

RAPPORT D'ACTIVITÉS

ANNÉE 2020



Centre de
Prévention
du Suicide



www.preventionsuicide.be

2020 EN RÉSUMÉ

Ligne d'écoute :

19 000+

appels décrochés par les
bénévoles du
0800 32 123



60+

bénévoles actifs



Consultations pour la crise suicidaire :

50,9%

d'augmentation de consultations
par rapport à 2019



23%

d'augmentation de nouveaux patients
par rapport à 2019



Formations :

60+

modules de formations
de 2h à 2 jours



Site :

129 000+

visites



SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
ANNÉE 2020 : FAITS MARQUANTS	6
L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : À L'ÉCOUTE DU MAL ÊTRE.....	8
LE BÉNÉVOLAT AU CPS	19
FORMATIONS.....	36
POSTVENTION.....	43
ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRES SUICIDE	45
CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE.....	48
JOURNÉES DE PRÉVENTION DU SUICIDE	52
BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE	54
FORUM INTERNET	55
SITE INTERNET	60
COLLABORATIONS ET RESEAUX	62
RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	65
DEMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE	70
INFORMATIONS GÉNÉRALES	73

INTRODUCTION

L'année 2020 avait démarré sous les meilleures auspices pour le Centre de Prévention du Suicide. Un nouveau conseil d'administration venait tout juste d'être mis en place, composé exclusivement de bénévoles en prise directe avec la réalité du centre et la problématique du suicide, avec la volonté de travailler main dans la main, dans un climat de sérénité retrouvée, avec les collaborateurs du centre et les bénévoles.

L'emménagement dans les nouveaux locaux avait été mené tambours battants en janvier, grâce à la mobilisation de tous.

Le processus de recrutement à la direction du CPS était en bonne voie.

Le 5 mars, la cérémonie d'inauguration rassemblait les bénévoles, nos partenaires belges et étrangers, les autorités, la Conseillère cheffe du service de la Santé à la COCOF et le Ministre du gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale chargé de l'Action sociale et de la Santé. Le tout dans une ambiance festive et pleine de perspectives, à l'aube de cette année qui se préparait à célébrer en octobre le 50e anniversaire de l'institution.

Seules les premières affiches reprenant des recommandations et mesures sanitaires portaient une légère ombre au tableau. Mais la menace semblait encore lointaine...

Moins de deux semaines plus tard pourtant, le monde tel que nous l'avions connu volait en éclat. Le confinement était déclaré et les premières victimes belges de la pandémie s'invitaient à la une des journaux télévisés, initiant une sinistre litanie qui allait nous plonger dans l'anxiété et nous figer comme des statues de sel.

La réponse a été à la hauteur de l'enjeu. Dès le début du confinement, l'ensemble des collaborateurs étaient dotés des équipements – GSM, ordinateurs portables, cartes SIM – leur permettant de travailler à distance. Le projet d'écoute à domicile s'étendait aux bénévoles qui souhaitaient ainsi éviter toute exposition au risque sanitaire. Les réunions, les formations, les supervisions, les consultations : en un mot toute l'activité du CPS s'organisait principalement en visioconférence, assurant une parfaite continuité des services.

Et nous ne saurions que trop chaleureusement féliciter tous les collaborateurs et tous les bénévoles qui ont rendu cette mobilisation possible et efficace.

En mai, à l'instigation des autorités, le CPS réussissait même à lancer deux lignes spécifiques, Faire Front et Faire Face, pour l'écoute des personnes en souffrance suite à l'hospitalisation d'un proche dont elles étaient séparées, dans un cas, pour des consultations spécifiques à l'intention des personnes touchées par le deuil suite au COVID-19, dans l'autre.

En juin, Dominique Nothomb, notre nouvelle directrice, prenait les rênes de l'institution à temps plein.

La mobilisation des bénévoles était plus intense que jamais face à l'augmentation des appels de détresse sur la ligne, soutenus par nos spécialistes du 0800, les praticiens de la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise assuraient un nombre record de consultations et la cellule de formation extérieure se réinventait face à la constance des besoins dans un contexte inédit.

Jamais les appels n'ont été aussi nombreux, l'anxiété aussi manifeste, la détresse aussi touchante, la lumière des projecteurs aussi intense sur le travail colossal de prévention du suicide réalisé par le CPS.

Et pourtant les moyens restent limités, le financement insuffisant par rapport à l'ampleur de la tâche. Nos équipes ont tout donné, au-delà des limites du possible. Elles ont besoin de renfort. C'est notre cri d'alarme et notre défi à tous pour 2021. Pussions-nous être entendus !

Lise Mulpas pour le Conseil d'Administration

ANNÉE 2020 : FAITS MARQUANTS

Le Centre de Prévention du Suicide a ouvert l'année 2020 par un déménagement en s'installant sur un plateau unique à Ixelles après une dizaine d'années dans une maison à Uccle. Regrouper l'ensemble des collaborateurs et bénévoles à un même étage a eu un impact très positif et a permis de faciliter les échanges.

L'inauguration des nouveaux locaux, début mars, a été l'occasion de renouer le contact avec le réseau et annoncer une nouvelle dynamique au sein du Centre.

Personne n'aurait pu prédire ce qui allait se passer ensuite : la crise du Covid-19 a bouleversé le travail pour tout le monde et a entraîné un confinement de plusieurs semaines.

Grâce à sa proactivité, le Centre de Prévention du Suicide n'a pas vu un seul jour d'interruption de ses services. Il a même innové pour adapter ses services à cette nouvelle réalité.

Dès l'annonce du confinement, un système a été mis en place pour permettre à tous les collaborateurs de continuer à consulter des fichiers, organiser des visios et communiquer entre eux.

- **Le secrétariat a continué à traiter les demandes.**
- **Les psychologues du CPS ont poursuivi les consultations.**
- **Les bénévoles du 0800 32 123, quant à eux, sont restés mobilisés pour assurer leurs gardes ; soit à domicile, soit au Centre : celui-ci était alors vide de ses collaborateurs et pouvait dès lors accueillir les bénévoles qui optaient pour y assurer leurs gardes en toute prudence et avec les précautions de rigueur.**
La mobilisation des bénévoles, en cette période difficile, a été formidable et nous les remercions chaleureusement pour leur engagement sans faille.
- **Les formateurs ont proposé des modules de sensibilisation et de formation en ligne** qui ont été particulièrement utiles aux intervenants de première ligne (dont le public a été durement touché par la crise).

Le fonctionnement des services étant assuré, le Centre de Prévention du Suicide a introduit un projet visant à créer deux lignes d'écoute spécifiques à la situation sanitaire : l'une destinée aux personnes en souffrance car séparées de leurs proches hospitalisés, l'autre proposant un accompagnement psychologues aux personnes endeuillées par le COVID-19.

Ce projet, qui a permis à de nombreuses personnes en deuil ou en détresse d'être accompagnées durant cette période extrêmement douloureuse, a pris fin en septembre.

En juin 2020, dans des circonstances toujours compliquées de confinement, le Centre de Prévention du Suicide a accueilli sa nouvelle directrice, Dominique Nothomb, qui a rapidement assuré la prise en charge des dossiers en cours et l'accompagnement des équipes.

La crise sanitaire étant amplificatrice d'angoisses et susceptible, chez certains, de déclencher une crise suicidaire, les demandes ont augmenté de manière très significative.

En 2020 et **en comparaison à l'année 2019, nous avons ainsi confirmé une augmentation de 50,9% des consultations pour l'accompagnement de la crise suicidaire.**
Le nombre d'appels sur la ligne a également été en augmentation.

Face à cette énorme détresse des citoyens, le Centre de Prévention du Suicide n'a pas relâché ses efforts ; il a répondu en écoutant, en accompagnant, en guidant, en formant, en sensibilisant, en communiquant.

L'année 2020 a prouvé, plus que jamais, la nécessité et la légitimité du CPS et de ses services.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : À L'ÉCOUTE 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 aides et solutions. Ses échecs répétés augmentent progressivement sa tension et son anxiété. Il suffit alors qu'un événement malheureux (disparition d'un être cher, perte d'emploi, rupture amoureuse, conflit avec les parents, dispute conjugale, maladie) vienne s'ajouter aux problèmes préexistants et aux difficultés non résolues pour que cet individu se trouve précipité dans une angoisse pouvant le conduire au suicide, lequel lui apparaît comme le moyen de mettre fin à un état devenu insupportable. A cet instant, il se trouve privé d'autres possibilités de réagir ; il traduit en acte son désespoir, sa colère, ses peurs.

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

L'écoute au téléphone a pendant longtemps constitué l'activité principale, voire la raison d'être, du Centre de Prévention du Suicide. Au fil des années, l'écoute a évolué, accueillant un public de plus en plus large et diversifié. A l'origine, les appels provenaient essentiellement des personnes suicidaires elles-mêmes. Comme si, isolées par le tabou et la peur, elles étaient les seules concernées par la problématique du suicide. Peu à peu, cette perception a changé. Le tabou a vacillé, révélant les peurs, les questions, les souffrances et permettant, chez les suicidaires comme chez ceux qui les côtoient, un début de mise en mots. Les uns ont pu commencer à entendre, les autres ont pu commencer à dire.

Désormais, la personne suicidaire est moins contrainte à l'isolement ; elle a des proches, un entourage professionnel et social. Ces personnes souffrent, essaient de comprendre, voudraient savoir quoi faire... Parfois, le drame est consommé, le suicide est survenu et il faut traverser un deuil particulièrement douloureux... Dans chaque cas, le dialogue, la possibilité de parler sans crainte du jugement et des conséquences, constitue une aide inestimable.

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

Dans un premier temps, il importe d'entendre le mal être de la personne en ligne. Ensuite, il s'agit d'instaurer un dialogue et un climat de confiance, exempt de jugement, où l'on reconnaît sa souffrance. Avec les éléments que la personne communique, l'écouter peut tenter de clarifier sa situation en cherchant, avec elle, des pistes pour sortir de ce qu'elle 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 et de faire surgir d'autres perspectives.

Une soixantaine d'écouterants bénévoles se relayant 24h/24 assurent l'accueil téléphonique. Ils sont encadrés par une équipe de permanents, psychologues et psychothérapeutes, qui leur dispensent

une formation et un suivi spécifique à l'écoute d'une personne suicidaire et à son entourage.

➤ 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 2020

La crise sanitaire du Covid-19 a été un véritable enjeu pour la santé mentale en Belgique comme partout ailleurs. Chacun a été touché, d'une manière ou d'une autre, par ce bouleversement de notre cadre et mode de vie. L'angoisse, la détresse et la souffrance liées ont participé à une hausse importante du nombre d'appels sur la ligne d'écoute.

En 2020, nous avons décroché approximativement plus de 19 000 appels.

En juin 2020, nous avons instauré un questionnaire à remplir par nos bénévoles à la fin de chaque appel. Ce questionnaire, tout en préservant l'anonymat de l'appelant, reprend plusieurs informations de base comme le moment de l'appel, le sexe et l'âge estimé de l'appelant et le type d'appel.

Ce questionnaire nous aide à répondre de manière plus précise aux questions que les différents médias et organismes subsidiaires nous adressent, et nous permet de dégager d'éventuelles tendances sur la ligne afin d'améliorer notre service.

➤ 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, lui donner une autre perspective de sa situation. Mais l'objectif n'est certainement pas de soulager la personne de toutes ses difficultés en les résolvant grâce à un échange téléphonique. Nous n'avons pas de solution miracle pour la personne qui appelle. Nous n'avons pas de réponse directe à la question si souvent posée : « Qu'est-ce que je dois faire ? » ou encore plus directement « Trouvez-moi la solution ! » ou encore « Donnez-moi une raison de vivre ».

La personne en crise n'est ni sans capacité ni 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 étant qu'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'écouter. La lourdeur des appels, liée à l'évolution sociale et au climat d'incertitude et d'insécurité sociale actuel, 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 disponible pour chaque appel. Cette manière de faire induit aussi une diminution du nombre d'appels traités. Il s'agit ici de privilégier la qualité du service offert en préservant le bien-être de l'écouter, parfois au détriment du nombre d'appels traités.

1. Description brève du « cadre » d'écoute

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24 et 7 jours/7 par des écoutants bénévoles formés par le Centre. La relation est uniquement téléphonique. L'appel téléphonique est gratuit depuis l'année 1999. L'écouter respecte l'anonymat de l'appelant sauf en cas de tentative de suicide en cours (voir plus loin) ; l'écouter, 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'écouter est accessible à tout moment sauf lorsque la ligne est occupée.

2. Conséquences du cadre

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

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

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

3. Les types d'appels

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

Les appels de crise :

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

Les tentatives de suicide en cours :

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

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 demandant quelle est la bonne attitude à adopter. Ces appels sont de plus en plus nombreux au Centre de Prévention du Suicide.

Les appels de soutien et de compagnie :

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

Les appels muets :

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

Les appels de blagues :

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

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'écouterait existerait en tant que personne. Il est en fait utilisé comme objet de satisfaction, de plaisir.

Remarquons que la qualité de la relation qui s'établit à la ligne 0800 et par conséquent l'aide aux personnes qui appellent n'est pas une question de technique qui serait appliquée par l'écouter. Dans le rapport à l'autre 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 qualité de 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 dans son altérité.

La parole de reconnaissance va plus loin qu'une parole de compréhension : la compréhension peut être condescendante. La reconnaissance implique de considérer l'appelant comme une personne « capable », ayant des potentialités propres, entre autres celle de garder le pouvoir de décider. Le rôle de l'écouter sera, 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.

Les appels à répétition :

Le thème de la **répétition des appels** est central dans la dynamique de l'écoute au Centre de Prévention du Suicide.

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

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

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

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

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

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

Il apparaît inévitable de se questionner sur l'ambivalence de l'appelant mais aussi sur nos ambivalences en tant qu'institution, au risque de 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 présentent :

- 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 il a tout le loisir de s'installer dans la toute puissance et d'imposer son récit « sans aucun compte à rendre ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les appels raccrochés :

Il arrive régulièrement que le téléphone sonne et que lorsqu'on décroche, l'autre personne au bout de fil raccroche immédiatement. Que la personne ait changé d'avis au dernier moment, qu'elle ait pris peur, qu'elle désire une autre voix à qui parler (homme ou femme), que le simple fait de savoir qu'il y a quelqu'un qui est présent la rassure, problèmes techniques, il y a de nombreuses raisons qui expliquent que ces appels prennent fin abruptement.

FOCUS 2020

Grâce au questionnaire de fin d'appel mis en place, nous avons pu avoir une vision globale des appels qui arrivent sur la ligne et la proportion représentée par chaque type d'appel :

- Les appels de crise représentent 50,7 % des appels
- Les appels de soutien représentent 23,7 % des appels
- Les appels raccrochés représentent 9,9 % des appels
- Les appels pour tiers représentent 6,7 % des appels
- Les appels muets représentent 4,8 % des appels
- Les appels de tentative de suicide imminente représentent 1,3 % des appels
- Les appels de tentative de suicide en cours représentent 0,5 % des appels

Les types d'appels restants (blagues, appels à caractère sexuel, autre) représentent 2,4 % des appels reçus.

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

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

- Prévenir la fin de l'appel et l'anticiper en la nommant sont de nature à permettre d'aplanir les angoisses et les inquiétudes, et de mettre des mots sur une inquiétude souvent diffuse et non consciente chez 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 2020

Avec l'apparition du Covid-19 et notamment des mesures sanitaires, un nouveau public est apparu sur notre ligne d'écoute : **les détenus**. Ces personnes ont beaucoup souffert des mesures Covid-19 mises en place et particulièrement du confinement qui les a considérablement isolées. Cet isolement étant source de détresse, ces personnes ont cherché à retrouver des contacts comme elles le pouvaient. Certains détenus sont ainsi arrivés sur notre ligne d'écoute.

Dans leur majorité, ces nouveaux arrivants cherchent avant tout à rompre leur solitude et l'ennui causés par la situation en discutant avec quelqu'un, mais ils ne souhaitent pas toujours évoquer leur souffrance.

Au niveau du contenu de ces appels, on remarque que la plupart cherchent à faire connaissance avec le bénévole au bout du fil (en lui posant notamment des questions personnelles) et à "discuter pour discuter" (souhait de dialoguer avec quelqu'un sans aborder un sujet précis). Une autre particularité de ce public est qu'il s'agit généralement de personnes qui ont du mal à respecter les règles. Cela se traduit dans les appels par des tentatives répétées de dépasser le cadre proposé sur la ligne, et ce même lorsque le cadre a été bien expliqué pendant l'appel.

Ces nouveaux appels ont apporté beaucoup de questionnement chez nos bénévoles, qui se sont demandés comment les prendre en charge et si y répondre rentrait bien dans les objectifs de la ligne et dans la mission globale de prévention du suicide du CPS.

Ces deux sujets ont été abordés lors de nombreuses supervisions. Nous savons que la question du suicide est fort présente dans le milieu carcéral et que l'isolement qui touche les détenus en ce moment est un facteur de risque important dans le processus de crise suicidaire. Ces appels ont donc tout à fait leur place sur la ligne et il nous appartient d'y répondre.

On retrouve dans ces appels certaines similitudes avec les appels d'habitues, notamment au niveau de la répétition du discours et de la relative "légèreté" de leur contenu. Si on demande à nos bénévoles d'accueillir ces personnes sur la ligne, on leur demande également de faire attention à limiter le temps des appels afin de maintenir la ligne disponible pour d'autres personnes. Pour ce qu'il en est du respect du cadre de la part des appelants, nous avons encouragé les bénévoles à se montrer plus assertifs dans le rappel des limites et à mettre fin à l'appel si ces limites sont constamment mises à l'épreuve.

Comme pour l'année 2019, les **appels à répétition** sont restés une part importante des appels entrants en 2020 (en particulier à cause des appels de prisonniers dont nous venons de parler).

Grâce au questionnaire que nous avons mis en place, nous pouvons affirmer que ces appels représentent environ 23% des appels reçus. On observe la même tendance qu'en 2019, c'est-à-dire que ces appels arrivent plutôt en journée.

Plusieurs supervisions ont cette année encore dû être consacrées à ce type d'appel car une partie des bénévoles rapportait une usure importante à entendre maintes fois les mêmes récits, voire les mêmes plaintes, de la part de ces appelants. L'usure est d'autant plus importante chez les bénévoles qui ne peuvent prendre de gardes à d'autres moments qu'en journée, souvent à cause de leur vie de famille.

Nous avons étoffé la liste des lignes d'écoute spécialisées que les bénévoles peuvent renseigner en fin d'appel s'ils le jugent nécessaire. Plusieurs ont été ajoutées dans le cadre de la crise Covid-19 pour aider les personnes dans ce contexte particulier. Une autre ligne en rapport avec les détenus a été ajoutée suite à l'arrivée de ce public sur la ligne.

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. Ce dernier raccroche alors généralement à ce moment-là.

➤ Écoute à domicile

En 2019, nous avons lancé le projet d'écoute à domicile qui consistait à équiper les bénévoles qui le souhaitaient du matériel nécessaire pour répondre sur la ligne d'écoute de chez eux.

Face à la crise sanitaire, nous avons reçu en mars-avril de nombreuses demandes de pouvoir assurer les gardes à domicile afin de réduire le risque de contagion. Suite à l'achat de nouveaux téléphones mobiles et de nouvelles cartes SIM, nous avons pu répondre à toutes les demandes. À la fin de l'année 2020, une vingtaine de bénévoles répondaient de chez eux.

La mise en place de l'écoute à domicile pour un bénévole commence toujours par un entretien individuel avec un psychologue de l'équipe du 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.

Nous avons assoupli la condition d'avoir au minimum déjà répondu 6 mois sur la ligne, dans le contexte particulier, notamment vis-à-vis des bénévoles qui étaient plus à risque, leur sécurité restant bien sûr une priorité absolue pour nous.

➤ Heures rémunérées

L'analyse des données en provenance de notre fournisseur téléphonique nous ont permis de mettre en évidence que 50% des appels reçus sont passés entre 17h00 et 02h00, la tranche horaire au cours de laquelle les passages à l'acte sont également plus fréquents.

Afin de renforcer ces créneaux horaires, nous avons souhaité inciter les bénévoles à prendre davantage de gardes dans les heures les plus inconfortables (après 22h00). Nous avons donc implémenté une rémunération des heures comprises entre 22h00 et 02h00 pour les jours en semaines et entre 18h00 et 02h00 pour le week-end, et ce à raison de 8 euros de l'heure.

Cette initiative a bien fonctionné, augmentant considérablement le nombre d'inscriptions pour des gardes pendant les heures en question et permettant dès lors de mieux répondre à la demande importante.

Le paiement se fait en début de mois pour le mois écoulé, par virement bancaire pour les bénévoles qui souhaitent cette rémunération.

Raphaëlle David, Valérie Declercq, Mariem Fourati, Adrien Kiss, Sophie Simal, Gloria Uwase

LE BÉNÉVOLAT AU CPS

D'après les sources de la Fondation Roi Baudouin (« [Le volontariat en Belgique. Chiffres-clés – 2015](#) ») et de la plateforme du Volontariat, la Belgique compte 1.200.000 volontaires (chiffre arrondi).

Ceci signifie que chaque année, en moyenne, 12.5 % de la population (de 15 ans et plus) s'investit gratuitement dans des actions au profit de la collectivité. La région de Bruxelles-Capitale comptabilise 68.000 volontaires (7.2 % de la population). C'est l'action sociale qui regroupe le plus grand nombre des volontaires : 14.000 volontaires qui donnent en moyenne 150 heures par an de leur temps. Il y a proportionnellement moins de bénévoles à Bruxelles qu'en Wallonie et en Flandre.

Le terme volontaire est le terme légal. On continue cependant à utiliser le terme bénévole.

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

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

➤ Recrutement

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

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

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

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

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

- la participation à une information sur le bénévolat ;
- la rédaction d'une candidature écrite qui sera analysée par nos soins (cet outil vise à mieux cerner le profil de la personne et de vérifier l'adéquation avec le profil attendu pour l'écoute) ;
- une rencontre individuelle avec l'équipe de formation 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 ou 8 heures de garde durant le weekend tous les 2 mois de garde si impossibilité de faire la nuit ; une formation active suivie pendant 2 mois).
- La distance géographique (possibilité concrète et réaliste de se présenter au centre plusieurs fois par mois) ;
- La santé mentale (être dans le réel et être 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 2020

En 2020, la pandémie a d'une certaine manière changé la donne par rapport au recrutement des bénévoles. Une campagne d'affichage classique dans les transports en commun n'était plus à l'ordre du jour suite au confinement une bonne partie de l'année et à la prédominance du télétravail.

Nous avons donc misé sur une présence importante en ligne, avec un site très bien référencé, des publications régulières sur les réseaux sociaux, une newsletter envoyée régulièrement et des campagnes de sensibilisation comme celle de la Journée Mondiale de Prévention du Suicide.

Une forte présence dans les médias a également permis de faire connaître la ligne et son bénévolat.

Tout en gardant leur anonymat, de plus en plus de bénévoles se sont exprimés dans des interviews écrites ou audiovisuelles ; ce qui est très positif car les bénévoles, avec leurs âges et parcours différents, sont nos meilleurs ambassadeurs.

Pour les personnes intéressées par le bénévolat mais encore hésitantes, cela peut aussi avoir un effet rassurant d'écouter les bénévoles s'exprimer sur leur expérience sur la ligne, avec leurs motivations et enthousiasme intacts.

Nous avons cependant été attentifs au message donné car les citoyens anxieux de pouvoir aider leurs pairs en cette période de pandémie se sont manifestés mais la formation pour devenir écoutant sur la ligne d'écoute dure deux mois et le bénévolat est un investissement non négligeable.

- **La notion d'engagement en mutation**

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

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

Au final, nous ne recevons pas énormément de candidatures auxquelles nous pouvons donner suite. De nombreux candidats sous-estiment 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. Une grande proportion des candidats est constituée de personnes en souffrance suite à une expérience proche avec la question du suicide. Ces personnes n'ont pas encore pris le recul nécessaire pour être à l'écoute de l'autre dans sa souffrance. Certains cherchent ici une issue thérapeutique personnelle, une réponse à des questions existentielles sans réelle préoccupation des valeurs éthiques. D'autres sont opposés aux principes éthiques du Centre, prônant une interdiction du suicide ou encore le maintien à tout prix de la vie.

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

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

Ne pas donner de conseils et mettre tout jugement de valeur de côté est un exercice fastidieux. Une écoutante active depuis plusieurs années nous dit : « Pour moi, le pire piège pour un écoutant sur la ligne c'est de vouloir aider à toute force, avoir des projets pour l'autre. Dans ces cas-là, on n'écoute plus... ».

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

- **Quelques chiffres**

Avec la crise du Covid-19, nous avons dû revoir la manière dont nous organisons la sélection des candidats. Si le premier contact se fait toujours à leur initiative, nous avons remplacé les séances d'information qui se faisaient en groupe par un document envoyé aux candidats.

Il reprend toutes les informations que nous transmettions lors de ces séances, c'est-à-dire une brève présentation du centre et de ses différents services, de la ligne téléphonique, de l'écoute active, du bénévolat, de l'engagement et de la formation. Cette manière de procéder nous a permis de continuer à donner les informations nécessaires en respectant les mesures sanitaires.

- Nombre de prises de contact avec le Centre pour le bénévolat : 266

Notre présence active dans les médias en 2020 a pu mettre le CPS en avant, augmentant la prise de contacts. Nous avons ceci dit remarqué que l'engouement des demandes de bénévolat liées à la crise sanitaire ne tenait pas toujours compte de l'investissement qu'un bénévolat au CPS requiert.

- Nombre de bénévoles actifs : 66

Sur les 266 personnes qui ont contacté le Centre, 60 ont donné suite et ont renvoyé une candidature écrite. 60 candidats ont été vus en entretien de candidature. 35 candidatures ont été acceptées.

Les entretiens de candidature ont également été adaptés suite à la crise sanitaire. Ils se font désormais en visioconférence. Si cela constitue un canal opérationnel pour le recrutement, il présente néanmoins le désavantage de nous faire perdre toute une série d'informations sur les candidats (notamment au niveau du non-verbal), ce qui rend leur évaluation un peu plus difficile.

21 personnes sont entrées en formation en 2020 et 10 ont été reportées à début 2021.

- **Bénévoles actifs : autres constatations**

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

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

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

- **Support de Com déclencheur de la prise de contact des futurs bénévoles**

<i>Support de Com déclencheur/ Année</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>
Nombre de personnes qui ont pu citer leur source d'information	241	259	220	219	154	140
Site internet	57 soit 23%	95 soit 37%	105 soit 48%	50 soit 23%	68 soit 44%	36 soit 26%
Affichage métro	5 soit 2%	16 soit 6%	21 soit 9%	47 soit 21%	38 soit 25%	60 soit 43%
Annonces Guide Social et autres, étudiants psy	12 soit 5%	16 soit 6%	9 soit 4%	75 soit 34%	22 soit 14%	19 soit 14%
Presse rédactionnelle	28 soit 11%	39 soit 15%	9 soit 4%	/	6 soit 4%	9 soit 6%
Bouche à oreille	39 soit 16%	29 soit 11%	29 soit 13%	22 soit 10%	15 soit 10%	12 soit 9%
Affiches, dépliants, brochures	5 soit 2%	11 soit 4%	32 soit 15%	19 soit 8.7%	5 soit 3%	4 soit 3%
Facebook	5 soit 2%	3 soit 1%	7 soit 3%	6 soit 2.8%		
Autre	34 soit 14%	50 soit 20%	8 soit 4%			

➤ **Formation**

D'une certaine manière, nos écoutants sont toujours en formation. Il s'agit d'un apprentissage continu. La formation destinée aux futurs écoutants n'est pas un cours. Il s'agit d'un processus d'immersion dans la façon de concevoir l'écoute au CPS. Ce cursus est essentiellement basé sur des mises en situation, des questionnements, la dynamique de groupe et une transmission orale via les formateurs. Cette transmission s'appuie sur la pratique et passe essentiellement par l'expérience et la mise en situation. Sont également prévues quelques vignettes spécifiques sur la prévention du suicide (modèle de crise et de crise suicidaire). Les valeurs défendues sont le non-jugement, l'acceptation de la différence, la tolérance, la conscience de l'altérité et de l'impuissance

à modifier la vie de l'autre, la croyance dans le potentiel de l'écoute. Pour ce faire, l'écoute au CPS est anonyme, ponctuelle et non-interventionniste.

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

Une procédure de relais dans la situation de tentative de suicide en cours est un outil spécifique à la ligne d'écoute au CPS. Cette 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 2020

- **Chiffres**

- Nombre de participations aux formations en 2020 : 25
- Écouter entrés sur la ligne d'écoute : 14

En 2020, 4 formations ont été proposées sur l'année, la dernière s'étant terminée début 2021.

La formation est prévue comme suit :

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

Phase active

- a) Pendant 8 semaines, entraînement à l'écoute active avec des personnes en crise ou en souffrance par des mises en situation fictives, des échanges, des jeux de rôle, des exercices (1h30/semaine et 8 séances).
- b) Participation hebdomadaire aux séances de formation (séances à horaire fixe 2h/semaine) en groupe. 9 séances sont prévues dont la 1ère qui est une journée entière consacrée à la sensibilisation à la problématique suicidaire (idées reçues, crise suicidaire...), à l'instauration de la dynamique de groupe ainsi que l'analyse des conventions qui nous lient.
- c) Participation à 8 heures de co-écoute, réparties à raison de 2 heures par semaine sur les 4 dernières semaines de formation.

Comme pour le recrutement, nous avons dû adapter notre formation afin de pouvoir la continuer en toute sécurité. Les séances de groupe qui se faisaient précédemment en présentiel se sont déroulées en visioconférence.

Nous avons continué à dérouler les jeux de rôles en présentiel, en prenant toutes les mesures de sécurité nécessaires (port du masque, respect des distances, désinfection du matériel entre chaque utilisation). Nous n'avons pas pu les assurer en visioconférence car les moyens techniques à notre disposition ne permettaient pas de le faire dans des conditions optimales.

Les séances de co-écoutes ont également été maintenues en présentiel avec port du masque et respect des distances.

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 seul 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. Des normes et des procédures collectives sont mises en place afin de pouvoir traiter la souffrance des appelants. Elles prévoient de ne pas être directif, de s'abstenir de tout jugement et de tout conseil.

Pour pratiquer l'écoute active, il est important que l'écouter soit capable de se désencombrer de sa propre souffrance et de se renouveler pour rester disponible et présent à chaque appel. La charte est le résultat d'un travail collectif qui s'érige aujourd'hui en principes fondamentaux : congruence, empathie, non-directivité, anonymat. Ceci 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 souhaiterait.

➤ **Formation continue**

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

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

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

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

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

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

FOCUS 2020

En 2020, les thèmes suivants ont été abordés :

- La tentative de suicide au 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 ;
- Comment écouter et prendre en charge les appels de détenus.

Pour l'année 2020, les activités avec nos bénévoles tels que le souper au restaurant, l'auberge espagnole (que nous avons l'habitude d'organiser chaque année), les conférences et manifestations en présentiel que nous avons prévues, ont dû être annulées en raison de la crise sanitaire.

Nous avons maintenu toutes nos supervisions collectives et individuelles en visioconférence. Même si au départ, certains bénévoles ont rencontré des soucis techniques, tous ont pu accéder, au final, à ce système de visioconférence.

L'équipe du 0800 supervise tous les bénévoles qui sont sur la ligne. Durant ces supervisions, les psychologues restent très attentifs aux différentes problématiques évoquées par les bénévoles et cherchent avec eux des outils d'aide et de soutien. Au regard des appels stressants souvent partagés par les participants à ces supervisions, les superviseurs de l'équipe ont proposé d'organiser des séances de relaxation avec l'aide d'une sophrologue.

La sophrologie utilise des techniques pour réduire le stress et retrouver toutes les ressources nécessaires en quelques respirations. Les exercices sont courts et faciles à reproduire, ce qui permet au participant d'être rapidement autonome dans la gestion du stress.

En mars, deux séances, l'une en journée et l'autre en soirée, ont été organisées avec une sophrologue diplômée et reconnue dans ses pratiques. Nous avons limité la séance à 10 participants en raison des locaux et les listes pour les deux séances ont été très vite remplies. Malheureusement, suite au confinement, ces deux séances ont dû être organisées en visioconférence. Malgré les réticences initiales, elles ont réuni 9 inscriptions pour la première et 6 la seconde, avec des retours très positifs. Les participants disent en avoir retiré des techniques utiles pour la gestion du stress sur la ligne et dans la vie quotidienne.

Nous avons également organisé mi-octobre 2020 une balade dans le parc de Tervuren suivie d'une visite guidée du Musée de l'Afrique avec deux groupes, dans le respect des mesures sanitaires. L'idée était de remettre du lien entre les bénévoles et de passer un moment agréable avec eux. Beaucoup lors de cette période ne se croisaient plus qu'en visioconférences et le contact en présentiel leur manquait cruellement. Quinze bénévoles ont pu participer à cette activité qu'ils ont beaucoup appréciée.

En plus de ces activités, on retrouve comme chaque année :

- La participation à la newsletter du CPS sous forme de témoignages ou d'articles ;
- Le partage de témoignages sur l'activité d'écoute citoyenne auprès des médias ;
- Les supervisions individuelles et de groupe tout au long de l'année ;
- Les réunions de concertation et les réunions institutionnelles.

➤ 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 ils doivent maintenir une cohérence entre chacun :

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

Dans leur fonction, les superviseurs sont amenés à faciliter la parole, à permettre les échanges de pratiques, à susciter un partage sincère et profond, à préciser des concepts et des apprentissages... et aussi à poser des limites sur les pratiques, à recadrer des comportements et à sanctionner si nécessaire. Le dispositif que nous avons mis en place comporte trois formes de supervision qui ont des fonctions et des méthodologies différentes :

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

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 2020

En 2020, les supervisions en groupe fermé se sont poursuivies en raison de leur succès et des retours positifs des participants. Cette seconde année fut 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 « groupes ouverts », où les bénévoles s'inscrivent librement une fois par mois. La composition du groupe y est variable.

Supervisions individuelles :

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

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

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, 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 eux d'avoir des contacts avec d'autres personnes. On constate que les écoutants sous-estiment l'importance et l'impact de leur écoute sur la vie des appelants réguliers.

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

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

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

Deux catégories d'appels sont particulièrement marquantes car elles minent la possibilité même pour l'écoutant 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.

➤ 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 cadre formatif pour certains, et parfois de terminer la collaboration avec ceux qui sont mis à mal par le contact avec le suicide et la souffrance ou parce qu'ils ne sont pas en phase avec notre cadre d'écoute.

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

Une fois par an, nous rencontrons chaque écoutant pour renouveler sa convention de collaboration. Cet entretien est l'occasion d'un bilan sur l'année écoulée et d'une reconduction éventuelle du contrat pour un an. Pour optimiser cette étape et améliorer le suivi qui s'ensuit, 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'écoutant 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 d'amélioration.

FOCUS 2020

En 2020, il y a eu 34 supervisions de groupe (dont 5 en « groupes fermés »), 40 supervisions individuelles et 9 séances de co-écoute.

➤ Délégués bénévoles

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

FOCUS 2020

En raison de la crise Covid-19 et des nombreux aménagements que nous avons dû mettre sur pied cette année, nous n'avons malheureusement pas pu organiser l'élection des délégués bénévoles. Celle-ci est reportée à l'année 2021.

Pour rappel, le rôle de ces délégués est multiple :

- Fluidifier la communication entre les bénévoles et l'équipe de formation et la direction (ex : rencontres périodiques avec la direction) ;
- 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).

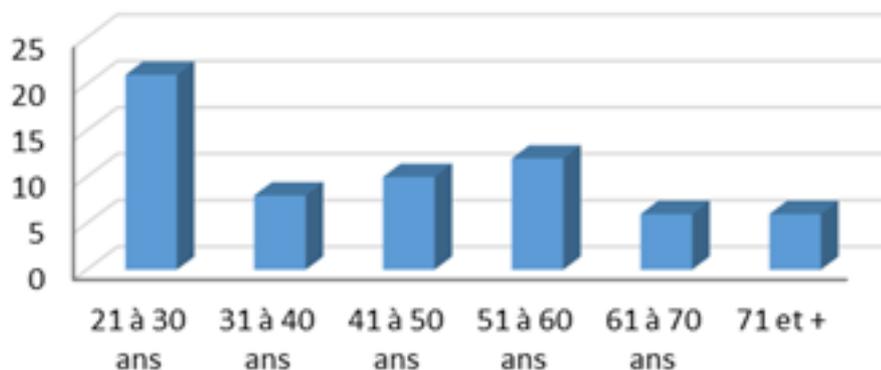
➤ Profil des écoutants bénévoles au CPS

Le profil de nos bénévoles ne change pas véritablement d'une année à l'autre car notre échantillon est réduit. 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 2020

En 2020, nous comptons 63 bénévoles.

Certains ont mis fin à leur engagement volontairement ou suite à notre initiative en 2020. Cette fin de l'engagement peut être justifiée par des motifs propres au bénévole.

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

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

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

Parmi les bénévoles, 49 % disent avoir déjà accompli d'autres bénévolats au cours de ces dernières années. **79% de nos bénévoles ont été confrontés d'une manière ou d'une autre à la question du suicide, au cours de leur vie.**

➤ Parrainage et marrainage

En novembre 2020, nous avons lancé le parrainage et marrainage des nouveaux bénévoles au CPS. L'idée de ce projet avait émergé dans le groupe de supervision fermé de l'année précédente.

L'objectif de ce parrainage et marrainage est que les bénévoles qui sont déjà en place puissent partager leur expérience, offrir un soutien complémentaire à celui des formateurs, diversifier les types de contact entre bénévoles, transmettre les valeurs du centre, créer plus de liens entre eux et aider les nouveaux arrivants à s'intégrer plus rapidement dans l'équipe.

Pour pouvoir devenir parrain ou marraine, nous avons fixé la condition d'être bénévole actif depuis au moins 1 an.

Concrètement, les parrains et marraines rencontrent leur filleul ou filleule au cours de la dernière séance de formation. Ils le/la contacte ensuite après sa première garde pour prendre de ses nouvelles et s'assurer que tout s'est bien passé. Les parrains et marraines doivent être joignables par téléphone au cas où leur filleul/filleule désire s'entretenir avec eux et doivent l'accompagner pendant ses trois premiers mois de bénévolat. On demande également aux duos d'organiser au minimum une co-écoute mutuelle de trois heures endéans le premier mois d'écoute où chacun prend un appel à son tour.

Après appel aux bénévoles, nous avons eu suffisamment de volontaires pour attribuer un parrain ou une marraine à chaque candidat sortant de la formation. Les duos ont été établis par Mariem, secrétaire du 0800. Ainsi, 6 binômes ont pu être lancés.

Le projet semble avoir bien fonctionné, nous avons eu des retours très positifs autant de la part des parrains et marraines que des filleuls et filleules.

➤ Conclusion

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

Nous remarquons également que la durée du bénévolat est plus courte : de 1 à 2 ans actuellement contre 5 à 10 ans antérieurement. Cela s'explique par une mobilité accrue des personnes, notamment à cause des exigences professionnelles fluctuantes. A cela peuvent s'ajouter les épreuves de la vie qui ponctuent le cours d'une existence et des centres d'intérêts mouvants.

Étant donné la forte charge émotionnelle liée au suicide et la forte intensité de ce bénévolat, nous veillons constamment à la rigueur des critères de sélection et au maintien des motivations initiales.

Ces dernières peuvent s'altérer car les appels sont souvent délicats et difficiles. Ils font parfois ressurgir des affects douloureux en lien avec l'histoire personnelle des écoutants.

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

Dans le courant du mois de mai, le Centre de Prévention du Suicide a complètement rénové sa téléphonie, remplaçant tous les appareils par des versions plus récentes. Cela a eu comme conséquence de perturber certaines activités de la cellule comme les jeux de rôles, le système d'enregistrement ne correspondant pas exactement à nos besoins. Les nouveaux téléphones ne sont également pas non plus adaptés à notre système de co-écoute, rendant celle-ci beaucoup plus inconfortable. Ces problèmes ne sont aujourd'hui toujours pas résolus. Nous espérons trouver une solution technique le plus rapidement possible.

Malgré ces soucis techniques et malgré la crise du Covid-19, les missions du Centre de Prévention du Suicide ont pu être assurées toute l'année. Formations des bénévoles, supervisions, écoute sur la ligne n'ont pas été interrompues.

Cette crise a même permis de développer nos outils technologiques et d'observer que la supervision et la formation à distance étaient tout à fait réalisables. Ceci nous ouvre des perspectives d'avenir avec de futurs bénévoles qui n'habitent pas la région Bruxelloise et ceux et celles pour qui les déplacements restent compliqués. L'engagement de nos bénévoles a été aussi largement démontré durant cette crise. Très sensibles à l'isolement et à la détresse des appelants, beaucoup de nos bénévoles ont accompli leurs missions au-delà de ce que la convention de bénévolat prévoit en augmentant leur nombre d'heures sur la ligne d'écoute. Nous leur en sommes extrêmement reconnaissants.

Raphaëlle David, Valérie Declercq, Mariem Fourati, Adrien Kiss, Sophie Simal, Gloria Uwase

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.

➤ 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. Certaines thématiques peuvent être développées expressément pour une institution donnée, et un temps est toujours pris pour répondre aux questions spécifiques qui surgissent au cours de la formation.

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 brève relative à leur pratique professionnelle.

➤ **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.

➤ Crise sanitaire : adaptations pratiques et accessibilité

L'annulation des formations en présentiel du fait de la crise sanitaire nous a poussé à adapter nos offres afin qu'elles soient accessibles à distance. Certains partenaires n'avaient pas les moyens techniques pour suivre la formation à distance ou préféraient attendre un éventuel retour en présentiel. Plusieurs formations ont été ainsi repoussées, parfois à plusieurs reprises ; les institutions ont cependant maintenu le lien avec notre équipe, devant leur nécessité de recevoir des outils en prévention et d'avoir un espace de discussion autour de la question du suicide.

Dans un premier temps, pour permettre à tout un chacun d'avoir accès à une formation de base en prévention du suicide dans cette période de crise, nous avons mis en place trois modules de 2h en ligne. Un premier module constituait en une première sensibilisation émotionnelle à la thématique via un recueil de paroles des personnes concernées. Un deuxième proposait quelques grandes lignes d'évaluation et de réaction face à la crise suicidaire avec une feuille de route en support. Le troisième module était un temps d'échange autour de situations présentées par les formateurs ou les participants.

Nous avons par la suite adapté notre format le plus courant de deux jours de formation pour pouvoir le donner en ligne. Dans ce cadre, nous avons tâché de varier les dispositifs et les outils pour conserver l'interactivité nécessaire à nos formations : nuage de mots recueillant les propositions des participants, cercles de parole ProDAS (programme de développement affectif et social), exercices d'intelligence collective, padlet en ligne reprenant tous les documents utiles. Certains outils déjà utilisés en présentiel ont été maintenus, se prêtant bien à la visioconférence, tels le travail en sous-groupe ou l'écoute d'un audio.

L'adaptation en ligne de la formation a été globalement bien reçue, une majorité de participants considérant leurs attentes satisfaites et s'étant sentis accueillis et écoutés dans leurs demandes. Pour autant, plusieurs participants ont identifié la visioconférence comme un obstacle en termes d'attention et d'énergie. Les formateurs ont pu aussi sentir plusieurs difficultés quant à l'énergie que requièrent les formations en ligne, la fluidité des échanges, la mise en place d'un cadre sécurisant, la gestion temporelle réduite du contenu, ou encore la pertinence de la transposition de certaines séquences. Plusieurs participants et équipes ont fait part de leur frustration quant au fait de ne pas pouvoir discuter pendant les pauses ou une fois la formation terminée, eu égard à la charge émotionnelle de celle-ci et à l'importance de la dynamique de groupe.

Il est à noter que certaines personnes et institutions ont pu participer à nos formations en ligne alors qu'elles n'auraient pas été capables de le faire en présentiel. Dans les retours qui nous ont été faits, deux facteurs ont favorisé ces participations : la possibilité de suivre une formation à distance lorsqu'on travaille ou réside trop loin des lieux de formation, et la possibilité d'avoir accès à des formats courts (2h) à distance qui puissent s'insérer dans une journée de travail ordinaire. Sur ce point, nous serions malgré tout tentés de privilégier la formation comme un vrai temps

d'arrêt, pour permettre une meilleure assimilation que lorsque la formation s'inscrit comme une tâche supplémentaire dans un emploi du temps déjà bien rempli et chargé émotionnellement.

Aussi il s'agira pour nous de réfléchir au maintien éventuel d'une offre à distance y compris si les conditions sanitaires n'empêchent plus les formations en présence, dans un souci d'accessibilité.

➤ **Les conséquences structurelles de la crise sanitaire**

La crise sanitaire a eu aussi un impact sur le contenu de nos formations et sur les demandes qui nous sont parvenues. L'ensemble des institutions en demande de formation en 2020 ont partagé le constat que la question du suicide se présentait davantage ou plus intensément qu'à l'accoutumée.

De fait, certaines questions, déjà présentes en temps normal, ont pris davantage de place au cours de ces formations : l'épuisement des aidants professionnels ou bénévoles du secteur psycho-médico-social, le manque de ressources humaines et financières, le manque de relais, les problèmes structurels auxquels sont confrontées les personnes en crise (logement, emploi, accès aux soins, migration précaire...).

Ces difficultés structurelles tendent à entretenir un sentiment d'impuissance à la fois chez les personnes en crise et chez les professionnels ou bénévoles qui les accompagnent. Dans ce cadre, l'importance du lien de confiance et de la possibilité de se mettre en lien avec la souffrance des personnes en crise via l'écoute restent fondamentales et demeurent des puissants leviers sur lesquels nous insistons lors de nos formations.

Cela étant, il nous paraît nécessaire de tenir compte de l'épuisement structurel des acteurs de terrain, qui peut à terme nuire à cette capacité à se mettre en lien. Cet aspect requiert de considérer davantage les facteurs de risques socio-économiques et leurs interactions avec les facteurs psycho-familiaux, afin d'outiller le plus adéquatement possible les personnes et institutions en demande de formation, en leur permettant de prendre soin de leurs propres vécus d'impuissance.

Suite à plusieurs demandes issues d'associations en lien avec des publics précarisés, l'équipe de formation s'est attachée à renforcer une approche en réseau de la prévention du suicide : lorsqu'une institution donnée nous contacte pour se former à la prévention du suicide, il est important de s'assurer que ses éventuels relais puissent aussi adhérer à une démarche de *global care* incluant toutes les dimensions de la prévention du suicide.

Cette adhésion suppose une compréhension partagée et soignante de la question du suicide, et un ensemble de ressources permettant un accueil adéquat de la souffrance. Une telle approche en réseau peut précisément diminuer le sentiment d'impuissance des intervenants, en renforçant leur sensation de disposer d'un filet de sécurité suffisamment étoffé pour accueillir le choc d'une crise suicidaire : par écho, en plus du travail d'écoute et de compréhension de la souffrance suicidaire, cette sensation de sécurité peut aussi diminuer le sentiment d'impuissance des personnes en crise.

La capacité d'accueillir la souffrance suicidaire n'est pas qu'une compétence individuelle qui peut s'améliorer en se formant ou par l'expérience : c'est une qualité collective qui dépend de la

disponibilité des relais et des ressources humaines et économiques, ainsi que de la possibilité d'investir des espaces d'échange et d'expression autour de l'accueil de ces vécus intenses et touchants. Cet accueil se fait d'autant mieux lorsque les professionnels qui en sont responsables ont du temps pour digérer ces expériences et disposent d'espaces d'élaboration d'une parole collective, qu'ils soient formels ou informels.

➤ **Prévention du suicide générale**

• **Formations :**

- Sensibilisation des nouveaux bénévoles de notre ligne d'écoute, 4 cohortes (½ journée chaque fois en janvier, mai, septembre, octobre) ;
- Formation des Call Takers Neutres à l'académie de police de Jurbise (2 jours en février, 2 jours en septembre) ;
- Formation des Institutions Publiques de Protection de la Jeunesse (2 jours en février) ;
- Modules courts de formation en ligne (3 demi-journées en avril, mai et juin) ;
- Sensibilisation de l'équipe d'Helpify (½ journée en mai) ;
- Formation de l'équipe de la CAAMI (3 demi-journées en juin) ;
- Formation de l'équipe de la maison médicale L'homme et santé de St-Hubert (3 demi-journées en juin/juillet) ;
- Formation de l'Équipe Mobile 2B du Hainaut-Est (2 jours en juin) ;
- Formation de l'équipe de la maison médicale de Houyet (3 demi-journées en septembre, octobre et décembre) ;
- Formation de psychologues et conseillères en prévention de Securex (2 demi-journées en septembre) ;
- Formation de psychologues des Centres de Prise en charge des Violences Sexuelles (½ journée en octobre) ;
- Formation de l'équipe du projet Artha (½ journée en octobre) ;
- Formation de bénévoles de la Croix-Rouge (2 demi-journées en octobre) ;
- Formation de l'équipe de l'AMO Samarcande (1 journée en octobre) ;
- Formation généraliste organisée au CPS, à destination de professionnels et bénévoles (2 jours en présentiel en septembre, 2 jours en ligne en décembre).

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.

• **Supervisions et soutien téléphonique :**

- Supervision de l'équipe de Tabacstop (février) ;
- Plan de Cohésion Sociale de Plombières (mai) ;
- Soutien de 4 différents professionnels en difficulté (juin, août et novembre) ;
- Supervision de l'équipe de la Haute école Galilée, en partenariat avec Genres Pluriels (décembre).

- **Interventions et rencontres :**

- Au cours de l'année, 8 rencontres différentes ont eu lieu avec des étudiants pour des projets scolaires, des TFE, ou des réflexions qu'ils entamaient sur la prévention du suicide en vue de leur pratique professionnelle ;
- Accompagnement à la création de protocole avec le Forem (½ journée en février) ;
- Rencontre de présentation avec d'autres associations dans le cadre du Comité de Réseau Local, Bruxelles Est ;
- Rencontre avec plusieurs partenaires autour du sans-abrisme et de la précarité pour faire le point sur les besoins du secteur (Médecins du Monde, Projet Artha, Croix-Rouge) ;
- Conférence en ligne pour la journée de prévention du suicide le 10 septembre : sensibilisation à la responsabilité collective ;
- Accompagnement à la création de protocole pour la Plateforme pour le service citoyen (deux demi-journées en 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. Cinq modules dispensés cette année :

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

➤ **Interventions et rencontres :**

- Rencontre avec Rezone pour le travail de développement de l'inclusivité de jeunes en santé mentale ;
- Échange avec le Collège St-Vincent sur les relais possibles en Wallonie, conseil sur la prévention du suicide dans leur établissement ;
- Animation dans une classe à l'Institut Marie Immaculée.

- **Intervisions :**

Cette année a été l'occasion de remettre en place des intervisions au sein de l'équipe, notamment entre l'équipe de formation extérieure et l'équipe de la cellule d'intervention psychologique de crise et de deuil. Il s'agit de prendre le temps de réfléchir ensemble sur des questions de fonds qui peuvent se poser à la fois en formation et dans la pratique de

l'accompagnement de crise et du deuil. Ces échanges permettent à la fois de nourrir la qualité de nos formations et le cadre commun de prise en charge des patients.

- **Autres formations :**

Nous avons poursuivi en 2020 la collaboration avec le plan SACHA (Safe Attitudes Contre le Harcèlement et les Agressions), en continuant de partir du principe que la prévention du suicide est l'affaire de tous et que toute pratique diminuant les facteurs de risque, favorisant le lien social et la prise en charge du mal-être nourrit cette prévention. Nous avons ainsi donné un module de formation à l'écoute active dans le cadre de la prévention du harcèlement. La collaboration avec SACHA se poursuit mais leurs formations ont été suspendues pour le reste de l'année.

Yoan Cecco et Ilaria d'Auria

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'événement, évaluer ce qui a été fait et dit, par qui et comment, en laissant la place à l'expression de leurs vécus, sans jugement. Il s'agit aussi d'apporter du soutien à celui ou à ceux qui assument l'autorité et aux acteurs de terrain afin que chaque membre de l'établissement reprenne sa place pour participer à la gestion collective de l'événement, dans les limites de sa fonction 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'événement 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 et chacune 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 2020

Nos activités de postvention se sont poursuivies en 2020, malgré la situation sanitaire. Au vu de ces circonstances, nous avons en revanche mis encore davantage l'accent sur le renforcement des acteurs de terrain plutôt que sur notre intervention directe. Dans plusieurs situations, l'intervention de postvention a conduit l'institution à demander à être outillée en termes de prévention.

- Intervention dans une institution publique suite à un suicide : temps d'échange avec l'équipe ;
- Soutien de l'équipe d'une école dans sa gestion d'un suicide : discussions avec la psychologue, un conseiller et la direction pour faciliter ce moment de crise ;
- Intervention pour une équipe de crise : espace de discussion autour du suicide d'un bénéficiaire ;
- Intervention dans une entreprise suite au suicide d'une personne en interne : soutien de la direction, espace de parole avec l'équipe ;
- Intervention dans un institut d'enseignement supérieur suite au suicide d'un étudiant : espace de parole avec la classe.

Yoan CECCO

ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRÈS 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.

➤ 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 par rapport au suicide de leur proche, tant au niveau de leur stade de développement qu'au niveau de l'expression de leurs émotions.

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. L'adulte référent est systématiquement impliqué dans la prise en charge de l'enfant ou de l'adolescent.

➤ 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 2020

• Suivi individuel, de couple et/ou de famille

En 2020, **876 entretiens individuels et familiaux** (contre 670 en 2019) ont été assurés, ce qui équivaut à une augmentation de 30,7% par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne le nombre de patients reçus, nous observons une augmentation parallèle à l'accroissement du nombre de consultations. En effet, en 2020, 105 personnes ont été accompagnées par la Cellule Deuil contre 83 en 2019 (+ 26,5%).

Il ressort des témoignages reçus par les personnes endeuillées par suicide que le contexte de la crise sanitaire (*perte du lien social et familial, ancrage professionnel remis en cause, perte des activités extérieures structurantes, tensions conjugales et/ou intrafamiliales accrues, accessibilité réduite aux soins de santé, etc.*) est venu grandement fragiliser les proches disparus. À ce titre, la crise associée au Covid-19 constitue bien un facteur de risque supplémentaire par rapport au passage à l'acte suicidaire.

Nous observons, en outre, que le contexte du confinement a confronté les personnes endeuillées par suicide de manière plus frontale à cet événement traumatique étant donné la perte massive des repères extérieurs habituels balisant le quotidien. Ceci met en évidence un besoin accru de soutien psychologique et constitue une explication supplémentaire par rapport à l'augmentation du nombre de consultations.

En ce qui concerne la manière dont la Cellule d'Accompagnement du Deuil après Suicide s'est adaptée à la crise sanitaire, nous avons, tout comme avec les patients de la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise, assuré la continuité de l'ensemble des consultations en ayant recours à la

visioconférence, aux appels téléphoniques et aux consultations *in situ* lorsque les mesures sanitaires le permettaient. Suite au premier confinement strict de mars à juin 2020 (travail en distanciel exclusif), nous avons privilégié, autant que faire se peut, des consultations en présentiel pour les personnes souffrant en particulier de l'absence de contact, tout en offrant la possibilité de consultations en ligne pour les personnes à risque et celles qui le souhaitaient.

- **Groupe de parole « L'autre temps »**

Un groupe entamé en 2019 s'est poursuivi en 2020. Dans ce cadre, 3 rencontres se sont déroulées entre janvier et décembre 2020. Il est à noter que, dans le contexte de la crise sanitaire, les réunions en présentiel ont dû être suspendues de mars à décembre. Une réunion en visioconférence a bien été tentée, mais il ressort de cette expérience que l'usage de ce type de médium n'est pas approprié à une prise en charge groupale portant sur la thématique du deuil après suicide. En 2021, nous espérons que l'amélioration de la situation sanitaire observée durant le mois de mai se poursuivra pour le reste de l'année, nous permettant dès lors de pouvoir relancer un et si possible deux groupes de parole. Un nombre croissant de personnes endeuillées par suicide manifestent, en effet, leur impatience à ce que cette initiative puisse reprendre au plus vite.

Dobrina Ivanova, Nicolas Miest, Hélène Neczyporenko

CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE

Une prise en charge de la crise suicidaire

➤ 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.

➤ 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 Clercq 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.

➤ 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).

➤ 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'Évaluation 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 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 2020

- 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), *Psychosociaal 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 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) ;
- En termes de sensibilisation/supervision/postvention :
 - Matinée d'intervention à l'IESSID (Haute Ecole Bruxelles-Brabant) pour les étudiants en bachelier (Spécialisation au Travail Psychosocial en Santé Mental).
 - Co-intervention avec la Cellule Formation du CPS dans le cadre d'une postvention sensibilisation à la problématique suicidaire pour les étudiants de l'Institut des Arts en Diffusion (IAD).
 - 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 accompagnons en commun ;
 - Une vingtaine de médecins généralistes, psychologues, infirmières, éducateurs.
- 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). Accueil d'étudiants dans le cadre de leurs travaux académiques.
- **Nombre de prise en charges** :

En 2020, la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise (CIPC) a assuré le suivi de 146 patients soit une augmentation de 23% de plus que l'année précédente. Ces prises en charge ont donné lieu à 1072 consultations, soit une augmentation de 50,9% par rapport à 2019.

➤ Constats et réflexions

- En 2020, nous constatons une augmentation de 23% du nombre de patients. Celle-ci peut être vraisemblablement imputée à la crise sanitaire qui a joué un rôle de révélateur ou d'amplificateur de souffrances pré-existantes. Ainsi, nous pouvons penser qu'en dehors de ce contexte inédit, un certain nombre de personnes n'auraient pas été en proie à des idéations suicidaires. Et donc, n'auraient pas été amenées à consulter notre service. Nous observons à propos de l'augmentation du nombre de patients que nous avons encore plus été sollicités que d'habitude par les professionnels du secteur psycho-médico-social.
- Une augmentation encore plus significative est à noter du côté du nombre de consultations qui a, pour sa part, grimpé de près de 50%. Étant donné que la crise sanitaire ajoute un élément aux facteurs de risque préexistants chez les personnes suicidaires, le risque de passage à l'acte s'en trouve dès lors augmenté. Nous avons donc été amené à resserrer la fréquence des consultations afin de pouvoir mieux contenir cette souffrance aiguë et prévenir le risque de passage à l'acte ou de récurrence.
- Nous avons également observé une augmentation des consultations dans la tranche d'âge entre 14 et 30 ans, cette population n'était pas autant représentée avant la crise sanitaire. Le motif de la demande étant lié la plupart du temps à un sentiment d'isolement et à la perte de ressources sociales, ressources dont le caractère équilibrant est essentiel à cet âge. Un des symptômes fréquemment observé et associé à ces prises en charge est la scarification, signe du débordement des capacités psychiques à penser la situation critique initiée par la crise du Covid-19.
- En ce qui concerne la manière dont la CIPC s'est adaptée à la crise sanitaire, nous avons assuré la continuité de l'ensemble de nos activités en ayant recours à la visioconférence, aux appels téléphoniques et aux consultations *in situ* lorsque les mesures sanitaires le permettaient. Suite au premier confinement strict de mars à juin 2020 (travail en distanciel exclusif), nous avons privilégié, autant que faire se peut, des consultations en présentiel pour les personnes souffrant en particulier de l'absence de contact, tout en offrant la possibilité de consultations en ligne pour les personnes à risque et celles qui le souhaitaient.

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 2020



TOUT LE MONDE PEUT AGIR

Nous sommes tous acteurs de la prévention du suicide.
Ce 10 septembre, soutenez les actions du Centre de Prévention du Suicide.

Cette journée mondiale de prévention du suicide 2020 s'est déroulée dans un contexte de crise sanitaire, avec des personnes en crise suicidaire se sentant encore plus isolées que d'habitude. Il nous semblait donc particulièrement important de leur montrer notre soutien.

Pour ce faire, nous avons proposé aux personnes intéressées de commander gratuitement la carte "Tout le monde peut agir" et de se prendre en photo avec. Nous avons très rapidement reçu des commandes.

Le jour-même, de nombreuses photos ont été publiées. Elles venaient de particuliers, de professionnels du secteur, des instances officielles (COCOF, police), d'hommes et femmes politiques. Nous avons été extrêmement émus par ce bel élan de solidarité qui nous montre qu'ensemble, nous pouvons accomplir de belles choses.



Déborah Deseck

BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE

Le Centre de Prévention du Suicide dispose d'une **bibliothèque** spécialisée.

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

La **bibliothèque** est un soutien documentaire précieux.

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

FOCUS 2020

Durant l'année 2020, la **bibliothèque** du CPS s'est enrichie de nombreux documents pour aider à la réflexion sur la question de la santé mentale en lien avec la crise du Covid-19.

Quelques exemples de documents :

- Adolescence en temps de Covid-19 entre crise-passions et crispations / Aurore MAIRY. YAPAKA, 2020 . - 58 p.
- Covid-19 et détresse psychologique. 2020, l'odyssée du confinement / Nicolas FRANCK. Odile Jacob, 2020 . - 218 p.
- Distanciation sociale, masques et visioconférence : être thérapeute au temps du covid-19 / Florence ROBIN-POUPARD. in Journal des Psychologues > 382 (novembre 2020) . - 70-74

Fernando Covas

FORUM INTERNET

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

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

Notre objectif était de proposer, à côté de la réponse au téléphone, un outil utilisant l'écriture comme médiateur et les ressources propres à l'Internet que sont les mises en relation « virtuelles » des utilisateurs. Nous 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. Ce qui contribue à un réseau d'entraide très important dans la prévention du suicide.

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

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

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

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

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

➤ Le forum en chiffres

La page d'accès au forum a reçu plus de 29 000 visites en 2020. Elle est une des pages les plus visitées de l'année, ce qui montre la grande popularité et l'importance de ce forum comme moyen de prévention du suicide.

Nous avons observé un pic d'activité sur le forum en mars 2020, ce qui correspond au début du premier confinement, une période particulièrement difficile pour la population. L'activité est ensuite redescendue à un niveau plus habituel dès le mois d'avril. À part ce pic, on observe, en termes d'affluence, les mêmes tendances que les années précédentes.

- Nombre total de messages créés en 2020 : 2248
- Nombre de messages créés par mois en moyenne : 187
- Mois ayant le plus d'affluence : les mois d'été, soit juillet, août et septembre
- Jours ayant le plus d'affluence : lundi, mardi, jeudi et vendredi. Activité réduite le samedi et le dimanche
- Heures d'affluence : entre 9h et 17h, avec un pic entre 10h-12h. Une activité réduite mais constante à lieu de 16h à 23h, pour devenir minimale entre minuit et 8h.

➤ La modération

Cinq travailleurs s'attellent à la modération du forum de manière quotidienne. Ils 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 s'y reprendre 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 laisse la possibilité de commenter et potentiellement briser leur anonymat.

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

Fin 2020, un utilisateur a essayé de poster plusieurs messages contenant un lien vers un site internet qui propose à la vente des "kits médicaux" pour se suicider. Après les avoir bloqués, nous avons déposé une plainte à la police.

➤ Les utilisateurs du forum

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

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

En effet, nous continuons à retrouver dans nos utilisateurs des personnes d'âges très différents : des adolescents (déjà dès 12, 13 ans) et des jeunes adultes, qui ont tendance à utiliser le forum de manière plus ponctuelle, pour des courtes durées (quelques semaines, parfois quelques jours), et des utilisateurs plus âgés (jusqu'à plus de 70 ans) qui restent en général sur le forum pour de plus longues périodes.

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

Certains utilisateurs sont extrêmement actifs et répondent à de nombreux messages, voire presque à tous. Ils sont souvent présents sur le forum de nombreux mois de suite, occupés principalement à soutenir les autres utilisateurs, partageant quelques 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 de ne plus être soumis à ses règles et 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 et ce 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 et, bien entendu, 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. Ces messages peuvent consister en quelques brèves lignes ou s'étendre 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,...

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.

FOCUS 2020

Nous souhaitons implémenter pour 2021 une fonctionnalité qui permettra aux nouveaux utilisateurs de modifier leur pseudonyme. L'idée serait d'autoriser une modification au cas où le pseudonyme initial ne pourrait être approuvé pour non-respect des règles du forum, et notamment celle de l'anonymat.

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 n'avons actuellement d'autre choix que de leur demander de recréer un nouveau profil d'utilisateur avec un pseudonyme qui respecte la

consigne, ce qui semble décourager nombre d'entre eux. Nous le constatons car ils ne resoumettent bien souvent pas leur message initial sous un nouveau pseudonyme.

Ils doivent utiliser une nouvelle adresse email pour recréer un pseudo car un seul compte peut être lié à une adresse. Cela implique de devoir également créer une nouvelle adresse email si une seule est disponible au moment de création du compte.

Ce développement nous semble donc 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 2020

En période de pandémie et de confinement, il était particulièrement important que les citoyens sachent que nos services continuaient sans interruption et que les numéros des secrétariats (général et bénévolat) étaient accessibles via un nouveau numéro téléphonique.

Outre ces informations pratiques, il fallait aussi informer et sensibiliser rapidement pour que les personnes en crise suicidaire, malgré une situation où elles étaient parfois physiquement isolées, ne restent pas seules avec leur souffrance.

De fait, le site a été particulièrement utile et même indispensable.

Une page spécifique au Covid-19 était accessible dès la page d'accueil. Elle reprenait les informations de base liées au Centre, les ressources disponibles en Belgique francophone, et les conseils pour gérer la crise sanitaire.

Informations importantes sur le site en 2020 :

- Il a reçu plus de 129 000 visites en 2020 ; un nombre très significatif, bien supérieur à 2019.
- L'année écoulée a enregistré une claire augmentation dans le nombre d'utilisateurs, nouveaux utilisateurs y compris.

- Approximativement plus de 10 000 visiteurs ont consulté le site par mois, avec un pic dépassant les 10 000 pour le mois de mai, juin et novembre 2020, qui sont des mois significatifs car il s'agissait de périodes de confinement.
- Parmi ces utilisateurs, les femmes sont plus nombreuses que les hommes. La tranche d'âge des 25 à 34 ans reste dominante.
- Confirmant une tendance déjà constatée l'année dernière, de plus en plus d'utilisateurs visitent le site via mobile.
- Les visiteurs arrivent principalement sur le site via une recherche sur Google, ce qui veut dire que le site du Centre de Prévention du Suicide est extrêmement bien référencé.
- Les pages les plus visitées sont celles adressées aux personnes en crise suicidaire (informations sur la ligne d'écoute et sur les accompagnements pour la crise suicidaire) et des pages plus informatives sur le processus suicidaire (facteurs de risque, mythes et réalités).

Avec le recul et à l'examen des statistiques, nous pouvons dire que le site a accompli son rôle d'information et de sensibilisation durant cette année compliquée.

Déborah Deseck

COLLABORATIONS ET RÉSEAUX

➤ 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 2020

En 2020 deux stagiaires ont effectué un stage au Centre.

Chacune a assisté aux entretiens de la CIPC et à la formation et la supervision des écoutants volontaires. Malgré la crise sanitaire, ces stages ont pu se poursuivre selon les critères requis par leur université.

➤ 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 Bruxelloise pour 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, ...

FOCUS 2020

➤ Partenariat avec Pieta House pour Darkness Into Light

Bien que cette troisième édition de Darkness Into Light se soit déroulée sans marche car période de crise sanitaire, le Centre a continué cette année encore à collaborer avec l'organisation irlandaise Pieta House.

Le projet envoie un message fort : les personnes avec idées suicidaires ne doivent pas rester seules.

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

➤ Projet REZONE

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

Le Centre de Prévention du Suicide fait partie des membres fondateurs de l'asbl REZONE.

En 2020, le Centre a participé à de nombreuses réunions du projet Rezone. Il s'est inscrit comme partenaire à part entière dans le cadre d'un appel à projets, et aussi bien la CIPC que la cellule Formation ont collaboré avec l'antenne.

➤ **Réseau VolontariAS**

VolontariAS 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 matière 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 2020, les rencontres ont eu lieu en visioconférence afin de respecter les exigences sanitaires en vigueur. Les échanges se sont centrés sur l'impact de la pandémie, sur le volontariat et ses conséquences, sur les volontaires et les bénéficiaires. Les intervenants se sont transmis des observations ainsi que des solutions qui avaient permis d'assurer une continuité du bénévolat, notamment grâce à la possibilité de le faire à distance (ex: écoute à domicile pour le CPS).

➤ **Partenariats divers**

La cellule Formation et Postvention a collaboré avec de nombreux partenaires en 2020, notamment le Forem, la Croix-Rouge, le Comité réseau local Bruxelles Est, le projet Artha, Médecins du Monde, etc.

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 événement 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.

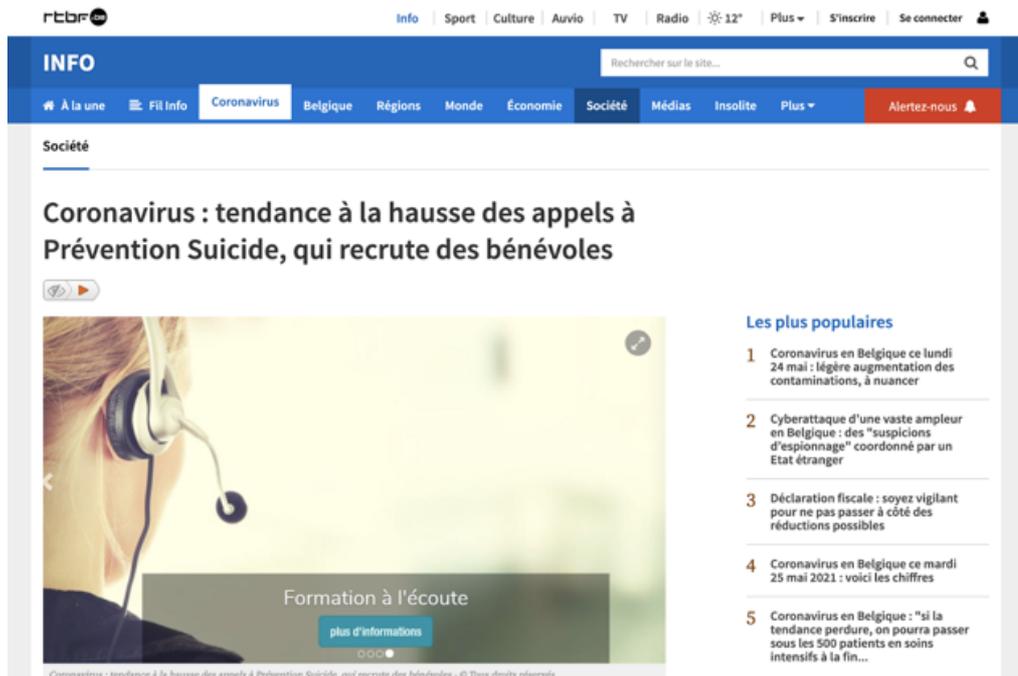
Par ailleurs, le Centre publie régulièrement des **communiqués** en demandant aux journalistes de relayer les informations sur nos services – notamment la ligne d'écoute gratuite – nos appels aux bénévoles, nos initiatives de sensibilisation, de concertation, de prévention...

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 2020

Le Centre de Prévention du Suicide a été fortement consulté par les médias en cette période de crise sanitaire, ce qui lui a permis de rappeler l'existence de ses services et de sensibiliser sur la prévention du suicide.

En mars et avril 2020, le premier confinement s'est déroulé avec beaucoup d'incertitudes. Nous avons confirmé, à travers des interviews notamment pour la RTBF, la Libre, la DH, que la pandémie allait encore plus angoisser les personnes les plus fragilisées. Les appels sur la ligne d'écoute 0800 32 123 commençaient d'ailleurs à augmenter. Nous avons ainsi rappelé que nous étions toujours à la recherche de candidats bénévoles.



Fin avril et début mai, nous avons informé les médias qu'un nouveau projet avait été lancé : les lignes d'écoute Faire Face et Faire Front, qui accompagnaient les personnes endeuillées ou sans contact possible avec leurs proches hospitalisés.

RTL-TV1 a invité la responsable du projet à s'exprimer dans son flash info de 12h45.

Le projet a également été mis en avant dans plusieurs médias (RTBF, La Capitale, autres quotidiens de SudPresse, Moustique, En Marche, Bel-RTL et la Première).

En juin et en juillet, le Centre de Prévention du Suicide a envoyé un communiqué de presse aux médias pour les informer de la sortie de son premier bilan des effets de la crise sanitaire sur les personnes en crise suicidaire. Ce bilan avait pour but de répondre à plusieurs questions que le CPS recevait de journalistes telles que "Quels sont les effets de la crise sur les personnes en crise suicidaire ?", "Est-ce que la crise, à elle seule, peut provoquer un suicide ?".

Les collaborateurs du CPS ont ainsi été interviewés par la Première (émission Tendances), Le Soir et Moustique ; et de nombreux médias ont fait écho de ce bilan.

Le 5 octobre, BX1 consacrait toute une émission sur le Centre de Prévention du Suicide et le bénévolat sur la ligne d'écoute 0800 32 123. Deux bénévoles ont pu témoigner de leur expérience sur la ligne, ce qui a permis aux auditeurs de mieux comprendre l'écoute active mais aussi de réfléchir au bénévolat proposé.

Le magazine Test Santé de Test-Achats, quant à lui, a consacré un beau dossier sur la prévention du suicide avec, pour la partie francophone du pays, une interview de la directrice du Centre de Prévention du Suicide, Dominique Nothomb.



Dominiq Nothomb
Directrice du Centre de Prévention du Suicide à Bruxelles.

s'expriment plus facilement, d'autres moins, mais le fait d'être entendu sans être jugé, de sentir une certaine chaleur humaine à l'autre bout du fil participe sans conteste à déamorcer des situations de tension. On le voit, les bénévoles se sentent. Parfois, la personne reboucle elle-même le fait qu'elle se sent apaisée, mais ce n'est pas toujours le cas et il faut l'accepter. La ligne d'écoute est un lieu d'expression, mais n'instaura pas une relation thérapeutique avec suite."

Une prise en charge éventuelle en deuxième temps
Le suivi, c'est le Collège d'Intervention Psychologique de Crise qui s'en charge. Son grand avantage est qu'elle peut intervenir très rapidement pour proposer un suivi de crise. Ce suivi est gratuit et

peut aller jusqu'à deux mois d'entretiens réguliers, voire plus. Le temps d'ouvrir de nouvelles perspectives pour la personne qui pourra ensuite, si elle le décide, continuer son travail thérapeutique avec un psychologue généraliste.

Cette cellule propose également un accompagnement individuel ou familial aux personnes dont un proche s'est suicidé. "Lorsque survient un suicide, poursuit Mme Nothomb, la perte s'associe à la violence de la mort et à ses répétitions traumatiques. Les personnes endeuillées dans ce cadre traversent des états extrêmes de honte, de culpabilité, de douleur, de privation, d'incertitudes, etc. Chez nous, elles peuvent en parler sans tabou ou crainte de jugement. Et cela ne concerne pas que la famille proche, il peut y avoir les

Parler avec une personne en détresse crée du lien et lui montre qu'elle n'est pas seule

amis, les collègues, les camarades de classe, les professeurs, etc. Un suicide est traumatique pour tout l'entourage." Le Centre de prévention du Suicide est agréé et subventionné par la Communauté française, mais doit sans cesse chercher d'autres solutions (dons, subventions ponctuelles) pour financer ses activités d'écoute et de soutien ainsi que ses actions de sensibilisation et de prévention.

Miser sur la prévention
Depuis qu'il existe, le Centre même, en parallèle à ses services d'aide, des projets de prévention du suicide à Bruxelles et en Wallonie. Conférences et débats dans les entreprises, les écoles et autres, interventions collectives après un passage à l'acte, etc.

La cellule d'intervention psychologique travaille également en collaboration avec différents hôpitaux bruxellois, ainsi qu'avec les médecins généralistes, les maisons médicales et d'autres intervenants du réseau psycho-social. Sa structure lui permet d'intervenir très vite, éventuellement en complément du suivi médical de la personne pour réduire le risque de passage à l'acte ou de récurrence.

"La prévention est un élément essentiel, ajoute Dominique Nothomb. La tentative de suicide est en général précédée de signes avant-coureurs et on a la certitude que tout le monde pourrait apprendre à

repérer ces signes. On ne peut pas fermer tous les particuliers, c'est pour cela que l'on se focalise sur les intervenants qui sont le personnel des écoles, les éducateurs, les assistants sociaux, les médecins, le personnel des hôpitaux, les agents, etc."

La responsabilité de tous
Dominique Nothomb considère qu'il y a également un rôle important à jouer dans la sensibilisation de la société. En tant que proches, nous pouvons jouer un rôle protecteur majeur pour les personnes qui nous entourent. Tout d'abord, en étant complètement vigilants, en repérant les "signaux", en osant aborder la question et en acceptant de nommer nos craintes. "On vit dans une société, explique-t-elle, où la tentation, quand on rencontre une personne qui n'aime plus à faire face à ses difficultés, est de lui dire de se bouger pour aller mieux. Or, ce qu'il faut faire, c'est accepter ce qu'elle nous dit, replacer la personne et sa souffrance au cœur du processus." Pas pour jouer les psychologues, mais pour reconnaître ses émotions, pouvoir montrer son inquiétude, la ramener sur le fait qu'elle mal n'est pas une faiblesse et pouvoir faire passer le message qu'il existe des services compétents pour l'aider.

"La prévention du suicide, conclut-elle, n'est pas une spécialisation de la santé mentale et des services spécialisés, mais une responsabilité sociale et solidaire. Cela veut dire que nous sommes tous acteurs de la prévention du suicide. Nous pouvons tous nous montrer bénévoles et engagés. Face à une personne qui ne se sent pas bien, nous pouvons repérer les signaux de détresse, écouter sans juger et orienter vers les ressources disponibles. Quand on est face à quelqu'un en difficulté, il est important de pouvoir l'aborder avec toutes les ressources disponibles. En appelant notre ligne, par exemple, pour être soutenus. Personne ne doit porter seul la responsabilité de l'accompagnement de quelqu'un en détresse."

Demandez de l'aide!

En cas de crise aiguë, vous pouvez contacter directement les services d'urgence (112), le Centre de Prévention du Suicide au 0800.12.123, le médecin de garde ou le Centre antipsychiatrie (070 240 240).

Si vous voulez vous attaquer à une situation problématique, votre médecin traitant peut vous aider et vous conseiller un professionnel, thérapeute indépendant (psychologue, psychiatre, psychothérapeute) ou établissement officiel de santé mentale (Service de Santé mentale, département psychiatrique d'un hôpital...).

Les plus jeunes peuvent trouver des conseils auprès d'un Centre Psycho-Médico-Social (PMS).

Les Services de Santé mentale (SSM) sont spécialisés dans le traitement et la prévention des problèmes de santé mentale. Vous pouvez les contacter. Il sont nombreux à Bruxelles et en Wallonie. Les maisons médicales travaillent également avec des équipes pluridisciplinaires (www.maisonsmedicales.org). Tout comme les centres de planning familial.

Si vous êtes très pris(e) avec des pensées suicidaires ou si c'est le cas de l'un de vos proches, vous pouvez contacter le 0800.12.123 24 h/24, 7j/7.

Pour des informations ou un rendez-vous, 02 650.08.69 ou 0478 53 08.64.

Pour avoir accès au forum et obtenir des informations sur les services et les formations, surfilez sur www.prevention-suicide.be.

Page Facebook : www.facebook.com/bruxellesprevention-suicide

La conversation pour créer le lien
Au Centre de Prévention du Suicide un quiz bonsoir - et en l'espérant chaque jour - dans les vertus de la conversation et du lien qui s'instaure entre le bénévole et l'appelant. "Chaque conversation est différente, raconte encore Mme Nothomb. Certaines

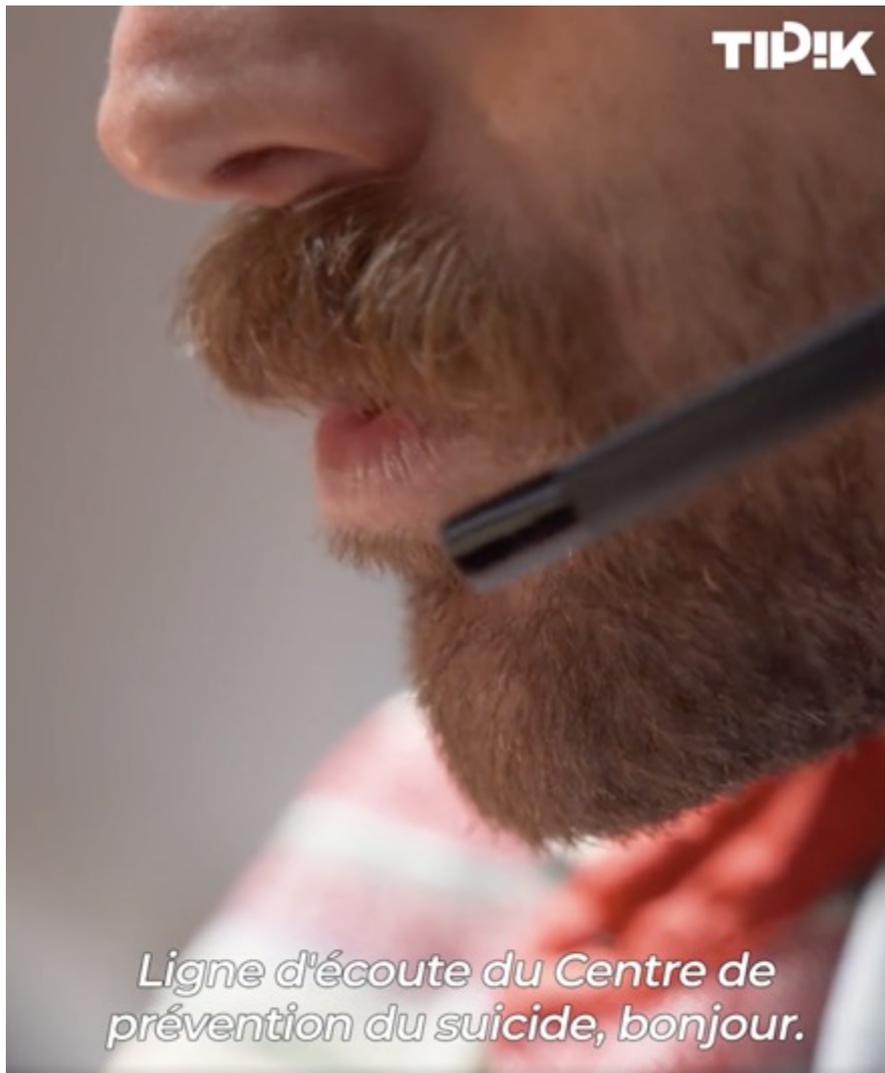
En novembre, le CPS a publié un deuxième bilan des effets de la crise sanitaire sur la crise suicidaire. Il constatait alors une augmentation de 50% des consultations pour la crise suicidaire et un nombre toujours plus nombreux d'appels sur la ligne d'écoute 0800. Les quotidiens généralistes comme Le Soir ou la DH y ont consacré un article tout comme les journaux plus spécialisés comme Le Journal du Médecin.

Le 17 novembre, les journaux de RTBF et de RTL-TVI ont consacré chacun un reportage au Centre de Prévention du Suicide avec des interviews de collaborateurs.



La hausse des appels, liée notamment à la deuxième vague du Covid-19, a été mise en avant.

En décembre, les équipes de Vews (une émission de la RTBF) ont interviewé un bénévole du 0800 32 123. Une vidéo de 5 minutes a ensuite été diffusée sur les réseaux sociaux. Elle a bénéficié d'un véritable engouement. En effet, elle a été "likée" plus de 300 fois sur le réseau social Facebook, avec plus d'une centaine de partages et de nombreux commentaires remerciant les bénévoles de notre ligne pour le travail accompli.



Ce type d'interviews est important car il permet au CPS de mettre en avant ces "héros anonymes" de la ligne et d'encourager d'autres citoyens à devenir bénévoles eux-aussi. L'importance de pouvoir s'exprimer sans être jugé est également un message primordial à envoyer lors des fêtes de fin d'année.

Enfin, nous ne citerons pas le nombre incalculable de fois où les services du CPS, particulièrement la ligne d'écoute 0800 32 123, ont été cités comme ressource en fin d'article, d'émission radio, de reportage... C'est un des aspects les plus positifs de l'année 2020 : la santé mentale des citoyens a été mise sous le feu des projecteurs. Les ressources nécessaires pour aider les personnes en crise suicidaire ont ainsi pu bénéficier d'une belle couverture médiatique.

Déborah Deseck

DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE

« La parole face aux nouvelles technologies »

➤ Thème du projet DEQ

Pour ce nouveau triennat DEQ, nous avons souhaité travailler la question de la parole face aux nouvelles technologies.

Ce sujet nous parle particulièrement car il met en avant une dimension paradoxale de notre réalité moderne : nous vivons dans un monde hyperconnecté mais cela ne fait pas forcément de nous des êtres humains moins isolés. Cette capacité technique de communiquer partout dans le monde, et ce de manière simultanée, ne nous met pas forcément en relation. En effet, la relation s'inscrit dans une démarche qui ne dépend pas uniquement de la technologie, elle demande un soin particulier. Les mêmes outils qui nous permettent de commencer ou maintenir une relation peuvent devenir des obstacles communicationnels si ce soin n'est pas présent ou préservé.

Au-delà des difficultés liées à la fracture numérique et l'apprentissage des outils, la question de l'isolement dans un monde hyper connecté est également un thème intergénérationnel car il touche tous les âges. Chaque génération peut utiliser les outils différemment tout en étant confrontée au thème de l'isolement. Les services d'aide doivent d'ailleurs proposer des outils qui conviennent à différentes tranches d'âge, aussi bien en termes d'accessibilité que d'ouverture au dialogue. L'hyper connectivité peut aussi amener son lot de questionnement, notamment par rapport au dévoilement de l'intimité. Peut-on s'exprimer dans un monde hyper connecté ? Quels sont les espaces sécurisés que nous avons pour assurer une parole saine et délibérée ? Faut-il cultiver l'anonymat pour assurer cette sécurité ?

Enfin, la sécurité implique aussi une certaine bienveillance par rapport à la parole exprimée. Or, nous constatons de plus en plus que le harcèlement ou le cyber harcèlement touche de plus en plus de personnes, surtout un public plus jeune qui voit le phénomène prendre de l'ampleur. Il a d'ailleurs la particularité de les « suivre » en dehors des heures scolaires, et donc d'entrer dans la sphère privée et familiale tout en partant, très souvent, de l'école.

Au Centre de Prévention du Suicide, ce thème de la parole face aux nouvelles technologies concerne l'ensemble des collaborateurs car il est au cœur du travail réalisé par les différentes cellules pour améliorer la prévention du suicide.

Ce thème étant très riche, il est possible de le décliner via différents projets qui permettront d'améliorer les services proposés par le Centre. En parallèle, ce thème se prête à l'organisation de conférences, de campagnes, d'évènements, d'expositions, etc... Par ailleurs, il est assez global que pour nous permettre d'échanger avec des partenaires et autres références du secteur psycho-social-médical francophone. Les communes et organismes communautaires seront également des partenaires intéressants.

➤ Objectifs

Voici les objectifs tels que présentés dans le dossier DEQ :

D'ici 2022, le Centre de Prévention du Suicide aura mis en place plusieurs projets permettant d'améliorer son utilisation des technologies pour augmenter sa visibilité et enrichir la relation avec ses différents publics.

Cet objectif principal comprend des sous-objectifs :

1. Ligne d'écoute 0800 32 123 : Développement du projet d'écoute à domicile (1a) et développement d'un chat (1b)

Le Centre de Prévention du Suicide a déjà un projet d'écoute à domicile qui est en cours. Le but sera de voir comment le développer en tenant compte du feedback des bénévoles qui répondent à domicile et en s'inspirant d'autres structures. Le projet permettra également de pouvoir recruter des bénévoles de plusieurs autres régions.

Le projet de chat, par contre, n'est pas encore en développement et demandera donc un travail de recherche et de préparation pour déterminer sa fiabilité.

2. Site : Améliorations

Le site du Centre de Prévention du Suicide est une référence. Il est important de garder ce qui fonctionne avec le site mais envisager des pistes d'améliorations, notamment par rapport à l'accessibilité de l'information.

3. Réseaux sociaux : Elaboration de campagnes de sensibilisation

Les compte Facebook et Twitter du Centre de Prévention du Suicide seront utilisés pour des campagnes de sensibilisation, particulièrement centrées sur différents thèmes : harcèlement, cyberharcèlement, confessions et anonymat, etc...

D'autres thèmes de campagne pourront être envisagés.

4. CIPC : Utilisation de nouvelles technologies dans les consultations

La Cellule d'Intervention Psychologique de Crise du Centre de Prévention du Suicide utilise déjà un GSM permettant aux psychologues d'être joignables soit directement par une personne en crise suicidaire, soit par une personne tierce, soit par un professionnel du secteur psycho-médicosocial. Des patients, pour diverses raisons dont un souci d'accessibilité, font régulièrement la demande de pouvoir obtenir une consultation via Skype. Ce projet vérifiera la fiabilité d'une telle proposition.

5. Secrétariat : Participation à une supervision

Le secrétariat général et celui du bénévolat étant le point central du Centre de Prévention du Suicide, la participation à une supervision permettrait aux secrétaires de pouvoir discuter de certains types d'appels reçus. Par supervision, on entend bien une supervision de type clinique, c'est-à-dire pouvoir donner un espace confidentiel où la parole et les échanges permettront une analyse sur ce qui est ressenti et vécu.

➤ Réalisations

FOCUS 2020

Le projet DEQ a été introduit avant la pandémie, qui a fort chamboulé la manière dont les organisations comme le Centre de Prévention du Suicide utilisent les nouvelles technologies.

Face à un monde qui comprend de longues périodes de confinement et où le télétravail devient indispensable, il faut s'adapter et vite.

Heureusement, le CPS a été proactif.

1. Ligne d'écoute 0800 32 123 : Développement du projet d'écoute à domicile (1a) et développement d'un chat (1b)

Bien que le projet du chat soit encore en développement et en réflexion au sein du CPS, l'écoute à domicile a permis aux bénévoles, confinés chez eux, de répondre à la ligne d'écoute 0800. Un système d'écoute à domicile était déjà mis en place, mais avec l'annonce du confinement, du matériel supplémentaire a été acheté et distribué parmi les bénévoles.

Afin de pouvoir tenir compte de leur feedback, et aussi pour assurer une présence auprès d'eux, la cellule 0800 a assuré des permanences de supervision et de nombreux entretiens avec les bénévoles. Cet apport technique et humain a permis aux bénévoles de fortement se mobiliser pour assurer des gardes à domicile, et ce en sécurité et en confiance.

2. Site : Améliorations

Un dossier de plan de travail pour le site est en cours de réalisation, même si de nombreux changements ont été faits durant l'année 2020 afin de faciliter l'accès à certaines informations.

3. Réseaux sociaux : Elaboration de campagnes de sensibilisation

En 2020, le CPS a fortement utilisé le réseau social Facebook pour informer et sensibiliser les citoyens confinés. Il a ainsi partagé et créé de nombreux posts sur la nécessité de ne pas rester seul en période de confinement. Il a également organisé une grosse campagne de sensibilisation lors de la Journée mondiale de prévention du suicide avec la publication et le partage de nombreuses photos et postes informatifs.

4. CIPC : Utilisation de nouvelles technologies dans les consultations

Cet objectif de la DEQ a déjà été atteint, et par nécessité en 2020. Dès que le premier confinement a été annoncé, le CPS a fait en sorte que les psychologues de la CIPC et de la cellule Accompagnement du Deuil après suicide puissent avoir accès à des ordinateurs et un système visio permettant des consultations en ligne avec patients.

Tous les suivis ont pu être réalisés et de nombreuses consultations en visio continuent à être organisées.

5. Secrétariat : Participation à une supervision

Le secrétariat général a pu bénéficier d'une intervision.

Déborah Deseck

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Équipe du Centre de Prévention du Suicide

Direction : Dominique NOTHOMB

Secrétariat : Isabelle KYNDT

Cellule 0800 - Ligne d'écoute :

- Secrétariat et accueil des bénévoles : Mariem FOURATI
- Formation et supervision des bénévoles : Raphaëlle DAVID, Valérie DECLERCQ, Adrien KISS, Sophie SIMAL, Gloria UWASE

Cellule d'Intervention Psychologique de Crise (CIPC) et Cellule Accompagnement du Deuil après Suicide (psychologues, accompagnement de crise et accompagnement du deuil) : Dobrina IVANOVA, Nicolas MIEST, Hélène NECZYPORENKO, Gloria UWASE

Cellule Formations & Postventions (formateurs extérieurs) : Yoan CECCO, Ilaria D'AURIA

Communication : Déborah DESECK

Bibliothèque : Fernando BALSINHAS COVAS

Entretien et maintenance des locaux : Cindy DESAEGER

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

Aline , Alyssa , Amélie , Ariane , Astrid , Baptiste , Barbara B , Barbara G , Bernadette , Bernadette A , Bertrand , Brigitte , Catarina , Céline , Chantal , Claudia , Claire , Danielle , Eric , Federico , Florence , Frans , Francine , Françoise , Gauthier , Gwen , Jeanne , Jules , Justin , Laura , Laura F , Laure , Lester , Lila , Louise , Lucia A , Lucia S , Lucie , Marianne , Marielle , Marie-Jeanne , Marielle , Mariaa , Martine , Martina , Mélodie , Nadia , Olivier , Philippe , Pierre, Roslyn , Sophie , Sylvie , TERENCE , Valérie S , Valérie T , Véronique , Yaël , Yves D , Yves M

Centre de
Prévention
du Suicide



www.preventionsuicide.be
cps@preventionsuicide.be

Avec le soutien de la COCOF

