

RAPPORT D'ACTIVITÉS

ANNÉE 2019

CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE



Centre de
Prévention
du Suicide



www.preventionsuicide.be

2019

EN QUELQUES CHIFFRES

Ligne d'écoute :

12 000+
appels décrochés par les
bénévoles du
0800 32 123



23
nouveaux bénévoles



Interventions :

145
nouvelles prises en charges



635
entretiens deuil (individuels
et familiaux)



Aide en ligne :

80 000+
visites sur le site



33 748
nouveaux messages sur le
forum



Une campagne de sensibilisation nationale

ENSEMBLE, PRÉVENONS LE SUICIDE



0800 32 123
www.preventionsuicide.be
cps@preventionsuicide.be

Avec le soutien de 

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 4 |
| ANNÉE 2019 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LE CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE..... | 5 |
| ANNÉE 2019 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LA PRÉVENTION DU SUICIDE | 6 |
| L'ACCUEIL TELEPHONIQUE : A L'ECOUTE DU MAL ÊTRE..... | 7 |
| LE BENEVOLAT AU CPS..... | 17 |
| FORMATIONS..... | 35 |
| POSTVENTION..... | 41 |
| ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRES SUICIDE..... | 44 |
| CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE..... | 47 |
| JOURNÉES DE PRÉVENTION DU SUICIDE..... | 54 |
| EXPOSITIONS ITINERANTES..... | 57 |
| CENTRE DE DOCUMENTATION | 59 |
| FORUM INTERNET | 60 |
| SITE INTERNET | 64 |
| COLLABORATIONS ET RESEAUX..... | 68 |
| RELATIONS AVEC LES MÉDIAS | 72 |
| DEMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE..... | 76 |
| INFORMATIONS GENERALES..... | 80 |

INTRODUCTION

Les institutions, tout comme les êtres de chair et de sang, peuvent être confrontées à des crises identitaires qui les bouleversent et les questionnent dans leurs fondements. Et qui peuvent, parfois, soit les anéantir, soit les rendre plus fortes.

Le Centre de Prévention du Suicide a traversé une telle crise institutionnelle dans la deuxième moitié de 2019. Il aurait pu perdre le cap et partir à la dérive, privant les dizaines de milliers d'appelants en crise suicidaire ou d'endeuillés par suicide de la bouée de sauvetage susceptible de les ramener vers la terre ferme.

C'eut été sans compter sur le soutien des pouvoirs publics, l'engagement du personnel, la motivation de l'ensemble des bénévoles et l'audace d'un petit groupe d'entre eux prêts à relever le défi et à endosser la responsabilité d'administrateurs. Et la volonté collective de tous ces intervenants de préserver la mission du centre au service de la collectivité.

L'enjeu est trop important pour que nous ne nous mobilisions pas avec force et détermination. Le suicide tue beaucoup trop de personnes en Belgique. Et le deuil par suicide anéantit beaucoup trop de familles. Œuvrer à la prévention du suicide, c'est notre mission contre vents et marées. Nous maintenons le cap !

Le Conseil d'Administration du Centre de Prévention du Suicide

ANNÉE 2019 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LE CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE

I. Mise en place téléphonique

En 2018, le Centre avait fait la constatation qu'il était parfois difficile pour nos bénévoles de venir assurer leurs gardes au Centre, notamment la nuit. Pour assurer plus de souplesse et de confort pour nos écoutants, nous avons décidé de développer la possibilité de prendre des appels à domicile.

La phase de test a débuté en 2019.

Des bénévoles possédant déjà une certaine expérience de l'écoute active, sur base volontaire, ont commencé à assurer des gardes à domicile. Tout a été mis en œuvre pour que l'expérience soit positive tant pour eux que pour les appelants et superviseurs. Nous avons constaté que les problèmes techniques étaient moindres avec du bon matériel et que la qualité de l'écoute était bien présente. Les supervisions ont également pu être menées de manière régulière.

Sur base de ce constat rassurant, nous avons poursuivi le développement de l'écoute à domicile que nous comptons bientôt proposer à tous les bénévoles intéressés qui ont plus de six mois d'écoute sur la ligne.

II. Collaborations

En 2019, le Centre a développé ses collaborations avec d'autres services ou associations du secteur sur base d'une constatation assez simple : ensemble, nous pouvons agir plus efficacement et assurer une meilleure prévention du suicide en Belgique.

- La collaboration avec l'association irlandaise Pieta House, organisatrice de la marche de prévention du suicide *Darkness Into Light*, a permis au Centre de sensibiliser sur la thématique et de récolter un montant de plus de 10 000 euros.
- Les discussions avec nos homologues luxembourgeois, menées en 2018, se sont poursuivies en 2019 avec la participation à un workshop sur la prévention du suicide à l'ère numérique. Nous avons pu échanger sur le forum du Centre et nous renseigner sur les différentes méthodes numériques de prévention du suicide appliquées par nos voisins : chat, messagerie email, etc.
- Enfin, la plus grande collaboration a été celle avec le CPZ (Centrum ter Preventie van Zelfdoding)/VLESP (het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie) et Un Pass dans l'Impasse. Pour la première fois, les trois grands centres de prévention du suicide en Belgique se sont réunis pour sensibiliser les citoyens à la thématique du suicide et à sa prévention !

III. Changement en interne

Si l'année a été chargée en projets divers, elle a aussi été marquée par une crise institutionnelle qui a conduit à des changements en profondeur. En parallèle, les équipes ont dû préparer, fin 2019, le déménagement vers un nouveau site qui s'est concrétisé au tout début de 2020. Néanmoins, la mission du Centre de Prévention du Suicide est restée en permanence au cœur des préoccupations de l'équipe, l'ensemble des services a été assuré et de très belles réalisations ont eu lieu durant l'année.

ANNÉE 2019 : FAITS MARQUANTS CONCERNANT LA PRÉVENTION DU SUICIDE

I. Prise de conscience sur le taux élevé de suicides en Belgique et notre responsabilité sociétale

Les statistiques officielles les plus récentes (2016) indiquent que 127 personnes se sont suicidées à Bruxelles, 731 en Wallonie et 1045 en Flandre, soit un total de 1903 personnes pour l'ensemble du pays. Avec un taux de décès par suicide de 17,11 pour 100 000 habitants, la Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne qui est de 10,33 pour 100 000 habitants et est entrée dans le top 5 des plus hauts taux de décès par suicide en Europe...

C'est ce constat alarmant que les centres de prévention du suicide ont relayé dans les médias tout au long de 2019, en l'accompagnant d'un message important : la prévention du suicide nous concerne tous.

En effet, la prévention du suicide ne peut être uniquement la préoccupation du secteur de la santé mentale. La responsabilité est sociétale. Elle s'organise autour de l'observation de signaux d'alerte et leur relais, par la réorientation des personnes vers les services d'aide appropriés.

Pour que ce relais se réalise dans de bonnes conditions, il faut que chacun, à son échelle, soit conscient des ressources qui existent. Au-delà de la nécessité de faire connaître les services et aides disponibles, il est donc également nécessaire de briser les tabous et de parler plus librement de tout ce qui a trait à la santé mentale.

II. Impact des réseaux sociaux et du cyberharcèlement sur les jeunes

En 2019, les médias ont relayé plusieurs cas de jeunes harcelés via les réseaux sociaux.

Si le suicide est bien multifactoriel, le harcèlement et le cyberharcèlement créent une souffrance et une sensation d'impuissance qui ont des conséquences très négatives sur la santé mentale des personnes impliquées (aussi bien harceleur que harcelé).

Pour mieux comprendre la question du harcèlement, de nombreux collaborateurs du Centre ont ainsi assisté à des conférences et débats sur le sujet. En parallèle, chaque représentation scolaire de la pièce de théâtre « Le Pont » est suivie d'une discussion animée par un collaborateur du Centre de Prévention du Suicide. C'est donc un outil formidable pour parler du suicide auprès du public jeune et ainsi mieux cerner les problèmes rencontrés.

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, etc.) vienne s'ajouter aux problèmes préexistants et aux difficultés non résolues pour que la personne se trouve précipitée dans une angoisse pouvant la conduire au suicide qui lui apparaît comme le moyen de mettre fin à un état devenu insupportable. A cet instant, elle se trouve démunie d'autres possibilités d'actions et traduit son désespoir, sa colère et ses peurs en acte suicidaire.



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

L'écoute au téléphone a 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 pour l'écouter d'entendre le mal être de la personne en ligne. Ensuite, il tente d'instaurer un dialogue et un climat de confiance, exempt de jugement, où la souffrance est reconnue. Avec les éléments qu'elle communique, il essaiera 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 de 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 2019

En 2019, nous avons décroché plus de 12 000 appels. Pour 2020, nous allons mettre en place un nouveau serveur qui nous donnera des données plus précises.

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, à lui offrir un temps d'arrêt, de réflexion, à lui donner une autre perspective de sa situation. 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 l'appelant. Nous n'avons pas de réponse directe aux questions si souvent posées : « 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 dans la résolution de ses problèmes. Comme écoutant, 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 est que, à la fin de l'appel, elle se sente apaisée, moins angoissée et prête à envisager d'autres solutions que le suicide.

Nous insistons aussi sur la question du « bien-être » du bénévole. 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. Cette disposition implique aussi une diminution du nombre d'appels traités : nous privilégions la qualité du service offert et le bien-être de l'écouterant, parfois au détriment de la quantité.

1) Description brève du « cadre » d'écoute

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24, 7 jours/7, par des écoutants bénévoles formés par le Centre. La relation est uniquement téléphonique. L'appel téléphonique est gratuit depuis 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 sont très réduites pour l'appelant : 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 peut parfois 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).

Notons que c'est la personne suicidaire qui effectue la démarche d'aller vers l'écoutant du Centre de Prévention du Suicide et non l'inverse.

3) Les types d'appels

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

1. Les appels de crise :

Des personnes téléphonent en étant angoissées, perturbées, bouleversées, et parfois en quête 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, etc. ou à des causes intérieures : malaise, angoisse, etc. Les idées suicidaires sont souvent présentes, parfois avec une menace de passage à l'acte immédiat.

Ce sont les appels les plus courants, ceux pour lesquels les écoutants sont le 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. Il s'agit souvent de tentatives de suicide médicamenteuses. 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, ces appels sont toujours 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. Elles sont anxieuses, impuissantes, déroutées par la situation et se demandent quelle 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 dits « 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 une sorte de « passeport » pour pouvoir être écouté au Centre de Prévention du Suicide et les idées suicidaires ne sont parfois énoncées que lorsque l'appel touche à sa fin afin de pouvoir le prolonger. 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'écoutant 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 très courts, 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'écoutant peut avoir l'impression de ne pas avoir été assez accueillant. Ce type d'appels peut parfois venir de personnes qui désirent entrer en communication avec le Centre mais qui, dès qu'elles entendent la voix de l'écoutant, sont prises au dépourvu et ne savent pas comment commencer à parler, ont peur.... Il peut aussi s'agir d'appelants qui cherchent un écoutant 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 qui visent à tester l'écoutant dans son accueil, par exemple, ou encore dans 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'écoutant existerait en tant que personne. L'écoutant est ici utilisé comme objet de satisfaction, de plaisir.

Notons 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'écoutant. Dans le rapport à l'autre 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, par 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, à le confirmer dans ce statut d'humain, à l'accueillir comme un semblable, avec ses différences.

La parole de reconnaissance va plus loin qu'une parole de compréhension : si la compréhension peut être condescendante, la reconnaissance implique de considérer l'appelant comme une personne « capable », avec des potentialités propres, entre autres celle de garder le pouvoir de décider. Le rôle de l'écouter sera, dans la mesure du possible, d'aider 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, sentiment d'impuissance, irritation, fatigue.

Comme chaque année, nous avons travaillé sur cette « problématique » pour proposer de nouveaux outils de travail afin de tenter de faire moins « la même chose » quand la répétition s'impose pour l'appelant comme seul moyen de communiquer avec l'autre.

Comme de nombreux espaces d'interventions, notre ligne d'écoute est exposée à 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'impose 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^{ème} 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 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 de 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-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 de cela aussi que, 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'écoutant ?
- 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'écoutant 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'écoutant 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 une distance, si nécessaire, 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.

IV. 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 qui traduit, du côté de l'appelant, la peur d'être abandonné et, du côté de certains écoutants, la 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, 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 2019

Les **appels à répétition** ont constitué une part non négligeable des appels entrants en 2019. Ils tendent à avoir lieu pendant la journée ; les bénévoles font moins état d'appels répétitifs en soirée ou pendant la nuit. Plusieurs supervisions ont cette année encore dû être consacrées à ce type d'appels car une partie des bénévoles rapportait une usure importante à entendre maintes fois les mêmes récits, voire les mêmes plaintes, de ces appelants. L'usure est d'autant plus importante chez les bénévoles qui ne peuvent prendre de garde à d'autres moments qu'en journée, souvent à cause de leur vie de famille.

Au regard de cette usure et dans le but de toujours améliorer la qualité d'écoute sur notre ligne, les bénévoles sont désormais autorisés à acquiescer quand des appelants qu'ils reconnaissent leur demandent s'ils se sont déjà parlé auparavant. Ils ne sont toutefois pas autorisés à dire spontanément à un appelant qu'ils le reconnaissent. Ce changement a été accueilli avec enthousiasme et donne de bons résultats. Les bénévoles trouvent que les appelants reconnus évitent de repartir dans les mêmes récits et les deux parties tendent à trouver l'échange plus porteur.

Une autre nouveauté qui a vu le jour en 2019 est une liste d'autres lignes d'écoute spécialisées en Belgique que les bénévoles peuvent renseigner aux appelants sous certaines conditions. En effet, il arrive que des appelants évoquent une problématique spécifique souvent en lien avec leurs idées suicidaires. Certaines de ces problématiques, par exemple les violences conjugales, sont l'objet d'une ligne d'écoute spécialisée. Quand cette problématique est fortement présente au cours de l'appel et que l'écouter perçoit une demande insistante à son sujet, il est autorisé à mentionner l'existence de la ligne d'écoute en lien avec elle. Il s'agit là aussi d'un changement qui a été accueilli positivement, même si les instances où cette liste est utilisée restent assez exceptionnelles.

Les **appels à caractère sexuel** se produisent toujours régulièrement. Un homme continue à appeler sous des prétextes sordides afin qu'on lui envoie une ambulance, toujours à une fausse adresse. Il est désormais bien connu des bénévoles qui l'invitent à prendre contact avec le 112 par lui-même.

Un autre homme a appelé très régulièrement la ligne pendant plusieurs mois dans l'espoir de se masturber. Il appelait à une telle fréquence, jusqu'à une vingtaine de fois par heure, que nous avons dû lui refuser l'accès à la ligne tant qu'il restait sur ce mode-là. Peu à peu, ses appels se sont espacés et son attitude est devenue moins problématique. Il n'appelle quasiment plus depuis la fin de l'année.

Les **appelants agressifs** ont également fait l'objet de plusieurs supervisions. Une femme en particulier appelle régulièrement la ligne et a tendance à se montrer rapidement agressive, surtout quand elle est alcoolisée.

Les **appels muets** ont été nombreux, surtout dans la deuxième moitié de l'année. Une personne en particulier appelle et ne dit rien, le bénévole entend seulement sa respiration et n'a alors plus d'autre choix que de raccrocher car la personne ne répond jamais aux invitations à parler. Le problème est que cette personne appelle de nombreuses fois d'affilée, toujours sans rien dire mais avec cette respiration reconnaissable, tant et si bien que la ligne est par moment saturée de ses appels et les bénévoles découragés de ne pouvoir rien y faire. Notre téléphonie doit évoluer vers une technologie qui nous permettra de bloquer ces appels intempestifs. Il s'agit d'un projet pour 2020.

V. Écoute à domicile

Un projet d'écoute à domicile a vu le jour en 2019 dans le but d'amener davantage de bénévoles à répondre sur la ligne, en particulier durant la nuit. La distance avec le Centre peut être un frein au bénévolat et nous souhaitons proposer une modalité d'écoute qui permette de le lever. En outre, les déplacements jusqu'au Centre sont assez longs pour certains de nos bénévoles, ou compliqués à effectuer durant la nuit s'ils dépendent des transports en commun. C'est pourquoi nous avons mis au point un projet d'écoute à domicile ouvert à tous les bénévoles actifs sur la ligne depuis au moins 6 mois au moment de son lancement.

Ce projet pilote s'est tenu de mai à septembre 2019. En tout 13 bénévoles ont été équipés d'un GSM et d'un protocole de connexion au portail téléphonique, d'écouteurs et des différents documents nécessaires pour assurer une garde. Plusieurs supervisions spécialement dédiées à l'écoute à domicile ont été proposées au cours de ces 5 mois.

Au terme de ce projet, 2 des 13 bénévoles ont quitté le projet d'écoute à domicile. Le premier parce qu'il arrêta son bénévolat ; le second parce que l'exigence d'effectuer des heures de nuit ne lui convenait pas pour le moment. Le reste des bénévoles a continué l'écoute à domicile tout en venant de temps à autre écouter au Centre. 4 autres bénévoles ont également commencé dès que le matériel a été disponible.

Ce projet pilote a donc été concluant et a débouché sur le cadre suivant :

- il faut avoir au moins 6 mois d'expérience d'écoute au Centre pour faire de l'écoute à domicile ;
- il est demandé aux bénévoles intéressés de fixer un entretien individuel avec un psychologue de l'équipe 0800 afin d'évaluer la faisabilité du projet pour le bénévole.

Lors de l'entretien, le psychologue formateur :

- explore avec le bénévole comment il se projette dans l'écoute à domicile, comment il se l'imagine et, plus concrètement, s'il dispose d'une pièce calme où il peut s'isoler pour l'écoute ;
- aborde la question des rituels, des limites entre écoute bénévole et espace privé, de la posture d'écoute, de la gestion d'appels difficiles reçus chez soi, et d'autres difficultés qui

peuvent être anticipées ;

- s'assure que les conditions requises sont acceptées par le bénévole, notamment l'engagement à effectuer des gardes de nuit.

- 4 des 12 heures de garde doivent être effectuées en heures de nuit (entre 22h et 08h) ;

- Il est demandé aux bénévoles de venir écouter au Centre au moins deux fois par an, pour être co-écoutés, et de continuer à venir en supervision une fois par mois.

Le succès de ce projet pilote a été partagé avec l'ensemble des bénévoles et plusieurs candidats récemment formés ont déjà montré de l'intérêt pour cette formule.

Yoan Cecco, Raphaëlle David, Patricia Lembourg, Myrtille Neuprez

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, une moyenne de 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). L'action sociale regroupe le plus grand nombre des volontaires : 14.000 personnes 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 à 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, de journées sur la prévention du suicide, de 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 au maximum la distribution dans des salles d'attente de médecins ou de centres de santé, ou encore dans des lieux publics (magasins, pharmacies, théâtres, expositions...) par notre 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 à vérifier l'adéquation avec le profil attendu pour l'écoute) ;
- une rencontre individuelle avec les formateurs afin de vérifier l'adéquation du profil.

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

- la disponibilité (12h/mois ; une supervision de groupe par mois ; une nuit tous les 2 mois ; une formation active suivie pendant 2 mois). Notons que la disponibilité demandée aux bénévoles est passée de 16h/mois à 12h/mois en juin 2019. Cette adaptation est liée à l'évolution sociétale où chacun est de plus en plus sollicité par des obligations personnelles et professionnelles et peut donc consacrer moins de temps qu'auparavant au bénévolat. Certains bénévoles, souvent les plus âgés, continuent toutefois à consacrer 16h/mois au Centre ;
- 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 2019

➤ 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

- **Communication en ligne (sur le site, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et via la newsletter)** : Le CPS publie régulièrement des informations en ligne sur le bénévolat proposé et sur les dates des séances d'information à venir.
- **Campagne radio « 100 minutes pour changer le monde »** : Cette campagne permet à quinze associations de bénéficier de 100 minutes de temps d'antenne sur les radios Nostalgie, Chérie FM et NRJ. Le CPS a pu bénéficier de ce sponsoring pour une campagne en fin d'été 2019, en prévision de nouvelles formations en septembre.
- **Inscription à la plateforme Give a Day (giveaday.be)** : Une page sur la plateforme permet aux personnes intéressées de s'informer sur le bénévolat proposé par le CPS et de contacter directement notre Secrétariat Bénévolat.
- **Publication d'une annonce dans le journal de la Fédération Indépendante des Seniors** : le CPS a contacté la Fédération afin de pouvoir faire la promotion de son bénévolat. Une annonce a ainsi été insérée dans le journal de la Fédération (envoyé à plus de 2000 membres).
- **Publicités Google Ads (gérées par Adsimpact.org)** : Le CPS bénéficie d'une bourse de Google lui permettant de publier des annonces en ligne. Une partie de ces publicités s'adresse à des bénévoles potentiels pour les inviter à consulter l'offre de bénévolat et envoyer une candidature.
- **Présence à des évènements** : Le CPS est allé à la rencontre des citoyens pour parler de la prévention du suicide et faire du recrutement de bénévoles. Il a participé à des évènements mais en a aussi organisé. Il était notamment présent à la Place de la Monnaie à Bruxelles lors de la Journée Mondiale de Prévention du Suicide, pour une grande action de sensibilisation.
- **Médiatisation du CPS et de ses actions** : Être présent dans les médias assure une meilleure visibilité au Centre et aux services qu'il propose. En 2019, on a parlé du Centre dans :
 - o les journaux Le Soir, La Libre, La DH, L'Avenir, La Capitale, SudInfo ;
 - o les sites de la RTBF, de RTL Info, de Vice Belgique ;
 - o les radios VivaCité, Bel-RTL, La Première, Arabel ;
 - o la télévision BX1 ;
 - o la presse spécialisée avec Le Guide Social, Psychologies Magazine.

➤ Actions planifiées :

Le Centre de Prévention du Suicide est bien conscient de la nécessité d'aller à la rencontre du grand public pour faire connaître la ligne d'écoute et le bénévolat qu'elle propose.

Il a donc prévu d'organiser en 2020 de nombreuses actions de communication, utilisant tour à tour les médias (relations avec les médias, publication d'annonces), les outils numériques (site, réseaux sociaux, newsletter), l'évènementiel (organisation de journées de sensibilisation, participation à des salons et autres évènements), la collaboration avec des partenaires et le développement d'un réseau local.

➤ 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 au CPS 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 à réactiver des traumatismes dans la vie de chacun.

Au final, nous ne pouvons pas donner suite à énormément de candidatures. 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 font fuir plus d'un. Nombreux sont les candidats en souffrance suite à une expérience proche avec le suicide et n'ayant pas encore pris le recul nécessaire pour être à l'écoute de l'autre dans sa souffrance. Certains cherchent ici une issue thérapeutique personnelle ou une réponse à des questions existentielles sans réelle préoccupation des valeurs éthiques. D'autres sont opposés aux principes éthiques du Centre, en 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 recevons 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 exigeant. 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 peuvent nous pousser à mettre fin à la collaboration.

➤ Quelques chiffres

- Nombre de prises de contact avec le Centre pour le bénévolat : 259
- Nombre de personnes inscrites en séance d'information : 141
- Nombre de personnes présentes à la séance d'information : 98
- Nombre de séances d'information : 28
- Nombre de bénévoles actifs : 64

Sur les 98 personnes qui se sont présentées à une séance d'information, 45 ont donné suite et ont renvoyé une candidature écrite. 49 candidats (4 candidats ont renvoyé leur questionnaire fin 2018 et ont été vus au début de l'année 2019) ont été vus en entretien de candidature.

29 candidats ont participé aux formations et parmi ces 29 personnes, 23 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 cette démarche. 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.

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 Communication déclencheur de la prise de contact des futurs bénévoles

| Support de Com déclencheur/ Année | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|--|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nombre de personnes qui ont pu citer leur source d'information | 259 | 220 | 219 | 154 | 140 | 134 | 112 | 146 |
| Site internet | 95 soit 37% | 105 soit 48% | 50 soit 23% | 68 soit 44% | 36 soit 26% | 38 soit 28% | 46 soit 49% | 72 soit 49% |
| Affichage métro | 16 soit 6% | 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 | 16 soit 6% | 9 soit 4% | 75 soit 34% | 22 soit 14% | 19 soit 14% | 15 soit 11% | 10 soit 11% | 17 soit 11% |
| Presse rédactionnelle | 39 soit 15% | 9 soit 4% | / | 6 soit 4% | 9 soit 6% | 1 soit 1% | 6 soit 3% | 5 soit 3% |
| Bouche à oreille | 29 soit 11% | 29 soit 13% | 22 soit 10% | 15 soit 10% | 12 soit 9% | 5 soit 4% | 14 soit 6% | 10 soit 6% |
| Affiches, dépliants, brochures | 11 soit 4% | 32 soit 15% | 19 soit 8.7% | 5 soit 3% | 4 soit 3% | 12 soit 9% | 4 soit 13% | 19 soit 13% |
| Facebook | 3 soit 1% | 7 soit 3% | 6 soit 2.8% | | | | | |
| Autre | 50 soit 20% | 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 magistral. 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 termes 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.

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).

Après ces interventions stressantes et mobilisatrices, des entretiens de soutien pour l'écouter sont prévus sur place ou directement par téléphone.

FOCUS 2019

➤ Chiffres

- Nombre de participations aux formations en 2019 : 29
- Écoutants entrés sur la ligne d'écoute : 23

En 2019, 3 sessions de formation ont été proposées sur l'année.

La formation se déroule comme suit :

- Phase de recrutement et de sélection (cf. critères dans le chapitre sur le recrutement)
- 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 se déroule sur 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.

- 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.

- Phase continue

- Écoute seule sur la ligne. Co-écoute par les superviseurs 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).

- Formation continue (non obligatoire)

- 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'écoutant 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'écoutant 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'écoutant 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 est 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 ne 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. Ces appels sont souvent complexes, requérant 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 ainsi qu'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 2019

En 2019, les thèmes suivants ont été abordés :

- La tentative de suicide en cours d'un appel ;
- Les appels pour un tiers et la difficulté de se centrer sur l'appelant autour de la problématique du suicide ;
- Les appels répétitifs et la répétition dans les appels. Comment éviter de se sentir usé et instrumentalisé ;
- Les appels à caractère sexuel ;
- Comment procéder et se protéger face à des appels à caractère malveillant.

En 2019, les activités suivantes ont été proposées aux écoutants bénévoles :

- 24/04 : Rencontre avec les psychologues de la cellule Deuil (Nicolas Miest, Hélène Neczyporenko et Dobrina Ivanova).
- 09/05 : **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 »).

- 23/05 : **souper des bénévoles** (écoutants, équipe, CA).
- 10/09 : **Journée Mondiale de la Prévention du Suicide** sur la Place de la Monnaie. Participation de bénévoles au recrutement de nouveaux volontaires (stand d'informations).
- 17/10 : repas organisé sous forme d'**auberge espagnole**. Réunion de rentrée (écoutants, équipe, Conseil d'Administration).
- 05/12 : Journée des volontaires. Remerciements – cadeaux.
- 24/12 : Remerciements de fin d'année. Cadeaux sous le sapin.

Autres activités :

Parmi les activités proposées aux écoutants bénévoles, mentionnons :

- la participation à la communication 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 de sophrologie, 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'écouter 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 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 2019

En 2019, 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.

En 2019, les supervisions en groupe fermé se sont poursuivies en raison du succès et des retours positifs des participants. Cette seconde année a été l'occasion d'approfondir des thèmes abordés l'année précédente et de pousser encore plus loin la réflexion et les échanges. Certains appelants chroniques ont fait l'objet d'une étude plus spécifique et des prises de position particulières ont été avancées pour certains d'entre eux. Concernant la dynamique de groupe, il s'est créé un véritable sentiment d'appartenance : un profond respect entre les participants a permis que les discussions tiennent compte des forces et des limites personnelles de chacun.

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, ce qui 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 les locaux. Elles servent parfois d'amorce pour planifier une supervision individuelle et approfondir une question, 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 aussi 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 discuté 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 manipulateurs**, 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. Évaluation

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 mettre fin à 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 veiller 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 en découle, 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 formateurs de pointer des difficultés ou des manquements éventuels du bénévole et d'envisager avec lui des pistes pour s'améliorer.

FOCUS 2019

En 2019, il y a eu 34 supervisions de groupe (dont 8 en « groupe fermé »), 94 supervisions individuelles et 33 séances de co-écoute.

➤ Rencontre autour de la supervision dans le cadre du réseau VolontariAS

En septembre 2019, le Centre a reçu 12 membres du réseau VolontariAS en ses locaux pour partager son expérience et son expertise en supervision. En effet, nous faisons partie des associations les plus exigeantes en matière de supervision vu la teneur particulièrement sensible de ce bénévolat.

La plupart des associations représentées au sein de ce réseau, telles que la Croix Rouge, ont un système de supervision en place mais leurs modalités et leurs raisons d'être varient. Le but était de stimuler la réflexion sur les modes de supervision à proposer, leurs objectifs et la nécessité de l'imposer ou non aux bénévoles.

Une formatrice du CPS a donné une présentation sur nos modes de supervisions et sur les avantages et limites de ceux-ci. Elle a ensuite répondu aux questions et participé à la réflexion sur la supervision des bénévoles dans des associations actives dans l'aide sociale. De l'avis de la coordinatrice du réseau (issue de la Plate-Forme Francophone du Volontariat), cette rencontre a eu du succès non seulement quant au nombre important de participants mais aussi quant à la quantité et la qualité des échanges qui y ont eu lieu.

➤ Rencontre avec nos homologues néerlandophones (CPZ)

En novembre 2019, l'équipe du 0800 a rencontré ses homologues néerlandophones afin de parler de la gestion d'une ligne d'écoute de prévention du suicide et du recrutement de bénévoles. Les deux équipes ont également échangé sur des projets spécifiques (chat, régionalisation des formations...). La rencontre, enrichissante, a mis en avant le besoin de développer l'écoute à domicile, la régionalisation et le partenariat avec les universités et hautes écoles.

VI. Délégués bénévoles

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

FOCUS 2019

En 2019, 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.

Au cours de l'année 2019, la direction et le conseil d'administration ont mis fin à la collaboration avec l'un des membres du binôme. L'autre a poursuivi sa mission pendant encore quelques mois avant de finalement démissionner. La fonction de délégué n'a pas encore été reconduite depuis, faute de candidats. Un nouvel appel à candidatures sera lancé en 2020.

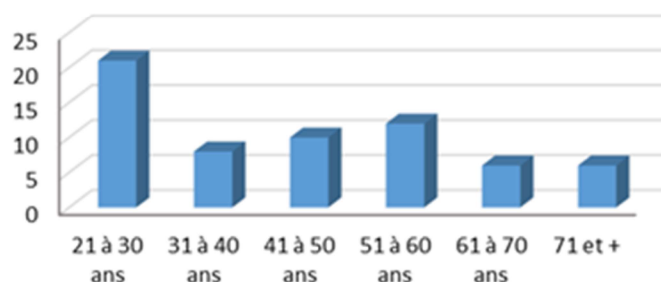
VII. Profil des écoutants bénévoles au CPS

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 2019

En 2019, nous comptons 63 bénévoles.

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

La convention d'engagement peut également être 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 ;
- l'envie de donner de son temps libre dans une cause altruiste ;
- l'envie d'une nouvelle expérience, 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 près de cinquante ans, 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 d'exigences professionnelles fluctuantes. A cela peuvent s'ajouter 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 au bien-être de nos bénévoles.

Si en 2018 nous avons rencontré des difficultés en raison de l'effectif réduit de notre équipe, l'année 2019 a été marquée quant à elle par une crise institutionnelle importante qui a affecté tant les membres de l'équipe toute entière que les bénévoles.

Néanmoins, la mission de la ligne d'écoute a continué à être assurée par nos bénévoles qui, au-delà de leurs inquiétudes, nous ont témoigné leur soutien et une solidarité à toute épreuve.

L'année 2019 a vu le déploiement de l'écoute à domicile. Le projet pilote concluant a conduit à l'extension de l'écoute à domicile à un plus grand nombre de bénévoles. Ceci ne peut avoir que des conséquences positives sur le planning de garde, notamment en ce qui concerne les heures prestées

en soirée et au cours de la nuit.

Nous espérons que 2020 continuera sur cette lancée.

Au-delà du recrutement toujours plus étendu des candidats bénévoles et du nombre toujours croissant des formations que nous pouvons assurer, la rémunération des heures de garde entre 22h et 2h du matin sera examinée dans le courant de l'année 2020.

Yoan Cecco, Raphaëlle David, Patricia Lembourg, Myrtille Neuprez

FORMATIONS

Fort de son expérience de près de 50 ans, le Centre de Prévention du Suicide propose des modules de formation en prévention du suicide à destination des professionnels, bénévoles, équipes, associations ou organisations 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 contribue à une meilleure compréhension des idées et comportements suicidaires, une meilleure appréhension de la problématique et une démarche de réflexion quant à la démarche de 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 la composante émotionnelle et d'examiner comment elle interfère et parfois 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 le rôle que chacun peut jouer 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 la 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 formateurs restent disponibles pour les participants, après les formations, pour toute question ou supervision téléphonique relative à leur pratique professionnelle.

II. Les interventions et rencontres

En parallèle à ces modules, l'équipe de formation reste disponible pour tous les 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 toute demande d'information, de réflexion, d'interventions, de rencontres, d'animations ou de soutien.

Les rencontres et les interventions plus brèves (tables rondes, conférences, animations etc.) ont lieu aussi bien avec le grand public qu'avec des acteurs de terrain et sont l'occasion d'informer sur le suicide en général, 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.

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 de les contenir adéquatement.

La charge de travail générée par les départs et arrivées récents en 2019 n'a pas permis d'approfondir certaines thématiques de fond. Cela a aussi limité la possibilité d'entretenir des relations de terrain. Du temps a été consacré à du travail prospectif, pour proposer nos formations au plus grand nombre d'organismes possibles mais la construction d'un réseau étoffé et durable mériterait d'être approfondie. Une fois la cellule renforcée, cela constituera un objectif important en prévention du suicide.

➤ **Prévention du suicide générale**

▪ **Formations :**

- Sensibilisation des nouveaux bénévoles de notre ligne d'écoute, 2 modules (février et mai).
- Formation à l'institut Emile Gryson pour des étudiants des métiers de la prévention et de la sécurité (police, pompiers, agents de sécurité) (2 jours, mars).
- Formation des call takers du 112, en collaboration avec le CPZ – Centrum ter Preventie van Zelfdoding (1 jour en avril, 2 jours en mai).
- Formation pour Infrabel (2 jours, mai).
- Formation pour une institution pour jeunes filles (2 jours, mai).
- Sensibilisation de l'équipe de Convivial, mouvement d'insertion des réfugiés (septembre).
- Sensibilisation de l'équipe de la maison médicale des Primeurs (septembre).
- Formation des Institutions Publiques de Protection de la Jeunesse (2 jours en septembre/octobre, 2 jours en décembre/janvier 2020).
- Formation des call takers neutres (3 demi-journées, septembre et novembre).
- Formation en partenariat avec la Concertation des Associations Actives en Prison, auprès de professionnels et de bénévoles (1 jour en octobre, 1 jour en novembre, 2 fois 2 jours en décembre).
- Formation des bénévoles du service Hestia de la Croix Rouge (1 jour et 2 demi-journées, novembre).
- Formation généraliste organisée au CPS, à destination des professionnels et bénévoles (2 jours, novembre).

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. Celles et ceux qui n'ont pas la possibilité de suivre un tel module dans leur propre cadre d'intervention avec leur équipe sont ainsi les bienvenus. L'inscription est donc individuelle et la formation se déroule avec des personnes d'horizons différents.

▪ Interventions et rencontres :

- Au cours de l'année, échanges et rencontres avec 4 étudiants pour des projets scolaires ou des TFE.
- Transmission d'informations à une infirmière du CHP Le Chêne aux Haies pour mieux repérer le risque suicidaire.
- Participation au projet Suicide et Psychiatrie (mars) : documentaire et spectacle, échange avec le public et infos à l'issue de la représentation.
- Tenue d'un stand à la Fête de l'Université de Namur (mars) : échanges et activité de déconstruction des mythes.
- Journée de réflexion de la Concertation des Associations Actives en Prison sur la prévention du suicide en détention (mars) : participation au colloque et à un atelier, en tant qu'acteurs en prévention du suicide.
- Rencontre dans nos locaux avec l'équipe de Convivial, présentation de nos services respectifs (avril).
- Exposition « doorsopenday », à Namur, et rencontre avec l'asbl Tout Bien - Okidoki (avril).
- Participation à la journée « réseau en psychogériatrie » organisée à la clinique Fond'Roy par EPSYLON asbl (mai).
- Darkness Into Light (mai) : tenue d'un stand et distribution de brochures.
- Rencontres, en collaboration avec la CIPC, avec une comédienne et autrice, afin de l'aider à affiner un projet de théâtre portant entre autres sur le vécu suicidaire. Ce genre de démarche permet de favoriser une approche culturelle compréhensive de la souffrance suicidaire et d'éviter de faire circuler un certain nombre de mythes sur le suicide.
- Participation, dans la poursuite de notre collaboration avec nos partenaires luxembourgeois, à la journée nationale de prévention du Luxembourg, pour partager notamment notre expérience avec le forum (octobre).

➤ Prévention du suicide des jeunes

▪ 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.*

Quatre modules dispensés cette année :

- Namur, en janvier ;
- Hainaut, en février ;
- Hainaut, en mars ;
- Bruxelles, en mars.

▪ 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 Sensu, au Théâtre de la Toison d'Or, Ixelles, en octobre : 8 représentations scolaires suivies à chaque fois d'un débat (18, 19, 20 et 21 novembre). Plusieurs collègues se sont joints cette année pour animer ces débats, qui se

font en compagnie des comédiens. Cette collaboration se poursuit depuis 2015 et s'avère très porteuse en permettant un échange sensible avec les jeunes sur la thématique du suicide. Les discussions et questionnements qui s'ouvrent à la suite de la pièce permettent d'aborder beaucoup de notions de prévention du suicide avec les jeunes. Beaucoup de jeunes sont touchés puisqu'il y a jusqu'à 100 élèves par représentation. C'est l'occasion de leur faire connaître les ressources disponibles grâce à la distribution de feuilles, cartes, pins. Ces rencontres peuvent donner lieu à une discussion avec certains élèves qui vivent des difficultés ou d'autres qui s'inquiètent pour des camarades. Des discussions enrichissantes se poursuivent ensuite en classe... Cet espace est donc particulièrement précieux.

- Animation dans une classe du secondaire sur demande d'une élève.
- Rencontre de jeunes voulant se mobiliser suite au suicide d'une camarade de l'école : réflexion sur ce qu'ils peuvent mettre en place.

➤ Collaboration avec le Centre de Prévention du Suicide de Paris

Nous avons repris contact cette année avec le CPS Paris, à la fois pour entretenir les relations de réseau et nous enrichir des pratiques d'autres institutions, notamment pour les personnes nouvellement arrivées dans l'équipe. Nous avons ainsi demandé une formation en prévention du suicide des personnes âgées et en postvention. Deux jours d'échanges enrichissants ont ainsi pris place en octobre 2019 avec Vincent Lapierre, responsable du pôle de psychogérontologie du CPS Paris. Nous avons marqué le souhait de poursuivre ce type de collaboration, afin de diversifier nos pratiques et d'améliorer notre connaissance du réseau.

➤ Ouverture de nos formations et supervisions

L'année 2019 a été l'occasion d'étendre à nouveau nos offres de formation et nos propositions d'accompagnement. En partant du principe que la prévention du suicide est l'affaire de tous et que toute pratique favorisant le lien social et la prise en charge du mal-être nourrit cette prévention, nous avons répondu positivement à plusieurs demandes ne portant pas directement sur le suicide.

▪ **Formation à l'écoute active en prévention du harcèlement**

Le plan SACHA (Safe Attitude Contre le Harcèlement et les Agressions), soutenu par l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes, nous a contacté pour une formation en écoute et à la préservation de soi dans l'accueil de la parole de l'autre. Il s'agissait de former leurs bénévoles qui circulent dans différents festivals pour prévenir le harcèlement. Dans ce cadre, ces bénévoles peuvent être amenés à accueillir des vécus douloureux ou à recevoir de l'agressivité. Nous avons ainsi proposé une formation à l'écoute de soi et de l'autre adaptée à ce contexte. Latitudes Jeunes a également fait appel à nous dans le cadre du plan SACHA pour le festival des Solidarités. Au total, 4 modules de formation ont été donnés en juin, juillet et octobre. La collaboration a été très porteuse et se poursuivra à l'avenir.

- **Supervision d'accompagnants de familles monoparentales**

L'association HAMAC, qui propose de mettre en lien des accompagnants avec des familles monoparentales, nous a contactés pour une demande de supervision de leurs bénévoles.

Ils s'occupent des enfants du parent isolé pendant un temps donné chaque semaine, permettant au parent de souffler un peu. Les accompagnants peuvent ainsi être confrontés à des questionnements ou à des vécus douloureux des enfants pris dans des relations délicates avec les parents. Nous avons ainsi proposé un espace de discussion dans lequel aborder les différents aspects de cet accompagnement, déposer certaines difficultés, et réfléchir au positionnement en tant qu'accompagnant. Trois séances de supervision avec différents bénévoles ont été données en juin, septembre et novembre.

Yoan Cecco et Rukye Yuksel

POSTVENTION



Les interventions dites de « postvention » du Centre de Prévention du Suicide s'adressent aux institutions qui ont été confrontées à une crise suicidaire, 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 dans les collectivités auprès des personnes concernées ;
- des supervisions individuelles ;
- des supervisions d'équipe.

Les intervenants extérieurs du CPS accompagnent les personnes touchées par un passage à l'acte afin qu'elles puissent mettre en commun leurs informations sur l'évènement, 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 et aux acteurs de terrain afin que chaque membre de l'établissement reprenne sa place pour participer à la gestion collective de l'évènement, dans les limites de sa fonction et en étant conscient des moyens disponibles.

Sur le terrain, il n'est cependant pas rare de constater à quel point se réunir pour « penser l'évènement et préparer l'agir » est difficile à mettre en place de manière préventive. 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.

Face à 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 2019

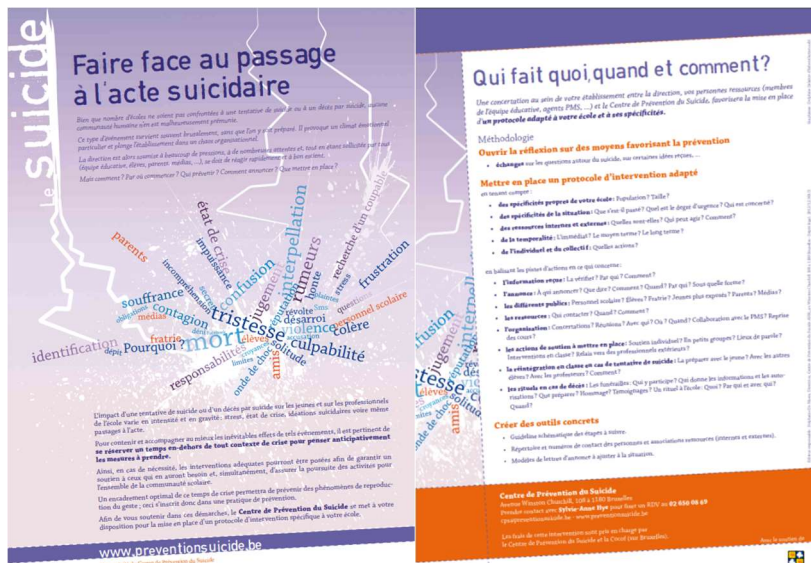
➤ Formalisation de nos activités de postvention

Inspirés par le travail de nos collègues luxembourgeois, nous avons décidé cette année de travailler à formaliser davantage nos activités de postvention. Bien que chaque situation et chaque institution soient toujours particulières, des grandes lignes de marche à suivre et des réflexions directrices peuvent être définies pour améliorer le cadre des interventions et nos capacités de communication avec les personnes qui sont aux responsabilités dans les institutions rencontrées. La formation des personnes nouvellement engagées dans l'équipe constitue un défi pour la postvention : les interventions se font à un moment critique et vulnérable et peuvent être très exigeantes en termes d'énergie. La formalisation des procédures pourrait permettre une meilleure transmission et une assise plus solide pour des collègues récemment engagés. Plusieurs réunions ont été organisées en ce sens. La rencontre avec le CPS Paris s'inscrivait aussi dans cette dynamique. Ce travail devra être poursuivi en 2020.

➤ Soutien aux professionnels et interventions de postvention

- Soutien téléphonique à une assistante sociale confrontée à une élève en crise suicidaire ;
- Soutien puis intervention dans une association confrontée au suicide d'un participant à une formation ;
- Intervention dans une école suite à un passage à l'acte imminent d'un élève ;
- Intervention dans une institution pour jeunes filles suite au passage à l'acte d'une d'entre elles : groupe de parole, puis réflexion avec l'équipe ;
- Intervention dans une entreprise suite au suicide d'un salarié : deux groupes de parole et un groupe de réflexion avec l'équipe managériale ;
- Intervention dans une école suite au suicide d'une élève : conférence pour les parents, groupe de parole pour des élèves ;
- Intervention dans une association suite au suicide d'une personne de l'équipe.

➤ Les mises en place de protocoles : travail sur la base de la plaquette « Faire face au passage à l'acte suicidaire »



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

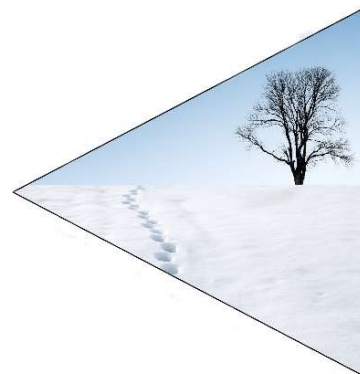
Nous avons ouvert ce service à d’autres institutions au cours de l’année 2019. Ce protocole permet, en amont de la crise, de consolider et de formaliser un réseau des personnes ressources dans l’institution et des associations-relais à l’extérieur, tant dans l’organisation pratique d’une gestion de crise que dans le suivi psychosocial qui pourra être organisé pour les équipes, les proches, les bénéficiaires... Aussi ce travail d’anticipation peut permettre une meilleure prise en charge du mal être dans toute institution et un renforcement global de la prévention du suicide.

Nous avons ainsi pris ce temps avec une institution pour jeunes filles et débuté une collaboration avec le Forem.

Yvan CECCO et Rukye YUKSEL

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. 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. Certains seront, à leur tour, tentés 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. Ce suivi accueille sans jugement les croyances de chacun par rapport à la mort.

Afin d'accompagner les personnes dans ce processus qui, bien que naturel, peut 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 ; toutefois ce dernier 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 de ces suivis 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. En revanche, cet accompagnement peut s'avérer 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 d'entretiens individuels.

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 assez « 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 2019

➤ Suivi individuel, de couple et/ou de famille

En 2019, 1 adolescent(e) et 83 personnes adultes ont été vu(e)s au cours de **635 entretiens individuels**, dont 5 consacrés à un(e) adolescent(e).

De plus, 14 familles ont été rencontrées au cours de **35 entretiens familiaux** (10 entretiens de couple et 25 entretiens de famille).

Au total, 670 entretiens ont été menés au cours de l'année 2019. Ce nombre a augmenté de (19,4%) par rapport à l'année 2018.

➤ Groupe de parole « L'autre temps »

Un groupe entamé en 2018 s'est poursuivi en 2019. Dans ce cadre, 9 rencontres se sont déroulées entre janvier et décembre 2019. Par ailleurs, un nouveau groupe a débuté en octobre ; 6 rencontres ont pu avoir lieu jusqu'à la fin de l'année.

➤ Vers un nouveau “Réseau Deuil” ?

Par le passé, un réseau regroupant des institutions belges d’origine francophone travaillant toutes autour du deuil après suicide a été initié par le Centre de Prévention du Suicide. Ce réseau a fini par s’éteindre. Une réflexion avec divers intervenants du secteur de l’accompagnement du deuil s’initie tout doucement et demande à être approfondie afin d’évaluer l’intérêt et la faisabilité de la création d’un nouveau réseau autour de la thématique du deuil.

Dans cette démarche exploratoire, deux premières initiatives ont été prises :

- nous avons assuré, en nos locaux, deux réunions interinstitutionnelles autour de la question de la constitution d’un “ Réseau deuil” concernant, en particulier, les enfants et les adolescents.
- nous avons participé à une réunion de l’ASBL “*Le Petit Prince a dit*” (groupe de soutien pour personnes endeuillées). D’autres rencontres sont prévues à l’avenir.

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 sur la ligne 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 face au spectre de la récurrence. Il importe donc de garder deux éléments à l'esprit : le taux de récurrence augmente chez les sujets pour lesquels aucun suivi n'a été mis en place ; la létalité de l'acte et le risque de récurrence(s) croissent exponentiellement à mesure que le nombre de tentatives de suicide augmente.

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 de la personne 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 aux prises 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'évènement 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'évènement 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 Clercq¹ 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. C'est la raison pour laquelle aller au-devant de ces patients, en vue de leur proposer un accompagnement, s'avère des plus utiles. 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, la 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 extrahospitaliers, 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 proactive vers les acteurs de terrain (services d'urgence, médecins généralistes, maisons médicales, services d'Aide aux Victimes, plannings familiaux, services de santé mentale, 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 tentative de suicide 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

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

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 (0491/37.06.72).

FOCUS 2019

- Au niveau du développement et/ou de l'entretien de notre **réseau de partenaires hospitaliers**, nous avons eu des contacts avec *l'hôpital Molière* (Docteur Desmedt), *l'hôpital Brugmann* (le CTR - service de revalidation, l'Unité 71 - service de Crise psychiatrique, le service des Urgences) et *Psycho-sociaal Centrum Sint Alexius Elsene*.
- Dans le cadre de la réforme de la psychiatrie (projet 107), nous avons eu à cœur de dynamiser nos collaborations avec le **réseau de santé mentale bruxellois** :
 - Membre actif depuis 2019 de "**Rezone**" (Réseau Santé Mentale Bruxelles Sud Ouest) ;
 - Participation à la semaine "**Rezone**" en nous rendant chez nos partenaires du réseau de Bruxelles Sud-Ouest afin de mieux les connaître (*Planning familial Watermael Boitsfort, Service de psychiatrie de la Clinique Ste Elisabeth, Service de santé mentale "L'Adret", Planning familial Marconi*). Présentation des activités du CPS aux partenaires du réseau au sein de nos locaux ;
 - Participation à plusieurs réunions organisées par "**Rezone**" dans le cadre de la fonction 2 (2A = dimension aiguë/de crise et 2B = dimension chronique avec une équipe mobile pouvant se déplacer à domicile) de la réforme de la psychiatrie (projet 107) ;
 - Participation à une matinée d'étude de "**l'Antenne est du réseau de santé mentale bruxellois**" (projet 107) ;
 - Accueil de l'ASBL "**Convivial**" dans l'objectif de resserrer nos liens de collaboration autour de la problématique des personnes réfugiées ;
 - Rencontre avec le "**Centre de Prévention des Violences conjugales et familiales**" dans le but de renforcer notre partenariat.
- En termes de sensibilisation/supervision/postvention :
 - Organisation de 2 sensibilisations au **Planning Familial "Plan F"** autour de la prise en charge des patients suicidaires/suicidants concernés par des problématiques LGBT.
 - Accompagnement de la réflexion d'une **metteur en scène de théâtre (Sophie Warnant)** dans la création d'une pièce sur la thématique du suicide.
 - Dans le cadre de la **pièce de théâtre "Le Pont"**, animation à plusieurs reprises du **débat** portant sur la prévention du suicide, destiné à un public d'adolescents.
 - Supervision de plusieurs professionnels du secteur psycho-médico-social aux prises avec des personnes suicidaires ou suicidantes. Dans ce cadre, soutien à/au :
 - "**TraKtor**" (Equipe mobile de crise – projet 107) dans le cadre du suivi d'un patient que nous accompagnions en commun ;
 - des psychologues de la "**Maison pour Jeunes Filles**" ;
 - "**PMS de Woluwé**" suite à une demande conjointe de supervision et de postvention.

- En termes de **communication** :
 - Interviews par plusieurs **médias** (TV, presse écrite, émissions radiophoniques).
- En termes de **formation** (données et reçues) :
 - Encadrement (entretiens cliniques, supervisions, études de cas), tout au long de l'année, des **stagiaires psychologues** (masters 1 & 2) et des psychologues réalisant un troisième cycle en psychothérapie. Accueil d'étudiants (A.S., sociologues, criminologues, psychologues, médecins, etc.) dans le cadre de leurs travaux académiques.
 - Participation de l'ensemble de l'équipe à une **formation** de 2 jours portant sur 2 thématiques : *"la prévention du suicide chez les personnes âgées"* et *"la postvention"*, formation assurée par Vincent Lapierre du CPS de Paris.
 - Nous avons assisté à une **journée d'étude** organisée par "Un pass dans l'Impasse" portant sur *"Les réseaux sentinelles en prévention du suicide : un éventail des possibilités"*.
- Enfin, dans notre souci d'accompagner, de la façon la plus globale possible, la problématique de la crise suicidaire, nous avons poursuivi avec conviction le travail avec les proches et les familles des personnes suicidaires/suicidantes.

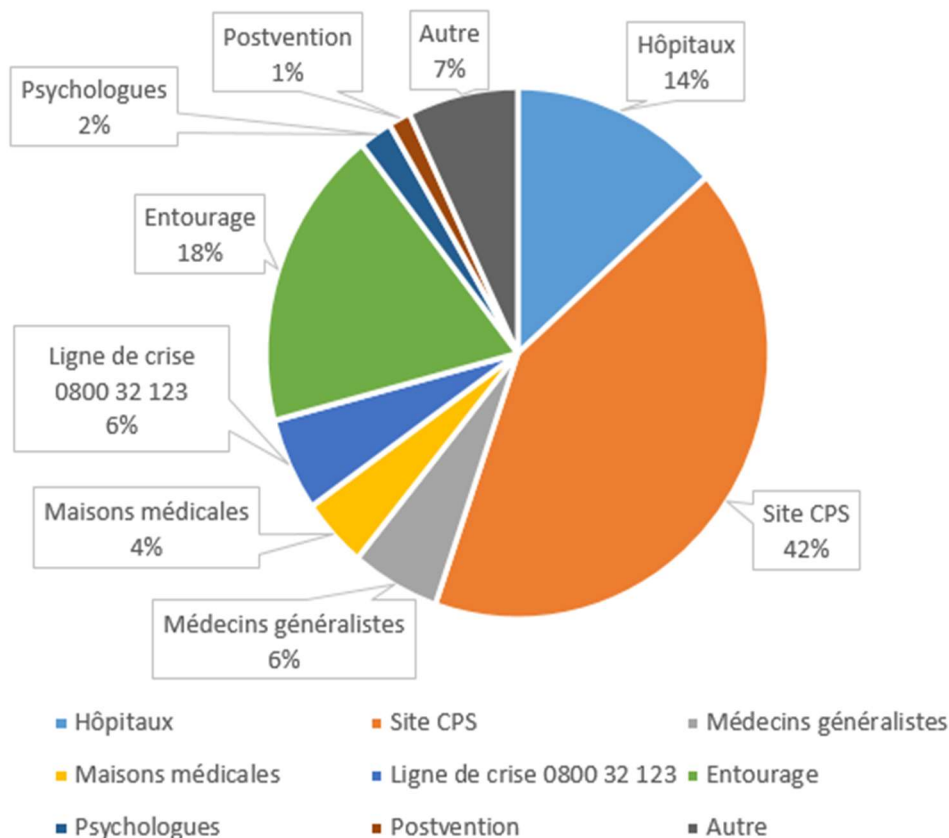
➤ Nombre de demandes de suivi reçues

En 2019, 145 demandes de suivi ont été reçues, soit 15 de plus (11,5%) que l'année précédente.

▪ « Envoyeurs »

Total hôpitaux : 19 (dont 3 envois de l'hôpital Molière, 8 de l'hôpital Brugmann, 1 de l'Hôpital Bracops, 3 de la clinique Ste Anne-St Remi, 2 de l'hôpital Erasme, 1 de l'hôpital Ste Elisabeth et 1 de l'hôpital Van Gogh).

Source des envois à la CIPC en 2019 :



La catégorie « Autre » rassemble un envoi qui a été fait, entre autres, par un psychiatre, un enseignant, un membre de la police, un assistant social, un employé de maison de retraite, une personne sensibilisée lors d'une journée de sensibilisation, l'institution l'IRSA, le Service d'Aide aux Victimes, Rezone/TraKtor, et la Cellule d'Appui à la Famille du Service des Affaires Etrangères.

➤ Constats et réflexions

- En 2019, nous constatons une augmentation de 11,5% du nombre d'envois par rapport à 2018. En ce qui concerne les hôpitaux partenaires, nous remarquons une diminution de 32,2 % des envois. Ceci est principalement dû à une diminution des envois de l'hôpital Brugmann, de 25 (2018) à 8 envois (2019). Bien qu'ayant rencontré, début janvier, des représentants de l'Unité de Crise (Unité 71- Daniel Lorge) et du Service des Urgences (Docteur Moens), le partenariat avec cette équipe - dont le personnel a été en partie renouvelé-, ne s'est pas déroulé de façon aussi efficiente que les années précédentes. Nous tâcherons, en 2020, de retravailler nos liens historiquement féconds avec ce partenaire. Par ailleurs, dans le cadre de la réforme de la psychiatrie (projet 107), nous avons dynamisé nos collaborations avec le réseau de santé mentale bruxellois en devenant, entre autres, membre actif de "Rezone" (Réseau Santé Mentale Bruxelles Sud-Ouest) en 2019.

- Sur les 145 demandes de prises en charge par la CIPC, **128 (88,3%)** ont débouché sur l'acceptation d'**un premier rendez-vous**.
- **119 (93%)** de ces **premiers rendez-vous** ont été **honorés**, ce qui représente, en termes de pourcentage, un chiffre identique à l'année précédente. Pour **33 prises en charge** des 119 effectives (27,7%), il y a eu **également** un **travail conjugal ou familial**. Ce chiffre a diminué de 2,1% par rapport à 2018.
- Sur ces 119 prises en charge effectives, **64 (53,8%)** ont fait l'objet d'une **ré-orientation** consistant en un **suivi thérapeutique à long terme**. Pour 55 des familles et des patients (46,2%), 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 : 710** (soit une **augmentation de 71,9%** par rapport à l'année passée). Cette augmentation s'explique, en partie, par le fait que nous avons bénéficié d'un mi-temps supplémentaire. Nous constatons, par ailleurs, que nous recevons un nombre croissant de **situations psychopathologiques lourdes** présentant un haut risque suicidaire et nécessitant une prise en charge plus intensive en termes de nombre de séances hebdomadaires et, parfois, de durée du suivi. Cela représente **11%** de nos suivis.
- Nombre moyen de rendez-vous par personne prise en charge dans un suivi de crise : 6.
- Parmi les personnes reçues, 18 consultaient dans le cadre du passage à l'acte d'un proche, ce qui représente une diminution de 27,8% par rapport à 2018.
- Notons encore que les suivis ont occasionné à 229 reprises des contacts avec le réseau psycho-médico-social, ce qui représente une diminution de 15,5% par rapport à 2018. Cette légère diminution n'altère en rien notre conviction quant à 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. Nous constatons, par ailleurs, 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 179 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 2,3% par rapport à 2018.

Ces appels se répartissent de la façon suivante :

- 3 appels de médecins généralistes ;
- 22 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) ;
- 39 appels de personnes suicidaires ou suicidantes suivis d'une offre de rendez-vous à la CIPC ;
- 9 appels du secteur psycho-médico-social ;
- 3 appels du secteur hospitalier,
- 7 appels pour demande de conseils ;
- 16 appels concernant des suivis en cours ;
- 2 appels de la police ;

- 55 appels en absence ne s'étant pas poursuivis au-delà des messages laissés en retour par la CIPC ;
- 3 appels de professionnels pour supervision clinique ;
- 2 appels pour insultes.

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

- 66 (45,5%) Tentative de suicide
- 79 (54,5%) Crise aiguë sans passage l'acte

➤ **Profil des patients**

- **Sexe** : Hommes : 63 (43,4%) - Femmes : 82 (56,6%)
- **Age moyen** : 37 ans (fourchette de 7 à 85 ans)
- **Antécédents suicidaires** :
 - o Oui : 51 (35,2%)
 - o Non : 81 (55,9%)
 - o Inconnu : 13 (8,9%)

➤ **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 et ce, aussi bien pour les hôpitaux que pour les professionnels du secteur psycho-médico-social.
- 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. 58,6% des demandes arrivant à la CIPC proviennent des personnes elles-mêmes ou de leurs proches, ce qui représente une augmentation de 6,6% par rapport à l'année 2018. 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 54,5% des demandes en 2019. En 2018, ce chiffre était de 58,5%. Ce constat nous ramène, une nouvelle fois, à notre mission première de prévention.

Dobrina Ivanova, Nicolas Miest, Hélène Neczyporenko

JOURNÉES DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Le Centre de Prévention du Suicide asbl organise chaque année des journées de prévention du suicide, traditionnellement en février et en septembre.

L'objectif est multiple :

- 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 ;
- Attirer l'attention des médias sur cette question difficile et douloureuse qu'est le suicide afin de sortir des idées reçues et montrer que tout le monde est concerné par le suicide.

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.

En effet, 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 2019

Cette année, le Centre de Prévention du Suicide s'est focalisé sur la Journée Mondiale de Prévention du Suicide (organisée par l'IASP – Association Internationale pour la Prévention du Suicide – et sous l'égide de l'OMS) qui a chaque année lieu le 10 septembre.

Pour la première fois, les trois organisations principales de prévention du suicide en Belgique se sont réunies : notre centre, nos homologues flamands au CPZ (Centrum ter Preventie van Zelfdoding)/VLESP (het Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie) et Un Pass dans l'Impasse. Les trois régions étaient ainsi représentées dans une campagne commune.

L'intérêt de se réunir était multiple. Tout d'abord, parler d'une même voix et ainsi faire passer le même message au même moment partout dans le pays. Ensuite, rappeler que la Belgique est entrée dans le top 5 des plus mauvais élèves en Europe avec un taux de décès par suicide qui se situe bien au-delà de la moyenne européenne. Ceci nécessite une prise de conscience nationale.

Avec le slogan : « Ensemble, prévenons le suicide. Tout le monde peut agir ! » ; la campagne rappelait que chacun, à son niveau, peut prévenir le suicide. Des actions sont à la portée de tous et encouragées : prendre au sérieux la souffrance des personnes suicidaires, leur offrir du soutien et relayer les informations nécessaires.

Pour encourager ces actions, nous avons conçu une carte personnalisée selon les régions. Celle de Bruxelles (francophone) renvoyait à la ligne d'écoute et au site du Centre, qui contient le reste des informations pour nous contacter et en savoir plus sur les services que nous proposons.

Nous insistons enfin pour que les personnes ne restent pas seules face à leur détresse ou celle d'une autre :

Une initiative de :

VLESP | Centre de Prévention du Suicide
CENTRUM FOR PREVENTIE VAN SUICIDEN
UN PASS DANS L'IMPASSE
Centre de Prévention du Suicide

ENSEMBLE, PRÉVENONS LE SUICIDE

TOUT LE MONDE
PEUT AGIR

OSEZ AGIR !

- ✓ Repérez les signaux de détresse
- ✓ Ecoutez sans juger
- ✓ Orientez :
 - www.preventionsuicide.be
 - Ligne d'écoute : 0800 32 123

NE RESTEZ PAS SEUL(E) !
#preventionsuicide
CENTREPREVENTIONDUSUICIDE

Avec le soutien de
Francophones

La carte était distribuée avec un pin représentant la prévention du suicide :



En tout, 6000 cartes ont été distribuées via des événements organisés le 10 septembre.

Aussi bien les membres de l'équipe que les bénévoles du Centre de Prévention du Suicide étaient présents sur la Place de la Monnaie de 10h à 19h avec un stand pour distribuer la carte et sensibiliser les citoyens. Ces derniers étaient d'ailleurs très nombreux à venir nous poser des questions. Nous en étions ravis, car donner de la visibilité au sujet permet aussi de briser les tabous. Chloé, bénévole chanteuse, a aussi été un formidable agent de prévention ce jour-là.



Les médias ont répondu à l'appel ! A la télévision sur BX1 et à la radio sur BEL-RTL, Yoan Cecco (psychologue et formateur) a répondu aux questions des journalistes.

En papier et numérique, la RTBF a interviewé Nicolas Miest, psychologue au Centre de Prévention du Suicide, et Betty Leruitte, maman endeuillée par suicide. Ils ont tous les deux insisté sur l'importance de l'écoute. La Libre et la DH, via des interviews de bénévoles et membres de notre équipe, nous ont permis de parler de la manière dont on peut aborder une personne en souffrance.

De leur côté, Un Pass dans l'Impasse était à plusieurs endroits dans la ville de Liège et le CPZ avec le VLEPS étaient présents aux alentours des gares à Bruxelles, Gand et Anvers. Avec cette collaboration, "Ensemble, prévenons le suicide" est devenu bien plus qu'un slogan de campagne !

EXPOSITIONS ITINERANTES

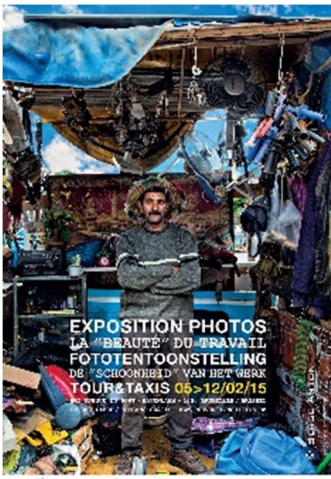
Le Centre de Prévention du Suicide a construit 2 expositions itinérantes. Elles sont conçues pour être facilement transportables et exposables. Elles permettent d'établir de nouvelles collaborations dans différents lieux dans un but d'information, de sensibilisation et de concertation en prévention du suicide. Ces expositions sont en outre l'occasion d'organiser des **rencontres, animations, conférences, ateliers, débats, etc.** 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 via 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 du Centre de Prévention du Suicide afin d'aider à faire circuler l'idée que « le suicide n'est pas une fatalité » et qu'il 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 qui constitue une adresse de référence en matière de suicide pour tous ceux, particuliers, professionnels, journalistes, étudiants, chercheurs, etc., qui s'intéressent à la question. Elle regroupe plusieurs milliers de documents, ouvrages scientifiques ou grand public, articles de revues spécialisées (journal des psychologues, Etudes sur la mort, etc.), ainsi que des réalisations audiovisuelles sous forme de documentaires ou de films.



Toutes les données bibliographiques de la bibliothèque sont consultables en ligne sur notre site web (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 proposée :

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

Ainsi qu'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 2019

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 diminué en 2019 par rapport à l'année précédente, de 964 à 569 pour les visites et de 976 à 532 pour les visiteurs uniques.

L'objectif pour 2020 est de poursuivre l'enrichissement de la bibliothèque et d'examiner comment mieux promouvoir son utilisation.

Quelques exemples de documents intéressants

- L'homme douloureux / Guy SIMONNET; Bernard LAURENT; David LE BRETON
- Les nouvelles lois de l'amour. Sexualité, couple et rencontres au temps du numérique / Marie BERGSTROM
- Psychologie des écrans / Xanthie VLACHOPOULOU; Sylvain MISSONNIER

Fernando Covas

FORUM INTERNET

Opérationnel sur notre site www.preventionsuicide.be depuis octobre 2004, l'espace Forum propose un espace de discussion où chacun a la possibilité d'intervenir et d'échanger de manière anonyme.

Recevant de plus en plus de demandes d'aide 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 du 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 espérions 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. Ceci 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 les posts 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 est tenu au courant, par message privé, des raisons du refus et peut renvoyer un message adapté pour validation.

Dès son ouverture, alors qu'aucune publicité ni communication particulière n'avait été faite sur sa création, 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.

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 et échangent sur un pied d'égalité.



➤ Le forum en chiffres

- Nombre total de messages créés en 2019 : **33748**
- Nombre de messages créés par mois en moyenne : 2812
- Nombre minimum de message créés : 2215, en février (mois le plus court)
- Nombre maximum de message créés : 3893, en août
- Mois ayant le plus d'affluence : les mois d'été, soit juillet, août et septembre
- Jours ayant le plus d'affluence : lundi, mardi et jeudi. Activité réduite le samedi
- Mode d'accès préférentiel des utilisateurs :
 - par portable (« mobile ») au printemps et en été (avril-septembre)
 - par ordinateur fixe (« desktop ») en automne et en hiver (octobre-mars)
- Heures d'affluence : entre 9h et 16h, avec des pics entre 11h-12h et 14h-15h.

Une activité réduite mais constante a lieu de 16h à 23h, pour devenir minimale entre minuit et 8h.

➤ La modération

Cinq personnes s'attellent à la modération du forum de manière quotidienne. Elles se relaient pour assurer une modération continue tout au long de la semaine. Le forum est modéré régulièrement pendant les jours de semaine et au minimum trois fois par jour durant le week-end et les jours fériés. Des réunions mensuelles et ponctuelles entre les modérateurs ont lieu pour garantir cette continuité – notamment en cas d'absence de l'un des modérateurs, pour proposer des développements nécessaires à l'amélioration du forum et pour traiter de toute question concernant les utilisateurs.

La modération est strictement limitée au respect du règlement et il y a peu de situations où nous devons intervenir au niveau du contenu des messages. La grande majorité de nos interventions concerne le non-respect de l'anonymat. Soit les utilisateurs choisissent un pseudonyme qui contient un prénom ou un diminutif, soit ils donnent – sciemment ou non – des informations personnelles dans leurs messages. Dans un cas comme dans l'autre, ces données pourraient permettre à d'autres utilisateurs de les identifier. Le modérateur envoie alors un message privé à l'utilisateur pour lui expliquer le refus de la validation et l'invite à modifier son message dans le respect du règlement du forum.

Afin d'assurer la congruence de la modération, nous avons rédigé une liste de réponses-type auxquelles nous nous référons lorsqu'un message ne peut être validé. En cas de nouveau scénario non repris dans nos réponses-types, l'ensemble des modérateurs se concertent et rédigent une nouvelle réponse-type la plus adaptée à la situation et toujours la plus respectueuse de la souffrance vécue par les utilisateurs contrevenant aux règles.

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 laisserait la possibilité de commenter et potentiellement de briser leur anonymat.

Lorsqu'il y a des utilisateurs du forum en crise aiguë, 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.

Au mois d'octobre 2019, une modératrice accompagnée de notre chargée de communication s'est rendue à Luxembourg pour partager l'expertise du Centre en gestion d'un forum de prévention du suicide. Elles y ont donné une présentation et participé à des ateliers en partenariat avec D'Ligue, la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène mentale du Grand-duché de Luxembourg.

➤ 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 et leurs manières d'intervenir 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 termes d'âge, de problématique abordée, de localisation (nombreux utilisateurs venant d'autres pays ou régions francophones), de durée de présence sur le forum, d'implication à répondre aux autres, etc.

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 « passant » sur le forum et d'autres y restant des années, certains venant à un certain moment de leur vie et ne revenant plus, d'autres venant, partant et revenant, 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. Il y a généralement un véritable respect entre les utilisateurs.

En 2019, une utilisatrice d'emblée très active sur le forum nous a posé quelques difficultés. Dans les semaines qui ont suivi son inscription, elle a cherché par toutes sortes de moyens – parfois très subtils – à communiquer son pseudonyme Facebook aux utilisateurs avec qui elle correspondait dans différents fils de discussion. Elle souhaitait pouvoir entrer en contact avec eux hors du forum afin d'échapper à ses règles et de se rapprocher d'eux en sortant de l'anonymat. L'équipe des modérateurs s'est rapidement rendu compte de ses intentions et a augmenté sa vigilance envers ses messages.

Cela nous a permis d'intercepter et de refuser tous ceux qui contrevenaient au règlement du forum. Avec le temps et nos efforts, il semble qu'elle se soit découragée car elle ne cherche désormais plus à retrouver les autres utilisateurs sur un autre réseau social. Elle reste néanmoins toujours très active sur le forum, en particulier avec les nouveaux utilisateurs. Elle leur adresse toujours un message de bienvenue, souvent assorti de nombreuses questions marquant son intérêt pour la situation difficile qu'ils traversent et son souhait de les aider.

➤ Les messages postés

La fréquence, le style, la longueur ainsi que le contenu des messages postés sont très variés. Les messages arrivent sur le forum à tout moment du jour et de la nuit, avec une affluence en soirée et durant la nuit. Ils consistent en quelques lignes brèves ou s'étendent sur plusieurs paragraphes.

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, etc.

Certains utilisateurs n'en postent qu'un ou deux, en réponse aux messages reçus sur leur propre fil de discussion, d'autres répondent à de nombreux utilisateurs et postent jusqu'à 6 ou 7 messages de suite. Il est étonnant de constater que certains utilisateurs qui témoignent d'un désespoir total dans leur propre fil de discussion montrent beaucoup d'optimisme et suggèrent des pistes pour aller mieux à d'autres utilisateurs dans leurs fils de discussion.

➤ Projet pour 2020

En 2020, nous souhaitons implémenter une fonctionnalité qui permette aux nouveaux utilisateurs de modifier leur pseudonyme. L'idée serait d'autoriser une modification au cas où le pseudonyme initial ne pourrait être approuvé.

En effet, il arrive fréquemment que des utilisateurs négligent ou ne respectent pas la consigne interdisant le choix d'un prénom ou d'un diminutif. Nous leur demandons alors de recréer un nouveau profil d'utilisateur avec un pseudonyme qui respecte la consigne, ce qui peut décourager nombre d'entre eux qui ne resoumettent bien souvent pas leur message initial sous un nouveau pseudonyme. Ce développement nous semble essentiel pour éviter de décourager toute personne désireuse de contribuer à notre forum.

Les modérateurs du forum

SITE INTERNET

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 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 Internautes, rendre l'information plus accessible et moderniser l'ensemble. Depuis, il ne cesse d'évoluer.

FOCUS 2019

En 2019, nous avons ainsi clarifié certains contenus de page et ajouté des images. Nous avons aussi fait en sorte que la rubrique « Actualités » informe régulièrement les visiteurs de nos dernières actions.

➤ Fréquence des visites

En 2019, une interruption de Google Analytics de juin à septembre ne nous permet pas de donner des statistiques globales précis. Par contre, nous savons que le site a reçu plus de 80 000 visites en 2018, et nous pensons que le nombre de visiteurs est équivalent en 2019.

En effet, les statistiques que nous avons nous montrent que plus de 7000 visiteurs visitent le site par mois, avec des pics atteignant plus de 8000 visiteurs (8203 en mai, par exemple).

Les évènements tels que la Marche de Prévention du Suicide ou la Journée Mondiale de Prévention du Suicide contribuent à créer ces pics de visites.

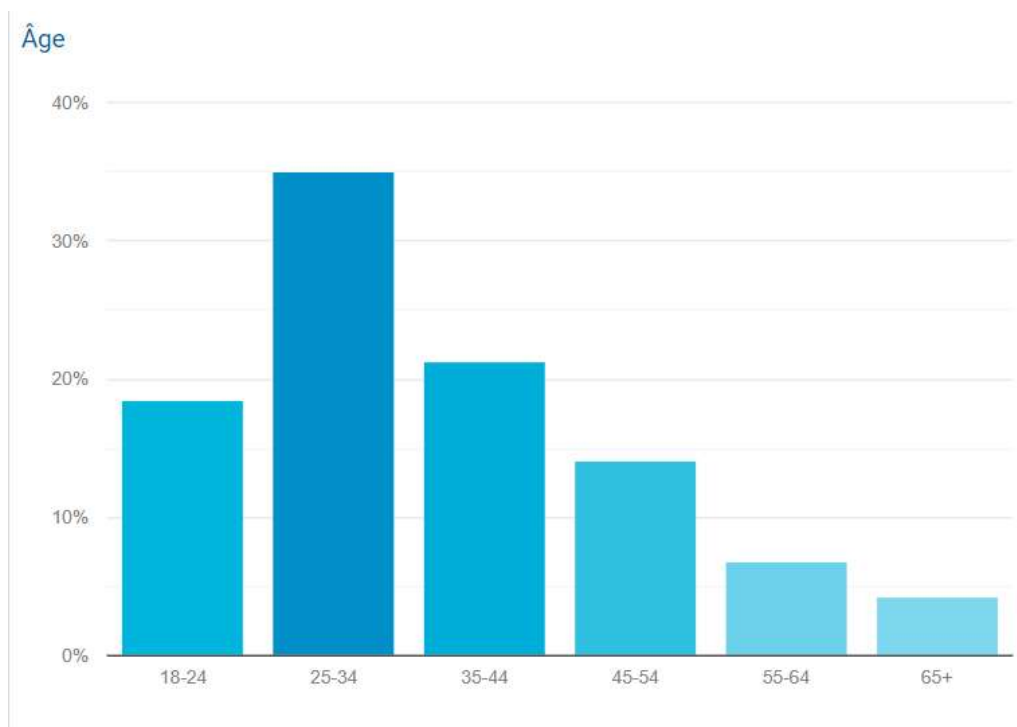
➤ Analyse des visiteurs

Sur base des statistiques que nous possédons, nous constatons que les utilisateurs sont pratiquement tous francophones avec une partie limitée qui est anglophone et néerlandophone. Les pays de consultation sont en premier la Belgique et en deuxième la France. Les autres pays sont (dans l'ordre) : les Etats-Unis, le Canada, la Suisse, le Maroc, le Royaume-Unis, l'île de la Réunion, le Luxembourg et Hong Kong.

Les villes d'où viennent le plus de consultations sont dans l'ordre Bruxelles, Liège, Paris.

Les utilisateurs utilisent principalement Google Chrome, Safari et Samsung Internet pour avoir accès au site. Le premier système d'exploitation est Android, avec Windows en second et iOS en troisième. La résolution d'écran la plus utilisée (360 x 640) correspond à un usage intensif du smartphone. Cela met en avant l'importance d'avoir un site optimisé pour des utilisateurs qui sont de plus en plus mobiles.

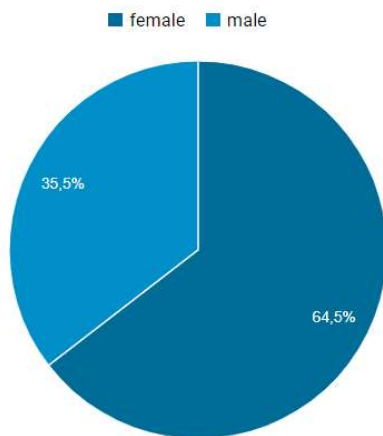
Vue d'ensemble des données démographiques :



Sur six mois de consultation :

- 25-34 ans : 34,96 % des utilisateurs
- 35-44 ans : 21,31% des utilisateurs
- 18-24 ans : 18,54% des utilisateurs
- 45-54 ans : 14,12% des utilisateurs
- 55-64 ans : 6,85% des utilisateurs
- 65 ans + : 4,22% des utilisateurs

Sexe



Femmes : 64,5%

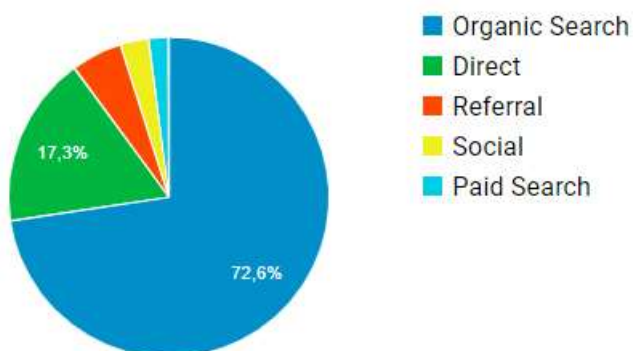
Hommes : 35,5%

➤ Analyse des pages visitées

En moyenne, les internautes consultent 3 pages par session. A savoir que la durée moyenne d'une session est de 2 minutes.

Ceux qui restent sur le site consultent principalement le forum, la page d'accueil, la page sur les mythes et réalités concernant le suicide, la page « J'ai besoin d'aide », les pages expliquant les signaux d'alerte et le processus suicidaire, et les pages qui concernent la ligne d'écoute 0800.

Principaux canaux



La recherche dite « organique » est le principal canal qui amène au site (72,6%). Les visiteurs qui arrivent directement sur notre site - sans passer par un autre site ou par un moteur de recherche - sont également très nombreux (17,3%). Viennent ensuite les visiteurs qui arrivent via des liens venant d'autres sites (5,2%) ou des liens venant des réseaux sociaux (2,8%).

En dernière lieu se trouve la recherche dite « payante » (2,1%), elle permet aux visiteurs de nous trouver plus facilement lorsqu'ils utilisent certains mots clés sur les moteurs de recherche.

➤ **Conclusion :**

Le site du Centre de Prévention du Suicide accomplit sa mission d'information et de prévention du suicide. Les visiteurs, nombreux, se renseignent sur les signaux d'alerte et le processus suicidaire. Ils consultent également fortement le forum.

En 2020, nous continuerons à améliorer et à moderniser notre présence sur la toile.

Déborah Deseck

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 cinquante 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 2019

En 2019, deux stagiaires ont terminé leur stage au Centre : Théodora Christodoulou et Marie Van Der Elst.

Une nouvelle stagiaire a commencé un stage en septembre, Pascaline Deville, pour assister aux entretiens de la CIPC et pour participer à la formation et la supervision des écoutants volontaires.

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 2019

➤ CPZ, VLESP et Un pass dans l'impasse

En 2019, le Centre de Prévention du Suicide, le CPZ (Centrum ter Preventie van Zelfdoding), VLESP (Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie) et Un pass dans l'impasse se sont mobilisés pour une campagne commune pour la Journée Mondiale de Prévention du Suicide en septembre. La collaboration a permis une très belle sensibilisation des citoyens. Ensemble, nous sommes définitivement plus forts.

➤ Partenariat avec Pieta House pour Darkness Into Light



Le Centre a collaboré avec l'organisation irlandaise Pieta House pour la deuxième édition de Darkness Into Light à Bruxelles, une marche collective de prévention du suicide. Elle a eu lieu au Cinquantenaire le 11 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 bénéfices 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



Nous nous sommes rendus au Luxembourg afin de participer à un workshop sur la prévention du suicide à l'ère du numérique. Cela nous a permis d'échanger avec nos partenaires luxembourgeois.

➤ Partenariat avec le CPS Paris

Nous avons suivi une formation de deux jours avec Vincent Lapierre, responsable du pôle de psychogérontologie du CPS Paris. Cette collaboration, riche en échanges, nous a permis de discuter de nos pratiques et de les diversifier.

➤ Projet REZONE



REZONE est l'antenne sud-ouest du Réseau "Psy 107" bruxellois.

Le Centre de Prévention du Suicide a participé à l'Assemblée Générale fondatrice du réseau et est membre actif depuis 2019.

En 2019, il a ouvert ses portes à l'occasion de la Semaine de Rezone pour présenter ses activités aux partenaires du réseau. Il s'est aussi rendu chez ses partenaires afin de mieux les connaître.

➤ Réseau VoluntariaS 2018



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.

En septembre 2019, le Centre a reçu 12 membres du réseau VoluntariAS en ses locaux pour partager son expérience et son expertise en supervision.

Cette rencontre a eu du succès non seulement quant au nombre important de participants mais aussi quant à la quantité et la qualité des échanges qui y ont eu lieu.

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 évènement dramatique ou d'un fait de société en rapport avec la problématique du suicide. Nous relevons le défi – souvent en urgence – de parler de ces thèmes, dans un but d'information, de sensibilisation et de prévention.



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

Par ailleurs, le Centre publie régulièrement des communiqués en demandant aux journalistes de relayer les informations sur nos services – notamment la ligne d'écoute gratuite – nos appels aux bénévoles, nos initiatives de sensibilisation, de concertation, de prévention...

Sur notre site Internet figurent également quelques recommandations 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 2019 :

En 2019, le Centre a publié un communiqué de presse à deux occasions : la marche de prévention du suicide Darkness Into Light (en mai) et la Journée mondiale de prévention du suicide (en septembre). Ces deux évènements clés ont permis de mettre en avant le rôle important du Centre en tant qu'agent de prévention, mais aussi de sensibilisation.



« Le suicide cause trois fois plus de morts que la route », article de Annick Hovine dans la Libre Belgique du 10 mai 2019.

➤ Darkness Into Light – Mai 2019 :



Le Centre a participé à la marche Darkness Into Light pour la deuxième année consécutive. Le concept n'est pas encore très connu du côté francophone. Il fallait donc expliquer les raisons de notre implication dans le projet, principalement la nécessité de briser les tabous autour de la santé mentale et de parler ouvertement du suicide. Cet évènement (et les contacts avec les médias qu'il a induits) nous a également été utile pour préparer la campagne du mois de septembre.

- Le Guide Social y a consacré un article sur son site : « Marche de prévention du suicide : passer de l'obscurité à la lumière... » (09/05/2019). La présidente du comité belge de DIL, Sarah Ironside, y explique que le concept de cette marche de prévention est originaire d'Irlande et est exporté dans divers pays, dont le nôtre, pour briser les tabous entourant la santé mentale.
- La Libre en a parlé dans un article intitulé : « En Belgique, le suicide cause trois fois plus de morts que les accidents de la route » (10/05/2019). Le Centre a été interviewé pour parler du besoin de conscientiser la population à la prévention du suicide, surtout au vu des statistiques assez inquiétantes de décès par suicide.
- En radio, VivaCité a interviewé le directeur du Centre pour l'émission « C'est vous qui le dites » (du 10/05/2019) en tant qu'expert du débat. Son intervention a entraîné des discussions sur les réseaux sociaux.
- Le jour de la marche (11/05/2019), VivaCité a aussi proposé dans son journal de 18h un reportage audio reprenant une interview de Sarah Ironside et du directeur du centre.
- Le même jour, BX1 a diffusé un reportage dans son JT de 18h. Et publié sur son site un article relayant l'importance de cet évènement : « La marche pour la prévention du suicide a rassemblé 900 personnes au parc du Cinquantenaire. ».
- La Libre, La Capitale, L'Avenir, Le Soir, SudInfo et Psychologies en ont parlé dans un article reprenant une dépêche de l'agence Belga après la marche. L'évènement a donc été commenté dans des médias importants et forts lus par les citoyens.



« Environ 900 personnes ont marché pour la prévention du suicide à Bruxelles », article du Soir du 11 mai 2019.

➤ Journée Mondiale de Prévention du Suicide - Septembre 2019 :

La Journée mondiale de prévention du suicide a réuni tous les centres de prévention du suicide en Belgique autour d'un message fort :

« Ensemble, prévenons le suicide. Tout le monde peut agir ! »

Le communiqué de presse intitulé « Les organisations de prévention du suicide lancent une campagne commune dans le cadre de la Journée Mondiale de Prévention du Suicide (10/09/2019) » mettait en avant les taux de décès par suicide en Belgique :

« En 2016, 127 personnes se sont suicidées à Bruxelles, 731 en Wallonie et 1045 en Flandre. Au total, 1903 personnes se sont données la mort et c'est inacceptable.

(...)

La Belgique, mauvaise élève, entre ainsi dans le top 5 des pays qui ont le plus haut taux de décès par suicide en Europe. Un constat alarmant ! »

Après ce rappel, nous avons communiqué l'importance de briser les tabous qui entourent le suicide. Que ce soit en Wallonie, en Flandre ou à Bruxelles, la campagne a bénéficié d'un bel écho auprès des médias et nous les remercions.

- Nicolas Miest, psychologue au Centre de Prévention du Suicide, a été interviewé par la RTBF à cette occasion. Betty Leruleite, auteur du livre 'Sa guitare et son chien' sur le suicide de son fils Mike, a également été interviewée.
- L'article, intitulé « La Belgique est le cinquième pays d'Europe où le taux de suicide est le plus élevé » (09/09/2019), mettait en avant le taux de mortalité par suicide très important en Belgique mais surtout le fait que tout le monde peut agir en étant à l'écoute des personnes en souffrance.
- Dans un article de la Libre Belgique intitulé « Lise, écoutante bénévole au centre de prévention suicide : "On soulage en entendant la souffrance" » (10/09/2019), les avantages de l'écoute active sont mis en avant.
- En parallèle, la DH consacre deux pages dans son édition du 10/09/2019 à cette journée mondiale : « 80% des personnes suicidées avaient parlé de leurs idées noires le mois précédent ». Outre l'interview de Lise qui est reprise, Hélène Neczyporenko, psychologue au Centre, explique son rôle et la manière dont la prévention du suicide peut être abordée.

Tout le monde peut agir

Que peut-on faire dans de telles circonstances ? S'il n'est pas toujours évident d'aborder la question avec une personne en souffrance, il est facile de croire que seul un expert en psychologie puisse entendre la réflexion. "L'un des mythes est que si l'on aborde la souffrance, on va précipiter le passage à l'acte, analyse Nicolas Miest, psychologue du Centre de Prévention du Suicide. Au contraire, il ne faut pas hésiter à aborder la personne par rapport à cette souffrance. Si cette souffrance est abordée avec bienveillance, la personne va saisir la main tendue. Mais si elle n'a pas eu l'occasion de rencontrer une personne bienveillante qui est prête à écouter cette souffrance, elle va pousser sa douleur. Chacun peut agir. Dès le moment où l'on se sent débordé, des professionnels vont pouvoir poursuivre ce qui s'est entamé dans cette première écoute", recommande-t-il.



L'article en ligne de la DH contient, quant à lui, une vidéo de Nicolas Miest expliquant comment on peut réagir face à une personne suicidaire : en faisant attention à ce que l'on voit, entend et ressent. Il reprend la notion de relais et permet de rappeler qu'il n'est pas toujours facile de savoir comment réagir mais qu'il ne faut pas hésiter à faire appel aux ressources disponibles.

- En télévision, BX1 consacre un article à l'évènement (« Des actions à Bruxelles pour une campagne contre le suicide ») et inclut un reportage avec une interview de Yoan Cecco, psychologue formateur au Centre.
- En radio, Yoan Cecco répond aux questions de Thomas de Bergeyck sur BEL-RTL (10/09/2019) en compagnie de Florence Ringlet (Un pass dans l'impasse), l'occasion de rappeler l'importance de collaborer ensemble pour une meilleure prévention du suicide en Belgique. La veille, il accordait également une interview à Radio Arabel.
- Enfin, aussi bien L'Avenir que RTL Info rappellent que la Belgique est mauvaise élève en Europe avec une entrée dans le top 5 des plus hauts taux de décès par suicide. Ils relaient ainsi notre mise en garde.



Collaboration avec Twitter :

Centre de Prévention du Suicide

@suicidebelgique

Le Centre de Prévention du Suicide, écoute, accompagne et soutient toute personne confrontée de près ou de loin à la question du suicide.

 Bruxelles  preventionsuicide.be  Joined May 2019

Le Centre de Prévention du Suicide a lancé son compte Twitter (@suicidebelgique) le jour de la Journée mondiale de prévention du suicide. La plateforme a d'ailleurs fait appel à nous pour une collaboration autour de cette journée. Chaque fois qu'un utilisateur belge francophone utilise ou cherche certains mots clés (que nous avons contribué à identifier), un message de prévention apparaît et renvoie vers le Centre, identifié comme un des partenaires belges de Twitter.

Un formulaire de signalement spécifique pour les personnes à risque

C'est en collaboration avec le Centre de Prévention du Suicide et son pendant flamand que cela a été mis en place. La notification qui apparaîtra fournira les coordonnées des deux associations. Twitter a aussi un formulaire de signalement spécifique pour les personnes à risque, et dès qu'une personne se manifestera, une équipe entrera en contact avec elle pour l'encourager à demander de l'aide. "A travers le monde, des fournisseurs de services de soutien et de santé mentale utilisent de plus en plus fréquemment des canaux numériques et sociaux afin de répondre à l'évolution des besoins de la société et de toucher un public plus jeune", a commenté Kirsten Pauwels, directrice du Centrum ter Preventie Van Zelfdoding.

Pour reprendre la dépêche de Belga (voir image- RTBF) : « *C'est en collaboration avec le Centre de Prévention du Suicide et son pendant flamand que cela a été mis en place. La notification qui apparaîtra fournira les coordonnées des deux associations.* »

La RTBF, Métro, SudInfo et RTL-INFO ont ainsi relayé l'information.

Les experts du Centre de Prévention du Suicide dans les médias

Comme expliqué dans l'introduction, les experts du Centre de Prévention du Suicide répondent tout au long de l'année à différentes demandes de médias pour commenter des faits d'actualité.

En 2019, il s'est agi principalement du suicide des plus jeunes et de l'impact des réseaux sociaux sur la santé mentale. Dans un article de la Capitale (du 23/10/2019) intitulé « De plus en plus de personnes suicidaires prises en charge », le Centre rappelle que les psychologues du Centre connaissent très bien la thématique du suicide ou du deuil après suicide. Ils sont là pour aider les citoyens en détresse et apporter une aide aux professionnels du secteur qui en auraient besoin.

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. Thème 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 CPS a souhaité pouvoir travailler sur cette question de l'intolérance qui nous semblait prendre une place toute particulière dans l'actualité du monde d'aujourd'hui. Il constitue un réel fil rouge dans nos actions et méritait 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 et stigmatise l'autre, souvent en visant à rassurer celui qui en fait preuve 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., les formes sont diverses et l'intolérance touche toutes les classes d'âge et toutes les catégories sociales et culturelles.

Le suicide est un comportement qui signe l'aboutissement d'un long processus, lui-même issu d'un socle de souffrances dont la majorité provient 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 exposent leurs victimes plus que d'autres à l'acte suicidaire : citons, pour exemple, l'homophobie, le racisme, l'attaque de l'intégrité à l'adolescence, etc.

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 ? 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 ?

La 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, en interne, mené une réflexion pour réajuster, le cas échéant, nos pratiques et, en externe, nous sommes associés avec d'autres structures œuvrant pour plus de liberté et de respect mutuel. Notre souhait était que ces divers lieux de réflexion puissent se nourrir les uns des autres et permettre de dégager une pensée cohérente et la plus objective qu'il soit.

II. Objectifs

- 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.

III. Réalisations

➤ Rencontre sur le thème des migrants

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 a fait l'état des lieux du chômage en Belgique avec Grégor Chapelle (directeur d'Actiris) et permis d'aborder, à travers les questions du public et avec l'aide du modérateur du Centre de Prévention du Suicide, l'axe des discriminations « rôles et fonctions sociales ».

➤ 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 donnait 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 était donc d'interroger la façon dont chacun se positionne par rapport aux autres et comment, dès lors, créer des liens.

Ce cycle se donnait 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 :

- 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,...) ;
- les rôles et fonctions sociales (travailleurs avec ou sans emploi, professions, métiers, vocations, détenus – ex-détenus).

1) Campagne d'affichage contre les préjugés

Fil rouge de notre thème sur les discriminations, la 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 avait 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...).
- Message : trop de préjugés sont passés « mine de rien » dans des expressions populaires que nous utilisons tous sans même nous 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 a toute sa place dans cette campagne.
- Moyens : l'affiche comme support présente des coûts de production peu élevés, elle est intemporelle et peut être utilisées à diverses occasions (journées mondiales, Facebook, YouTube, réseaux internes...), elle est facile à réaliser, à transporter, à prêter, à diffuser...
- Objectif de la campagne : dénoncer des expressions populaires nées de stéréotypes discriminants et les préjugés en utilisant l'humour. 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, le champ a été restreint aux discriminations qui sont les plus citées lors du passage à l'acte suicidaire :

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

Les nombreuses réunions de brainstorming et de réflexion menées en interne en 2018 ont finalement abouti à la finalisation de deux affiches. L'une sur l'axe du « genre » en traitant de

l'homophobie via le préjugé : « Le rugby c'est pas pour les PD ! » et l'autre sur l'axe de la « culture » en traitant du racisme via le préjugé : « Retourne dans ton pays ! ».

Deux autres affiches ont été réalisées, l'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 » et l'autre sur l'axe « apparence » traitant de la discrimination due à l'apparence via le préjugé : « Premier de la classe ».

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

De nombreuses actions ont été entreprises afin d'informer et de sensibiliser à l'occasion de manifestations, débats, formations, colloques, visionnage de film de lutte contre les discriminations.

Contact DEQ 2020-2022 :

Déborah Deseck – deborah.deseck@preventionsuicide.be

FOCUS 2019

Nous avons pu donner un feedback final sur la DEQ du cycle triennal 2017 – 2019 en cette année 2019.

Les trois objectifs de la DEQ ont été réalisés en partie.

En effet, un groupe de travail et de nombreuses réunions réunissant la direction et différents collaborateurs du Centre ont permis d'examiner le thème en profondeur et de mieux comprendre les discriminations qui peuvent avoir un impact sur la société au sens large mais aussi et plus précisément, sur les collaborateurs du Centre et sur les bénévoles.

Chaque service du Centre a ainsi 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.

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.

Des collaborations et participations ou organisations d'évènements avec débats ont également permis une meilleure compréhension du sujet. Chacun en est ressorti avec une volonté d'être plus inclusif.

Par contre, l'année 2019 a été marquée par une crise institutionnelle qui a abouti à une restructuration interne en fin d'année. Les 6 axes qui avaient été identifiés auraient dû chacun se voir attribuer un évènement. Ces évènements n'ont pas pu se réaliser.

Les affiches qui avaient été pensées en 2018 et qui devaient être imprimées et diffusées en 2019 pour clôturer cette DEQ ont été laissées temporairement en suspens. Comme elles ont été réalisées dans le but d'être diffusées à tout moment, indépendamment d'un évènement ou d'une circonstance particulière, il sera possible pour le Centre de les réexaminer durant l'année 2020 afin de voir s'il est possible d'en faire une nouvelle campagne, ou en tout cas, de poursuivre le débat.

INFORMATIONS GENERALES

Fernando BALSINHAS COVAS - Bibliothécaire, documentaliste
Yoan CECCO - Intervenant extérieur, formateur et superviseur des bénévoles
Raphaëlle DAVID - Formatrice et superviseuse des bénévoles
Cindy DESAEGER - Agent d'entretien
Déborah DESECK - Chargée de Communication
Mariem FOURATI - Secrétaire et accueil 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
Hélène NECZYPORENKO - Accompagnement de crise et accompagnement du deuil
Myrtille NEUPREZ - Formatrice et superviseuse des bénévoles
Rukye YUKSEL - Formatrice & intervenante sociale

Conseil d'administration au 31 décembre

Présidente : Danielle Jacobs

Vice-président : Pierre Bourgeois

Trésorier : Justin Stares

Secrétaire : Martina Lamborelle

Membres : Véronique De Muylder, Claire Guichard, Lise Mulpas

Bénévoles

Aliénor , Alyssa , Ariane , Astrid , Baptiste , Barbara , Barbara B , Bernadette , Bouchra , Brigitte , Catarina , Céline , Chaharazade , Chantal , Charles , Chloé , Claudia , Claire G , Danielle , David , Eric , Federico , Flore , Frans , Francine , Gauthier , Gisèle , Irma , Jane , Jeanne , Jules , Justin , Laure , Lester , Lila , Lise , Louise , Lucia , Madeline , Manoé , Mariia , Marianne , Marie , Marie-Jeanne , Marielle , Martina , Martine , Mélodie , Nadia , Pierre B , Philippe , Pierre-Nicolas , Pierre C , Roman , Roslyn , Sophie , TERENCE , Valérie P , Valérie T , Valérie S , Vanessa , Véronique , Véronique Z , Yaël , Yves D , Yves M

Centre de
Prévention
du Suicide



www.preventionsuicide.be
cps@preventionsuicide.be

Avec le soutien de la COCOF

Centre de
Prévention
du Suicide

