s'agit ici de privilégier la qualité du service offert et le bien-être de l'écouterant, parfois au détriment de la quantité.

## **II. A propos de la réponse au téléphone**

L'écoute téléphonique au Centre de Prévention du Suicide vise essentiellement à aider une personne à traverser un moment de crise, d'angoisse, de lui offrir un temps d'arrêt, de réflexion, lui donner une autre perspective de sa situation. Mais l'objectif n'est certainement pas de soulager la personne de toutes ses difficultés en les résolvant grâce à un appel. Nous n'avons pas de solution miracle pour la personne qui appelle. Nous n'avons pas de réponse directe à la question si souvent posée : « Qu'est-ce que je dois faire ? » ou encore plus directement « Trouvez-moi la solution ! » ou encore « Donnez-moi une raison de vivre ».

La personne en crise n'est pas sans capacité ou passive ; au contraire, nous la considérons « compétente » et estimons qu'elle peut être active pour résoudre ses problèmes.

Comme écouterant, nous ne sommes pas investis d'un savoir ou d'un pouvoir sur l'autre. Il s'agit avant tout, nous le répétons, d'une intervention de crise : le dialogue qui s'établit au téléphone vise à aider la personne à traverser un moment de tension, un moment de crise. Le but étant qu'à la fin de l'appel, elle se sente apaisée, moins angoissée et prête à envisager d'autres solutions que le suicide.



### **1) Description brève du « cadre » d'écoute**

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24 et 7 jours/7 par des écoutants bénévoles formés par le Centre. La relation est uniquement téléphonique. L'appel téléphonique est gratuit depuis l'année 1999. L'écoutant respecte l'anonymat de l'appelant sauf en cas de tentative de suicide en cours (voir plus loin) ; l'écoutant, quant à lui, reste toujours anonyme.

La relation est ponctuelle, il n'y a pas de prise en charge à long terme, pas de suivi, pas de relation privilégiée entre un appelant et un écoutant, pas de psychothérapie ni de suivi au téléphone. L'écoutant est accessible à tout moment sauf lorsque les lignes sont occupées.

### **2) Conséquences du cadre**

Les contraintes relationnelles pour l'appelant sont très réduites : pas de contrainte d'espace (il peut appeler de n'importe où), de temps (il peut appeler à n'importe quel moment et il n'y a pas de limite préétablie de durée d'appel), de coût (l'appel est gratuit).

Le mode d'accès à la ligne d'écoute du Centre de Prévention du Suicide étant peu contraignant, il facilite la dépendance de certains appelants vis-à-vis du service et parfois peut renforcer un mode relationnel dysfonctionnel ou déviant (ex. : tentatives toujours répétées de mettre en échec la relation d'aide pour se confirmer dans le fait qu'on ne peut être aidé).

Remarque : C'est la personne suicidaire qui effectue la démarche d'aller vers l'écoutant du Centre de Prévention du Suicide et pas l'inverse.

### **3) Les types d'appels**

Les appels reçus lors des permanences téléphoniques, s'ils sont tous particuliers et uniques, sont cependant identifiés par l'équipe des écoutants selon certaines caractéristiques :

#### **1. Les appels de crise :**

Des personnes téléphonent étant angoissées, perturbées, bouleversées, et devant parfois décider d'un comportement à adopter. Ces crises peuvent parfois s'intensifier jusqu'à des états de panique. Ce bouleversement peut être dû à des causes extérieures à la personne : rupture brutale d'une relation, échec, perte... ou des causes intérieures : malaise, angoisse,... Les idées suicidaires sont souvent présentes, et parfois, avec une menace de passage à l'acte immédiat. Ce sont les appels les plus courants, et pour lesquels les écoutants sont les mieux préparés.

#### **2. Les tentatives de suicide en cours :**

Au cours de l'appel, la personne n'est plus dans la menace de se suicider mais est déjà passée à l'acte avant l'appel. Souvent ce sont des tentatives de suicide médicamenteuses (parfois avec prise assez importante de médicaments). Ce sont les seuls appels où l'écoutant demande à l'appelant de s'identifier pour pouvoir lui envoyer des secours. Même si les écoutants y sont préparés, ce sont toujours des appels marquants pour ceux/celles qui sont de part et d'autre de la ligne téléphonique.

#### **3. Les appels pour un tiers :**

Ces appels sont le fait de personnes confrontées dans leurs relations à une personne suicidaire. Ces personnes sont anxieuses, impuissantes, déroutées par la situation, se demandant qu'elle est la bonne attitude à adopter. Ces appels sont de plus en plus nombreux au Centre de Prévention du Suicide.

#### **4. Les appels de soutien et de compagnie :**

Ces appels sont souvent le fait d'appelants dit « habitués » ou « chroniques » qui se sentent seuls et téléphonent très régulièrement au Centre. Généralement ils s'adressent à différents organismes d'aide par téléphone. Parfois ces personnes parlent de suicide mais nous pensons que, dans certains appels, cela constitue comme un passeport pour pouvoir être écouté au Centre de Prévention du Suicide. Ces idées suicidaires sont parfois énoncées quand un appel touche à sa fin pour pouvoir prolonger l'appel. Nous devons cependant rester attentifs au fait que ces appelants traversent aussi des crises suicidaires importantes.

#### **5. Les appels muets :**

Ce sont des appels où l'appelant ne dit pas un mot. Après avoir décroché le combiné, l'écouter essaie d'entrer en communication avec son interlocuteur mais celui-ci « ne dit rien ». Parfois on peut entendre une respiration, des soupirs, des pleurs...Ce sont généralement des appels de très courte durée, quelques secondes, l'appelant coupant la communication très rapidement. Ce sont des appels interpellants : que se passe-t-il à l'autre bout de la ligne ? L'écouter peut avoir l'impression de ne pas avoir été assez accueillant. Ces appels sont parfois le fait de personnes qui désirent entrer en communication avec le Centre mais quand elles entendent la voix de l'écouter sont prises au dépourvu, ne savent pas comment commencer à parler, ont peur.... Ce sont parfois aussi des appelants qui cherchent un écouter de l'autre sexe ou encore essayent de retrouver une voix qu'ils ont déjà entendue.

#### **6. Les appels de blagues :**

Ces appels proviennent surtout d'adolescents. Il est très rare de pouvoir, dans ces appels, aller au-delà de la blague pour établir un dialogue. L'adolescent entre en relation mais il ne s'y « mouille » pas. Il est cependant important de rester vigilant. En effet, ce sont parfois des appels servant à tester l'écouter : tester son accueil, par exemple ou encore ses limites.

#### **7. Les appels d'ordre sexuel (masturbateur ou pervers) :**

C'est l'exhibitionnisme par les mots. Il semble impossible d'établir une véritable relation avec ces appelants, relation où l'écouter existerait en tant que personne. Il est en fait utilisé comme objet de satisfaction, de plaisir.

Remarquons que la qualité de la relation qui s'établit à la ligne 0800 et par conséquent l'aide aux personnes qui appellent n'est pas une question de technique qui serait appliquée par l'écouter. Dans le rapport à l'autre qui est en souffrance, nous sommes moins dans un savoir-faire que dans un savoir être. L'écoute et plus particulièrement l'écoute empathique qui est souvent mise en évidence dans ce type de relation est souvent sans effet si elle est utilisée comme une technique apprise. Elle n'aura de valeur qu'à la condition d'être incarnée, en accord avec ce que vit l'écouter. Dès lors, la qualité de la permanence téléphonique d'aide sera directement proportionnelle à la rigueur de la sélection des bénévoles, à la formation spécifique qu'ils reçoivent et au suivi de leur activité, c'est-à-dire des supervisions régulières.

Un des objectifs fondamentaux de la formation et des supervisions est de développer chez l'écouter sa capacité à « reconnaître » l'appelant dans son humanité, le confirmer dans ce statut d'humain, l'accueillir comme un semblable avec ses différences.

La parole de reconnaissance va plus loin qu'une parole de compréhension : la compréhension peut être condescendante. La reconnaissance implique de considérer l'appelant comme une personne « capable », ayant des potentialités propres, entre autres celle de garder le pouvoir de décider. Le rôle de l'écouter sera d'aider, dans la mesure du possible, l'appelant à clarifier sa situation et à retrouver sa liberté d'action. Cela implique que l'écouter respecte l'autre dans ses choix et ses décisions et ne « désire » pas pour lui, à sa place.

## 8. Les appels à répétition :

Les thèmes de la **répétition des appels** et de la **répétition dans les appels** sont centraux dans la dynamique de l'écoute au Centre de Prévention du Suicide.

Régulièrement dans les groupes de discussion et dans les supervisions, ce type d'appels amène questions, incompréhension, dépassement, irritation, fatigue.

Comme chaque année, nous avons travaillé sur cette « problématique » pour proposer un témoignage ponctuel, à un moment donné, mais aussi pour proposer un outil de travail qui permet la réflexion et le recul nécessaire pour tenter de faire moins « de la même chose » dans ces contextes où la répétition s'impose comme seul moyen de communiquer avec l'autre.

Comme de nombreux espaces d'interventions, notre ligne d'écoute n'est pas épargnée par ce phénomène de la répétition, propre à l'humain. Il mène inévitablement au découragement, à la lassitude et à l'essoufflement des écoutants bénévoles.

Ce phénomène n'exclut pas les formateurs, qui se lassent à leur tour, de la répétition des plaintes et des questions sur le sujet. Mécanisme en miroir dans lequel la répétition vient se refléter comme le tableau « du tableau dans le tableau ».

Tenter la prise de distance et l'énonciation s'imposent comme une tentative d'y faire face et de réagir.

Nommer, dénoncer, réfléchir à ce qui se passe là, dans la relation et dans la communication permet de se sentir moins impuissant, et de reprendre une position active dans l'écoute.

Il apparaît inévitable de se questionner sur l'ambivalence de l'appelant mais aussi sur nos ambivalences en tant qu'Institution, au risque de nous voir favoriser la répétition et la chronicité.

L'anonymat et la gratuité sont d'ailleurs des facteurs qui peuvent susciter et entretenir la répétition des appels...

L'analyse des appels reçus sur la ligne d'écoute du CPS permet de distinguer, d'une part les appels répétitifs du fait d'une même personne et d'autre part, la répétition dans un même appel.

Plusieurs cas de figure se posent :

- Une personne qui appelle à plusieurs reprises et qui amène chaque fois un nouveau thème, un nouveau « problème » ;
- Le même cas de figure où l'appelant répète chaque fois la même chose ;
- Un premier contact avec la ligne dans lequel l'appelant va répéter la même chose en boucle.

Souvent les écoutants nous expliquent que lorsqu'ils entendent un appelant répéter pour la X<sup>ème</sup> fois la même histoire, ils se replient, se résignent et se disent : « Okay, je lui laisse 20 minutes ».

L'appelant se retrouve alors non plus dans une relation de dialogue mais il a tout le loisir de s'installer dans la toute puissance et d'imposer son récit « sans aucun compte à rendre ».

Or, « le premier compte à rendre » est celui de la rencontre, celui de l'entrée en relation et la communication avec l'autre. Communiquer avec l'autre, c'est accepter qu'il soit différent, c'est accepter l'altérité.

Cela n'est pas accessible facilement à tous. Certaines personnes rendent le discours complexe et la relation impossible car menaçante ou dangereuse. Faire fi de cette rencontre est pour l'écouter une forme de résignation qui est compréhensible, mais qui entrave la mission d'écoute active que nous nous fixons ici sur la ligne 0800.

Face à la répétition, chez les écoutants, surgissent différentes questions :

« Que cherche cet appelant ? Que veut-il de moi ? Qu'attend-t-il de moi ? Se moque-t-il de moi ? » Questions auxquelles l'appelant est lui-même incapable de répondre...

Comment se positionner dans l'appel sans faire une analyse de la demande, ce qui relève de la psychothérapie, sans induire du rejet ou de la collusion, sans se perdre, et sans accepter la position de victime soumise au discours de l'autre ?

L'analyse et l'évaluation de ce qui pousse à la répétition sont fondamentales.

Comment favoriser le nouveau, l'inédit, le ponctuel, en tenant compte du fait suivant :

*« En psychopathologie, la répétition peut se définir comme un processus incoercible, d'origine inconsciente, par lequel le sujet se place activement dans des situations pénibles, répétant ainsi les expériences anciennes sans se souvenir consciemment du prototype. Il a au contraire l'impression vive qu'il s'agit de quelque chose qui est pleinement motivé par l'actualité. »*

La répétition relèverait finalement du paradoxe suivant : « Je voudrais aller mieux mais le fait de le répéter empêche que cela se produise... »

Pour Freud et ensuite Lacan, chaque être humain est structuré en fonction du manque dans l'Autre ; c'est cela qui fait la souffrance à tout être humain. Mais c'est cela aussi dont le plus souvent, nous ne voulons rien savoir. De là nous nous mettons dans des situations pénibles et inextricables dont la fonction est de masquer ce manque essentiel. La hâte de l'écouter à vouloir sauver l'appelant de ces situations participe du même refus de prendre acte de la condition humaine.

Lors des supervisions, nous amenons régulièrement les écoutants à réfléchir aux questions suivantes :

- Quand sommes-nous, nous-mêmes dans la répétition ?
- Qu'en est-il de la responsabilité de l'écouter ?
- Que dire à l'appelant sur ce qu'on ressent ou pressent ?
- Comment ne pas favoriser cette répétition ?
- Faut-il toujours éviter la répétition, ou du moins tenter de l'endiguer ?
- La répétition peut-elle faire mal, être nocive pour l'appelant ?

Les écoutants sont parfois étonnés de ces questions, certains avouent n'y avoir jamais pensé...

Lors de l'analyse de ces questions, on ne peut pas faire l'impasse de « à qui parle-t-on ? ».

Loin de nous l'idée du diagnostic, mais bien d'avoir les éléments cliniques suffisants pour réaliser dans quoi l'appelant nous embarque : en d'autres termes, *quelle(s) relation(s) tente-t-il d'établir avec le monde extérieur ?* L'écouter étant ici, parfois contre son gré, l'interlocuteur unique de ce monde extérieur. Il représente l'autre, mais aussi celui contre qui la colère va s'exprimer, contre qui le malaise va être projeté.

La manière dont l'écouter est investi par l'appelant est fondamentale pour lui permettre de « sentir » dans quel registre relationnel et communicationnel il se situe. Cette analyse va permettre de maintenir, si nécessaire, une distance, de poser ses limites, et de mettre du sens sur ce qui se passe (parfois lorsqu'il n'y en a pas pour l'autre).

Le passage par la plainte, parfois lancinante, peut être considéré comme une voie d'entrée vers un changement. Il va de soi que la plainte mérite d'être entendue. Il est fondamental de garder une distance par rapport au récit de l'appelant sous peine de l'identifier à sa plainte. Car dans ce cas, s'installe le sentiment de tourner en rond, d'ennui ou d'agacement vis-à-vis de l'appelant.

### III. Importance du cadre

Au travers des témoignages recueillis auprès de nos écoutants, nous observons que le rappel du cadre, lorsqu'il est clarifié et partagé, permet une centration sur l'ici-maintenant, sur la souffrance du sujet, sur ce qui le taraude au point d'appeler la ligne 0800.

Ce cadre rappelle le sens et la fonction de la ligne d'écoute, il s'agit **de l'accueil de la souffrance dans le non jugement** et le respect mutuel, **dans l'anonymat**, dans un appel qui se veut **ponctuel, ici et maintenant** sans entrer dans une relation de type thérapeutique ou un suivi. Le **temps de l'appel** permet aussi de réaliser dans quel type de relation on se situe avec l'autre. L'écoute active nécessite une présence particulière à l'autre, écoute qu'il est difficile d'offrir au-delà de 30 minutes.

On a observé, tant chez les appelants que chez les écoutants une forme d'inquiétude en ce qui concerne la fin de l'appel. Du côté de l'appelant, peur d'être abandonné, et du côté de certains écoutants, peur d'abandonner l'autre.

- Prévenir la fin de l'appel et l'anticiper en la nommant sont de nature à permettre d'aplanir les angoisses et les inquiétudes, et de mettre des mots sur une inquiétude souvent diffuse et non conscientisée par l'appelant.
- Dire à l'appelant qu'on va l'écouter un « moment », plutôt que de dire qu'on va prendre tout son temps, permet de suggérer dès le départ la fin de l'appel. Il s'agit d'un moment qu'on va partager, avec un début et donc une fin.
- Expliquer à l'appelant qu'on perçoit son inquiétude par rapport à la fin de l'appel permet de centrer la discussion sur la souffrance qu'il ressent ici maintenant par rapport au stress de se retrouver seul.

#### FOCUS 2018

Depuis plus de trois ans, un homme appelle notre ligne d'écoute pour faire état d'une situation sordide dans laquelle il se trouve. Nous verrons plus loin que ses récits tiennent vraisemblablement plus d'un fantasme que de la réalité.

Les détails du scénario peuvent varier, mais la thématique reste sensiblement la même : il dit avoir fait du mal (viol, séquestration, torture) à une jeune fille, avant de la tuer. Il explique appeler notre ligne car il regrette son geste et veut se suicider. Il demande systématiquement à l'écouter d'appeler le 112. Si ce dernier refuse, il abonde en détails sordides en disant que le corps de la jeune fille est à proximité et qu'il veut s'en prendre à elle à nouveau, et que l'arrivée du 112 l'en empêcherait.

Comme pour tout appel, le bénévole offre à cet homme une écoute active en veillant bien à ne pas se laisser embarquer dans les détails morbides qu'il se plait à donner.

En 2018, cet appelant, après avoir disparu de la ligne, revient solliciter le 0800 avec une fréquence beaucoup plus élevée (plusieurs fois par semaine à plusieurs fois par jour). Il est à souligner que son récit et la façon dont il l'énonce sont convaincants et cela met fort à mal les écoutants.

Les premières fois où cet homme a appelé, le 112 a été dépêché sur les lieux à partir de l'adresse qu'il nous a communiquée. L'expérience nous montre qu'il s'agit toujours d'une mauvaise adresse car l'équipe du 112 ne l'a jamais trouvé au lieu-dit.

Ecoute-Enfants (le 103) ont eux aussi été confrontés à cet appelant et ont d'ailleurs porté plainte contre lui. La directive qui a été prise pour faire face à cet appelant est de l'inviter à appeler les secours lui-même. Cela est néanmoins compliqué à faire étant donné qu'il adapte son discours pour ne pas être reconnu. Lors des formations à l'écoute, nous avertissons nos candidats bénévoles à l'existence de cet appelant, tout en leur rappelant de ne pas faire d'amalgame avec d'autres situations de TS en cours.

## SUITE ET FIN DU FOCUS 2017

Pour rappel, en 2017, nous avons rencontrés des difficultés liées à l'utilisation de la ligne par un appelant phonophile en particulier. En effet, cette personne appelait plusieurs fois par jour pour se masturber et tenir des propos obscènes et insultants envers les écoutantes, malgré les recadrages sur la fonction de la ligne (écoute de la crise suicidaire). Et quand le bénévole clôturait l'appel, la réaction de cet appelant était d'appeler sans relâche avec comme effets un vécu d'harcèlement chez l'écoutante et l'inaccessibilité de la ligne pour d'autres appels.

Cette situation a considérablement mobilisé l'équipe et a plongé le Centre dans un questionnement éthique délicat. Face à son obstination à téléphoner à répétition, passant outre notre refus de l'écouter, la direction du Centre a finalement pris la décision de porter plainte contre lui, puisqu'il s'agit du seul recours permettant de l'identifier et de stopper ses appels.

Après avoir saisi le Parquet et le Procureur du Roi de cette affaire, il nous a été rapporté qu'il avait été identifié. La justice s'est donc accaparée du problème et notre ligne n'a plus été encombrée de ses appels intempestifs.

## LE BENEVOLAT AU CPS

D'après les sources de la Fondation Roi Baudouin (« [Le volontariat en Belgique. Chiffres-clés – 2015](#) ») et de la plateforme du Volontariat, la Belgique compte 1.200.000 volontaires (chiffre arrondi). Ceci signifie que chaque année, en moyenne, 12.5 % de la population (de 15 ans et plus) s'investit gratuitement dans des actions au profit de la collectivité. La région de Bruxelles-Capitale comptabilise 68.000 volontaires (7.2 % de la population). C'est l'action sociale qui regroupe le plus grand nombre des volontaires : 14.000 volontaires qui donnent en moyenne 150 heures par an de leur temps. Il y a proportionnellement moins de bénévoles à Bruxelles qu'en Wallonie et en Flandre. Le terme volontaire est le terme légal. On continue cependant à utiliser le terme bénévole.

Notre mission prévoit l'accompagnement et l'encadrement des volontaires qui se relaient sur la ligne d'écoute. Dans cet accompagnement, nous veillons à faciliter les échanges avec d'autres volontaires dans différents secteurs (rencontres avec des réseaux, des associations, des citoyens). Participer à l'amélioration de la qualité du volontariat et en faciliter l'accès est une préoccupation importante dans notre action.

Renforcer nos connaissances du réseau sur Bruxelles et en Belgique, offrir une écoute et une présence pour nos bénévoles ; leur permettre l'accès à la réflexion et à des outils facilitant leur tâche, mettre constamment à jour les données légales et juridiques concernant le volontariat en Belgique font partie de nos missions quotidiennes. Dans ce contexte la participation et la rencontre avec d'autres réseaux qui fonctionnent avec le soutien de volontaires sont plus que précieuses.

### I. Recrutement

Le recrutement de nos bénévoles s'organise autour de campagnes d'affichages dans les métros, autour des journées sur la prévention du suicide, par des témoignages ou interventions en radio, télévision ou articles de presse.

Des annonces sont régulièrement publiées sur notre site, dans le Guide Social, dans les associations pour le bénévolat, sur les plateformes de la santé (La Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale, La Ligue des familles) et via les réseaux sociaux.

Outre la distribution de brochures et dépliants qui s'organise lors d'événements internes ou externes, nous privilégions un maximum la distribution dans des salles d'attente de médecin ou de centres de santé, et encore dans des lieux publics (magasins, pharmacies, théâtres, expositions...) par l'équipe ou par nos bénévoles. Nous invitons nos bénévoles à venir parler de leur expérience de l'écoute sur la ligne, en face à face avec d'autres personnes, dans des associations philanthropiques, sur des lieux de formation, dans des collectivités.

→ Nous sommes convaincus que les écoutants sont les meilleurs ambassadeurs du bénévolat sur la ligne d'écoute.

Dès que des personnes contactent le centre pour des informations sur le bénévolat, elles entrent dans une sélection plus poussée en s'impliquant dans :

- la participation à une information sur le bénévolat ;



- la rédaction d'une candidature écrite qui sera analysée par nos soins (cet outil vise à mieux cerner le profil de la personne et de vérifier l'adéquation avec le profil attendu pour l'écoute) ;
- une rencontre individuelle avec les formatrices afin de vérifier l'adéquation du profil.

Pour devenir écoutant bénévole sur la ligne d'écoute du CPS, différents critères sont indispensables :

- La disponibilité (4 heures par semaine, une supervision de groupe par mois, une nuit tous les 2 mois, une formation active suivie pendant 3 mois) ;
- La distance géographique (possibilité concrète et réaliste de se présenter au centre plusieurs fois par mois) ;
- La santé mentale (être dans le réel et en mesure de communiquer avec l'autre, une résonance émotionnelle au thème limitée et contenue, une attente ou une recherche de réparation minimale ou neutre) ;
- Des ressources intrinsèques (capacités réelles d'empathie, de remise en question, souplesse et adaptabilité, humilité, ouverture et curiosité à l'autre, frontières et distances adéquates par rapport à autrui et une capacité d'écoute comme prédisposition).

Une fois ces critères évalués, une décision collégiale est prise d'entamer la procédure de formation et de supervision qui mène à l'écoute.

## FOCUS 2018

### ➤ Supports



- 3 sessions d'affichage en différents formats dans la région bruxelloise ;
- Flyers et dépliants : à disposition sur demande. Informations brèves sur le bénévolat ;
- Info valve de novembre 2018 à novembre 2019 dans le métro.

### ➤ Campagnes

Toutes nos campagnes se concentrent sur le recrutement des bénévoles mais elles sont aussi l'occasion de parler du suicide comme cause de mortalité peu connue et pourtant présente dans tous les milieux socio-économico-culturels.





En 2018, à l'approche des fêtes de fin d'année, nous avons lancé une campagne inspirée d'une scène du film français « Le Père Noël est une ordure ». Sur cette affiche y est représentée Thérèse (Anémone), une écoutante bénévole décrochant le téléphone sur la ligne d'écoute SOS Amitiés. Le slogan de cette campagne est : « Thérèse n'existe pas, vous si. Devenez écoutant bénévole. ».

Parallèlement, et dans la continuité de 2017, nous avons reprogrammé deux sessions d'affichage en différents formats de notre campagne de communication en partenariat avec les étudiants de l'IHECS (en février – mars 2018 et mai – juin 2018).

Lors de la Journée Mondiale en Prévention du suicide, le 10 septembre 2018, le Centre a organisé une journée de sensibilisation du grand public à la prévention du suicide encore tabou dans notre société. Pour ce faire, notre équipe a tenu un stand sur la Place Flagey à Ixelles afin d'aller à la rencontre des passants de tout âge et de tout horizon à l'aide de flyers et de dépliants.

En outre, au-delà de la sensibilisation au problème du suicide, cette action nous a permis de faire connaître les différents services du Centre et notre bénévolat sur la ligne d'écoute. Des bénévoles de la ligne étaient bien sûr présents avec nous pour encadrer l'organisation de cet événement : ils ont pu ainsi témoigner directement aux passants de leur bénévolat et de leur engagement. En début de soirée, l'artiste Bai Kamara Jr. a donné un concert gratuit au public présent sur la Place Flagey afin de clôturer cette journée dans la convivialité et dans la bonne humeur.

### ➤ La notion d'engagement en mutation

Ces dernières années, nous observons que la notion d'engagement est en mutation. Cette évolution est observée également sur les lignes d'écoute en France et chez nos collègues traitant du bénévolat en général. Le public intéressé par le bénévolat à l'écoute chez nous est, de plus en plus jeune, de plus en plus mixte et de plus en plus varié sur le plan des appartenances socio-culturelles.

On y trouve quelques retraités très actifs, des personnes avec une activité professionnelle, des parents, responsables de famille qui désirent participer au « collectif », des jeunes en recherche d'expérience du relationnel avec le souci de partager un projet citoyen, des étudiants désireux de mettre leur temps au service de pairs qui en ont besoin, des personnes sans emploi voulant « faire quelque chose ». Des personnes d'origine étrangère font aujourd'hui de plus en plus la démarche d'entrer dans le projet. La question du suicide reste néanmoins taboue pour de nombreuses personnes et dans plusieurs cultures et religions. Elle peut contribuer en la réactivation de traumatismes dans les vies de chacun.

Au final, nous ne recevons pas énormément de candidatures auxquelles nous pouvons donner suite. Beaucoup posent une candidature en sous-estimant l'énergie et le temps à consacrer à cette activité. La lourdeur de la formation, des thèmes, la complexité des situations abordées en fait fuir plus d'un. Une grande proportion des candidats est constituée de personnes en souffrance suite à une expérience proche avec le suicide. Ces personnes n'ont pas encore pris le recul nécessaire pour être à l'écoute de l'autre dans sa souffrance. Certains cherchent ici une issue thérapeutique personnelle, une réponse à des questions existentielles sans réelle préoccupation des valeurs

éthiques. D'autres sont opposés aux principes éthiques du Centre, prônant une interdiction du suicide ou encore le maintien à tout prix de la vie.

Nous rencontrons également des personnes souffrant de maladie mentale. La question de la vie et de la mort est un thème prisé dans les psychoses et nous avons régulièrement des candidatures de personnes délirantes ou désorganisées psychiquement qui veulent « sauver l'humanité ».

Parmi ceux qui entament le cursus, certains démissionnent, d'autres « craquent » ou réalisent qu'ils ne se « retrouvent » pas dans l'écoute active ou dans le projet du Centre.

Ne pas donner de conseils et mettre tout jugement de valeur de côté est un exercice fastidieux.

Une écoutante active depuis plusieurs années nous dit : « Pour moi, le pire piège pour un écoutant sur la ligne c'est de vouloir aider à toute force, avoir des projets pour l'autre. Dans ces cas-là, on n'écoute plus... ».

Lors des formations, certains comprennent vite les objectifs de la ligne et la pertinence, l'utilité du type d'écoute offert mais d'autres persévèrent dans un modèle interventionniste que nous ne soutenons pas sur la ligne d'écoute.

Ces éléments nous poussent à mettre fin à la collaboration.

#### ➤ Quelques chiffres

- Nombre de prises de contact avec le Centre pour le bénévolat : 220
- Nombre de personnes présentes au rendez-vous pris : 98
- Nombre de séances d'information proposées : 36 (un peu plus de 2 par mois)
- Nombre de bénévoles actifs : 63.

Sur les 98 personnes qui se sont présentées à une séance d'information, 48 ont donné suite et ont renvoyé une candidature écrite. Sur ces 48 personnes, 36 ont été reçues en entretien de candidature.

23 candidats ont participé aux formations et parmi ces 23 personnes, 17 sont devenus écoutants bénévoles sur la ligne du CPS.

#### ➤ Constatations

Les écoutants font des pauses au niveau de l'écoute et nous les soutenons dans leurs demandes. Les raisons suivantes sont évoquées :

- Impact du social et des événements sociaux sur les plaintes et les souffrances qui sont de plus en plus « complexes », lourdes et difficiles à entendre ;
- Évolution des modes de vie des écoutants bénévoles (nomadisme, curiosité, offres...) ;
- Style de vie (scolarité, activités professionnelles, examens des enfants, grand parentage.) ;
- Impact du traumatisme vicariant et de l'usure de compassion ;
- Intérêts plus variés de la part des bénévoles.

Même si le nombre de prises de contact avec le Centre est toujours important en 2018, nous observons une légère diminution par rapport à l'année 2017. Ceci attire notre attention sur l'importance de répéter plusieurs fois sur l'année nos campagnes de recrutement et de mettre en œuvre tous les moyens dont nous disposons pour accroître la visibilité du Centre à l'extérieur.

Notre bénévolat est également notifié dans chacune de nos newsletters, régulièrement mis en avant sur nos postes Facebook et les flyers distribués lors de conférences ou déplacements.

➤ Support de Com déclencheur de la prise de contact des futurs bénévoles

<i>Support de Com déclencheur/ Année</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>
Nombre de personnes qui ont pu citer leur source d'information	220	219	154	140	134	112	146
Site internet	105 soit 48%	50 soit 23%	68 soit 44%	36 soit 26%	38 soit 28%	46 soit 49%	72 soit 49%
Affichage métro	21 soit 9%	47 soit 21%	38 soit 25%	60 soit 43%	63 soit 47%	24 soit 18%	27 soit 18%
Annonces guide social et autres, étudiants psy	9 soit 4%	75 soit 34%	22 soit 14%	19 soit 14%	15 soit 11%	10 soit 11%	17 soit 11%
Presse rédactionnelle	9 soit 4%	/	6 soit 4%	9 soit 6%	1 soit 1%	6 soit 3%	5 soit 3%
Bouche à oreille	29 soit 13%	22 soit 10%	15 soit 10%	12 soit 9%	5 soit 4%	14 soit 6%	10 soit 6%
Affiches, dépliants, brochures	32 soit 15%	19 soit 8.7%	5 soit 3%	4 soit 3%	12 soit 9%	4 soit 13%	19 soit 13%
Facebook	7 soit 3%	6 soit 2.8%					
Autre	8 soit 4%						

## **II. Formation**

D'une certaine manière, nos écoutants sont toujours en formation. Il s'agit d'un apprentissage continu. La formation destinée aux futurs écoutants n'est pas un cours. Il s'agit d'un processus d'immersion dans la façon de concevoir l'écoute au CPS. Ce cursus est essentiellement basé sur des mises en situation, des questionnements, la dynamique de groupe et une transmission orale via les

formateurs. Cette transmission s'appuie sur la pratique et passe essentiellement par l'expérience et la mise en situation. Sont également prévues quelques vignettes spécifiques sur la prévention du suicide (modèle de crise et de crise suicidaire). Les valeurs défendues sont le non-jugement, l'acceptation de la différence, la tolérance, la conscience de l'altérité et de l'impuissance à modifier la vie de l'autre, la croyance dans le potentiel de l'écoute. Pour ce faire, l'écoute au CPS est anonyme, ponctuelle et non-interventionniste.

Nos référents théoriques sont l'écoute active, humaniste, centrée sur la personne et la conception de la prévention du suicide en terme de processus de crise.

Outils spécifiques à la ligne d'écoute au CPS : une procédure de relais dans la situation de tentative de suicide en cours. La procédure permet aux écoutants de proposer une aide concrète à l'appelant sous forme d'intervention des secours lorsqu'il met sa vie en danger dans le but de mourir.

Nous proposons donc un relais avec les services d'urgence et un maintien du lien avec l'appelant jusqu'à l'arrivée des secours.

Après ces interventions stressantes et mobilisatrices, des entretiens de soutien pour l'écouter sont prévus sur place ou directement par téléphone. Il s'agit d'une proposition que l'appelant est libre d'accepter ou pas. Le déroulement de cette procédure lui est clairement expliqué. S'il l'accepte, l'anonymat est rompu afin de transmettre ses coordonnées et son identité dans le but d'envoyer les secours (112).

## FOCUS 2018

### ➤ Chiffres

- Nombre de participations aux formations en 2018 : 23
- Écouter entrés sur la ligne d'écoute : 17

En 2018, 3 formations ont été proposées sur l'année.

La formation est prévue comme suit :

1. Phase de recrutement et de sélection (cf. critères dans le chapitre sur le recrutement)
2. Phase active
  - a) Pendant 3 mois, entraînement à l'écoute active avec des personnes en crise ou en souffrance par des mises en situation fictives, des échanges, des jeux de rôle, des exercices (1h30/semaine et 8 séances).
  - b) Participation hebdomadaire aux séances de formation (séances à horaire fixe 2h/semaine) en groupe. 9 séances sont prévues dont la 1ère qui est une journée entière consacrée à la sensibilisation à la problématique suicidaire (idées reçues, crise suicidaire...), à l'instauration de la dynamique de groupe ainsi que l'analyse des conventions qui nous lient.
3. Signature d'une convention de collaboration

A l'issue de ce processus, les écoutants signent une convention de collaboration pour une durée de 1 an. Cette convention prévoit également un engagement à la confidentialité et un respect de notre charte éthique.

#### 4. Phase continue :

- Ecoute seul sur la ligne. Co-écoute par les superviseuses en fonction de la demande et de nos observations, avec au minimum une co-écoute à la carte 1x/an.
- Participation aux séances de formation-supervision, en groupe ou en séance individuelle (min 1x/mois, et à la demande).

#### 5. Formation continue (non obligatoire)

#### 6. Évaluation annuelle avec re-signature de la convention (qui inclut une évaluation de nos actions)

##### ➤ L'éthique de l'écoute

Pour la cohérence du service offert sur la ligne d'écoute 0800, pour le bien être des usagers et des écoutants bénévoles, il est fondamental que chacun (équipe et bénévoles) adhère à une éthique commune. L'éthique se définit d'abord comme une intention, une visée, un projet.

L'absence de consignes appropriées à chaque appel contraint l'écouter à prendre des décisions selon son jugement personnel. Ce jugement s'appuie sur des repères éthiques qui ont été élaborés sous forme de charte (2009).

Si chaque écoutant est libre et autonome dans son écoute, il fait partie d'une équipe dont il est solidaire et responsable. Dans l'écoute, il y a l'appelant, l'écouter et l'institution.

Cette triangulation permet de préserver des dérives qu'une relation duelle peut engendrer.

Les appelants ne sont pas suivis comme dans le cadre d'une relation thérapeutique.

Il y a des normes et des procédures collectives afin de pouvoir traiter la souffrance des appelants. Les normes et les techniques prévoient de ne pas être directif, de s'abstenir de tout jugement et de tout conseil.

Pour pratiquer l'écoute active, il est important que l'écouter soit capable de se désencombrer de sa propre souffrance et de se renouveler pour rester disponible et présent à chaque appel.

La charte est le résultat d'un travail collectif qui s'érige aujourd'hui en principes fondamentaux : congruence, empathie, non-directivité, anonymat.

Ceci sous-tendu par les valeurs suivantes : respect, neutralité, équité.

Une éthique à l'écoute est ici fondamentale dans la perspective de la relation d'aide ; une éthique qui dénonce l'illusion du pouvoir sur l'autre et restitue à la relation sa dignité véritable.

L'éthique est à l'œuvre dans l'écoute lorsqu'elle promeut la reconnaissance de la demande fondamentale de l'appelant d'être reconnu comme sujet. Cette demande ne peut advenir que dans le respect, le non-jugement, le renoncement à toute contrainte qui pousserait l'appelant à se livrer plus que ce qu'il souhaiterait.

### **III. Formation continue**

Nous n'imaginons pas une activité d'écoute en prévention du suicide sans un questionnement permanent, soutenu par la formation continue.

La problématique autour du suicide se complexifie avec l'évolution du social. Les difficultés amenées sur la ligne sont lourdes. Les appels de solitude et d'usagers du réseau de la santé mentale sont très présents sur la ligne. Appels souvent complexes, demandant une grande vigilance et une énergie considérable.

Les appels à caractère sexuel restent fréquents aussi. Derrière une présentation qui se veut choquante et provocante, on perçoit la grande solitude et la marginalisation de ces appelants.

Au final, nous constatons que les problématiques susceptibles d'aboutir à un suicide (la différence, l'isolement et l'exclusion) sont très présentes sur la ligne sous diverses formes et qu'il est fondamental que les écoutants soient préparés, soutenus, débriefés par rapport à ces appels souvent très difficiles.

Le « pas tout seul » proposé sur la ligne d'écoute prend ici tout son sens. Il s'impose également pour les écoutants. Nous organisons donc divers groupes de réflexion et de travail auxquels tous les écoutants sont conviés. Les thèmes sont choisis en fonction des difficultés repérées dans les supervisions et aussi en fonction de problématiques sociales et de l'actualité.

Certains thèmes sont récurrents car inhérents à ce type de ligne d'écoute disponible dans l'immédiat, gratuite et anonyme.

## FOCUS 2018

### En 2018, les thèmes suivants ont été abordés :

- La tentative de suicide.
- Les appels pour un tiers.
- Les appels répétitifs et la répétition dans les appels.
- Mensonge et vérité ? Quelle place sur la ligne d'écoute ?
- Les appels à caractère sexuel.
- Comment procéder et se protéger face à des appels à caractère malveillant.

### En 2018 nos écoutants bénévoles ont eu l'occasion de participer aux activités suivantes :

- 25/01 : Rencontre équipe-CA-bénévoles : drink de nouvel an. Bilan du directeur Renaud de Wouters avant son départ.
- 19/02 : Film/débat. Documentaire sur le deuil après le suicide d'un proche.
- 08/03 : Drink d'accueil et de présentation du nouveau directeur, Tomas Landaburu.
- 19/04 : Activité en partenariat avec l'asbl Convivial. Contact avec la réalité de la migration et avec le parcours des réfugiés en Belgique.
- 21/04 : Journée d'initiation à l'improvisation (Mise en pratique de l'écoute à travers l'imagination théâtrale. Outillage pour la pratique du jeu de rôle).
- 12/05 : Darkness into Light. Marche pour la prévention du suicide organisée à Bruxelles par l'association irlandaise Pieta House, en collaboration avec le CPS (« marcher de la nuit vers le lever du jour »).
- 31/05 : Invitation des bénévoles au restaurant (écoutants, équipe, CA).
- 26/06 : Supervision « décalée ». Apprentissage par le jeu.
- 28/06: Supervision « détente » au Parc Brugmann, suivie d'un goûter ouvert aux bénévoles et à leurs connaissances (recrutement).
- 10/09 : Concert de Bay Kamara Jr. organisé par le CPS à l'occasion de la Journée Mondiale de la prévention du Suicide. Participation de bénévoles au recrutement de nouveaux volontaires (stand d'info).

- 12/10 : Repas organisé sous forme d'auberge espagnole – réunion de rentrée (écoutants, équipe, CA).
- 05/12 : Journées des volontaires (remerciements – cadeaux)
- 21/12 : Remerciements de fin d'année – cadeaux sous le sapin.

#### Autres activités :

Parmi les activités proposées aux écoutants bénévoles, on trouve :

- La participation à la newsletter du CPS sous forme de témoignages ou d'articles ;
- Le partage de témoignages sur l'activité d'écoute citoyenne auprès des médias ;
- Les supervisions individuelles et de groupe tout au long de l'année ;
- Les réunions de concertation et les réunions institutionnelles ;
- Les espaces de formation continue ;
- Les conférences et manifestations organisées par le CPS ;
- Des activités de détente en lien avec l'activité d'écoute ; (ateliers sophro, relaxation, art thérapie...) ;
- Des matinées rencontres avec des intervenants d'autres institutions ;
- Le souper annuel des bénévoles en juin ;
- Le souper de rentrée en septembre ;
- La vie associative et culturelle (rencontres, débats, cinéma, théâtre...).

#### IV. Supervisions et suivi

Écouter sur la ligne de prévention du suicide implique obligatoirement de s'insérer dans un processus continu de supervision et de formation. Cet impératif figure clairement dans la convention de collaboration que les écoutants signent au moment de leur engagement.

S'appuyant sur des situations concrètes et quotidiennes, la supervision permet à l'écoutant de réfléchir sur sa pratique afin d'améliorer ses compétences d'écoute. Elle permet au supervisé de s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions. En cela, la supervision favorise la lucidité et la prise de distance nécessaires pour offrir une écoute adéquate et pour approcher au mieux les appels les plus complexes. Les supervisions servent aussi à réactualiser continuellement les connaissances, et à faire le pont entre les apprentissages transmis en formation et les expériences concrètes vécues sur la ligne.

Au CPS, les superviseurs ont une mission à trois niveaux (décret COCOF), et ils doivent maintenir une cohérence entre chacun :

- S'assurer que la ligne d'écoute de prévention du suicide offre, par le biais du téléphone, dans l'anonymat et le secret du dialogue, une aide à toute personne en état de crise et de détresse psychologique ;
- Veiller à l'accessibilité et à la qualité du service offert à la population ;
- Apporter aux écoutants bénévoles tout le soutien et les ressources dont ils ont besoin pour réaliser leur mission.

Dans leur fonction, les superviseurs sont amenés à faciliter la parole, à permettre les échanges de pratiques, à susciter un partage sincère et profond, à préciser des concepts et des apprentissages... et aussi à poser des limites sur les pratiques, à recadrer des comportements et à sanctionner si

nécessaire. Le dispositif que nous avons mis en place comporte trois formes de supervision qui ont des fonctions et des méthodologies différentes :

- supervision de groupe ;
- supervision individuelle ;
- co-écoute.

### 1) Supervisions de groupe :

*Le groupe permet un regard « méta » du professionnel qui vient cadrer les pratiques, en « dissocié » (en partant de ce que les écoutants rapportent de leurs écoutes).*

Le CPS mise beaucoup sur les supervisions de groupe qui sont particulièrement riches par la multitude des regards croisés et la mise en commun des idées, des pratiques et des expériences qu'elles rendent possible. Elles offrent un temps et un lieu pour prendre du recul par rapport à la situation d'écoute, pour partager les expériences, les difficultés et les évolutions vécues dans les appels, pour questionner les pratiques d'écoute, la cohérence avec la mission institutionnelle, l'éthique partagée. En somme, on s'y interroge sur soi et sur le rapport à l'autre, à l'institution, au projet, au cadre.

Le travail des cliniciens dans les groupes de partage vise aussi à rafraîchir la capacité d'écoute des écoutants, en retravaillant collectivement leurs expériences les plus difficiles. Le réglage de la distance affective à la souffrance d'autrui devient un accomplissement collectif, organisé autour de l'évocation répétée des appels marquants. Le travail sur soi est équipé et distribué : il s'appuie sur des collectifs, des règles (la charte qui exprime l'éthique et les valeurs de l'association), des « techniques » d'écoute, des dispositifs d'évaluation des appels.

Au cours de l'année, nous proposons régulièrement des supervisions sur un thème prédéfini. Il s'agit d'approfondir ensemble une thématique récurrente sur la ligne d'écoute. Cela permet d'aborder nos écoutants sur un terrain commun, de remettre à jour certains concepts "qui s'oublent", de "réaligner" le groupe et de le renforcer sur une position commune dans le cadre.

#### **FOCUS 2018 :**

En 2018, nous avons programmé plusieurs séances de supervision sur :

- Des appelants qui téléphonent pour un tiers en crise suicidaire ;
- Des appels répétitifs et la répétition dans les appels ;
- Le lien intime à la question du suicide.

**Nouveauté en 2018 : nous avons instauré les supervisions en groupe fermé.**

Il s'agit d'un processus de supervision avec un groupe défini de participants qui s'engage pour toute l'année à un rythme d'une séance par mois, ce qui permet notamment d'approfondir certains thèmes d'une séance à l'autre, de limiter les répétitions ou encore de développer davantage de liens entre les écoutants. Le contenu est basé sur les expériences d'écoute et les attentes des écoutants. Des thèmes choisis ensemble à partir des besoins et des intérêts du groupe font l'objet d'approfondissements.



Par ailleurs, nous avons continué les supervisions de « groupe ouvert », où les bénévoles s'inscrivent librement une fois par mois. La composition du groupe y est variable.

## **2) Supervisions individuelles :**

*La supervision individuelle constitue un moment de remémoration qui fait appel aux capacités analytiques. On y travaille – en dissocié également – au départ de la restitution d'expériences vécues sur la ligne.*

Les séances individuelles sont particulièrement appropriées dans le cas où un écoutant doit être supervisé pour des difficultés de fonctionnement révélées en situation d'écoute et que cela implique d'aborder des éléments plus personnels (sans entrer dans un cadre thérapeutique, bien entendu).

## **3) La co-écoute :**

*C'est un moment « associé » dans lequel on observe différentes choses notamment les compétences cognitives, les interactions, la gestion de l'émotion, la détresse...*

Durant une plage de deux heures, écoutant et superviseur alternent écoute d'un appel « en live » et brève session de supervision sur l'écoute réalisée. Cet outil, très riche, est fort apprécié par les écoutants.

Une dernière forme de supervision se fait par touches quotidiennes, dans l'informel. Après un appel difficile, quand une question émerge, lorsque montent des sentiments d'impuissance, de découragement, d'impatience ; des supervisions par touches s'improvisent sur sollicitation spontanée de l'équipe présente ou à la faveur d'une rencontre dans la maison. Elles servent parfois d'amorce pour planifier une supervision individuelle et approfondir, mais pas toujours. Proches du stimulus émotionnel qui les initie, elles ont aussi parfois une fonction expresse étonnante, de remise au neutre, de recharge des batteries, de remise en mouvement.

### **Thèmes qui reviennent fréquemment en supervision :**

Régulièrement dans les groupes de discussion et dans les supervisions, le thème des **appelants réguliers** est abordé sous forme de questions, incompréhension, dépassement, irritation, fatigue. Les écoutants ont l'impression que ces appelants n'ont pas de problème particulier, hormis celui de l'isolement. Ils ont le sentiment de ne pas être utiles et de ne pas avoir d'impact réel sur la situation de ces personnes. Pourtant nos observations montrent que ces appelants réguliers vivent des problématiques douloureuses et que, par ailleurs, ils n'ont pas facilement accès à d'autres services disponibles si rapidement. Les centres d'écoute sont alors souvent les seules occasions pour ces usagers d'avoir des contacts avec d'autres personnes. On constate que les écoutants sous-estiment l'importance et l'impact de leur écoute sur la vie des appelants réguliers.

Ce type d'appels est sans cesse remis au travail dans les espaces de supervision. Nous y proposons des outils qui permettent la réflexion et le recul nécessaires pour tenter de faire moins « de la même chose » dans ces contextes où la répétition s'impose comme seul moyen de communiquer avec l'autre. Car ce « phénomène » de la répétition, propre à l'humain mène inévitablement au découragement, à la lassitude et à l'essoufflement des écoutants.

Notons aussi que l'anonymat et la gratuité sont des facteurs qui peuvent susciter et entretenir la répétition des appels...

Les appels de suicidants au bord de l'acte ou déjà engagés dans le suicide interpellent beaucoup. C'est pour traiter ces moments de crise extrême où la parole peut faire toute la différence entre la vie et la mort que l'organisation s'est constituée.

Deux catégories d'appels sont particulièrement marquantes car elles minent la possibilité même pour l'écouter de pouvoir occuper une place légitime dans l'appel. Ce sont les appels à caractère manipulateur et les appels de « dépendants ».

Par des **conduites manipulateures**, certains appelants prennent plaisir à inventer une histoire de toutes pièces et à embarquer les écoutants dans leur fantasme. Parmi eux, il y a les « phonophiles », qui mettent en œuvre une forme particulière de manipulation qui consiste à entrer dans l'appel en décrivant ce qui semble être une demande de détresse pour petit à petit rendre perceptible qu'ils se livrent simultanément à un acte sexuel.

Les « **dépendants** » appellent régulièrement le poste pour dire leur détresse et finissent par devenir « accros » à cette forme de parole. Ils mettent les écoutants dans une posture impossible, puisque la crise ne peut, par définition, devenir chronique.

## **V. Evaluation**

Au CPS, l'écoute est continuellement évaluée et est étroitement connectée à la supervision et à la formation continue.

Dès la formation de base, nous évaluons les pratiques et les compétences d'écoute, notamment dans les exercices de mise en situation, ce qui nous permet de renforcer les ressources existantes et d'identifier les difficultés de chacun afin de soutenir l'évolution des apprentissages.

Chaque semaine, en équipe, nous faisons le point sur chacun, afin de réajuster notre pédagogie et de nous assurer que nous accompagnons chaque individu de manière adéquate (tant sur le plan formatif que sur le plan psychologique). Durant le parcours de formation, il y a trois paliers évaluatifs plus formalisés qui sont l'occasion de réactualiser le setting formatif pour certains, et parfois de terminer la collaboration avec ceux qui sont mis à mal par le contact avec le suicide et la souffrance ou parce qu'ils ne sont pas en phase avec notre cadre d'écoute.

A partir du moment où le candidat devient écoutant, chacune des supervisions auxquelles il participe comporte des aspects évaluatifs qui sont consignés dans les dossiers et partagés en équipe. Cela nous permet de faire attention à la qualité de l'écoute, de répondre aux besoins spécifiques de ré-outillage ou d'accompagnement (et notamment d'identifier et de prendre soin des phénomènes d'usure de compassion et de débordement émotionnel qui peuvent survenir pour chaque écoutant). Parmi les différentes formes de supervision, la co-écoute est celle qui nous offre le plus d'éléments évaluatifs.

Une fois par an, nous rencontrons chaque écoutant pour renouveler sa convention de collaboration. Cet entretien est l'occasion d'un bilan sur l'année écoulée et d'une reconduction éventuelle du contrat pour un an. Pour optimiser cette étape et améliorer le suivi qui s'en suit, nous disposons d'un outil d'évaluation annuelle. Avant l'entretien de bilan annuel, le bénévole reçoit le questionnaire d'évaluation afin d'y répondre à son aise.

Dans ce questionnaire, il lui est demandé de se positionner, via une échelle de 0 à 10 -insatisfait à totalement satisfait-, sur différents éléments concernant aussi bien son écoute, son engagement, sa motivation, la formation continue, ses attentes, que son intérêt pour les activités proposées.

Lors de l'entretien, chaque sujet du questionnaire est abordé et approfondi. Ce moment d'échange permet à l'écouter d'évaluer le développement de ses compétences d'écoute, de s'exprimer sur les succès et les difficultés traversées, ainsi que de nous faire part d'éventuelles critiques ou suggestions. Ce moment permet également aux formatrices de pointer des difficultés ou des manquements éventuels du bénévole et d'envisager avec lui des pistes pour s'améliorer.

## FOCUS 2018

En 2018, il y a eu 33 supervisions de groupe (dont 8 en « groupe fermé »), 59 supervisions individuelles et 16 séances de co-écoute.

### **VI. Délégués bénévoles**

Tous les deux ans, nos bénévoles sont invités à élire le binôme de bénévoles qui deviendront leurs délégués.

## FOCUS 2018

En 2018, trois binômes de bénévoles se sont présentés, chacun composé d'un homme et d'une femme. Ces nouveaux délégués bénévoles ont souhaité rapidement mettre en place des activités qui permettent à l'ensemble des bénévoles de se retrouver. Ils ont notamment organisé un drink mensuel dans des endroits divers. Les bénévoles peuvent s'y inscrire au moyen de fiches qui se trouvent dans le bureau d'écoute.

Le rôle de ces délégués est multiple :

- Fluidifier la communication entre les bénévoles et l'équipe de formation et la direction (ex : rencontre avec la direction 1x/mois) ;
- Transmettre les suggestions des bénévoles à l'équipe (il existe une boîte à suggestions anonyme dans le bureau d'écoute) ;
- Donner un premier avis sur les propositions faites par l'équipe et qui impliquent les bénévoles (ex : renfort avec les jeux de rôles via appels à domicile) ;
- Rencontrer les membres de la COCOF qui viennent parfois prendre le pouls de ce qui se passe dans l'institution.

Depuis la création de cette fonction, il y a trois ans, la relation entre les délégués et l'équipe a toujours été cordiale, respectueuse et mutuellement bénéfique.

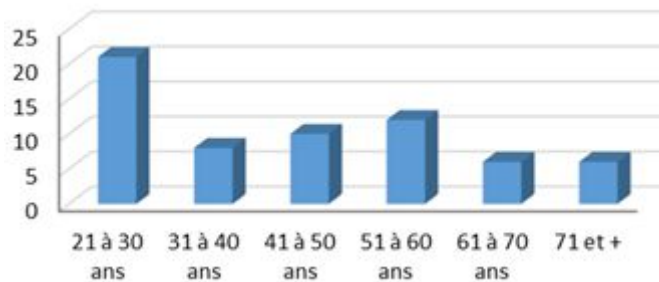
## VII. Profil des écoutants bénévoles au CPS

Le profil de nos bénévoles ne change pas véritablement d'une année à l'autre car notre échantillon est petit. Les chiffres restent pour la plupart identiques. Pour relever des différences ou des similitudes représentatives de notre échantillon de bénévoles, une analyse du profil des bénévoles devrait suffire tous les 5 ans.

Le dernier profil détaillé a été réalisé en 2017 :

*Les femmes* constituent la majeure partie de notre échantillonnage : 70% contre 30% d'hommes.

*Nombre de bénévoles par tranche d'âge (sur les 63 répertoriés en 2017) :*



**Deux tranches d'âge** sont particulièrement représentées : les 21 à 30 ans (21) et les 41 à 60 ans (22). Nous pouvons dénombrer 8 bénévoles âgés entre 31 et 40 ans, 6 entre 61 et 70 ans et enfin 6 au-delà de 71 ans.

En ce qui concerne *la vie professionnelle*, **33 % de nos bénévoles travaillent et 67 % ne travaillent pas** (= 38 % étaient demandeurs d'emploi, 22% sans profession, 26 % pensionnés et 14 % étudiants).

En ce qui concerne *le niveau de scolarité*, 90 % des bénévoles ont fait des études supérieures ou universitaires. Le domaine d'études est très varié, avec une représentation de 25% de psychologues.

Selon l'état civil, la majorité des écoutants sont *célibataires* (32) même si certains d'entre eux vivent en couple. 18 sont mariés, 7 divorcés ou séparés. 4 vivent sous le régime de la cohabitation légale. 2 sont veufs. 46 % des bénévoles ont *un ou des enfants*.

La grande majorité de nos bénévoles sont de *nationalité belge*, et habitent Bruxelles et ses environs.

### FOCUS 2018

En 2018, nous comptons 63 bénévoles.

Certains ont mis fin à leur engagement volontairement ou suite à notre initiative en 2018. Cette fin de l'engagement peut être justifiée par des motifs propres au bénévole.

La convention d'engagement peut être également rompue par nos soins dans le cas précis d'une inadéquation répétée par rapport aux missions de la ligne d'écoute. Les facteurs de cette inadéquation peuvent être liés à une fragilité personnelle ravivée par le thème du suicide et de sa résonance, à une usure de compassion ou à une démotivation.

Les *motivations* pour devenir écoutant bénévole sont variées. Parmi elles, nous pouvons compter :

- La recherche d'un engagement social et l'envie de solidarité ;
- Le désir d'écouter, aider, secourir et communiquer avec des personnes en souffrance ;
- Donner de son temps libre dans une cause altruiste ;
- L'envie d'une nouvelle expérience, de faire de nouvelles rencontres ;
- La recherche d'une utilité sur le plan humain, non matérialiste. Rendre service ;
- Apprendre à se connaître ;
- Développer des capacités d'écoute et d'empathie ;
- Donner de sa personne ;
- Le besoin d'intériorité et de richesse intérieure ;
- Un enrichissement personnel, une gratification ;
- La recherche de sens, la recherche philosophique et spirituelle ;
- Se sensibiliser à la problématique du suicide, trouver une meilleure compréhension ;
- Viser une action concrète.

Parmi les bénévoles, 49 % disent avoir déjà accompli d'autres bénévolats au cours de ces dernières années.

**79% de nos bénévoles ont été confrontés d'une manière ou d'une autre à la question du suicide, au cours de leur vie.**

## **VIII. Conclusion**

Dans la société d'aujourd'hui, le volontariat occupe désormais une place importante : de plus en plus de personnes désirent en effet s'inscrire dans un projet citoyen d'entraide et de solidarité sociale. Depuis plus d'une quarantaine d'années, le Centre de Prévention du Suicide travaille conjointement avec des bénévoles pour assurer la permanence de sa ligne d'écoute. Ces bénévoles disent trouver un enrichissement personnel dans leur implication sur la ligne, et cependant nous rencontrons des difficultés de recrutement et de fidélisation. Malgré nos campagnes de recrutement, la ligne d'écoute n'est pas encore à son niveau de fonctionnement optimal.

Nous remarquons également que la durée du bénévolat est plus courte (de 1 à 2 ans actuellement contre 5 à 10 ans antérieurement). Cela s'explique par une mobilité accrue des personnes, notamment à cause des exigences professionnelles fluctuantes. A cela peuvent se rajouter les épreuves de la vie qui ponctuent le cours d'une existence et des centres d'intérêts mouvants. Etant donné la forte charge émotionnelle liée au suicide et la forte intensité de ce bénévolat, nous veillons constamment à la rigueur des critères de sélection et au maintien des motivations initiales. Ces dernières peuvent s'altérer car les appels sont souvent délicats et difficiles. Ils font parfois ressurgir des affects douloureux en lien avec l'histoire personnelle des écoutants.

Afin que la ligne d'écoute puisse poursuivre ses missions dans les meilleures conditions, nous continuons à affiner nos campagnes de recrutement, à adapter nos formations et à veiller sur le bien-être de nos bénévoles.

L'année 2018 a été une année particulièrement difficile car l'équipe a été régulièrement en sous-effectif, ce qui explique pourquoi nous nous sommes recentrés sur la formation de nouveaux bénévoles, nous permettant de continuer à assurer un planning d'écoute bien rempli.

Nous sommes d'ailleurs fiers d'avoir formé 17 nouveaux bénévoles et avoir assuré une supervision des bénévoles tout au long de l'année.

Par rapport à l'année 2017, les activités pour bénévoles étaient moindres mais celles proposées ont touché de nombreux bénévoles et ont rencontré leurs attentes.

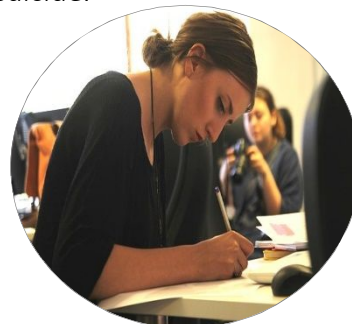
L'équipe est aujourd'hui stabilisée avec des perspectives de recrutement. Les projets pour 2019 sont dynamiques et prometteurs. Notre projet pilote permettant aux bénévoles de pouvoir répondre aux appels de la ligne depuis leur domicile est toujours en cours et représente une belle évolution pour le Centre.

*Yoan Cecco, Raphaëlle David, Patricia Lembourg, Myrtille Neuprez*

# FORMATIONS

Fort de son expérience de plus de 45 ans, le Centre de Prévention du Suicide, propose des modules de formation en prévention du suicide à destination de tout professionnel, tout bénévole, toute équipe, association ou organisation en questionnement par rapport au suicide.

Par ses formations, centrées sur la prévention et l'écoute, l'équipe de formateurs du Centre de Prévention du Suicide propose de mieux comprendre les idées et comportements suicidaires, de mieux se situer face à la problématique et de réfléchir à la prévention possible pour chacun, à partir de ce qu'il est dans le milieu où il évolue, à la fois comme professionnel et comme personne.



Le processus de formation permet de prendre en considération l'impact de l'émotionnel, de comment il interfère et fait obstacle à l'écoute et à la parole. Il permet de clarifier le fondé et l'infondé parmi les représentations les plus courantes à propos du suicide et de s'interroger sur les siennes. Il favorise également le développement d'une écoute favorable en prévention du suicide et une meilleure gestion des situations rencontrées, en concordance avec les besoins et impératifs du cadre de travail.

## I. Les modules

### 1) Le module de sensibilisation

Ce module court (1/2 jour) vise à amorcer la réflexion sur la place que chacun peut prendre dans la prévention du suicide. Quelques concepts de base et un minimum de repères utiles sont abordés. La sensibilisation est une approche généraliste qui, bien qu'assez succincte, permet de clarifier certaines représentations défavorables à une approche pertinente de la personne suicidaire. La multiplication de ces interventions brèves contribue à une prévention au sens large en travaillant les fréquents *a priori* qui pèsent encore sur le suicide, et en faisant connaître les ressources et aides existantes.

### 2) Les modules de formation

Le contenu de ces modules plus longs (1, 2 ou 3 jours), bien que prédéterminé, s'ajuste chaque fois aux besoins du public rencontré. Une réflexion et un retour sur soi, dont la prévention du suicide ne saurait faire l'économie, sont privilégiés. Une attitude préventive se pense et se vit d'abord au sein d'une relation, dans un contexte particulier et face à un être humain singulier, unique. La formation permet de prendre conscience de ce qui, en soi, peut faire obstacle à l'écoute et à la parole de l'autre. Elle permet de clarifier les positions et représentations les plus courantes sur le suicide et d'interroger ses propres opinions et croyances.

Nos modules de formation sont des espaces d'échanges sur base de la pratique des participants, au service desquels nous mettons notre expérience. Ils sont structurés de manière à donner aux participants les moyens de :

- mieux repérer les signes de souffrance ;
- mieux se situer face à la problématique du suicide ;

- réaliser l'importance de l'écoute en prévention ;
- reconnaître les ressources et les limites (personnelles et institutionnelles) ;
- prendre davantage conscience de soi dans la relation ;
- développer et améliorer ses capacités d'écoute ;
- découvrir les attitudes recommandées et déconseillées en prévention du suicide ;
- développer des manières d'être qui soutiennent le vivant dans le respect de chacun ;
- travailler en réseau pour faire relais.

Ensemble, participants et formateurs, nous réfléchissons à ce que serait la prévention adaptée à leur champ d'action et quelle pourrait être leur juste contribution à la prévention du suicide, dans le respect de leurs limites personnelles et professionnelles.

→ Ces rencontres sont précédées d'une analyse de la demande et se négocient contractuellement avec les intéressés. Cette analyse de la demande permet de mieux saisir le contexte d'émergence de la demande, le cadre de travail et les fonctions des demandeurs, leur public cible, leurs attentes, ...

→ La formation a pour objectif de donner à chacun des repères dans sa pratique, sans pour autant clore la question. Nous engageons chacun à remettre cette question sur le métier à la lueur de chaque situation ; nous engageons les équipes à poursuivre une réflexion afin d'oser prendre une place dans la prise en charge d'une personne en crise suicidaire.

→ De plus, les formatrices restent disponibles pour les participants, après les formations, pour toutes questions sur leur pratique.

## **II. Les interventions et rencontres**

En parallèle des formations, l'équipe de formation continue à être disponible pour tous professionnels confrontés à des questions de suicide. Que ce soit par téléphone ou via des rencontres, notre service se veut une ressource et un relais pour toutes demandes d'information, de réflexion, d'interventions, de rencontres, d'animations ou de soutien.

Les rencontres et les interventions plus brèves (tables rondes, conférences, animations, ...) ont lieu aussi bien avec le grand public qu'avec des acteurs de terrain et sont l'occasion d'une information générale sur le suicide, de faire connaître le CPS et ses services, de présenter des attitudes conseillées en prévention, de diffuser les ressources et aides existantes, ...

Ces moments favorisent de nouveaux contacts et sont également des occasions d'enrichir le réseau et de favoriser la collaboration et les échanges.

Cette ouverture nous permet également, en fonction de nos disponibilités, de répondre aux demandes d'étudiants, de les aider dans la réalisation de leurs travaux et de soutenir des projets en prévention du suicide.



En amont des formations dispensées ainsi que de chaque demande d'intervention, le service formation se doit d'analyser la demande, d'avoir plusieurs échanges téléphoniques avec les responsables et parfois de rencontrer les acteurs concernés, de proposer une offre adaptée et d'ensuite préparer l'échange en fonction des attentes et besoins des publics rencontrés.

Notre thématique étant très sensible, un temps important est nécessaire à tout nouvel employé pour connaître les bases utiles et trouver ses repères. Pouvoir en parler dans le cadre de nos interventions et formations demande encore plus de maîtrise et de temps d'intégration du sujet. Devenir formateur en prévention du suicide nécessite d'une part d'adhérer et de porter les valeurs du Centre et d'autre part, de pouvoir être à l'aise avec le sujet ainsi qu'avec les réactions diverses et souvent intenses qu'il suscite, afin de les accueillir et les contenir adéquatement.

La charge de travail ainsi générée n'a pas permis d'approfondir certaines thématiques ni d'entretenir des relations terrains mais nous avons réussi à assurer tous les engagements pris précédemment.

➤ **Prévention du suicide générale**

**1. Formations :**

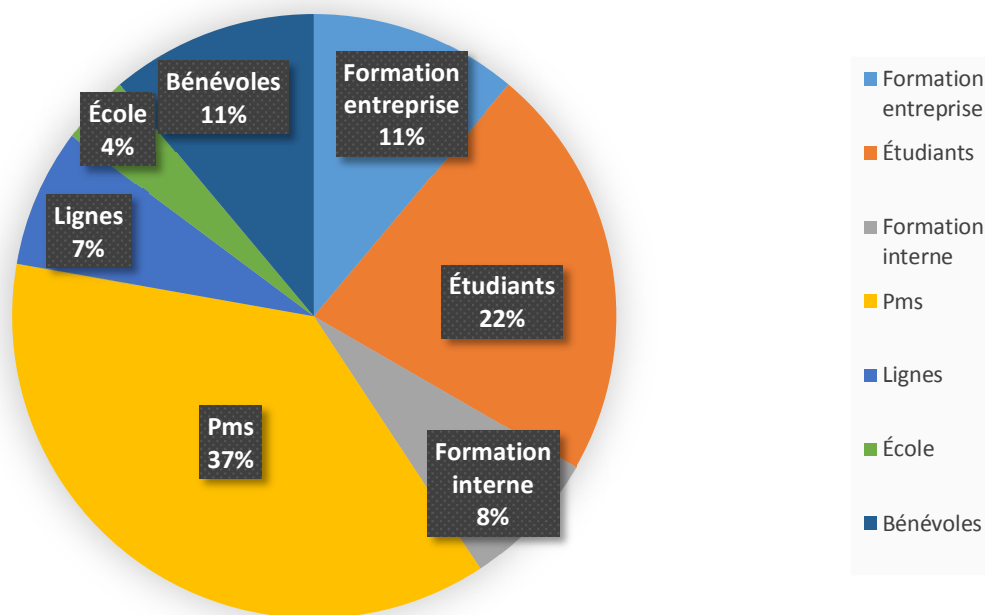
- Formation à la Commission Européenne des agents de la permanence téléphonique du service de sécurité CEE.
- Sensibilisation des nouveaux bénévoles de notre ligne d'écoute, 3 modules (février, avril et octobre).
- Deux modules de formation des call takers ligne 101/112 – module de base du tronc commun, à l'Académie de police à Jurbise (février et novembre).
- Formation des call takers neutres – mise en pratique, Académie de Police de Jurbise
- Intervention de sensibilisation de médecins-assistants en médecine générale ULB au sein du cycle du Séminaire de Pratique Médicale Accompagnée (SPMA).
- Formation « La tentation suicidaire du sujet âgé » pour le service d'aides familiales de l'ADMR de Huy.
- Formation à la prévention du suicide des médecins de la ligne d'écoute de « Médecins en difficultés », 2<sup>ème</sup> partie.
- Formation du personnel du Centre des Immigrés Namur-Luxembourg.
- Formation « La tentation suicidaire du sujet âgé » pour les bénévoles du service Hestia de la Croix Rouge.
- Formations de l'équipe du SSM SéSaMe.
- Formation pro active et généraliste organisée par le CPS, à destination des professionnels et bénévoles : « La prise en charge de la personne suicidaire », module de deux jours.

Ce dernier module proposé par le CPS au sein de ses locaux permet d'élargir l'accessibilité de la formation. Tout professionnel ou bénévole intéressé par la prévention du suicide peut s'y inscrire. Ceux qui n'ont pas la possibilité de suivre un tel module dans leur propre cadre d'intervention avec leur équipe sont ainsi les bienvenues. L'inscription est donc individuelle et la formation se déroule avec des personnes d'horizons différents.

## 2. Interventions et rencontres :

- Plusieurs rencontres avec une étudiante désirant faire son projet de fin d'études sur la prévention du suicide : entretien, écoute de jeux de rôle, pistes pour une réalisation réaliste de son scénario.
- Collaboration avec le CPZ en vue de leur intervention à la Commission Européenne.
- Rencontres avec des infirmières pour un travail de fin d'études sur le sujet du suicide.
- Rencontre avec la responsable de Repères Formation.
- Rencontre pour une interview dans le magazine Question Santé.

## Répartition des formations de prévention suicide général en fonction des cibles - 2018



### ➤ Prévention du suicide des jeunes

#### 1. Formations :

- Formations en collaboration avec l'IFC, Institut de Formation en Cours de Carrière. Module de deux jours à destination des professeurs, éducateurs et agents PMS : *Idées suicidaires et tentatives de suicide à l'adolescence : Repérer, accueillir/aller vers, relayer.*

Sept modules dispensés cette année :

- Hainaut, professionnel du 4<sup>ème</sup> degré paramédical, en février ;
- Hainaut, en février ;
- Namur, en février ;
- Bruxelles, en février ;
- Hainaut, en mars ;
- Luxembourg, en mars ;
- Bruxelles, en mars.

- Formations en collaboration avec l'IFC, Institut de Formation en Cours de Carrière IFC. Module de deux jours à destination exclusive des agents PMS : *Accompagner le jeune qui présente des conduites à risques : idées suicidaires et tentatives de suicide à l'adolescence. Évaluer, prendre en charge, orienter.*  
Deux modules ont été dispensés cette année :
  - Charleroi, en mai ;
  - Bruxelles, en novembre.
- Formation de deux jours pour une équipe d'agents PMS et PSE de la ville de Bruxelles.
- Formation d'une journée pour les professionnels de Paroles d'Ados.
- Formation d'une journée au Collège Saint-Pierre de Jette.

## 2. Interventions et rencontres :

- Animation de débats en prévention du suicide avec les jeunes, suite aux représentations de la pièce « Le Pont » de la Compagnie Lato Senu, au Théâtre de la Toison d'Or, Ixelles, en octobre : 8 représentations suivies à chaque fois d'un débat.
- Animation dans une classe de 4ème secondaire qui a souhaité poursuivre les échanges et réflexions dans leur groupe classe, suite à la pièce de théâtre et au débat qui en a suivi.
- Soutien à l'une de nos bénévoles pour son intervention auprès de jeunes.

*Sylvie-Anne Hye, Laura Quintaes et Rukye Yuksel*

## FOCUS 2018

### ➤ Collaboration avec le Centrum ter Preventie van Zelfdoding



En 2017, nous avons initié une collaboration avec nos homologues néerlandophones du Centrum ter Preventie van Zelfdoding - CPZ.

Nous avons en effet reçu plusieurs appels de sociétés ou de services nous demandant si nous pouvions dispenser des formations en prévention du suicide en français et en néerlandais. Pour répondre à ces demandes, et permettre à des équipes bilingues d'être outillées sur le sujet, quel que soit leur langue de prédilection, l'équipe de formation du CPS a contacté et ensuite rencontré des formatrices du CPZ.

Ces rencontres de concertation avec des formatrices du CPZ ont été l'occasion d'échanger sur nos pratiques, de connaître les contenus et sujets abordés par chacun lors des formations, de partager et parfois repenser ensemble certains aspects concrets, ...

Ces échanges ont permis une meilleure connaissance des uns des autres, des services proposés, des difficultés rencontrées, des pistes d'actions mises en place par chaque Centre, ... et abouti à des offres de formations conjointes et à des partenariats.

En 2018, nous avons poursuivi et développé cette riche et utile collaboration avec le CPZ. Cette collaboration nourrit notre pratique, favorise une meilleure complémentarité des services et permet une plus large accessibilité à la prévention du suicide sur notre territoire Bruxellois.

## ➤ Action théâtre en prévention du suicide des jeunes : Le Pont

En complément des formations et soutien aux professionnels proche des jeunes, nous participons à des actions de prévention directement auprès des jeunes, par le biais de représentations théâtrales et d'échanges avec les jeunes.

En effet, la participation active des jeunes favorise un ancrage durable des réflexions et attitudes de prévention présentées. Il est indispensable de lever le tabou sur le suicide et de favoriser la parole sur ce sujet. Il est précieux que les jeunes perçoivent l'importance de la recherche d'aide et de soutien, auprès de leurs pairs mais aussi auprès d'adultes, avec lesquels un dialogue est possible, y compris sur des questions aussi personnelles et aussi sensibles. Il est indispensable également de leur fournir les services d'aide existants sur ce sujet.

- Présentation :

En octobre de cette année, nous avons animé des débats en partenariat avec la Compagnie Lato Sensu et leur pièce « Le Pont » que nous avons choisie pour notre action théâtre 2015. Notre collaboration s'était poursuivie en 2016 et 2017 et a été réitérée cette année : la Compagnie nous a invités à participer aux représentations qu'ils ont pu offrir au milieu scolaire, grâce aux subsides Santé et Culture qui leurs avaient été attribué par la COCOF.



La pièce : « Le Pont », de Laurent Wetter, jouée par les comédiens Jean-François Breuer et Thomas Demarez formés au Conservatoire Royal de Bruxelles.

Dates : les 1,2,3,4 et 5 octobre 2018.

Lieu : Théâtre de la Toison d'Or (TTO), à Ixelles.

Organisation : Virginia Kouaki et Denis Janssens du TTO.

Public cible : Les jeunes à partir de 14 ans avec leurs professeurs et/ou éducateurs.

Déroulement : 2 heures prévues par représentation : Accueil + 1h10 pour le spectacle + 30 à 40 minutes de débat.

Représentations : 8 représentations ont eu lieu, en matinée ou en après-midi, suivies à chaque fois par un débat. Le nombre de jeunes présents pouvait aller jusqu'à 100 par représentations.

- Le débat :

Chaque représentation est directement suivie d'un débat « bord plateau », sous forme d'échanges questions-réponses entre les jeunes, les acteurs et la formatrice du Centre de Prévention du Suicide pour permettre aux jeunes de s'exprimer sur les questions de suicide, de trouver quelques réponses à leurs questions, de connaître les ressources existantes. Ces échanges sont également l'occasion de partager des messages utiles en prévention.

Il n'est pas toujours facile de parler juste après la pièce... et la présence aussi bien des acteurs que de la formatrice permet deux portes d'entrée différentes sur le sujet : les questionnements et partages peuvent aussi bien concerner la pièce, le théâtre, les choix de mise en scène ou le sens de l'histoire, ... que directement la thématique du suicide, leurs vécus et expériences, les services du Centre de Prévention du Suicide, le rôle des professionnels, comment aider un copain, ...

- **Autour de l'activité :**

Aux jeunes, nous avons distribué des cartes « Là pour toi », facile à glisser dans un portefeuille, à garder pour eux et à donner. Cette carte reprend les coordonnées et certains des services que peut leur offrir le Centre de Prévention du Suicide : le site web avec le forum, le numéro de la ligne d'écoute et du secrétariat.

Nous leur avons également remis une feuille reprenant les ressources disponibles (rappels des services internes à leurs écoles + les services anonymes et gratuits, par téléphone ou internet, + les services proposant des consultations).



En plus de cela, les jeunes repartaient avec des stickers « Pas tout seul », jolis et colorés, reprenant discrètement l'adresse de notre site internet. Cela fait à la fois trace de remerciement et trace du message-clé communiqué par le Centre de Prévention du Suicide : En parler ! Chercher de l'aide ! Des aides existent !

A chaque accompagnant, nous avons donné un dossier reprenant la feuille des relais, complétée par des recommandations sur les attitudes à éviter et à privilégier en prévention du suicide, ainsi qu'une BD « Vivre ? », et une lettre à leur intention. Il est en effet important que nous restions pour ceux-ci et pour leurs directions des personnes ressources dans la continuité.

- **De la prévention à la prise en charge :**

La portée de ces actions de prévention peut aller plus loin que ce que l'on visait...

Parfois les émotions des participants surgissent intensément, et ces rencontres sont aussi l'occasion pour certains jeunes de s'ouvrir sur leurs propres difficultés. Il arrive qu'un jeune partage son mal-être par rapport à un de ses parents, à un ami en souffrance. Il demande ce qu'il peut faire. Il reçoit des pistes, et de plus ses professeurs y seront attentifs par la suite.

Il arrive qu'un jeune pose une question pour un de ses amis présents, en toute discrétion, lui montrant par là qu'il s'inquiète pour lui.

Il arrive aussi qu'un jeune quitte la représentation, touché par ce qu'il y voit, par ce qu'il vit. La formatrice le rejoint alors, l'écoute et lui parle, accueille ses émotions, et envisage avec lui ce qui lui ferait du bien, les possibilités d'aide. Un des professionnels encadrant ce jeune est ensuite toujours inclus dans l'échange, et ensemble, ils envisagent les relais possibles. Ceux-ci sont mis en place dès le retour à l'école. En général, le jeune après cela revient assister aux échanges.

Bien souvent, les jeunes viennent nous trouver à la fin, venant « nous rassurer », poser encore l'une ou l'autre question ou nous remercier.

L'après spectacle est aussi l'occasion de demandes d'aide ou de suivi, de confidences glissées « l'air de rien » ou parfois baignées d'émotions. C'est à chaque fois l'occasion d'une ouverture au dialogue, à un relais et à une prise en charge par la suite, via les professeurs et les agents PMS de l'école.

Dans ces actions de prévention, une place est bien donnée à la souffrance, au mal-être du jeune. Il est écouté dans son vécu, soutenu dans son questionnement, mieux outillé pour chercher de l'aide, et un suivi est toujours proposé et mis en place si nécessaire.

- Constat :

Il a été très intéressant de poursuivre ces activités en prévention du suicide des jeunes et la collaboration, entamée en 2015, avec ces comédiens que nous connaissons bien maintenant. Nous savons que la pièce est juste et pertinente pour aborder les questions du suicide et de sa prévention avec les jeunes.

La collaboration avec les comédiens est riche et agréable. Eux peuvent parler de leur vécu, expliquer l'approche de l'auteur notamment sur les différentes temporalités de la pièce (pont/funérailles) qui n'a pas toujours été comprise par les jeunes, et partager ce qu'ils peuvent faire en prévention, à leur niveau. La formatrice accueille les vécus, apporte des éclaircissements sur le sujet du suicide et d'autres thèmes abordés (mal-être, conduites à risques, ...) et offre des pistes et des outils.

Tous les débats ont été riches et denses, toujours intéressants, les jeunes et leurs accompagnants s'impliquant personnellement.

Une vraie complémentarité existe dans cette collaboration, développée depuis plusieurs années maintenant avec ces acteurs investis, formés en prévention du suicide et qui en parlent de manière très juste et adéquate.

L'intérêt de ces activités est évident et surgit clairement à chaque rencontre ! De nombreux jeunes l'évoquent durant ou après les débats : il est important de lever le tabou sur la question du suicide, il est intéressant pour eux d'avoir des réponses et des pistes sur comment réagir face à leur mal-être ou le mal-être d'un proche et il y a un réel bien-fondé pour eux de connaître les relais existants en matière de prévention du suicide.

L'animation donne aux professeurs et à leurs élèves, une fois de retour en classe, des pistes de travail sur cette problématique. Tant la Compagnie que les professeurs nous ont remerciés chaleureusement pour le travail accompli. Et encouragé à continuer à poursuivre notre démarche de sensibilisation, espérant chaudement que de nouvelles représentations scolaires soient proposées.

*Sylvie-Anne Hye*

## POSTVENTION



Les interventions de « postvention » du Centre de Prévention du Suicide s'adressent aux institutions confrontées à une tentative de suicide ou à un suicide abouti. Les formateurs et intervenants extérieurs du CPS répondent aux demandes de toute collectivité, par téléphone et sur le terrain.

Bien qu'individuel, le passage à l'acte suicidaire d'une personne ébranle son tissu relationnel de façon plus ou moins étendue et touche bien plus de personnes que ses seuls proches. Toute collectivité est susceptible d'être confrontée un jour à un comportement suicidaire, voire à un décès

par suicide, mais les institutions n'envisagent cette probabilité que rarement. Elles sont donc souvent très démunies et fragilisées lorsque l'événement survient.

En effet, notre pratique nous indique que quel que soit le milieu et le type de collectivité, la confrontation au suicide survient le plus souvent soudainement, sans qu'on y soit préparé, sans qu'on ait pu anticiper ses effets. Elle accule à se mobiliser dans l'urgence, dans un climat complexe fait d'insécurités et d'émotions variées et intenses. Parfois même, certaines zones de tension se révèlent à cette occasion et viennent compliquer une situation déjà suffisamment délicate à traiter en tant que telle.

**A partir de ces constatations et de nos réflexions, nous proposons un soutien individuel et collectif sous forme des services suivants :**

- un temps d'arrêt (un lieu, un espace et un temps) pour faire le point avec les personnes concernées ;
- un service ressource disponible pour les professionnels par téléphone ;
- des interventions auprès des personnes concernées ;
- des supervisions individuelles ;
- des supervisions d'équipe.

Les intervenants extérieurs du CPS accompagnent les personnes confrontées à un passage à l'acte afin qu'ils puissent mettre en commun les informations sur l'événement, évaluer ce qui a été fait et dit, par qui et comment, en laissant la place à l'expression de leurs vécus, sans jugement.

Il s'agit aussi d'apporter du soutien à celui ou à ceux qui assument l'autorité afin que chaque membre de l'établissement reprenne sa place pour participer à la gestion collective de l'événement dans les limites de sa fonction.

Sur le terrain, il n'est cependant pas rare de constater à quel point se réunir pour « penser l'événement et préparer l'agir » est difficile à mettre en place... Il y a les tâches, l'horaire, la disponibilité et diverses résistances tant relationnelles que personnelles. Bien des éléments sont en jeu et de toute évidence certains échappent à notre contrôle.

Quand il s'agit d'un décès par suicide, le climat de l'intervention est évidemment très différent ; nous sommes chacun face à l'irréversibilité du drame. Une équipe peut avoir besoin d'un accompagnement ponctuel, une autre d'un tiers pour penser les actes à poser, les formalités à assumer. Nous occupons dans ces cas-là la place de témoin, qui accueille les effets du drame sous toutes ses formes. De la sorte, nous contribuons à préserver la cohésion de la communauté pour



une nécessaire et incontournable poursuite des activités, en prenant en compte les effets de ce suicide au sein du groupe.

Pour ce qui concerne le **public jeune**, nous sommes vigilants à ne pas « être pris dans l'urgence », par une demande initiale telle que : « venir s'occuper des jeunes ». Nous apportons surtout un soutien aux adultes qui entourent et rencontrent les jeunes au quotidien.

Assez fréquemment, les adultes, sans doute par besoin d'être rassurés, souhaitent d'abord que nous intervenions auprès des jeunes. Bien sûr, il nous arrive de rencontrer des adolescents, mais pas sans une analyse préalable de la demande des adultes et seulement si des conditions d'encadrement des jeunes ont été prévues au sein de l'institution (personnes ressources, relais) et surtout pour autant que ces jeunes soient demandeurs.

## FOCUS 2018

### ➤ Soutien aux professionnels et interventions de postvention

Les formateurs et intervenants extérieurs du Centre de Prévention du Suicide répondent fréquemment à des demandes de professionnels confrontés à des problématiques suicidaires, à des passages à l'acte et à des suicides aboutis.

De plus, les participants aux formations peuvent également nous contacter par téléphone suite à celles-ci, pour toutes questions rencontrées dans leurs pratiques professionnelles.

Nous nous rendons aussi dans les collectivités pour apporter du soutien aux acteurs de terrain, participer à une réflexion commune sur les moyens et limites dans la gestion de la situation qui pose question et offrir un soutien aux personnes touchées par le passage à l'acte.

**Voici certaines des demandes de professionnels ayant eu lieu en 2018 et ayant donné suite à des échanges par téléphone :**

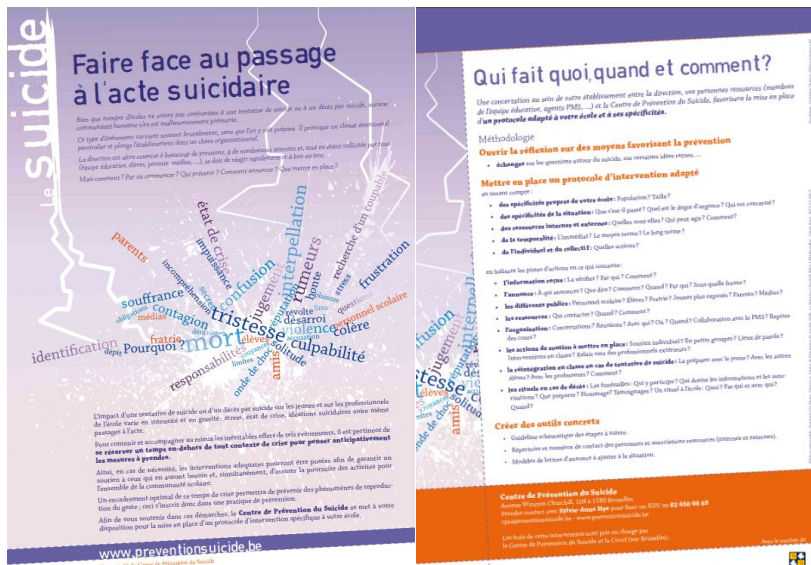
- Soutien à une psychologue amenée à animer un lieu de parole en Maison de Repos suite au suicide d'une des résidentes ;
- Une infirmière de PSE confrontée à la tentative de suicide d'un élève de primaire ;
- Une troupe de Patro dont un animateur s'est suicidé.

**Voici certaines des demandes de professionnels ayant eu lieu en 2018 concernant la postvention :**

- une demande de soutien de la part de travailleuses d'une équipe suite au suicide de leur collègue directe ;
- une autre intervention dans cette même association pour l'équipe élargie ;
- deux rencontres de préparation à la postvention en milieu scolaire sur base de notre plaquette « Faire face au passage à l'acte suicidaire » ;
- demande de soutien d'une entreprise de sécurité dans la réalisation d'un protocole d'intervention en cas de passage à l'acte suicidaire sur le lieu de travail ;
- une intervention dans une école suite à une tentative de suicide ;
- une double intervention dans une institution pour jeunes filles suite au suicide de l'une des résidentes, une pour les résidentes et une pour l'équipe.



➤ Les rencontres en milieu scolaire : travail sur base de la plaquette « Faire face au passage à l'acte suicidaire »



La diffusion de cette plaquette a démarré auprès des directions des établissements scolaires du secondaire sur Bruxelles en février 2013. La diffusion s’est poursuivie depuis, aussi bien auprès des participants de nos formations qu’auprès de tous les professionnels du milieu scolaire rencontrés. L’offre de collaboration du Centre de Prévention du Suicide, présentée schématiquement sur la plaquette avec les repères utiles à la prévention et à la postvention du suicide dans un cadre scolaire, mise donc sur un accompagnement sur mesure du CPS afin de préparer un « protocole d’établissement » avec l’école et ses acteurs partenaires (agents PMS, PSE, ...).

Ce protocole permet, en amont de la crise, de consolider et de formaliser un réseau des personnes et associations ressources dans l’établissement, tant dans l’organisation pratique d’une gestion de crise que dans le suivi psychosocial qui pourra être organisé pour les adolescents, les parents, les intervenants de l’école concernés.

Les membres des directions des écoles secondaires bruxelloises peuvent donc prendre rendez-vous avec le CPS afin de créer une collaboration. L’accompagnement proposé dans ce cadre est gratuit.

➤ Rencontre et Collaboration avec D’Ligue, la Ligue Luxembourgeoise d’Hygiène mentale du Grand-Duché du Luxembourg

En 2017, notre formatrice avait animé un workshop « Penser la postvention en entreprise » dans le cadre du colloque « Le suicide et après... » organisé par D’Ligue- Service Information & Prévention au Grand-Duché du Luxembourg. Suite à cette intervention, des contacts se sont noués entre nos deux associations et des représentants de D’Ligue sont venus au CPS en 2018 pour partager sur nos pratiques et expériences respectives.

L’une de ces rencontres s’est ciblée sur les questions de postvention. En effet, D’Ligue a créé récemment une farde-outil sur le thème de la postvention intitulée « Le décès inopiné ou le décès

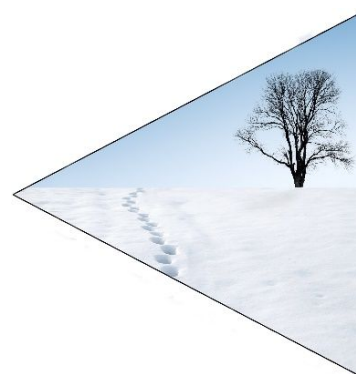
par suicide d'un membre de la communauté scolaire- Guide pratique de postvention à l'attention des établissements scolaires et des internats ». Le CPS, depuis plusieurs années, s'appuie sur sa plaquette de postvention (voir ci-dessus) pour proposer et animer des rencontres en milieu scolaire afin de réfléchir sur ce sujet délicat et permettre une meilleure préparation des écoles à des éventuelles interventions de postvention.

Cette collaboration est très enrichissante et nous espérons pouvoir la poursuivre dans les années à venir.

*Sylvie-Anne Hye*

## ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRES SUICIDE

Lorsqu'on évoque le suicide, on pense à la souffrance de celui ou celle qui s'est donné la mort, occultant souvent celle de ses proches. Pour l'un, la souffrance s'arrête avec la vie. Pour les autres, elle perdure et prend l'ampleur d'une tragédie recouvrant tous les aspects de l'existence.



Généralement, lors d'un décès, famille et amis évoquent la vie du disparu, se remémorent ses qualités, les moments partagés et ses derniers instants. Alors que lorsque la mort résulte d'un suicide, les réactions diffèrent : le malaise règne, on ne sait comment réagir, que dire, que faire... Par peur, par ignorance, on évite le contact avec les personnes endeuillées, les abandonnant seules à la douleur et aux interrogations. Rapidement, après le choc de la nouvelle, surgit le sentiment de culpabilité avec son cortège lancinant de : « Qu'ai-je fait ? » ou « Que n'ai-je pas fait ? », « J'aurais dû... », « Si j'avais dit... ». Les « pourquoi » affluent. Les interrogations torturent sans trêve l'esprit, les réponses d'un jour sont rejetées le lendemain.

Culpabilité, honte, panique, révolte, tristesse, désespoir, peur, deviennent ainsi les compagnons fidèles, trop fidèles de jours sans fin et de nuits sans sommeil. Certain(e)s seront, à leur tour, tenté(e)s de choisir la mort pour sortir de la tourmente. En ce sens, **l'accompagnement du deuil constitue une véritable démarche de prévention du suicide** non seulement pour les personnes elles-mêmes, mais également pour leurs proches, leur famille et même, les générations à venir. Cet accompagnement accueille sans jugement les croyances de chacun par rapport à la mort.

Afin d'accompagner les personnes dans ce processus qui, bien que naturel, puisse être long et douloureux, le Centre de Prévention du Suicide propose un accompagnement individuel, de couple et de famille ainsi que des groupes de parole. Notons que le travail individuel, de couple et de famille peut être complémentaire à la participation au groupe. Notons également que ces différentes formules d'accompagnement peuvent se combiner adéquatement, le cas échéant, avec un travail psychothérapeutique ; notons toutefois que celui-ci ne fait pas partie de l'offre assurée par le Centre de Prévention du Suicide.

### **I. Suivi individuel, de couple et/ou de famille**

Le but est d'offrir un espace de parole pour accompagner le deuil. L'accompagnement individuel, de couple et de famille du deuil après suicide se différencie d'un travail psychothérapeutique car il se centre sur le processus de deuil et non sur l'ensemble de l'histoire de la personne. Cet accompagnement peut s'avérer, par contre, avoir des effets thérapeutiques.

Parce que certains ne souhaitent pas d'accompagnement en groupe, parce que le groupe peut avoir débuté, nous offrons la possibilité de rencontres individuelles.

## Accompagnement psychologique des enfants et des adolescents endeuillés

Le travail d'accompagnement des enfants et des adolescents demande une souplesse dans le cadre proposé. En effet, il s'agit de les accueillir là où ils en sont face au suicide de leur proche tant au niveau de leur stade de développement qu'au niveau de leurs émotions souvent « brutes », à fleur de peau.

La durée du travail d'accompagnement du deuil avec ce public particulier est généralement de l'ordre de 4 à 5 séances maximum. L'enfant, l'adolescent, peut revenir quelques mois ou années après le suicide de son proche avec ses questionnements et émotions du moment. Chaque séance individuelle se clôture avec l'adulte référent qui l'entoure.

## **II. Suivi de groupe pour adultes : groupe de parole « L'autre temps »**

Le Centre de Prévention du Suicide propose un groupe de parole encadré par 2 psychologues. Les participants d'un groupe de parole ont en commun la perte d'un proche par suicide. Ce vécu partagé facilite la levée des tabous qui, à l'extérieur, condamnent quasi au silence. Ici, personne ne juge. Les sentiments peuvent s'extérioriser, les questions se poser aussi souvent que nécessaire. Chacun, à son rythme, dépose sa souffrance et parle avec ses mots de ce qu'il vit, pense, ressent. Chacun est accueilli dans sa singularité. Au fur et à mesure des réunions, des fils se tissent, des liens se nouent pour ébaucher des réponses nécessaires au processus de deuil.

Le fonctionnement s'inspire de celui des groupes instaurés par Michel Hanus, fondateur et ancien président de « Vivre son deuil ».

### **FOCUS 2018**

#### ➤ Suivi individuel, de couple et/ou de famille :

En 2018, 3 enfants, 2 adolescents et 62 personnes adultes ont été vus au cours de **518 entretiens individuels**, dont 21 consacrés à des enfants et adolescents.

De plus, 10 familles ont été rencontrées au cours de **43 entretiens familiaux** (9 entretiens de couple et 34 entretiens familiaux).

Au total, 561 entretiens ont été menés au cours de l'année 2018. Ce nombre a légèrement augmenté (5,5%) par rapport à l'année 2017.

#### ➤ Groupe de parole « L'autre temps » :

Un nouveau groupe a été entamé en octobre 2018. Cinq rencontres ont eu lieu entre octobre et décembre 2018.

*Sylvie-Anne Hye, Dobrina Ivanova, Nicolas Miest, Hélène Neczyporenko*

# CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE

## Une prise en charge de la crise suicidaire

### **I. Préambule**

La nécessité de mettre en place un suivi des personnes suicidantes est apparue, à l'origine, à travers les appels reçus au service d'accueil téléphonique du Centre de Prévention du Suicide. Ceux-ci mettaient en évidence deux éléments centraux. D'une part, nombre de personnes suicidantes témoignaient du fait que la dimension psychologique, pourtant capitale, n'était pas suffisamment prise en compte lors de leur passage à l'hôpital. D'autre part, certaines personnes étaient en demande d'un soutien de crise après un passage à l'acte suicidaire sans pour autant être passées par l'hôpital ou un professionnel de la santé.



### **II. Note d'intention**

L'acte suicidaire traduit une impasse existentielle. Le suicidant cherche à s'en dégager, même au péril de sa vie. Par son geste, il n'exprime pas - dans la plupart des cas - un désir de mort en tant que tel, mais un besoin de mettre un terme à une souffrance devenue insupportable.

Soigner le corps ne peut dès lors suffire ; il convient également de mettre en place les moyens qui permettront d'entendre et d'apaiser la souffrance psychique ayant généré le passage à l'acte, phase critique d'un processus plongeant ses racines dans l'épaisseur de l'histoire du sujet. Négliger la dimension psychologique a indubitablement pour conséquence de laisser la personne en proie à son mal-être et donc, d'augmenter le risque de récurrence(s). En termes de prévention, il est dès lors essentiel de garder à l'esprit que le taux de récurrence croît de manière exponentielle chez les sujets pour lesquels aucun suivi n'a été mis en place. En outre, si la personne n'a pas été entendue dans sa souffrance, la létalité de l'acte a tendance à augmenter au fil des tentatives.

Idéalement, un accompagnement psychosocial de crise devrait être proposé à chaque suicidant - et/ou à son entourage - directement après son passage à l'acte. Il est essentiel, en effet, de pouvoir « saisir » ce moment car il est particulièrement propice à la remobilisation des ressources du sujet. Cependant, le temps est compté car les mécanismes de défense du sujet et de son entourage se remettent rapidement en place. Dès lors, le passage à l'acte risque très vite d'être banalisé, voire dénié, laissant la personne au prise avec sa souffrance, dans un état de vulnérabilité susceptible de la mener à un nouveau geste suicidaire.

Le travail de la crise permet notamment de reconnecter l'événement déclenchant – perçu trop souvent à tort comme la cause unique de l'acte – à la trajectoire existentielle du sujet. C'est un travail de symbolisation en ce qu'il permet l'élaboration de « l'impensé » du passage à l'acte.

Le caractère dramatique de l'événement actuel s'éclaire une fois mis en résonance avec des souffrances d'un même ordre qui n'ont pas pu être métabolisées dans le passé. Ce discernement des enjeux cachés et cette mise en perspective peuvent aider la personne à sortir peu à peu de son sentiment d'impuissance. Des réaménagements personnels, relationnels et familiaux peuvent alors

devenir ou redevenir possibles. Pour certaines personnes, le travail de crise peut se suffire à lui-même, pour d'autres, il constitue l'amorce d'un travail thérapeutique à plus long terme.

Faute de temps et/ou de moyens, les professionnels du secteur psycho-médico-social sont malheureusement parfois dans l'impossibilité de mener une telle démarche avec les personnes en crise suicidaire. Une étude de Michel De Clercq<sup>1</sup> a mis en évidence le fait que 90% des patients orientés par les urgences vers des consultations « psys » ne s'y rendaient pas. Nombre de ces personnes - particulièrement parmi les personnes en crise suicidaire - ne sont pas en mesure de mobiliser seules leurs ressources. Un accompagnement s'avère souvent utile. Or, il existe peu de structures de crise pouvant réagir rapidement après une tentative de suicide. C'est la raison pour laquelle le Centre de Prévention du Suicide a mis en place dès 2002, sa Cellule d'Intervention Psychologique de Crise.

### **III. Spécificités de la CIPC :**

Les spécificités de la CIPC sont :

- une reconnaissance de l'acte suicidaire et de la souffrance sous-jacente ;
- un accompagnement psychosocial de la personne en crise suicidaire et/ou de son entourage ;
- un rôle d'interface entre les intervenants hospitaliers et extra-hospitaliers, notamment les intervenants thérapeutiques ;
- un travail ponctuel de la crise articulé le plus tôt possible après la tentative de suicide ;
- une ressource pour les personnes en crise suicidaire - et/ou leur entourage - en cas de crise suicidaire ou de récurrence ;
- une démarche pro-active vers les acteurs de terrain (services d'urgence, médecins généralistes, maisons médicales, services d'Aide aux Victimes, plannings familiaux, etc.) afin de les sensibiliser aux spécificités de la souffrance suicidaire dans l'objectif, entre autres, de favoriser la possibilité d'un relais vers la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise (CIPC).

### **IV. Historique :**

Un premier partenariat a été établi avec les hôpitaux Iris sud (2002). D'autres partenariats se sont ensuite conclus avec d'autres hôpitaux bruxellois (2005). Au-delà du partenariat avec les hôpitaux, de nouvelles collaborations se sont développées avec les médecins généralistes bruxellois (à travers des GLEMS - Groupe Local d'Evaluation Médicale et des Dodécagroupes) (2007) et avec des intervenants du secteur psycho-médico-social (2008).

Suite à l'augmentation des demandes spontanées des personnes ayant fait une TS et de leur entourage (2010), nous avons souhaité réévaluer l'adéquation de notre cadre avec l'évolution de notre pratique. Cette réflexion autour de la définition du cadre, qui s'est poursuivie de manière régulière jusqu'à ce jour, vise à nous adapter au plus près aux besoins des usagers et de la réalité de nos partenaires du réseau. Fin 2011, pour assurer l'accessibilité immédiate de notre service aux médecins et, par extension, à toute personne concernée, nous sommes désormais aussi joignables par GSM (0491.370.672).

---

<sup>1</sup> Michel Declercq, (1997), « Urgences psychiatriques et interventions de crise », Bruxelles, De Boeck & Larcier.

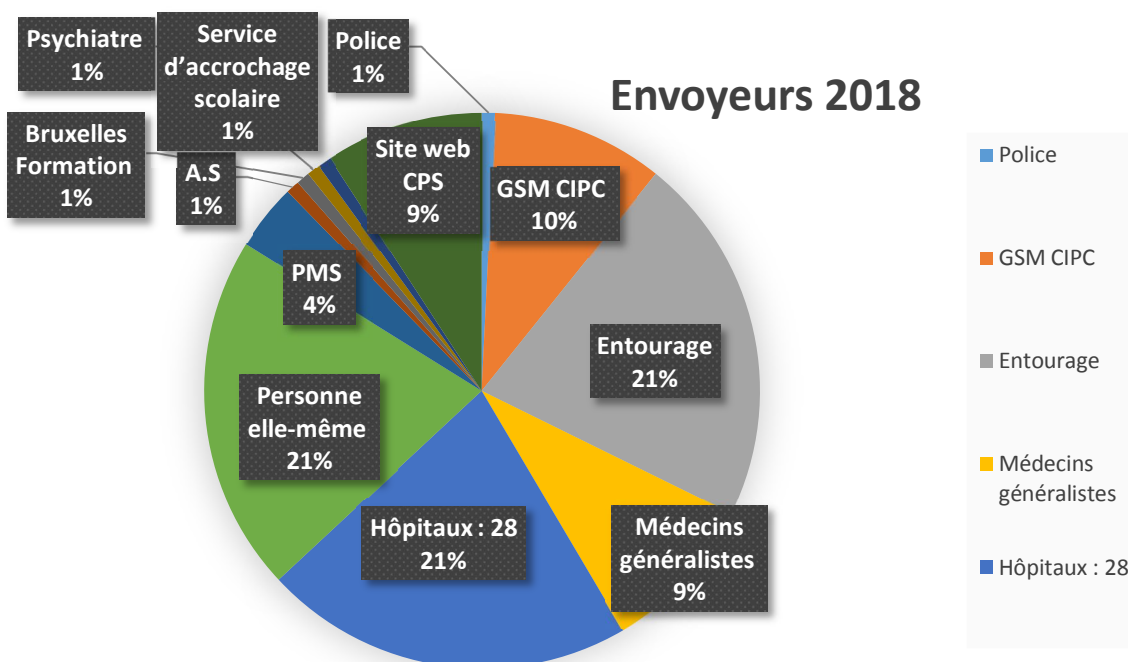
- En 2018, la CIPC a assuré une sensibilisation auprès des futurs diplômés en médecine générale de l'ULB.
- Au niveau du développement et/ou de l'entretien de notre réseau de partenaires, nous avons eu des contacts avec l'hôpital Molière (Dr Desmedt), les hôpitaux Ste Anne-St Remi et Delta du groupe CHIREC (Dr Leblanc & Dr Thielemans) et le Club Antonin Artaud.
- Nous avons continué à mettre l'accent sur le travail avec les proches et les familles des personnes suicidantes et en crise suicidaire aiguë.
- La CIPC a également participé à l'élaboration d'une série télévisée portant sur le suicide et le deuil après suicide pour apporter un avis clinique concernant le scénario. Nous avons également été interviewés dans le cadre de la création de capsules de prévention qui seront diffusées entre les différents épisodes de la série.
- Nous encadrons (entretiens cliniques, supervisons, étude de cas) tout au long de l'année des stagiaires psychologues (master 1/2 et troisième cycle). Nous recevons également des étudiants (A.S., sociologues, criminologues, psychologues, médecins, etc.) dans le cadre de leurs travaux académiques.
- Enfin, nous avons régulièrement supervisé des professionnels du secteur psycho-médico-social au prise avec des personnes suicidaires ou suicidantes.

➤ **Nombre de demandes de suivi reçues**

En 2018, **130 demandes** de suivi ont été reçues, soit **4** de plus que l'année passée.

➤ **« Envoyeurs » :**

**Total hôpitaux : 28** (dont Hôpital Brugmann : 25, Clinique Saint Jean : 2, Hôpital Molière/Ixelles : 1).





## ➤ Constats et réflexions

- En 2018, nous constatons une augmentation de 3,2 % du nombre d'envois par rapport à 2017. En ce qui concerne les hôpitaux partenaires, nous remarquons une légère diminution de 6,6% des envois entre 2017 et 2018. Ceci est imputable à une moins grande disponibilité de l'équipe de la CIPC pour assurer des relations publiques auprès de nos hôpitaux partenaires et la réorganisation de l'équipe (2 départs et 2 engagements). Néanmoins, nous avons eu le temps de poursuivre ce travail de réseau avec l'hôpital Brugmann (site Horta), ce qui a donné lieu à une augmentation de 47,1% des envois de leur part. En 2019, notre priorité sera de redynamiser notre collaboration avec l'ensemble de nos partenaires hospitaliers.
- Sur les 130 demandes de prises en charge par la CIPC, 124 (95,4%) ont débouché sur l'acceptation **d'un premier rendez-vous**.
- **121 (93,1%) de ces premiers rendez-vous ont été honorés**, ce qui représente, en termes de pourcentage, une augmentation de 7,2% par rapport à l'année précédente. Pour **36** prises en charge des 121 effectives (29,8%), il y a eu également un travail conjugal ou familial. Ce chiffre a augmenté de 7,5% par rapport à 2017.
- **Sur ces 121 prises** en charge effectives, 76 (55,3%) ont fait l'objet d'une ré-orientation consistant en un suivi thérapeutique à long terme. Pour 54 des familles et des patients (44,7%), le travail de crise s'est avéré suffisant. Ces 2 pourcentages sont presque similaires à l'année précédente.
- **Nombre total de rendez-vous assurés par la CIPC : 413** (c'est-à-dire une diminution de 26,1% par rapport à l'année passée). Cette baisse s'explique de par le fait qu'en 2018, un certain nombre de personnes qui étaient suivies au long cours (cf. ancien cadre de la CIPC), ont clôturé leur accompagnement suite au départ des psychologues qui les suivaient.
- Nombre moyen de rendez-vous par personne prise en charge dans un suivi de crise : 3,4.
- Parmi les personnes que nous avons reçues, 23 sont venues consulter dans le cadre du passage à l'acte d'un proche, ce qui représente une augmentation de 64,3% par rapport à 2017.
- Notons encore que les suivis ont occasionnés à 271 reprises des contacts avec le réseau psycho-médico-social, ce qui représente une augmentation de 68,3% par rapport à 2017. Ces chiffres illustrent bien la nécessité de travailler activement dans un certain nombre de situations avec nos partenaires du réseau pour optimiser la prise en charge de la souffrance suicidaire. En outre, nous constatons une saturation claire quant à la capacité de certains de nos partenaires (SSM, Plannings familiaux, etc.) à pouvoir proposer, dans des délais raisonnables, un suivi au plus long cours faisant relais à notre intervention de crise. Cette situation nous amène à devoir multiplier les contacts avec le réseau.
- Enfin, signalons que **175 appels ont été reçus et traités à partir du numéro de GSM de la CIPC (0491/37.06.72)**, ce qui représente une augmentation de 203,6% par rapport à 2017. Ces appels se répartissent de la façon suivante :
  - 8 appels de médecins généralistes ;
  - 19 appels de personnes proches d'une personne suicidaire ou suicidante ;
  - 18 appels de personnes suicidaires ou suicidantes ayant fait l'objet d'une réorientation (géographique) ;
  - 74 (contre 14 en 2017) appels de personnes suicidaires ou suicidantes suivis d'une offre de rendez-vous à la CIPC ;



- 10 appels du secteur psycho-médico-social ;
- 37 appels en absence ne s'étant pas poursuivis au-delà des messages laissés par la CIPC en retour ;
- 4 appels de professionnels pour supervision clinique ;
- 1 appel pour un travail didactique infirmier ;
- 3 appels concernant des demandes de postvention).

➤ **Ratio Tentative de suicide / Crise aiguë sans passage l'acte**

- 54 (Tentative de suicide)
- 76 (Crise aiguë sans passage l'acte)

➤ **Profil des patients**

- **Sexe** : Hommes : 53 (40,8%) - Femmes : 77 (59,2%)
- **Age moyen** : 35 ans (fourchette de 8 à 76 ans)
- **Antécédents suicidaires** :
  - Oui : 42 (32,3%)
  - Non : 85 (65,4%)
  - Inconnu : 3 (2,3%)

➤ **Constats et réflexions** :

- La situation de la CIPC hors hôpital est garante d'une flexibilité optimale et d'un environnement moins connoté.
- L'expérience a mis en évidence l'importance d'un contact téléphonique rapide avec la personne en crise suicidaire afin de fixer un premier rendez-vous. Plus ce contact est tardif, plus le taux de refus est élevé.
- La pratique continue à démontrer l'intérêt que représente la CIPC pour les professionnels confrontés aux tentatives de suicide : aussi bien pour les hôpitaux que pour les professionnels du secteur psycho-social et les médecins généralistes.
- La pratique montre également que l'accès immédiat à la CIPC, pour une personne suicidaire (ou suicidante) et/ou son entourage, est nécessaire et pertinente. 52% des demandes arrivant à la CIPC proviennent des personnes elles-mêmes ou de leurs proches, ce qui représente une augmentation de 23,5% par rapport à l'année 2017. L'usage de plus en plus généralisé d'internet explique très certainement cette tendance.
- Les suivis familiaux que nous avons effectués nous montrent l'importance pour les proches des personnes suicidaires ou suicidantes d'avoir un espace d'écoute où elles peuvent également déposer leur souffrance. Comme le suicide, la tentative de suicide peut venir réveiller des souffrances et des inquiétudes auprès de l'entourage proche voire plus éloigné.
- Soulignons enfin que le nombre de personnes en crise suicidaire aiguë sans être encore passées à l'acte suivies par la CIPC représente 58,5% des demandes en 2018. En 2017, ce chiffre était de 53,2%. Ce constat nous ramène à notre mission première de prévention.

*Dobrina Ivanova, Nicolas Miest, Hélène Neczyporenko.*

# JOURNEES DE PRÉVENTION DU SUICIDE

## I. Journées de la Prévention du Suicide en Communauté Francophone (février)

Depuis 2004, Le Centre de Prévention du Suicide asbl organise chaque année les « Journées de la Prévention du Suicide en Communauté française » dans un double objectif :

- Conduire avec les acteurs concernés une réflexion sur l'acte suicidaire et sur l'accompagnement des personnes suicidaires autour de journées d'études thématiques, dans une approche pluridisciplinaire ;
- Sensibiliser le grand public à la question du suicide et de sa prévention par des rencontres avec des professionnels autour des questions qui les préoccupent dans leur vécu personnel.

Traditionnellement, l'événement prend place en Belgique début février, moment choisi par différents partenaires internationaux en régions francophones (en France, en Suisse, au Canada).

Les « Journées de la Prévention du Suicide » sont l'occasion de rappeler à l'opinion publique mais aussi à la presse et aux pouvoirs publics qu'une prévention du suicide est possible et qu'elle doit figurer en bonne place dans les politiques de santé publique.

Rappelons en effet que le suicide en Belgique est la première cause externe de mortalité sur l'ensemble de la population, causant davantage de décès que les accidents de la route...

### FOCUS 2018



Centre de Prévention du Suicide

**MARDI 6 février 2018**  
18h30 – 22h30

**PROJECTION FILM ET DEBAT**  
**« THE FULL MONTY, 20 ANS APRES : LA SOCIETE A-T-ELLE CHANGE ? »**

Dans son travail de lutte contre les discriminations, le Centre de Prévention du Suicide souhaite mettre en avant l'axe « Rôles et fonctions sociales » qui touche au travail et au statut social. Mr Grégor Chapelle, directeur d'Actiris, interviendra en 2eme partie de soirée.

Réservation obligatoire au 02 650 08 69 ou [cps@preventionsuicide.be](mailto:cps@preventionsuicide.be)  
SALLE LUMEN Chaussée de Boondael 34,36 - 1050 Ixelles  
PAF: 10 € (1ere boisson gratuite)  
[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

Avec le soutien de la Commission Communautaire Française de la Région de Bruxelles Capitale

En 2018, le CPS a organisé une soirée film-débat : "The Full Monty, 20 ans après : la société a-t-elle changé ?"

Le film était un bon support pour **aborder l'axe des discriminations « rôles et fonctions sociales »**. D'un côté, la crise, la tragédie du chômage et ses conséquences sur l'estime de soi et sur la vie familiale et sociale. De l'autre, une bande de copains qui monte un spectacle de strip-tease, leurs errements et le décalage entre leurs compétences et leur objectif.

Le débat après le film faisait état des lieux du chômage en Belgique avec Grégor Chapelle (directeur d'Actiris) et permettait d'aborder à travers les questions du public et avec l'aide du modérateur du Centre de Prévention du Suicide les thèmes de chômage et de professions.

## II. Journée Mondiale de Prévention du Suicide (septembre)

La Journée mondiale de la prévention du suicide est organisée par l'IASP – Association Internationale pour la Prévention du Suicide – et sous l'égide de l'OMS. L'objectif de cette journée mondiale est d'attirer l'attention des différents gouvernements, des professionnels de première ligne, des journalistes mais également du grand public autour de cette question difficile et douloureuse qu'est le suicide.

Le Centre de Prévention du Suicide relaie chaque année cet événement en organisant toute activité susceptible de sensibiliser l'opinion publique et les pouvoirs publics sur la nécessité d'informer des aides existantes en prévention du suicide, de sortir des idées reçues, de faire avancer la réflexion sur la prévention du suicide en Belgique.

### Les objectifs de cette journée mondiale :

- Informer sur la journée mondiale et sur les actions possibles en prévention du suicide ;
- Faire passer un message de prévention ;
- Rendre visible les actions du Centre de Prévention du Suicide (les intervenants sont dans la rue, brochures et infos à la disposition de tous, relais médiatique) ;
- Montrer qu'on peut mettre la question du suicide sur la place publique, qu'on peut en parler, que ça nous concerne tous.

### FOCUS 2018

A l'occasion de la Journée Mondiale en Prévention du Suicide



**Place Flagey**

10.09.18  
BAI KAMARA JR.  
19h00- 20h30

Centre de Prévention du Suicide  
[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

Concert gratuit organisé par le Centre de Prévention du Suicide asbl. Si vous souhaitez faire un don pour nous permettre de multiplier nos actions en prévention du suicide : BE58 3100 1905 0179 (déduction fiscale à partir de 40€).

 Ixelles  
Avec le soutien de Mme la Bourgmestre, de l'équipe du transport et des membres du collège des Bourgmestres et échevins de la Commune d'Ixelles.

Ne pas jeter sur la voie publique. Une initiative du Centre de Prévention du Suicide asbl.

En 2018, l'équipe du CPS était présente dès 17h sur la Place Flagey pour accueillir le grand public. C'était l'occasion de répondre aux questions et promouvoir le bénévolat sur la ligne d'écoute.

Un concert gratuit de Bai Kamara Jr était proposé le soir sur la place par le CPS. L'artiste a interprété ses plus belles chansons dans un style soul, funk, R&B, jazz.

Ce concert a été réalisable grâce à l'aimable soutien de la commune d'Ixelles qui a fourni les permissions nécessaires ainsi qu'une partie du matériel nécessaire.

## EXPOSITIONS ITINERANTES

Le Centre de Prévention du Suicide a construit 2 expositions itinérantes. Elles sont conçues pour être facilement transportables et exposables. Elles permettent d'établir de nouvelles collaborations dans différents lieux dans un but d'information, de sensibilisation et de concertation en prévention du suicide. Ces expositions sont en outre l'occasion d'organiser des **rencontres, animations, conférences, ateliers, débats...**, autour des thèmes visités et d'approfondir certains aspects de la prévention du suicide en partenariat avec le Centre.

**Pour qui :** pour tous les organismes qui souhaitent participer à la sensibilisation des citoyens à la prévention du suicide dans leurs locaux. Dans les bibliothèques, les écoles, les Centres culturels, les relais psycho-médicaux-sociaux...

**Pour quoi :** afin de sensibiliser le grand public, de l'inviter à réfléchir collectivement sur le sens du travail avec l'expo photo et sur la problématique du suicide avec l'expo BD.

**Comment :** contacter la chargée de Communication du CPS au 02/ 650 08 64 ou via [communication@preventionsuicide.be](mailto:communication@preventionsuicide.be)

### I. Expo photo : « La beauté du travail »



Cette exposition propose des photos qui témoignent, de manière diverse, de certaines réalités du monde du travail, voire d'un métier en particulier. En croisant les regards, les cultures et les compétences, cette exposition invite à réfléchir collectivement sur le sens du travail aujourd'hui et sur les dysfonctionnements du système.

En effet, aucune profession ne semble actuellement à l'abri de ce qui est communément appelé un « *burn-out* », voire pire, un passage à l'acte suicidaire. Or, ce que les différents chercheurs et praticiens s'accordent à dire, se faisant par-là l'écho des travailleurs, c'est qu'il s'agit, avant tout, des effets et symptômes d'un changement managérial destructeur. Pris au sein de celui-ci, comment encore trouver le sens de son travail ? Comment valoriser, faire valoir et se faire reconnaître pour son « savoir bien faire » ?

Les retours des visiteurs sont très positifs, certains mettent un mot sur notre livre d'or, d'autres l'inscrivent sur le tableau noir mis à disposition... L'exposition FR-NL, s'articule autour de 22 photos imprimées sur chromalux et est enrichie par 8 textes faisant références à des chiffres officiels, des citations, des chansons, des réflexions... sur le travail.

## II. Expo BD « Vivre ? »



Un album BD « Vivre ? » a été réalisé dans le cadre des 40 ans de Centre de Prévention du Suicide afin d'aider à faire circuler l'idée que « le suicide n'est pas une fatalité » et que le suicide nous concerne tous.

Cette démarche d'information et de sensibilisation s'appuie sur l'organisation d'une **exposition itinérante** présentant les œuvres originales des 14 auteurs du collectif, accompagnées des interviews filmées des auteurs et de panneaux informatifs sur le suicide et sa prévention.

L'exposition est en outre l'occasion d'organiser des **rencontres, animations, conférences, ateliers, débats...**, autour des thèmes visités par l'album, d'approfondir certains aspects de la prévention du suicide ou de rencontrer les auteurs autour de la création artistique, le « vivre ? »....

## CENTRE DE DOCUMENTATION

Le Centre de Prévention du Suicide dispose d'une bibliothèque spécialisée. Au fil des années, elle s'enrichit et elle constitue aujourd'hui une adresse de référence en matière de suicide pour tous ceux qui, particuliers, professionnels, journalistes, étudiants, chercheurs, ... s'intéressent à la question. En effet, elle regroupe plusieurs milliers de documents tel que des ouvrages scientifiques ou grand public, des articles de revues spécialisées (journal des psychologues, Etudes sur la mort,...), et des réalisations audiovisuelles sous forme de documentaires ou de films.

Le Centre de Documentation est un soutien documentaire précieux.



Toutes les données bibliographiques de la bibliothèque sont consultables en ligne sur notre site web ([http://biblio.preventionsuicide.be/opac\\_css/](http://biblio.preventionsuicide.be/opac_css/)). L'utilisateur a ainsi la possibilité de faire des recherches bibliographiques multicritères et/ou de s'informer rapidement des nouvelles acquisitions.

Une **revue de presse hebdomadaire thématique** est tenue :

- <https://www.preventionsuicide.be/fr/bibliotheque/accesbdd.html>

Avec une mise à jour et un enrichissement du **catalogue en ligne sous forme thématique** :

- <https://www.preventionsuicide.be/fr/je-cherche-des-infos/nouvelles-acquisitions.html>

### FOCUS 2018

Les statistiques des visites de la base de données du Centre de Documentation nous indiquent que le nombre de visites et de visiteurs uniques a augmenté en 2018 par rapport à l'année précédente.

- Les visites : on passe de 767 à 964.
- Les visiteurs uniques : on passe de 679 à 976.

L'objectif en 2019 est la continuité du travail de 2018. La bibliothèque va continuer à s'enrichir de nombreux documents pour aider à la réflexion sur la question du suicide.

Quelques exemples de documents intéressants :

- Harcèlement scolaire : l'éclairage des travaux sur l'empathie de Nicole CATHELIN ;
- L'acte suicidaire, un destin possible de la souffrance au travail de Raphaele GOJJAT ;
- Evaluer le risque de suicide de Jérémie VANDEVOORDE.

*Fernando Covas*



## FORUM INTERNET

Opérationnel sur notre site [www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be) depuis octobre 2004, l'espace Forum propose un espace de discussion entre les utilisateurs. C'est un espace dans lequel chacun a la possibilité d'intervenir et d'échanger de manière anonyme.

Recevant de plus en plus de demandes d'aides par e-mails et sachant qu'Internet est un médium plus facilement utilisé par une population « jeune » et masculine que le téléphone, nous avons été amenés à nous interroger sur la pertinence de développer un service spécifiquement adapté à cette nouvelle forme de communication.

Notre objectif était de proposer, à côté de la réponse au téléphone, un outil utilisant l'écriture comme médiateur et les ressources propres à l'Internet que sont les mises en relation « virtuelles » des utilisateurs. Nous espérons ainsi toucher un public qui n'utiliserait pas le téléphone et plus particulièrement une population à la fois plus jeune et plus masculine.

A ce jour, nous constatons que des utilisateurs du forum utilisent également la ligne d'écoute et d'autres services. Ils s'échangent également des adresses et relais via le forum. Ce qui contribue à un réseau d'entraide très important dans la prévention du suicide.

Pratiquement, toute personne désireuse de participer au forum doit préalablement s'inscrire, en se choisissant un pseudo. Le but de cette inscription est de demander aux participants d'effectuer une démarche minimale d'engagement pour accéder au forum, que ce soit pour lire le forum ou pour y contribuer.

Les diverses interventions sont lues par un modérateur qui les valide (ou non) conformément aux règles régissant le site ; elles sont ensuite publiées sur le Forum et consultables par tous les membres inscrits.

L'utilisateur dont un message n'est pas validé sera tenu au courant, par message privé, des raisons de ce refus et pourra bien entendu nous renvoyer son message adapté pour validation.

Dès son ouverture, alors qu'aucune publicité ni communication particulière n'avait été faite sur sa création, on peut dire que le forum a rencontré un franc succès : le nombre de visiteurs et de messages est important mais on constate surtout la découverte de la création d'une authentique « communauté de soutien » au travers des réponses échangées.

Nous avons pu constater que le forum a le mérite de permettre de nombreux échanges intergénérationnels ; en effet, au sein de la communauté des internautes du forum, plusieurs générations se côtoient encore et échangent toujours sur un pied d'égalité.



➤ **Lancement de la nouvelle version du forum**

A l'occasion de la Journée Mondiale en Prévention du Suicide, le 10 septembre, a été mise en place la nouvelle version du forum dans le but de répondre aux normes d'une meilleure sécurisation que l'ancienne version ne nous garantissait plus (respect des normes du RGPD – Règlement Général sur la Protection des Données).

Les utilisateurs ont été informés que leurs anciens messages seraient sauvegardés et accessibles sur le nouveau forum, seule la forme et le visuel changeraient, le fond et l'usage resteraient quant à eux identiques.

Depuis son lancement, il a bien fallu compter quelques mois pour que la nouvelle plate-forme soit opérationnelle : nous avons beaucoup tenu compte des avis et remarques des utilisateurs pour pouvoir garantir aux usagers un fonctionnement optimal, convivial et facile d'utilisation.

Avec le lancement de la nouvelle version du forum, nous ne disposons pas des statistiques complètes traitant des huit premiers mois de l'année 2018 mais quelques données relatives aux quatre derniers mois de l'année. Par contre, nous connaissons le nombre de postes créés en 2018 : 4400.

Sont repris donc le nombre total de visites par mois réparties selon le mode d'accès au forum (soit via le portable soit via l'ordinateur) et les pics d'heures d'affluence selon le mois de l'année.

Nous constatons que les internautes utilisent préférentiellement leur ordinateur même si la disparité entre ces deux modes d'accès est très faible. Sur base des données que nous possédons, le mois de décembre semble avoir remporté le plus grand nombre de visites avec un total de 1990 visites. Nous remarquons néanmoins que le nombre de visites par mois est relativement stable.

Nous observons que les heures d'affluence sur le forum s'échelonnent entre 10 et 16 heures avec des pics à midi et 15h. S'ensuit une diminution progressive de l'affluence avec une légère remontée entre 21 et 22 heures. Pendant la nuit, les internautes se connectent très peu au forum et reprennent leur activité aux alentours de 8 heures du matin.

➤ **La modération**

Au cours de l'année 2018, l'équipe des modérateurs est passée de 3 à 5 personnes en raison de l'affluence croissante des messages postés sur le forum. Les deux nouveaux modérateurs ont été formés par l'équipe de modérateurs existante en fonction du canevas établi au cours de quatre réunions. Il a également été décidé qu'il y aurait des réunions trimestrielles entre modérateurs.

Cinq travailleurs s'attellent donc à la modération du forum de manière quotidienne et se relayent pour assurer une modération continue tout au long de la semaine. Le forum est modéré régulièrement durant les jours de semaine et au minimum trois fois par jour durant le week-end.



Le lancement de la nouvelle plate-forme a été pour nous l'occasion de revenir à certaines exigences en vigueur sur ce forum.

La première exigence concerne le respect de l'anonymat. Nous nous sommes en effet rendus compte qu'avec les années, nous avons été moins vigilants à ce sujet en laissant passer par exemple dans le choix du pseudonyme l'utilisation d'un prénom. Avec le nouveau forum, le pseudonyme ne pourra plus contenir le nom et prénom de l'utilisateur, qu'ils soient réels ou supposés. De même ne seront plus validés les messages où la juxtaposition de détails précis et concrets permettrait l'identification de son auteur.

La seconde exigence concerne l'interdiction du renvoi vers d'autres sites internet. Si l'utilisateur veut par exemple accompagner son message d'une chanson, il devra dorénavant mentionner le titre (et son auteur) ou s'il veut être plus explicite écrire le contenu de la chanson. Les utilisateurs seront donc invités à exprimer leurs idées, leurs références et leurs sentiments uniquement par écrit, sans y adjoindre la mention à un lien internet. Nous procédons ainsi pour éviter qu'ils utilisent le lien pour se retrouver sur une autre page qui leur laisse la possibilité de commenter et potentiellement briser leur anonymat.

Lorsqu'il y a des utilisateurs du forum en crise aigüe, nous veillons à modérer plus fréquemment pour que ceux-ci puissent recevoir des réponses à leurs messages dans un meilleur délai, afin de ne pas les laisser seuls avec leurs souffrances. Dans la même perspective, si un message n'obtient aucune réponse dans les 48h, le modérateur intervient de manière succincte en rappelant à l'utilisateur qu'il est important pour lui de ne pas rester seul avec sa souffrance : le renvoi à la ligne d'écoute et/ou au service d'urgence du 112 lui sont ainsi suggérés.

La plupart des interventions de modération – non acceptation d'un message et envoi d'un message privé à l'utilisateur pour lui en expliquer les raisons – concerne le non-respect de l'anonymat. La modération reste strictement limitée au respect du règlement et il y a peu de situations où nous devons intervenir dans les contenus. Il existe généralement un vrai respect entre utilisateurs. Afin de coordonner la congruence de nos réponses aux messages des utilisateurs, nous avons rédigé une liste de réponses-type auxquelles nous pouvons nous référer lorsque nous décidons qu'un message ne peut pas être validé.

### ➤ Les utilisateurs du forum

Il est bien difficile de tirer des observations précises sur le mode d'usage du forum tant les profils des internautes, leur fréquence de présence sur le forum et leurs manières d'intervenir sur celui-ci varient. Au travers de leurs messages, ce qu'ils y déposent nous permet d'avoir quelques indications les concernant.

Il y a toujours régulièrement de nouveaux utilisateurs, aux profils et aux messages extrêmement variés en terme d'âges, de problématiques abordées, de localisation (nombreux utilisateurs venant d'autres pays ou régions francophones), de durée de présence sur le forum, d'implication à répondre aux autres, ...

En effet, nous continuons à retrouver dans nos utilisateurs des personnes d'âges très différents : des adolescents (déjà dès 12, 13 ans) et des jeunes adultes, qui ont tendance à utiliser le forum de

manière plus ponctuelle, pour des courtes durées (quelques semaines, parfois quelques jours), et des utilisateurs plus âgés (jusqu'à plus de 70 ans) qui restent en général sur le forum pour de plus longues périodes.

Nous retrouvons des hommes et des femmes, des utilisateurs réguliers et occasionnels, certains qui « passent » sur le forum et d'autres qui y restent des années, certains qui y viennent à un certain moment de leur vie et ne reviennent plus, d'autres qui viennent, s'en vont et puis reviennent, parfois après plusieurs années, lors d'autres moments de vie difficiles pour donner des nouvelles ou en prendre des autres.

Certains utilisateurs sont extrêmement actifs et répondent à de nombreux messages, voire presque à tous. Ils sont souvent présents sur le forum de nombreux mois de suite, occupés principalement à soutenir les autres utilisateurs, partageant quelque fois leurs détresses. Ils font parfois des « pauses » qu'ils annoncent aux autres et reviennent ensuite.

#### ➤ Les messages postés

La fréquence, le style, la taille et, bien entendu, le contenu des messages postés sont extrêmement variés eux aussi. Les messages arrivent sur le forum à tout moment du jour et de la nuit, avec une affluence en soirée et durant la nuit. Ces messages peuvent consister en quelques brèves lignes ou s'étendre sur plusieurs pages.

Certains utilisateurs n'en postent qu'un ou deux, en réponse aux messages reçus sur leur propre fil de discussion, d'autres répondront à de nombreux utilisateurs et posteront jusqu'à 6 ou 7 messages de suite.

L'utilisateur peut y partager une détresse ou offrir un soutien, aborder les idées suicidaires ou le deuil après suicide, demander de l'aide pour lui-même ou des conseils pour aider un proche qui va mal, y faire part de son vécu ou proposer des relais, partager un poème, une chanson, un livre qu'il a apprécié, questionner la mort et le sens de la vie, ...

#### ➤ Projet pour 2019

En 2019, l'équipe des modérateurs partagera son expertise dans la gestion d'un forum de prévention du suicide lors d'ateliers en partenariat avec D'Ligue, la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène mentale du Grand-Duché du Luxembourg.

*Les modérateurs du forum*

## SITE INTERNET

[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

A l'heure actuelle, il existe sur la toile bien plus de sites faisant l'apologie de l'acte suicidaire ou relatant des pensées ou actes suicidaires de manière brute, que d'outils de prévention ou de diffusion d'information en matière de prévention. Et de fait, le secteur psycho médico-social, par méconnaissance du média, n'a que fort peu investi cet espace.

Le Centre de Prévention du Suicide s'inscrit dans une volonté d'utiliser Internet comme nouveau moyen de prévention. Créé en 2000, le site Internet [www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be) a été complété en 2004 par un forum et nous constatons que toujours plus de candidats bénévoles visitent le site avant de prendre contact avec le Centre.

Pour faciliter les recherches d'informations, entre le Centre de Prévention du Suicide, ses services, son fonctionnement, et les informations sur le suicide, le processus suicidaire, les signaux d'alerte, et les ressources existantes, un gros chantier a été entamé fin 2015 en vue de créer un nouveau site Internet mis en ligne le 1er mars 2016. Le but recherché est de repenser le site pour mieux l'adapter aux besoins des Internauts, rendre l'information plus accessible et moderniser l'ensemble. Depuis, il ne cesse d'évoluer.

### FOCUS 2018

#### ➤ Fréquence des visites

En 2018, le site <http://www.preventionsuicide.be> a reçu 81.553 visites annuelles soit 10.000 de plus qu'en 2017. Une belle performance sans doute explicable par les liens des newsletters qui font une différence sur les mois de janvier, mai et septembre 2018 et pour les événements.

Nous avons des visites régulières tout au long de l'année (environ 225 visites par jour) même si nous constatons une légère baisse sur le mois de juillet (le pic négatif est de 86 visites le 15 juillet) et qui peut s'expliquer par la période de congés scolaires belges. Comme pour les années précédentes, on remarque une hausse de fréquentation du site à l'occasion d'évènements forts du Centre comme en février (Journées francophones en prévention du suicide) et le 10 septembre lors de la Journée Mondiale en Prévention du Suicide où l'on compte 347 visites ce jour-là.

En 2018, le pic des visites a eu lieu en janvier (380 visites les 02 et 17 janvier 2018), le 22 mai avec 353 visites, et les 23 novembre et 04 décembre avec respectivement 368 et 381 visites.

Nous constatons un phénomène assez étonnant en novembre 2018 : chaque lundi correspond à des pics de visite. Cela peut peut-être s'expliquer par des campagnes Google Ads (en partenariat avec Ads Impact) pour recruter des bénévoles.

Si en 2017 le mois de décembre était celui qui a eu le plus de visites (7639 visites), en 2018, ce sont les mois de janvier (7653 visites) et de novembre (8042 visites) soit 52% de visites en plus qu'en juillet 2018. Notons aussi la place croissante des appareils mobiles dans le mode d'accès au site. Ils sont en constante augmentation et concernent plus de 53% des connexions en 2018 (contre 47%

en 2017,36 % en 2016). Donc, 53 % des internautes se connectent via leur téléphone mobile, 42 % via des ordinateurs et 5% via des tablettes.

### ➤ Analyse des visiteurs

Sur les 64.922 visiteurs en 2018, presque 88% constituent de nouveaux visiteurs et 12% sont des visiteurs qui reviennent (identique à l'année précédente) ce qui montre un intérêt toujours plus grand des internautes pour notre site. Il est intéressant de constater que plus de 60% des visiteurs se connectent depuis la Belgique, presque 10% de plus qu'en 2017 ce qui explique peut-être cette augmentation de fréquentation sur le site web en 2018. 25% se sont connectés depuis la France ; 3,5% proviennent respectivement du Canada ; **2,5% des USA et cela est nouveau !**, 1,1% de Suisse. Les visites proviennent principalement de villes comme Bruxelles (15,8%), Paris (7,2%) et Liège (7,1%). Les communes Schaerbeek et Anderlecht ainsi que les villes de Mons et Charleroi sont au-dessus des 2% aussi. **Notons que pour la première fois depuis l'existence du site, il a été traduit en anglais par 6,5% des utilisateurs ce qui fait plus de 4200 fois.**

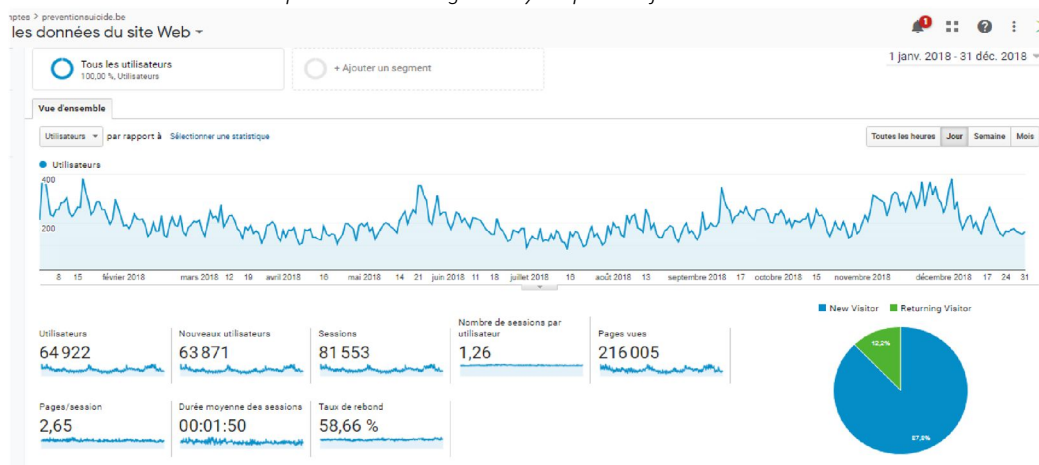
### ➤ Analyse des pages visitées

En moyenne, les internautes consultent 3 pages par session. A savoir que la durée moyenne d'une session est d'1,5 minute. 58% de nos visiteurs ne consultent qu'une seule page.

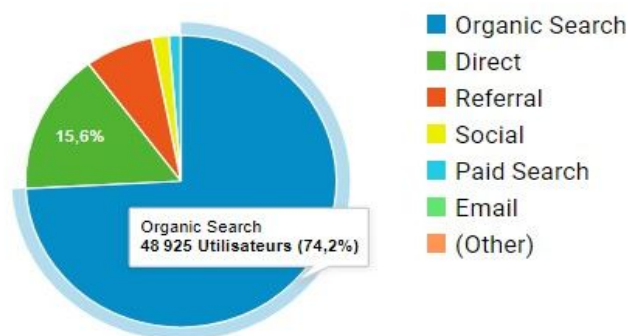
Ceux qui restent sur le site consultent principalement les pages suivantes :

- 1 - page 'Besoin d'aide'
- 2 - page « Mythes et Réalités »
- 3 - page 'Ligne de crise 0800'
- 4 - page 'Le suicide' « Signaux d'alerte »
- 5 - page 'Le suicide' « Les chiffres »
- 6 - Forum
- 

Copie écran de Google Analytics période janv-dec 2018 :



## Principaux canaux



Mots clés : SOS suicide  
Prévention suicide  
Suicide  
Sos suicide Belgique  
Forum suicide  
Centre de prévention du suicide  
Aide suicide

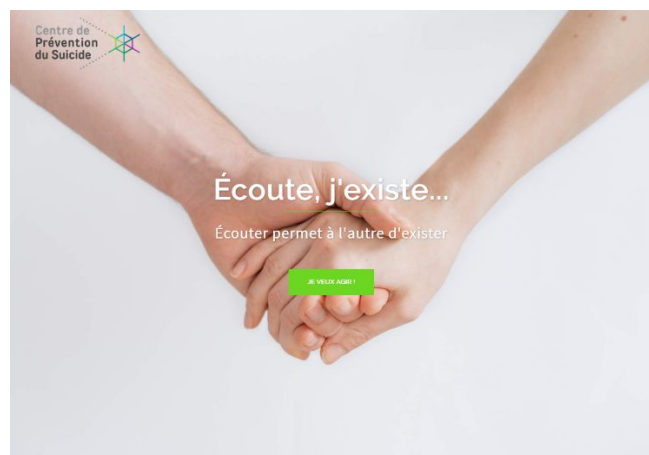
96% des visites passent par Google.

Références d'autres sites : référencement du site (SEO) 32%, preventionsuicide.info (8,5%), Ecosia.org (7%), YouTube (3%), suicide.org (24%)...

Cette année, 9% du trafic général provient de la page Facebook. La page « devenir bénévole » développée dans le cadre de Google Ads pour le recrutement de nos bénévoles est la source de 2,6% des visites en 5 mois d'existence.

### ➤ Création de devenirbenevole.be

Un nouveau site devenirbenevole.be a été créé en juillet 2018 dans le cadre d'une campagne Google Ads (bourse obtenue en partenariat avec Ads Impact) pour recruter des bénévoles. Il renvoie vers le site principal tout en donnant toutes les informations nécessaires pour comprendre en quoi consiste le bénévolat au CPS et comment contacter le secrétariat Bénévolat du Centre.



➤ Conclusion :

Les visiteurs du site Internet du Centre de Prévention du Suicide viennent d'abord chercher de l'aide ou des informations de premier ordre sur le suicide (facteurs de risque, signaux d'alerte, processus suicidaire).

Le site remplit donc clairement son rôle d'information et de prévention du suicide.

C'est une vitrine qui est sans cesse améliorée et modernisée pour faciliter l'accès à l'information. De nombreux internautes consultent le site pour accéder au forum, ce qui prouve l'intérêt et l'importance de cette activité sur le net.

Le site est la première porte d'entrée pour faire connaissance avec le CPS et de nombreux internautes le consultent avant de prendre contact avec le Centre, que ce soit pour devenir écoutant bénévole, pour bénéficier des services de la CIPC, commander des brochures, se renseigner sur nos activités, ...

*Cécile Paliès*

# COLLABORATIONS ET RESEAUX

## I. Collaborations avec les universités : L'accueil de stagiaires « psy »

Dans son optique de prévention, le Centre offre aux futurs professionnels de la relation d'aide un lieu privilégié de **formation à l'écoute et de sensibilisation à l'approche suicidaire**. Cette formation spécifique qu'est la formation à l'écoute permet à de nombreux stagiaires de se confronter à une problématique difficile, de vivre une expérience formative, d'échanger avec les écoutants et l'équipe des permanents.

Le Centre recrute et accueille des stagiaires en collaborant avec l'Université Catholique de Louvain (UCL) et l'Université Libre de Bruxelles (ULB). Depuis peu, des étudiants nous arrivent également via les programmes d'échanges européens (Erasmus...)

Eu égard à nos activités et nos possibilités d'encadrement, nous accueillons des stagiaires en psychologie clinique à partir du Master II.

Objectifs du stage :

- Comprendre le fonctionnement du centre de Prévention du Suicide, ce qu'est la prévention en Belgique et dans le monde ;
- Découvrir les différents services qui y sont proposés ;
- Comprendre les enjeux de la problématique du suicide, la politique en la matière et l'implication dans les réseaux.

Le stage met principalement l'accent sur le développement et l'acquisition de diverses compétences dans les différents services (formations, ligne d'écoute citoyenne, suivis et accompagnement de crises et de deuils, travail en groupe, travail de réseau) : capacité d'écoute, de recul et de remise en question, retour sur soi, esprit critique, capacités analytiques, ouverture et respect de ses propres limites, souplesse, capacités d'adaptation, créativité, pouvoir intervenir et agir de façon appropriée dans différents contextes, sens des responsabilités... L'étudiant participe à toutes les réunions d'équipe et à la vie du Centre. Ceci fait l'objet de nombreux entretiens, discussions et réflexions pédagogiques. Les stagiaires en psychologie sont suivis par l'équipe, et sont tenus de s'y référer pour toute question concernant le stage.

Fort de ses quarante-cinq années de pratique, le Centre est aussi devenu un référent incontournable pour les étudiants s'intéressant à la question suicidaire : accompagnement de divers travaux et de travaux de fin d'étude, rencontres avec des permanents du Centre, visites au centre de documentation...

### FOCUS 2018

En 2018, nous avons accueilli deux étudiants en psychologie. Yoan Cecco, un étudiant en dernier master, a renforcé l'équipe pour les jeux de rôles dans le cadre de la formation et la supervision des écoutants volontaires. Il a également participé aux différentes sensibilisations et formations organisées en interne et vers l'extérieur.



Une autre étudiante, Théodora Christodoulou, a commencé un stage en septembre dans le cadre d'un 3<sup>ème</sup> cycle en psychothérapie systémique. Elle renforce la cellule CIPC.

## II. Partenariats privilégiés

Parallèlement au travail de sensibilisation et de formation, le Centre de Prévention du Suicide travaille depuis des années en partenariat avec différents organismes du secteur psycho-médico-social, à Bruxelles, en Belgique, ou à l'étranger.

Citons notamment : *Télé-Accueil* ; le 103 ;

la *Fondation Serge et les autres* ; *Vivre son Deuil* (France) ;

la *Ligue de la Santé mentale* et divers services de santé mentale (*Psycho-Belliard ULB, SAS, Chapelle aux Champs,...*) ;

L'Observatoire de la Santé de la Région de Bruxelles-Capitale ;

le *Centre de Prévention des Violences conjugales* ;

le *service Jeunesse et Famille de la Commune d'Ixelles*, notamment à travers les *Midis de la Famille* ; la *clinique de concertation d'Ixelles* ;

le *CPS Paris* (changement de nom en 2017, initialement *Centre Popincourt*),

*CRISE* (*Centre de Recherche et d'Intervention sur le Suicide et l'Euthanasie*) au Québec,

*Stop Suicide* (Suisse romande), le *Centre d'Information et de Prévention* du Grand Duché de Luxembourg, ...



Centre de recherche et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie  
Centre for Research and Intervention on Suicide and Euthanasia



### Focus 2018

#### ➤ Partenariat avec Pieta House pour Darkness Into Light

**En 2014, le taux de suicide en Belgique (17/100 000) se situe au-dessus de la moyenne européenne (11/100 000)**

Centre de Prévention du Suicide

Parc du Cinquantenaire  
May  
Sat @ 04:15 am

A sunrise walk for a world where suicide, self-harm, and stigma have been replaced by hope, self-care, and acceptance.

#DILBXL2018 #DIL2018



En 2018, le Centre a collaboré avec l'organisation irlandaise Pieta House pour la première édition de Darkness Into Light à Bruxelles, une marche collective de prévention du suicide. Elle a eu lieu au Cinquantenaire le 12 mai et a également réuni nos homologues néerlandophones du CPZ.

La marche envoie un message fort : les personnes avec idées suicidaires ne doivent pas rester seules. Elle permet aux personnes de se retrouver en communauté, parler du suicide sans tabous et se rappeler également les personnes qui ne sont plus là.

Les bénéficiaires de la marche sont divisés entre Pieta House, le Centre de Prévention du Suicide et le CPZ.

- Partenariat avec prévention suicide (Luxembourg) - Service Information et Prévention de la Ligue



Le concept de postvention était au cœur de cette collaboration avec Prévention Suicide.

Les échanges sur les techniques, méthodes et outils utilisés par les équipes ont permis d'enrichir le travail des uns et des autres. Le partenariat se poursuit en 2019.

- Partenariat avec Child Focus



Child Focus est un partenaire régulier du Centre de Prévention du Suicide, les deux associations devant souvent se prononcer sur des thèmes ou cas spécifiques aux jeunes. En 2018, la collaboration tournait sur le thème de la médiatisation possible des jeunes en fugue.

➤ Partenariat avec la commune d'Uccle



Il nous est apparu indispensable de pouvoir nous inscrire plus « officiellement » dans la commune de notre siège social et d'y développer, en priorité, des partenariats susceptibles de promouvoir la prévention du suicide. Depuis 2011, nous participons aux réunions de la Coordination Sociale de la Commune d'Uccle, afin de créer du réseau au niveau local entre toutes les structures qui peuvent être confrontées à la problématique du suicide.

Ces partenariats se sont poursuivis en 2018, tant pour la coordination sociale que pour l'organisation d'activités spécifiques de prévention.

- Partenariat avec la commune d'Ixelles



Nous avons reçu le soutien de la commune d'Ixelles qui nous a permis d'organiser le concert de Bai Kamara Jr. sur la Place Flagey. Elle nous a également soutenu en nous prêtant, sous forme de subsides en matériel, tout ce dont nous avons besoin (scène, barrières nadar, ...). Nous les en remercions encore chaleureusement.

➤ Projet REZONE



REZONE s'inscrit dans le cadre de la réforme de la psychiatrie « vers de meilleurs soins en santé mentale », plus communément appelée « Psy107 ».

L'objectif de cette réforme est d'améliorer la continuité des soins, de maintenir les bénéficiaires au sein de leur environnement et de leur tissu social d'origine, de construire une offre de soins cohérente et complémentaire, de proximité, adaptée aux bénéficiaires.

Pour réaliser cela, les pouvoirs publics demandent à tous les services concernés (et pas seulement les services spécialisés en santé mentale) d'assurer ensemble le développement de 5 fonctions de soins, devant être accessibles à toutes les personnes vivant sur le territoire qu'ils se définissent.

Ces fonctions sont :

- F1 — Missions de base de l'aide et des soins ;
- F2 — Traitement intensif ambulatoire (« équipes mobiles ») ;
- F3 — Réhabilitation ;
- F4 — Traitement résidentiel intensif ;
- F5 — Formules résidentielles spécifiques.

À Bruxelles, un grand réseau « Psy 107 » verra le jour en 2018. REZONE sera une des 4 antennes qui composera ce réseau.

Le Centre de Prévention du Suicide s'inscrit totalement dans cette démarche et a participé à l'Assemblée Générale fondatrice du réseau le 02/02 et à des réunions de travail les 04/06 et 24/09.

#### ➤ Réseau VoluntariaS 2018



Pour rappel, Voluntarias est un réseau d'acteurs de l'action sociale qui s'est mis en place à l'initiative de la PFV (Plateforme Francophone du Volontariat), en partenariat avec la Fédération des services sociaux, l'Espace social Télé-services, et Entr'aides Marolles.

Il a pour but d'analyser les enjeux du volontariat au sein du secteur de l'action sociale. Il offre l'opportunité d'un échange de bonnes pratiques entre membres présents, de mettre en réseau les outils et formations, de créer des facilitateurs de volontariat, de relier les pratiques de chacun aux enjeux globaux du secteur et dès lors, d'identifier les besoins en matières de politiques publiques.

Toute organisation agissant dans le secteur de l'action sociale intéressée par les enjeux du volontariat peut participer. Ce projet est mis en place pour trois ans.

Ce réseau prévoit notamment de préciser l'identité et la cartographie du réseau bruxellois, de mettre en évidence l'importance et la plus-value du volontariat dans le secteur et de participer à l'élaboration de revendications collectives.

Depuis la création du réseau, Le CPS y est partenaire en tant que membre participant au Comité de pilotage (recherche-action). Participations aux rencontres du Comité de pilotage en 2018 :

24/04, 14/05, 04/06, 10/09, 05/10, 08/10. Le CPS était également présent le 30/11 à la journée interactive : « Volontaires en action sociale : un engagement pas si simple ? ».

➤ Rencontres et réunions

- Santé Mentale Exil : 23/02 et 01/06
- Rainbow House : 22/05
- Sois belge et tais-toi : 26/03 et 26/04
- Télé Accueil : 02/05
- Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés : 31/08
- Tout bien – okidoki : 09/10, 17/10 et 13/11

## RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le Centre de Prévention du Suicide est un point de référence pour les journalistes qui doivent **traiter cette question délicate lors d'un sujet d'actualité**. Notre équipe est donc régulièrement interviewée sur tel ou tel aspect lors d'un fait divers dramatique ou d'un fait de société en rapport avec la problématique du suicide. Nous relevons ces défis, de parler – souvent en urgence – de ces thèmes, dans un but d'information, de sensibilisation, de prévention.



De manière générale, la presse suit avec beaucoup d'intérêt les initiatives du Centre de Prévention du Suicide, ce qui a de quoi garantir pour le Centre une meilleure visibilité auprès du grand public, mais également une meilleure reconnaissance des enjeux par les pouvoirs politiques.

Par ailleurs, le Centre envoie régulièrement à la presse des **communiqués** en demandant de relayer au mieux les infos sur nos services – notamment la ligne d'écoute gratuite -, nos appels aux bénévoles, nos initiatives de sensibilisation, concertation, prévention...

Sur notre site Internet figurent également quelques recommandations faites aux médias en matière de prévention du suicide (dénoncer les idées reçues, informer sur le suicide dans sa complexité, mentionner les ressources d'aide, éviter les effets pervers...).

### FOCUS 2018 :

Voici quelques sujets particulièrement intéressants traités en 2018 dans les médias et qui mettent en avant le rôle important du Centre en tant qu'agent de prévention :

- Janvier 2018 : *Le Soir* - « Une coopérative pour se donner la mort »  
Le Soir demande l'avis du Centre sur une poudre létale disponible via une association d'acheteurs. Nous nous prononçons contre et rappelons tous les services qui sont à la disposition des personnes avec idées suicidaires. La prévention du suicide n'est pas une lutte contre le suicide ou une promotion de la vie à tout prix mais elle doit encourager la parole et la relation.  
7sur7 traite également du sujet dans un article intitulé « 200 Belges souscrivent à un achat groupé de "pilules du suicide" » où les coordonnées du Centre sont indiquées.
- Janvier 2018 : *La DH* - « Le nombre de suicides dans la capitale a augmenté pour la première fois en 20 ans! »  
Le Centre réagit et propose de ne pas être alarmiste mais de rester prudent.
- Janvier 2018 : *7sur7* - « La vidéo stupide d'un YouTubeur dans "la forêt des suicides" »  
Dans un article consacré à un YouTubeur s'étant filmé dans la « Forêt des Suicides » au Japon, 7sur7 donne les coordonnées du Centre - une démarche nécessaire car beaucoup de jeunes sont susceptibles de partager l'information. Sudinfo et Vers l'Avenir parlent l'information en donnant eux aussi les coordonnées du Centre.

- Mars 2018 : *Gael* - « *L'impuissance des pros face à la mort – 'Aurais-je pu faire plus ?'* »  
Gael interviewe des professionnels du secteur socio-médical qui parle de leur ressenti par rapport aux patients qui se sont donnés la mort. Le Centre est cité comme référence pour toute personne ayant des idées suicidaires.
- Mars 2018 : *RTL* - « *Une jeune fille de 18 ans se suicide à Herstal: "Il n'y a pas de raison, on ne sait pas pourquoi"* »  
La mort d'une adolescente par suicide est au cœur d'un article de RTL. Face à l'incompréhension et la peur, le Centre est une référence et insiste pour être contacté afin de pouvoir aider les personnes en souffrance.
- Avril 2018 : *The Bulletin* - « *Darkness Into Light: Join the Brussels march for suicide prevention* »  
Cet article de The Bulletin sur la marche Darkness Into Light s'adresse à la communauté internationale à Bruxelles. Le directeur du Centre insiste sur notre volonté de collaborer avec d'autres organisations pour une meilleure prévention du suicide en Belgique.
- Juillet 2018 : *Moustique* - « *La solitude en été* »  
Un psychologue du Centre est interviewé dans le cadre d'un dossier de l'hebdomadaire Moustique sur les personnes qui se sentent particulièrement seules durant les vacances d'été. Notre expert explique que le manque de structures et d'activités durant cette période peut faire ressentir de manière plus aigüe la solitude des personnes.
- Septembre 2018 : *RTL* - « *Une employée de la Mission locale pour l'emploi d'Etterbeek a mis fin à ses jours: comment a-t-on pu en arriver là?* »  
Le suicide abouti d'une employée d'une mission locale est abordé dans l'émission « C'est pas tous les jours dimanche ». Via témoignages et commentaires, le mal-être au travail et les étapes qui mènent au suicide sont expliqués. Les coordonnées du Centre sont indiquées en fin d'article.
- Octobre 2018 : *Le Soir* - « *Le challenge qui inquiète policiers, psychiatres et parents* »  
Le Soir consacre un article sur le Momo Challenge et les recommandations en matière de prévention du suicide.
- Novembre 2018 : *7sur7* - « *Mais qu'est-ce qui cloche en Belgique, 8e pire pays du monde en matière de suicide?* »  
Le directeur du Centre est un des experts interviewés dans cet article consacré au taux élevé de suicides en Belgique. Le directeur parle de la souffrance en Wallonie et des moyens de prévention pour la prévention du suicide, moindres que ceux pour la prévention routière.
- Décembre 2018 : *Euskal Irrati Telebista* - « *'El suicidio, el gran tabú', esta noche, en '360º'* »  
La Radio Télévision Basque consacre un reportage sur le suicide et interviewe, entre autres, le directeur du Centre, pour parler de la prévention du suicide en Belgique.

# DEMARCHE D'EVALUATION QUALITATIVE

« L'intolérance tue ! : quand la prévention passe d'abord par le respect des différences, sans ostraciser ceux qui les portent dans la société... »

## I. Historique du CPS

Depuis 1970, le Centre de Prévention du Suicide s'emploie à glisser des grains de sable dans le processus suicidaire. Sa stratégie : offrir à la personne en crise une possibilité de communication verbale via un centre d'appels téléphoniques. Le but : instaurer un dialogue au gré duquel la souffrance peut s'exprimer librement et être entendue sereinement. Partant de là, il s'agit d'aider la personne à clarifier sa situation, lui permettre de prendre le recul nécessaire pour percevoir que le mur contre lequel elle brise son espoir peut être contourné, escaladé ou abattu...

Aujourd'hui encore, l'écoute téléphonique reste le fondement de l'activité du Centre. Ainsi, une soixantaine de bénévoles se relayant 24h/24 assurent l'accueil téléphonique. Ils sont encadrés par une équipe de permanents, psychologues et psychothérapeutes, qui leur dispensent une formation et un suivi spécifique à l'écoute d'une personne suicidaire.

La qualité de la relation qui s'établit sur la ligne d'écoute et par conséquent l'aide aux personnes qui appellent n'est pas une question de technique qui serait appliquée par l'écouter. Dans le rapport à l'autre qui est en souffrance nous sommes moins dans un savoir-faire que dans un savoir être.

Le Centre reçoit aujourd'hui de plus en plus d'appels. La réponse au téléphone reste la pierre angulaire de toutes nos actions car c'est aussi notre principale reconnaissance officielle par les pouvoirs publics.

Dans les années 2000, le Centre a reçu de l'ORBEM (Office Régional Bruxellois pour l'Emploi) l'autorisation d'engager de nouveaux permanents sous contrat ACS (Agent Contractuel Subventionné) afin de développer de nouveaux projets qui viendront compléter l'action de prévention menée par le Centre. Parallèlement à l'accueil téléphonique, le Centre a ainsi mis en place et développé une série d'outils et de services permettant une meilleure prise en charge de la problématique du suicide : Cellule d'Intervention Psychologique de Crise ; Cellule de Formation et Sensibilisation ; Cellule Deuil ; Cellule de Postvention ; Centre de Documentation ; Chargé de Communication.

L'ensemble de ces projets répond à la volonté du CPS de mettre en place une gamme d'outils de prévention adaptée à la complexité de la problématique suicidaire qu'il côtoie et analyse depuis plus de 30 ans.

Ces différents services sont tous assurés par des professionnels, en majorité des psychologues engagés comme permanents au sein du Centre. Ainsi, à côté de la soixantaine de bénévoles, une équipe de quatorze personnes s'est progressivement mise en place.

## II. Thèmes du projet DEQ

Les travailleurs du Centre sont régulièrement confrontés à la question de l'intolérance et à la discrimination qu'elle génère. Pour le cycle triennal 2017 – 2019, le C.P.S. a souhaité pouvoir travailler sur cette question de l'intolérance.

Ce sujet nous semble prendre une place toute particulière dans l'actualité du monde d'aujourd'hui. Il constitue un réel fil rouge dans nos actions et mérite donc que nous nous y penchions pour mieux le définir.

### **L'intolérance, qui mène à l'exclusion, qui mène à l'isolement, qui mène – pour certains – à la mort.**

L'intolérance à la différence – mais sans doute est-ce là un pléonasme – ostracise, stigmatise et souvent vise à rassurer celui qui la met en œuvre quant à sa propre (in)sécurité intérieure.

Homophobie, islamophobie, judéophobie, xénophobie, éphébiphobie, gérontophobie, christianophobie, critiques du corps, critiques de la pensée, critiques du rang social, critiques de la profession, etc.

L'intolérance touche toutes les classes d'âge et toutes les catégories sociales et culturelles.

A partir de ce thème, nous pouvons envisager de décliner plusieurs campagnes et cycles de conférences. Ce thème nous permet par ailleurs de nous associer avec bon nombre d'autres associations.

Le suicide est un comportement qui signe l'aboutissement d'un long processus, lui-même issu d'un socle de souffrances dont la majorité proviennent d'un sentiment – réel ou imaginaire – d'isolement, d'ostracisme, de différence. Le socle commun à toutes les formes de discriminations est que celles-ci mènent à de la souffrance, dont l'expression ultime est le suicide. Bien entendu, des « catégories » de discriminations sont plus exposées que d'autres à l'acte suicidaire : citons, pour exemple, l'homophobie, le racisme, l'attaque de l'intégrité à l'adolescence, etc.

Sur base de ces constats, nous avons souhaité penser nos interventions tant à l'égard du citoyen qu'en interne. Comment sensibiliser le grand public à l'impact que les préjugés passés dans le langage « courant » et les comportements banalisés ont vis-à-vis de personnes déjà parfois en souffrance ? Mais comment, aussi, tenons-nous compte de cette vigilance à avoir face à la différence dans nos propres pratiques d'accueil, de soin et de prise en charge ?

Cette question de la tolérance est présente régulièrement dans la pratique en interne au sein de l'équipe salariée (respect des différences entre collègues et capacités (ou non) de s'en enrichir par exemple) mais aussi dans l'équipe des écoutants bénévoles (profils retenus dans le recrutement, accueil de la parole de l'Autre différent, etc.) ou encore dans l'accueil des demandes de citoyens pour des accompagnements. Dans ce souci, nous avons souhaité mener en parallèle une réflexion en interne pour réajuster, le cas échéant, nos pratiques et en externe, en nous associant avec d'autres structures œuvrant pour plus de liberté et de respect mutuel. Notre souhait est que ces divers lieux de réflexions puissent se nourrir les uns des autres et permettre de dégager une pensée cohérente et la plus objective qu'il soit.

### **Nos objectifs initiaux :**

- 1° Évaluer la part de la souffrance liée aux discriminations exprimée dans les demandes d'aide qui nous sont adressées, en vue de proposer une analyse qualitative (intérêt pour ajuster nos pratiques et proposer un support de réflexion exploitable par des tiers concernés par cette question) ;



- 2° Évaluer la pertinence des actions de sensibilisation ciblées en fonction des discriminations concernées (et par là agir également tel une sorte d'« observatoire social ») dans le but d'ajuster nos interventions ;
- 3° Évaluer nos propres pratiques en matière d'accueil, de soins et de prises en charge au regard du respect de la différence (tant au niveau de l'activité des professionnels que de celle des écoutants bénévoles) et envisager les dispositifs institutionnels nécessaires pour les améliorer.

## FOCUS 2018

### ➤ Rencontre sur le thème des migrants

En 2018, le CPS a rencontré des organismes s'occupant de migrants (Convivial, Plateforme citoyenne pour les migrants et la Ligue de la Santé Mentale) pour réfléchir ensemble sur les discriminations en général et celles auxquelles ils sont confrontés dans leur secteur.

### ➤ Organisation d'une conférence avec débat : « The Full Monty, 20 ans après : la société a-t-elle changé ? »

Le film était un bon support pour aborder l'axe des discriminations « rôles et fonctions sociales ». D'un côté, la crise, la tragédie du chômage et ses conséquences sur l'estime de soi et sur la vie familiale et sociale. De l'autre, une bande de copains qui monte un spectacle de strip-tease, leurs errements et le décalage entre leurs compétences et leur objectif.

Le débat par la suite faisait état des lieux du chômage en Belgique avec Grégor Chapelle (directeur d'Actiris) et permettait d'aborder à travers les questions du public et avec l'aide du modérateur du Centre de Prévention du Suicide les thèmes de chômage et de professions.

### ➤ Dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ

Le Centre de Prévention du Suicide a décidé d'organiser, dans le courant des 3 années (2017-2019), un cycle d'événements intitulé "*L'intolérance tue !*". Ce cycle d'événements se donne pour **objectif général** d'aborder la question de l'intolérance sous ses multiples formes, que celles-ci soient sociales, culturelles, liées au genre ou au sexe, etc. Le but est donc d'interroger la façon dont chacun se positionne par rapport aux autres et comment, dès lors, créer des liens.

Ce cycle se donne pour **objectif spécifique** de montrer comment l'intolérance mène à l'exclusion qui, à son tour, peut mener à l'isolement, au silence et, parfois, pour certains, à la mort.

Le thème de la discrimination étant vaste, le Centre de Prévention du Suicide a défini 6 axes de travail inspirés du manuel de droit européen en matière de non-discrimination qui donnera lieu à 6 événements (l'ordre dépendra de l'actualité).

Les axes sont :

- Le genre (inégalités homme-femme, orientation sexuelle...);
- La culture (discrimination raciale);
- La norme / le normal et le pathologique (handicap physique, maladie mentale / psychiques);

- L'apparence (caractéristiques physiques) ;
- La pensée (spiritualité – conviction religieuse, politique, opinion,...) ;
- Rôles et fonctions sociales (travailleurs avec ou sans emplois, professions, métiers, vocations, détenus – ex-détenus).

Dans chaque axe, il nous faudra définir la discrimination qui pousse le plus de personne au suicide et c'est celle-ci que nous exploiterons autour d'évènement. Ces 6 axes reviendront donc régulièrement dans notre façon d'imaginer notre travail sur la DEQ.

### ➤ Campagne d'affichage contre les préjugés

Fil rouge de notre thème sur les discriminations, cette campagne d'affichage a été pensée à la suite de la synthèse des réflexions initiées fin 2016 avec des associations partenaires. Il apparaissait que des événements collégiaux, à destination du grand public et occupant l'espace public étaient à privilégier et notamment le détournement d'affichage.

**Le CPS a donc décidé de construire sur 3 ans une campagne d'affichage avec 6 affiches (en rapport avec nos 6 axes) et en partenariat avec des associations concernées.**

- Public cible : le grand public.
- Objectif : travailler en partenariat avec d'autres associations (regrouper nos forces, nos idées, nos moyens...).
- Le message : trop de préjugés sont passés « mine de rien » dans des expressions populaires que nous utilisons tous sans même s'en rendre compte. Or, il s'agit d'attaques à l'intégrité des personnes qui peuvent avoir pour conséquences le passage à l'acte suicidaire. Le CPS aurait toute sa place dans cette campagne.
- Les moyens : l'affiche comme support permet des coûts de production peu élevés, les affiches seront intemporelles et pourront être utilisées dans diverses occasions (les journées mondiales, Facebook, YouTube, réseaux internes...), facile à réaliser, à transporter, à prêter, à diffuser...
- Objectif de la campagne : dénoncer des expressions populaires nées de stéréotypes discriminants et dénoncer les préjugés en utilisant l'humour. Nous souhaitons amener le grand public à réfléchir sur les conséquences que ces phrases passées dans le vocabulaire usuel peuvent avoir sur les personnes concernées.

Nous avons développé 6 thèmes donc 6 affiches à créer sur un même modèle.

Cependant, les 6 thèmes étant très larges, nous avons restreint le champ pour cibler les discriminations qui sont les plus citées lors de passage à l'acte suicidaire :

- Genre = homophobie ;
- Norme = maladie mentale ;
- Culture = discriminations raciales ;
- Pensée= convictions religieuses ;
- Rôles et fonctions sociales = métiers ;
- Apparence = jeunes.

De nombreuses réunions de brainstorming et de réflexion ont eu lieu tout au long de l'année 2018 en interne, montrant les difficultés à se mettre d'accord sur 1 seul visuel et une seule phrase.

→ Ce travail a réellement permis d'aborder les préjugés sous toutes leurs formes dans les groupes de travail réalisés à cette occasion. Des échanges constructifs autour de la sensibilité de chacun ont eu lieu et ont finalement abouti à la finalisation de 2 affiches. L'une sur l'axe « le genre » en traitant de l'homophobie via le préjugé : « Le rugby c'est pas pour les PD ! » et l'autre sur l'axe « culture » en traitant du racisme via le préjugé : « Retourne dans ton pays ! ».

Nous avons poursuivi le travail débuté en 2017 avec certaines associations qui ont pris le temps de nous donner leur avis sur l'évolution de nos propositions. Tous nous ont conforté dans l'idée que c'était un beau projet mais la réflexion a été longue avant d'aboutir à 2 affiches. Deux autres affiches ont été réalisées en 2018, une sur l'axe « rôles et fonctions sociales » traitant de l'inégalité dans le monde professionnel via le préjugé : « Elle a dû coucher pour en arriver là ». L'autre affiche a été construite sur l'axe « apparence » traitant de la discrimination due à l'apparence via le préjugé : « Premier de la classe ».

### ➤ Etat des lieux en interne

La D.E.Q. s'est invitée tout au long de l'année au sein des réunions d'équipe et de nombreuses réunions plus spécifiquement dédiées aux thèmes retenus et aux actions concrètes à développer. Il y a notamment eu de nombreux groupes de travail dédiés à la construction de la campagne d'affichage de lutte contre les préjugés. Cette dynamique de groupe réunissant 3 à 4 membres de l'équipe a permis d'avancer dans cette délicate construction.

Chaque service du C.P.S. a été invité à réfléchir et à consigner dans un tableau central tous les moments de ses activités où un risque de discrimination pouvait apparaître dans l'accueil des demandes ou des usagers, le traitement de ces demandes et leur suivi.

Ce tableau général nous permettra dans une seconde phase de mettre en place les mesures correctrices nécessaires et ensuite d'évaluer leur pertinence en terme d'amélioration qualitative des services offerts.

Le tableau n'étant lisible que dans un grand format papier, nous nous laissons la possibilité de vous l'envoyer par mail ([tomas.landaburu@preventionsuicide.be](mailto:tomas.landaburu@preventionsuicide.be)).

→ Chaque service a pu constater par ce travail que volontairement ou non, nous pratiquons tous à notre niveau des discriminations (envers les collègues ou envers les personnes extérieures). Or être conscient de nos actes nous permet déjà d'y réfléchir ou de les corriger par la suite.

### ➤ Actions entreprises en terme d'information et de sensibilisation des travailleurs

Certains collègues ont rendu compte à l'équipe de leur participation à des manifestations, colloques, visionnage de film de lutte contre les discriminations telles que :

- Colloque : « Discriminons-nous » organisé par la COCOF et Unia le 12 juin 2018.
- Conférence/Débat : « How to meet tolerance – médias et interculturalité comment éduquer à la critique, la mobilisation et l'expression ? » organisé par Média Animation le 08 novembre 2018.

Axe1 : la critique du discours médiatique pour dénoncer le racisme

Axe2 : La critique et l'usage des médias pour mobiliser

Axe 3 : La production de médias pour inclure

- Débats avec des jeunes\_faisant suite à la pièce de théâtre « Le Pont » (octobre 2018) : Il est aussi question de lutter contre ces discriminations très vivaces entre jeunes souvent mal dans leur peau. Cette année nous avons particulièrement essayé de sensibiliser les jeunes à cette question.
- Formation interne pour toute l'équipe le 11 octobre 2018 sur « la lutte contre les discriminations » donnée par l'asbl Bepax : celle-ci nous a permis de nous rendre compte que malgré la sensibilisation que nous avons déjà eue pendant deux ans, échapper à toute forme de discrimination n'est pas chose aisée.

Contact :

Tomas Landaburu – 02 650 08 63

# INFORMATIONS GENERALES

## Organigramme au 31 décembre

Fernando BALSINHAS COVAS - Bibliothécaire, documentaliste  
Raphaëlle DAVID – Formatrice et superviseuse des bénévoles  
Mariem FOURATI – Secrétaire et accueil des bénévoles  
Sylvie-Anne HYE- Intervenante extérieure, formatrice et superviseuse des bénévoles  
Dobrina IVANOVA - Accompagnement de crise et accompagnement du deuil  
Isabelle KYNDT - Secrétaire comptabilité et administration  
Patricia LEMBOURG - Formatrice et superviseuse des bénévoles  
Nicolas MIEST- Accompagnement de crise et accompagnement du deuil  
Rukye YUKSEL - Formateur & intervenant social  
Laura QUINTAES – Formateur & intervenant social  
Hélène NECZYPORENKO - Accompagnement de crise et accompagnement du deuil  
Myrtille NEUPREZ - Formatrice et superviseuse des bénévoles  
Cécile PALIES - Chargée de Communication  
Frédérique VAN MOLKOT - Agent d'entretien  
Tomas LANDABURU - Directeur

## Conseil d'administration

**Présidente** : Véronique DE STEXHE

**Trésorière** : Ginette FIEVEZ

**Secrétaire** : Thérèse HANOCQ

**Membres** : Ariane VAN CALOEN; Jacques GEERMAAN MINNAERT, Martine SOILLE, Marie-Christine LENAIN, Frédérique DELACROIX, Jean-Marie BASTYNS.

## Assemblée Générale

Julien MENDLEWICZ ; Véronique DE STEXHE ; Ginette FIEVEZ ; Thérèse HANOCQ; Ariane VAN CALOEN ; Jacques GEERMAAN MINNAERT ; Martine SOILLE ; Frédérique DELACROIX ; Jean-Marie BASTYNS ; Paul GERARD ; Martine BAUDIN ; Marc DREZE ; Gaston DEMARET.

## Bénévoles

Aliénor, Alyssa, Anissa, Astrid, Aurélie, Baptiste, Barbara, Barbara B, Bernard, Bouchra, Caroline, Catarina, Catherine, Céline J, Chaharazade, Chantal, Charles, Chloé, Christine, Claire A, Claire G, Danielle, David, Déborah, Denis, Els, Eric, Federico, Flore, Frans, Gauthier, Gisèle, Karim, Laure, Laurent, Lester, Lise, Lucia, Madeline, Manoé, Marianne B, Marianne D, Marie, Marie-Christine, Marie-Jeanne, Marielle, Martina, Nadia, Odile, Olivier, Philippe F, Pierre-Nicolas, Pierre, Roslyn, Sabri, Sophie, Théodora, Valérie, Vanessa, Véronique, Yves, Yves M

**Centre de  
Prévention  
du Suicide**



02 650 08 69

[cps@preventionsuicide.be](mailto:cps@preventionsuicide.be)

[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

Avec le soutien de la Cocof