

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## ANNÉE 2021



Centre de  
Prévention  
du Suicide



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

## 2021 EN RÉSUMÉ

### Ligne d'écoute :

**22 000+**  
appels décrochés par les  
bénévoles du  
0800 32 123



**60+**  
bénévoles actifs



### Accompagnement de la crise suicidaire et du deuil après suicide :

**1800+**  
consultations



**330+**  
patients



### Formations :

Modules et sensibilisations  
donnés à des publics divers  
comme les équipes de la Croix-  
Rouge, de CHU, de l'ULB, de  
l'Ecole Européenne, etc.



### Aide en ligne :

**120 000+**  
visites sur le site



**2000+**  
message créés sur le forum



0800 32 123  
[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)  
[cps@preventionsuicide.be](mailto:cps@preventionsuicide.be)

Avec le soutien de 

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	4
ANNÉE 2021 : FAITS MARQUANTS .....	5
L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : À L'ÉCOUTE DU MAL ÊTRE .....	7
LE BÉNÉVOLAT AU CPS .....	15
FORMATIONS ET SENSIBILISATIONS.....	31
POSTVENTION .....	37
CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE .....	39
ACCOMPAGNEMENT DU DEUIL APRÈS SUICIDE.....	43
JOURNÉE MONDIALE DE PRÉVENTION DU SUICIDE .....	46
BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE .....	50
FORUM INTERNET .....	51
SITE INTERNET .....	55
COLLABORATIONS ET RÉSEAUX.....	57
RELATIONS AVEC LES MÉDIAS .....	59
DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE .....	61
INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	64

## INTRODUCTION

Khalil GIBRAN écrit que 'Nul ne peut atteindre l'aube sans passer par le chemin de la nuit' : le CPS met tout en œuvre depuis plus de 50 ans pour que les personnes en souffrance ne restent pas sur le chemin de la nuit mais atteignent l'aube.

J'ai une pensée émue pour toutes ces personnes suicidaires, ainsi que les familles et l'entourage.

Pour cheminer aux côtés de ces personnes en souffrance, le CPS est épaulé d'une équipe de bénévoles : l'un des trésors du CPS à la valeur inestimable. Au cours des 50 années écoulées, l'équipe de psychologues du CPS a d'ailleurs formé et supervisé près de 1.000 bénévoles qui ont assuré 180.000 gardes et répondu à plus de 600.000 appels. Nos bénévoles sont d'excellents ambassadeurs et ambassadrices en prévention du suicide, et pas uniquement sur la ligne. Ils le sont au quotidien et auprès d'autres citoyens. Nous les remercions pour leur investissement. Nous saluons le don de temps ainsi que les valeurs d'écoute humaniste et bienveillante qu'ils portent au nom du CPS.

Saluons et remercions également chaque collaboratrice et chaque collaborateur du CPS pour l'implication et l'excellence du travail réalisé.

Merci d'avoir permis de donner un nouveau souffle au CPS afin d'affronter en 2021 les défis persistants de la crise sanitaire, défis qui s'ajoutaient à ceux existants.

Depuis 2 ans, les médias présentent régulièrement les services du CPS et plus particulièrement la ligne 0800 32 123. La notoriété du CPS se renforce. Le nombre d'appels et les demandes d'accompagnement croissent de manière spectaculaire depuis 2020 : à titre d'exemple, citons le chiffre clef de l'augmentation de 20% d'appels répondus.

Notons également les contacts fructueux avec nos partenaires et soulignons notre désir de renforcer les liens.

Remercions également chaleureusement nos contacts institutionnels.

Le CPS est au service de la prévention de la santé mentale en général et de la prévention du suicide en particulier. Il est prêt à assumer de nouvelles responsabilités. Pour appréhender l'avenir, nous avons néanmoins besoin de soutien structurel, car nous avons atteint un seuil critique et nous sollicitons un appui notamment de notre ministre de tutelle afin de dessiner un cadre porteur.

Dominique Nothomb  
Directrice du Centre de Prévention du Suicide

## ANNÉE 2021 : FAITS MARQUANTS

L'année 2021 a été à nouveau marquée par la crise sanitaire du COVID-19. Le Centre de Prévention du Suicide a adapté ses services selon les périodes, plutôt critiques avec des pics hospitaliers inquiétants et des mesures sanitaires strictes par moments et plutôt calmes à d'autres.

Comme en 2020, Le CPS n'a pas connu d'interruption d'activité. La visio-conférence a été fort utilisée afin d'assurer les consultations, les formations et les sensibilisations lorsque le présentiel n'était pas envisageable. En 2020, nous avons constaté que **la crise sanitaire était amplificatrice d'angoisses et pouvait, pour certains, déclencher une crise suicidaire. Ce constat s'est poursuivi en 2021.**

### Ainsi, une activité toujours intense en cette deuxième année du COVID-19

**Les demandes sont restées nombreuses, avec une anxiété manifeste.**

**Le rôle du CPS a ainsi été vital pour pouvoir accueillir la souffrance, l'écouter et la traiter.**

### La ligne 0800 32 123 :

- Près de 22 000 appels ont été décrochés sur la ligne en 2021, ce qui représente une augmentation de 20% par rapport à 2020 !
- La ligne a accueilli 19 nouveaux bénévoles avec trois cycles de formations donnés.

### Consultations pour la crise suicidaire et le deuil après suicide :

- En 2021, 140 patients ont été suivis pour crise suicidaire avec environ 901 consultations. Un effet « crise sanitaire », commencé en 2020, s'est donc poursuivi. De 2019 à 2021, on constate une augmentation de 15% du nombre de patients et de 27% du nombre de consultations.
- La crise sanitaire a fragilisé les proches des personnes disparues. Les demandes pour l'accompagnement du deuil après suicide ont ainsi augmenté de manière drastique : 936 entretiens individuels et familiaux ont été assurés, soit plus de 39,7% de consultations en plus comparé à 2019.

### Formations, sensibilisations et interventions :

- Les interventions des formateurs auprès des équipes du secteur psycho-médico-social a permis de mettre en avant l'existence des autres services du CPS, dont la ligne d'écoute et la CIPC (Cellule d'Intervention Psychologique de Crise).
- Des formations ont été données à des publics variés. Citons : la Croix-Rouge, l'ULB, les CHU UCL Namur et Saint-Pierre, les Centres de Prise en Charge des Violences Sexuelles, etc.

### Des campagnes numériques et médiatiques :

- Le CPS s'est adapté aux changements provoqués par la crise sanitaire en privilégiant certains canaux de communication, afin d'obtenir la meilleure visibilité possible en temps de crise sanitaire. Le CPS a également poursuivi un travail important de sensibilisation, de recrutement de bénévoles et de recherche de dons à travers des campagnes numériques et médiatiques.

Ces campagnes ont porté leurs fruits puisque le CPS a reçu en 2021, et continue à recevoir, de plus en plus de demandes.

- La collaboration avec l'agence Belga a permis de mentionner les services du CPS (particulièrement le numéro de la ligne et son site web) en fin de chaque dépêche en français mentionnant le suicide. Il s'agit là d'une belle réussite dans le but de mettre en avant la prévention du suicide dans les médias.

### **Une attention spécifique pour les jeunes, un public vulnérable**

En 2021, en prolongement de 2020, nous avons constaté que les jeunes étaient particulièrement vulnérables. Le CPS a agi pour aider ce public de différentes manières.

Les psychologues de la CIPC reçoivent ce public en grand nombre pour des consultations. Les bénévoles, quant à eux, ont répondu à de nombreux appels de jeunes et leur ont proposé une écoute sans jugement et bienveillante.

Les formateurs, quant à eux, ont donné un nombre important de formations et d'interventions dans des écoles particulièrement concernées par la crise suicidaire. Les sensibilisations suivantes les représentations scolaires de la pièce de théâtre « Le Pont » ont également pu reprendre.

En septembre, le Centre de Prévention du Suicide a décidé d'organiser sa campagne annuelle lors de la Journée mondiale de Prévention du Suicide en mettant l'accent sur l'aide aux jeunes : la campagne « Là Pour Toi » leur envoyait le message qu'il était important de parler de sa souffrance pour éviter qu'elle s'accroisse. Cette campagne a eu un franc succès et a trouvé écho auprès de ce public visé, comme nous en témoignerons dans ce rapport.

### **En conclusion**

L'activité intense de 2020 s'est prolongée durant l'année 2021.

Ainsi, une présence importante était requise de la part des membres du Conseil d'Administration, de la direction, des bénévoles et des membres de l'équipe du CPS.

Nous pouvons dire avec fierté, tout comme en 2020, que tous ont répondu présents, avec un investissement et une motivation sans faille.

Nous avons prouvé que le collectif, mobilisé et soudé, peut accomplir des choses extraordinaires. *Ensemble, prévenons le suicide.* Un slogan qui n'est pas que théorique. Il se pratique chaque jour au Centre de Prévention du Suicide.

## 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) s'ajoute 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'écouter 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 2021

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 2021, nous avons décroché près de 22.000 appels. Ces chiffres d'appels sont en augmentation de 20% par rapport à l'année 2020.

Le questionnaire à remplir par nos bénévoles à la fin de chaque appel et mis en place lors de l'année 2020 est toujours un outil utilisé dans le cadre du bénévolat. 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. Il s'agit ici d'assurer la qualité du service offert en préservant le bien-être de l'écouter, sans oublier une réponse au maximum d'appels.

### **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 formelle 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).

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. Un relai est organisé pour qu'un accompagnement soit activé.

### **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.

### **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 est très difficile voir impossible d'établir une véritable relation avec ces appelants, relation où l'écouter existerait en tant que personne. Il est en fait utilisé comme objet de satisfaction, de plaisir.

### Les appels à répétition :

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.

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.

### Les appels raccrochés :

Il arrive régulièrement que le téléphone sonne et que lorsqu'on décroche, l'autre personne au bout de fil raccroche immédiatement.

## FOCUS 2021

Les bénévoles remplissent un questionnaire quand ils terminent un appel. Cela permet de dégager des tendances concernant les appels qui arrivent sur la ligne et la proportion représentée par chaque type d'appel. En 2021, plus de la moitié des appels concernent des appels de crise et de soutien.

### ➤ 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 de se centrer 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 2021

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. **A ce jour, la présence continue de ce type d'appelants pourrait nous faire penser que la ligne est synonyme de ressource pour eux et leur donne la possibilité d'être en lien avec l'autre.**

**En 2021, le nombre de détenus contactant la ligne 0800 32 123 a diminué mais nous notons tout de même encore la présence de ces appelants dans le quotidien des bénévoles.**

Dans leur majorité, ils cherchent avant tout à rompre leur solitude et l'ennui causés par la situation **qui perdure**, 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.

La présence continue de ce type d'appel a apporté beaucoup de questionnements chez nos bénévoles, qui se sont demandés comment les prendre en charge sur le long terme et si y répondre rentrait bien dans les objectifs de la ligne ainsi que 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'habités, 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.

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.

Les appels à caractère sexuel se produisent toujours régulièrement, notamment par le biais d'un appelant qui se masturbe et ne communique que très peu verbalement. Les tentatives de nos bénévoles d'entrer en lien avec lui sont souvent mises en échec car bénéficiaire d'une écoute active n'est pas l'objectif premier de l'appelant. Nous encourageons les bénévoles à respecter le cadre de la ligne et à informer l'appelant que leur mission n'est pas d'assouvir les désirs sexuels de l'autre. Le caractère répétitif mais aussi sexuel de ces appels est très envahissant pour les bénévoles et font naître des questionnements sur cette thématique ainsi qu'une lassitude grandissante.

Dans la même continuité, la ligne d'écoute a également dû faire face à un appelant agressif qui mettait à mal nos bénévoles, tant dans leurs limites individuelles que collectives par le biais d'insultes et de menaces. A nouveau, la répétition de ces appels mettait à mal l'écoute du bénévole durant sa garde et faisait naître un épuisement psychique.

Au regard de la répétition et du dépassement quasi systématique du cadre lors des appels des détenus et des appels à caractères sexuels/agressifs, nous avons mis en place une procédure de blocage d'appel. L'impact négatif que ces types d'appels ont eu sur nos bénévoles nous a également encouragés à entamer cette démarche. Rappelons que la mission du bénévole sur la ligne d'écoute est de toujours accueillir la souffrance de l'autre, dans le non-jugement et le respect mutuel, même pour ces types d'appelants. Toutefois, si l'appelant n'est pas capable d'entrer dans un dialogue pour expliquer sa souffrance et utilise le bénévole pour se décharger de pulsions agressives et/ou sexuelles, il est possible de bloquer le numéro de l'appelant pour une période de 24 heures.

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 suite aux diverses thématiques rencontrées dans le bénévolat comme la ligne d'écoute des déviations sexuelles et de la maltraitance contre les aînés.

Le renvoi vers les services d'accompagnement de la crise suicidaire et du deuil après suicide du CPS est également renforcé.

### ➤ **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. A ce jour, nous comptons 16 bénévoles qui répondent depuis leur domicile.

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 indemnisées

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 indemnisation 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.

## 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 2021

La crise du COVID-19 a continué à influencer nos manières de recruter des bénévoles et de faire parler de la ligne en 2021. Tout comme en 2020, une campagne d'affichage classique dans les transports en commun n'était plus à l'ordre du jour suite aux injonctions de télétravail et aux divers risques que les déplacements pouvaient créer pour la santé des citoyens.

Nous avons donc continué à miser 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 nous permet également de faire connaître la ligne et son bénévolat. La direction et les membres de l'équipe sont régulièrement interviewés, ce qui leur permet de s'exprimer sur l'importance de la ligne et la recherche continue de nouveaux bénévoles motivés. Les bénévoles sont eux aussi présents dans les interviews. Même s'ils gardent leur anonymat, ils restent, comme dit précédemment, nos meilleurs ambassadeurs.

Quand ils parlent de leur expérience sur la ligne, c'est toujours de manière concrète et avec beaucoup d'enthousiasme, ce qui peut rassurer des candidats potentiels.

C'est pour cette raison que nous avons essayé de partager encore plus de témoignages de bénévoles en 2021 sur notre page Facebook notamment.



- **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 taboue pour de nombreuses personnes et dans plusieurs cultures et religions. Elle peut contribuer à la réactivation de traumatismes dans les vies de chacun.

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.

- **Bénévoles actifs : autres constatations**

Les écoutants font parfois des pauses au niveau du bénévolat 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>2021</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	206	241	259	220	219	154	140
Site internet	92 Soit 42%	57 soit 23%	95 soit 37%	105 soit 48%	50 soit 23%	68 soit 44%	36 soit 26%
Affichage métro	10 Soit 5%	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	10 Soit 5%	12 soit 5%	16 soit 6%	9 soit 4%	75 soit 34%	22 soit 14%	19 soit 14%
Médias	24 Soit 11%	28 soit 11%	39 soit 15%	9 soit 4%	/	6 soit 4%	9 soit 6%
Bouche à oreille	39 Soit 18%	39 soit 16%	29 soit 11%	29 soit 13%	22 soit 10%	15 soit 10%	12 soit 9%
Affiches, dépliants, brochures	6 Soit 3%	5 soit 2%	11 soit 4%	32 soit 15%	19 soit 8.7%	5 soit 3%	4 soit 3%
Facebook	2 Soit 1%	5 soit 2%	3 soit 1%	7 soit 3%	6 soit 2.8%		
Autre	23 Soit 11%	34 soit 14%	50 soit 20%	8 soit 4%			

## ➤ Formation

Le premier contact se fait à l'initiative du candidat. Lorsqu'ils prennent contact avec le centre, nous leur envoyons un document reprenant les informations telles qu'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.

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'écoutant sont prévus sur place ou directement par téléphone.

### FOCUS 2021

- Nombre de prises de contact avec le Centre pour le bénévolat : 217
- Nombre de bénévoles actifs : 62
- Nombre de participations aux formations en 2021 : 38
- Écoutants entrés sur la ligne d'écoute : 19
- Cycles de formation : 3 (janvier, avril et septembre)

Sur les 217 personnes qui ont contacté le Centre, 52 ont donné suite et ont renvoyé une candidature écrite. 52 candidats ont été vus en entretien de candidature (en présentiel ou en visioconférence). 38 candidatures ont été acceptées.

38 personnes sont entrées en formation en 2021 et 9 ont été reportées à début 2022.  
En 2021, trois cycles de formation ont été donnés (en janvier, avril et septembre).

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 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'écouter à prendre des décisions selon son jugement personnel. Ce jugement s'appuie sur des repères éthiques qui ont été élaborés sous forme de charte (2009).

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

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

Les appelants ne sont pas suivis comme dans le cadre d'une relation thérapeutique. 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 2021

Pour l'année 2021, plusieurs conférences et rencontres ont été proposées autour de différents thèmes.

- Avec les formateurs et superviseurs du 0800 :
  - la répétition dans les appels ;
  - les différentes psychopathologies.
- Avec des intervenants externes :
  - la précarité, avec l'intervention d'un membre du SMES (2 séances) : sensibilisation sur les accès aux soins de santé et l'aide sociale pour les personnes en grande précarité et souffrance psychique ;
  - les détenus, avec l'intervention de Jean-Marc Mahy (2 séances) : sensibilisation d'un ancien détenu sur les conditions de détention en prison ;
  - l'euthanasie, avec l'intervention de Yves de Locht : sensibilisation d'un médecin pratiquant l'euthanasie.

Ce nouveau format d'activité a été mis en place pour venir nourrir les bénévoles dans leur réflexion sur le bénévolat et leur donner toujours plus de nouveaux outils pour faire face aux différentes problématiques rencontrées dans les appels. Cette nouvelle initiative a remporté un bon succès auprès des bénévoles, le taux d'inscription étant assez important et les retours très positifs. Nous continuerons donc ce projet pour 2022.

Nous avons également organisé une balade au Bois de la Cambre en avril.

Le traditionnel souper des bénévoles a, lui, eu lieu fin août et s'est déroulé cette année au Tennis Club du Bois de la Cambre.

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

Sur la ligne de prévention du suicide, les bénévoles rencontrent une multitude de personnes avec des profils, des parcours et des problématiques divers et variés, qui fluctuent au gré des évolutions sociétales. Afin que cette diversité puisse continuer à nourrir adéquatement leurs compétences d'écoute, il est important pour le centre de s'assurer que les bénévoles bénéficient de l'encadrement et de l'accompagnement nécessaire. Ainsi, 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. Cela nous permet de nous assurer que chaque bénévole bénéficie d'un espace de réflexion, d'expression, écoute et d'apprentissage.

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

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

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

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

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

### 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.

Concrètement, nous proposons au début de chaque mois 3 dates de supervision de groupes ouverts auxquelles les bénévoles peuvent librement s'inscrire. Ces supervisions peuvent être en journée ou en soirée, et en présentiel ou en visioconférence.

Il existe également un groupe fermé auquel les intéressés peuvent s'inscrire en septembre.

Le principe de la supervision reste le même mais les membres de ce groupe sont fixes.

Les autres bénévoles ne peuvent pas le rejoindre en cours d'année. Les séances sont fixées à l'avance avec les participants. Ce groupe fermé permet généralement de pousser un peu plus loin la réflexion sur certaines thématiques. 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.

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.

### 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'écouter de pouvoir occuper une place légitime dans l'appel. Ce sont les appels à caractère manipulateur et les appels de « dépendants ».

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

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

## ➤ 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 2021

En 2021, il y a eu 47 supervisions de groupe (dont 9 supervisions de groupe fermé), 49 supervisions individuelles et 38 co-écoutes.

### ➤ Délégués bénévoles

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

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).

## FOCUS 2021

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 2022.

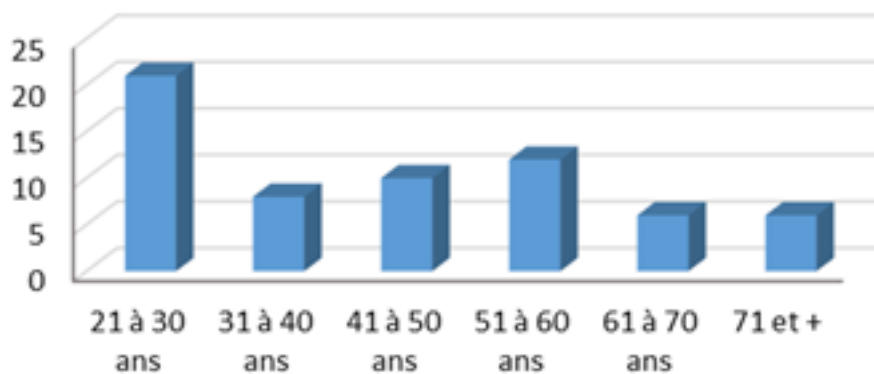
### ➤ Profil des écoutants bénévoles au CPS

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 2021

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.

**En 2021, nous comptons 62 bénévoles.**

Certains ont mis fin à leur engagement volontairement ou suite à notre initiative en 2021. 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.

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

Pour rappel, l'objectif du parrainage et marrainage est de faciliter l'intégration des nouveaux venus dans l'équipe des bénévoles et un accompagnement un peu plus complet de ceux-ci durant leurs premiers mois.

#### FOCUS 2021

En 2021, 18 duos ont été formés.

Cette année supplémentaire nous a permis de collecter davantage de retours sur le projet de parrainage et marrainage. Les résultats nous semblent aujourd'hui plus mitigés que les premiers feedbacks que nous avons reçus. Il semble que les couples formés ont rarement débouché sur de belles ententes, la plupart des personnes étant relativement peu restées en contact.

L'apport du parrainage/marrainage nous semble peu bénéfique pour les risques qu'il représente. Nous sommes actuellement en réflexion sur un autre moyen d'intégrer les nouveaux bénévoles mais de manière moins fixe comme c'était le cas avec la création de ces duos.

### ➤ 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. Il existe cependant quelques difficultés, notamment la durée du bénévolat qui 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 cadre de cette seconde année de crise Covid-19, nos activités de formation et de supervision ont été proposées tant en visioconférence qu'en présentiel, penchant davantage d'un côté ou de l'autre en fonction du taux de contamination. L'objectif pour l'avenir est de continuer

à proposer les deux formats, la visioconférence étant intéressante pour les bénévoles qui habitent loin ou qui ont du mal à se déplacer.

Comme chaque année, nous terminerons en remerciant chaleureusement l'ensemble de nos bénévoles pour le précieux temps qu'ils consacrent à ceux en détresse et dans le besoin. Vous êtes formidables.

## FORMATIONS ET SENSIBILISATIONS

Fort de son expérience 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 chaque personne, à partir de ce qui elle est dans le milieu où elle évolue, à la fois comme professionnelle et comme individu.

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 globalement prédéterminé, s'ajuste chaque fois aux besoins du public rencontré. Certaines thématiques peuvent être développées expressément pour une institution donnée, et un temps important 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 participantes, 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.



➤ **Conséquences de la pandémie :**

Les mesures sanitaires ayant été maintenues à différentes périodes en 2021, nous avons continué de tenir des formations à distance. Un certain nombre de rendez-vous ou de formations ont pu avoir lieu grâce à la visio-conférence, et n'auraient peut-être pas eu lieu sans elle, du fait de difficultés de déplacement de notre part ou de la part d'institutions en demande.

En conséquence, nous trouvons pertinent de continuer à proposer des formations à distance quand la demande se présente, pour permettre au plus grand nombre d'y avoir accès. Cela étant, dans la mesure du possible, nous continuons de privilégier la rencontre physique, qui reste plus fluide et favorise une meilleure circulation de la parole et de l'énergie. La charge émotionnelle personnelle et collective de nos formations se digère globalement mieux lorsque les échanges ont lieu en présence.

Le constat de l'année passée est réitéré : les diverses institutions auxquelles nous avons eu affaire ont senti que les pensées suicidaires étaient davantage présentes chez leurs usagers, avec des crises parfois plus intenses.

En parallèle, on constate un autre phénomène qui aggrave le sentiment d'impasse des travailleurs, que ce soit dans l'éducation ou le secteur psycho-médico-social : certains centres de prise en charge de la santé mentale sont saturés, limitant la possibilité de relais efficaces et sécurisants dans les moments de crise. L'information donnée aux participants de nos formations quant à l'existence de la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise de notre Centre intervient souvent comme une bouée de secours, un soulagement pour les équipes. Savoir qu'un tel service de crise existe, avec la possibilité d'y faire appel rapidement en cas de crise, soulage par son existence même.

De la même manière, nous précisons toujours aux participants que nous sommes disponibles en tant que formateurs pour discuter de situations par téléphone au besoin, des suites de la formation : nous ne recevons quasiment jamais de telles demandes de la part de personnes que nous avons formées, mais savoir que c'est possible est toujours rassurant pour les intervenants de terrain, et crée en eux un espace d'accueil plus grand pour l'écoute de vécus suicidaires.

Plusieurs interventions cette année nous ont incité à proposer une prévention globale au sein de certaines institutions, confrontées à de la souffrance massive de leurs employés et de leurs usagers. Des suites d'un suicide abouti (ou non), une institution peut avoir besoin dans un premier temps d'accompagnement de spécialistes pour ouvrir des espaces de parole, puis peut s'interroger sur la formation de ses équipes, ainsi que la prévention globale du suicide chez ses bénéficiaires. Cette approche est des plus bénéfiques car elle témoigne d'une vraie prise en charge globale des souffrances, et non d'une intervention circonstanciée pour les faire taire. Elle demande cependant du temps et un questionnement actif des pratiques institutionnelles ; il est possible que la pandémie, confrontant davantage les institutions aux questions de souffrance mentale, ait facilité cette prise de conscience globale et forcé cet investissement en temps et en énergie.

En conséquence, nous réitérons le constat suivant : 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 ;
- Formation de plusieurs membres d'organisations du Hub Humanitaire de Bruxelles ;
- Sensibilisation du Centre de la Croix Rouge Sainte-Ode ;
- Sensibilisation de la Coordination des Écoles De Devoirs du Hainaut ;
- Sensibilisation de l'équipe du Fonds Alysson ;
- Formation de personnel de l'ULB ;
- Formation du personnel des Centres de Prise en charge des Violences Sexuelles ;
- Formation pour une personne de l'AMO Samarcande ;
- Formation du Service Interne de Prévention et de Protection du CHU UCL Namur ;
- Formation de l'équipe de l'asbl Alias ;
- Formation de l'équipe du projet Artha ;
- Formation de l'équipe de conseillers de l'École Européenne III ;
- Formation des psychologues du CHU St-Pierre ;
- Formation de bénévoles de la Croix-Rouge ;
- Formations organisées au CPS.

Ce dernier module proposé par le CPS au sein de ses locaux permet d'élargir l'accessibilité de la formation. Toute personne (professionnelle, bénévole ou autre) intéressée 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 l'asbl Le Pélican (mai) ;
- Soutien d'une professionnelle en difficulté face à un étudiant en crise (mars).

### • Rencontres :

- Au cours de l'année et comme à l'accoutumée, plusieurs rencontres 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 ;

- Rencontre avec la Fédération des Maisons Médicales, dans la perspective de proposer davantage de formations aux maisons médicales ;
  - Rencontre avec l'asbl Prefer, dans la perspective de construire un partenariat ; malheureusement le nombre de demandes et le manque de moyens nous a empêché d'aller au bout de cette démarche cette année ;
  - Rencontre avec une plateforme de renseignement sur les institutions psycho-médico-sociales ;
  - Rencontre avec le Fonds Alysson et des collègues d'Un Pass Dans l'Impasse pour outiller le Fonds dans l'accompagnement des indépendants ;
  - Rencontre et réflexions avec un membre de la SNCB sur la prévention du suicide possible dans le milieu ferroviaire ;
  - Rencontre avec une personne en formation pour devenir écrivaine publique, s'interrogeant sur la position à prendre en cas de demande de rédaction de lettre de suicide.
- **Accompagnement à la création d'un protocole :**
    - Réunion avec le Service ULB santé et ses partenaires, Psycampus et Aimer à l'ULB notamment ;
    - Accompagnement de l'école Mater Dei pour la création de son protocole.

## ➤ **Prévention du suicide des jeunes**

- **Formations :**

Les formations en collaboration avec l'IFC, Institut de Formation en Cours de Carrière, ont été largement suspendues cette année, du fait des conditions sanitaires. Une seule session de deux jours a eu lieu en novembre, à destination de professeurs, éducateurs et agents PMS, pour les outiller sur les idées suicidaires et les passages à l'acte à l'adolescence.

- **Animations :**

- L'année 2021 a été l'occasion de reprendre l'animation de discussions autour de la pièce de théâtre « Le Pont », grâce à l'adaptation du dispositif à la situation sanitaire : trois séries d'animations ont pu avoir lieu dans trois différentes écoles.
- Une nouvelle forme d'intervention a vu le jour des suites d'une intervention de postvention dans une école européenne : des animations pour toute une classe d'âge dans une école donnée. Une collaboration durable a ainsi été construite, assurant que tout adolescent puisse avoir une séance de sensibilisation à la question de la prévention du suicide.
- Sur demande, nous avons continué d'animer des séances scolaires de manière plus éparses, à l'Institut Marie Immaculée et à l'Institut de l'Enfant Joseph.
- Le service de prévention de la commune d'Etterbeek qui encadre quelques jeunes de différentes écoles pour qu'ils puissent être des référents sensibilisés aux questions de harcèlement scolaire. Dans ce cadre, le service a souhaité aussi les sensibiliser aux

violences sexuelles et aux idées suicidaires, faisant appel à nous pour une réflexion autour de la prévention du suicide et une après-midi de sensibilisation des jeunes.

### ➤ **Autres formations**

Nous avons poursuivi en 2021 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 en octobre à diverses travailleuses de l'Université de Namur dans le cadre de la prévention du harcèlement.

### ➤ **Projet Rézone**

Le CPS s'est associé en 2021 à un projet de l'asbl Rézone, en collaboration avec le SMES et Télé Accueil. Ce projet (Guide complémentaire à la « Sensibilisation Santé Mentale ») vise à outiller les intervenantes de première ligne sur l'accueil des personnes et de leurs souffrances quelles qu'elles soient, dans une approche large de santé mentale. Deux objectifs sont la production d'une formation à destination des intervenants pour mieux savoir être en relation avec toutes les formes de santé mentale, et la production d'un guide complémentaire à la sensibilisation "santé mentale". Notre participation au projet se poursuit en 2022.

## 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.

**Le CPS est la seule association pouvant proposer et assurer ce type d'accompagnement essentiel à Bruxelles.**

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 2021

Deux interventions de postvention en 2021 ont conduit les institutions à demander une formation de leurs équipes à la prévention du suicide, ainsi qu'une sensibilisation régulière des élèves dans le cas d'une école. Au même titre qu'un moment de crise est l'opportunité pour un individu de se repositionner et prendre la mesure de ses besoins, ces institutions ont su se saisir des questionnements issus des suicides aboutis pour tenter de développer de nouveaux outils.

Nous avons ainsi assuré :

- Soutien téléphonique pour la coordinatrice d'une équipe de 20 personnes ;
- Intervention dans une classe suite à un passage à l'acte, classe ayant connu un suicide l'année précédente ;
- Soutien téléphonique pour une fédération d'indépendants ;
- Intervention dans un hôpital suite au suicide d'un membre du personnel ;
- Interventions dans une organisation non-gouvernementale suite au suicide d'un collègue.
- Soutien téléphonique d'un centre PMS suite à plusieurs passages et mutilations dans une école.

# CELLULE D'INTERVENTION PSYCHOLOGIQUE DE CRISE

## Une prise en charge de la crise suicidaire

### ➤ Préambule

La nécessité de mettre en place un suivi à destination 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'Evaluation Médicale - et des Dodécagroupes) (2007) et avec des intervenants du secteur psycho-médico-social (2008).

Suite à l'augmentation des demandes spontanées des personnes ayant fait une tentative de suicide et de leur entourage (2010), nous avons souhaité réévaluer l'adéquation de notre cadre avec l'évolution de notre pratique. Cette réflexion autour de la définition du cadre, qui s'est poursuivie de manière régulière jusqu'à ce jour, vise à nous adapter au plus près aux besoins des usagers et de la réalité de nos partenaires du réseau. Depuis 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 2021

- 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) et avec notamment le CHU Saint-Pierre.
- 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) ;
- En termes de sensibilisation/supervision/postvention/animation scolaire
  - Co-intervention avec la formation extérieure.
    - Ecole Européenne III d'Ixelles
    - Service Citoyen
    - CHU Saint-Pierre
    - ASBL "Pelican"
  - Supervision de plusieurs professionnels du secteur psycho-médico-social aux prises avec des personnes suicidaires ou suicidantes.
- 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** (master 2). Accueil d'étudiants dans le cadre de leurs travaux académiques.
- **Nombre de prise en charges** :
  - En 2021, la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise (CIPC) a assuré le suivi de 140 patients et les prises en charge ont donné lieu à 901 consultations, soit une petite diminution par rapport à 2020 (4,2% et 15,95% respectivement). Cette diminution s'explique essentiellement par l'absence prolongée d'une psychologue de l'équipe. Ceci dit, cette absence n'a pas réduit autant qu'on pourrait le penser le nombre de consultations. L'effet « crise sanitaire » s'est ainsi prolongé au sein de la CIPC en 2021, avec une activité restée très intense. Comparativement à l'année 2019, nous notons d'ailleurs une augmentation de 27% du nombre de consultations.

## ➤ Constats et réflexions

- En comparaison à 2019, nous pouvons constater en 2021 une augmentation de 15% du nombre de patients.
- Dès lors, nous faisons le même constat qu'en 2020 : l'augmentation 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 psychomédico-social, qui nous ont consulté pour obtenir des conseils et pour nous envoyer des patients en crise suicidaire ayant besoin d'une prise en charge rapide.
- Nous avons constaté 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 amenés 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. Ce constat reste inchangé par rapport à 2020.
- Nous avons également observé une persistance de l'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 et à une difficulté à se projeter positivement dans l'avenir. 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 en 2020 aussi bien qu'en 2021, signalons que nous avons maintenu 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 (au niveau du Covid-19) et celles qui le souhaitaient.

## 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 2021

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

Nous comparons l'année 2021 à l'année 2020 mais également à l'année 2019 de manière à tenir compte de l'effet "crise sanitaire" sur le nombre de demandes au sein de la Cellule Deuil.

En 2021, **936 entretiens individuels et familiaux** (contre 876 en 2020) ont été assurés, ce qui équivaut à une augmentation de 6,85% par rapport à l'année précédente. Par rapport à l'année 2019, la tendance à la hausse des consultations (30,7% en 2020) s'amplifie encore en 2021 (39,7%).

En 2021, 193 personnes ont été accompagnées par la Cellule Deuil (contre 105 en 2020), ce qui représente une augmentation de 83,8%. Par rapport à l'année 2019, la tendance à la hausse du nombre de patients (+ 25% en 2020) s'est vue multipliée par 2 (+129,7% en 2021).

Il ressort des témoignages reçus par les personnes endeuillées par suicide, à l'instar de 2020, que le contexte de la crise sanitaire (*perte du lien social et familial, manque de rituels familiaux, 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 des disparus. Autrement dit, 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

Psychologue 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 »**

En 2021, la situation sanitaire et l'absence d'une psychologue assurant l'animation du groupe de parole n'a pas permis que ceux-ci aient lieu.

Vu l'importance croissante du nombre de demandes de participation au groupe de parole, nous avons l'intention en 2022 de commencer simultanément deux groupes de parole.

# JOURNÉE MONDIALE DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Le Centre de Prévention du Suicide participe chaque année à la Journée mondiale de prévention du suicide (le 10 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.

## FOCUS 2021

JOURNÉE MONDIALE DE PRÉVENTION DU SUICIDE  Là pour toi

Centre de Prévention du Suicide  Ce vendredi 10 septembre 2021, montrons notre soutien à ceux qui en ont besoin. Ensemble, remplissons le challenge "Là Pour Toi !"

Une image, un texte... Un message de solidarité :  
#challengelàpourtoi



Comme en 2020, cette journée se déroulait dans un contexte de crise sanitaire.

C'est pour cette raison que le CPS a créé une campagne principalement numérique afin d'encourager les citoyens à se montrer solidaires et bienveillants envers les autres via le challenge « Là Pour Toi ». Le challenge était assez simple : publier un texte ou une photo qui mettait en avant une belle action, une belle personne ou tout simplement un message de solidarité. Le Centre avait également préparé un message « type » qui pouvait être partagé avec le hashtag #challengelàpourtoi.

Sur Facebook, un ruban pouvait être facilement inséré au-dessus de la photo de profil des utilisateurs. Beaucoup de personnes l'ont utilisé pour soutenir cette campagne :



Le jour-même, deux activités avaient lieu :

- L'équipe était présente sur la place Flagey à Ixelles pour parler de la campagne et distribuer des bracelets :



- Une séance de sensibilisation « Là Pour Toi » était présentée en ligne, gratuite et ouverte à tous, par une psychologue du CPS, afin de donner des pistes de réflexions et actions pour aider les jeunes en détresse :



Toute la journée, des photos ont été publiées sur la page Facebook mettant en avant des membres de l'équipe et bénévoles du CPS portant le bracelet « Là Pour Toi ». Ils partageaient ce que « Là pour toi » avait comme sens pour eux.  
Une affiche rassemblant quelques photos a été publiée en fin de campagne :





La campagne était également l'occasion de sensibiliser sur une idée reçue : parler du suicide avec un jeune ne va pas provoquer l'acte mais lui donnera la possibilité de trouver une oreille attentive et de mettre des mots sur ce qu'il est en train de vivre.

Le message principal de la campagne auprès des jeunes était d'ailleurs que la santé mentale n'est pas un sujet tabou et qu'il est important de parler de sa souffrance auprès d'une personne de confiance (car une souffrance qui ne s'exprime pas peut s'intensifier).

Nous partagerons ici un retour très touchant d'un jeune. Nous garderons son anonymat mais précisons simplement qu'il a contacté un psychologue de la CIPC suite à la campagne, et a mentionné le fait que la campagne de sensibilisation « Là Pour Toi » lui a permis d'entamer un dialogue avec ses parents sur ses idées noires. C'est ce dialogue qui l'a ensuite amené au Centre de Prévention du Suicide. Il n'était pas le seul, ce qui nous réconforte dans notre envie de continuer à créer de grandes campagnes de sensibilisation en septembre.

Les médias et les pouvoirs publics, dans toute la Belgique francophone, ont également été très réactifs et ont permis de donner à la campagne une belle visibilité. Nous les remercions d'ailleurs pour leur soutien :

**«Là pour toi», nouvelle campagne de prévention du suicide**

Home > Belgique - 07-09-2021 à 11:17 - Belga  
Lecture 1 min.

Partager     



Wallonie.be  
10 septembre 2021

Aujourd'hui, c'est la Journée mondiale de prévention du suicide. Le Centre de Prévention du Suicide lance alors le #challengeàpourtoi. Via ce hashtag, montrons notre soutien à ceux qui en ont besoin en publiant un message ou une photo de solidarité et adoptons le ruban Là pour toi sur notre photo de profil.

<https://bit.ly/3h5Uavx>

## 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/](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 2021

Durant l'année 2021, la **bibliothèque** du CPS s'est enrichie de nombreux documents pour aider à la réflexion sur la question de la santé mentale, les nouvelles technologies et l'après-COVID-19.

Quelques exemples de documents :

- Comprendre et soigner l'homme connecté. Manuel de cyberpsychologie / Serge TISSERON; Frédéric TORDO. Dunod, 2021 . - 258 p.
- Cyberpsychologie et cyberpsychanalyse : quel avenir pour l'homme connecté ? / Henri-Pierre BASS. Journal des Psychologues, 383, 2021. - 47-53
- Penser l'après-corona. Les interventions de la société civile durant la période de confinement causée par la pandémie de Covid-19 / Benjamin BIARD; Serge GOVAERT; Vincent LEFEBVE. - CRISP, 2020 . - 127 p.

## FORUM INTERNET

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

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

Notre objectif était de proposer, à côté de la réponse au téléphone, un outil utilisant l'écriture comme médiateur et les ressources propres à l'Internet que sont les mises en relation « virtuelles » des utilisateurs. Nous 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 continue à être une des plus populaires du site. Elle a reçu plus de 28 000 visites en 2021, ce qui montre, encore une fois, la grande popularité et l'importance de ce forum comme moyen de prévention du suicide.

On observe, en termes d'affluence, les mêmes tendances que les années précédentes.

Les utilisateurs arrivent sur le forum via notre site internet, Google ou Facebook.

Chaque année, environ 2000 messages sont créés. La tendance ne change pas.

Le forum est principalement consulté le lundi et le jeudi, avec un peu moins de visites durant le week-end. Les membres du forum sont surtout actifs entre 9h et 15h.

### ➤ La modération

Trois 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.

### ➤ **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.

## ➤ 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 2021

Nous souhaitons implémenter pour 2022 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.

## SITE INTERNET

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

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

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

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

### FOCUS 2021

**Face à la pandémie du COVID-19 qui a continué à créer une énorme souffrance, le site internet du CPS est resté un outil indispensable.** Il permet d'obtenir des informations sur la prévention du suicide, les différents services du CPS, ses actualités et, bien sûr, donne aussi accès au forum.

Informations importantes sur le site en 2021 :

- Il a reçu plus de 120 000 visites ; un nombre très significatif qui reste supérieur au nombre de visites obtenu avant la crise du COVID-19.
- Tout comme en 2020, l'année écoulée a enregistré une claire augmentation dans le nombre d'utilisateurs, nouveaux utilisateurs y compris.
- Approximativement plus de 10 000 visiteurs consultent le site par mois, avec un pic pour le mois de janvier, mars et décembre.
- Confirmant une tendance constatée les années précédentes, de plus en plus d'utilisateurs visitent le site via mobile, dépassant souvent le nombre d'utilisateurs qui le consultent via leur ordinateur.
- 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). Le forum est également très populaire.
- En 2021, c'est le lundi qui est le jour qui a reçu le plus de visites sur le site. Les visiteurs consultent le plus le site entre 14 et 15h, et entre 20 et 21h.

### **En prévision de 2022**

En 2021, un bilan sur le site actuel du CPS a été réalisé.

Au niveau technique, son système interne limite fortement sa mise à jour et son maintien. Il n'est pas entièrement responsive (certains contenus ne s'affichent pas toujours correctement sur mobile). Or, comme indiqué plus haut, les utilisateurs le consultent de plus en plus sur mobile. Il pourrait également mieux orienter les utilisateurs, par public et objectif.

Il a donc été décidé, fin 2021, que le site internet du Centre de Prévention du Suicide bénéficierait d'une refonte.

Un appel d'offres a été réalisé fin décembre auprès de plusieurs agences web. Des critères très spécifiques ont permis de créer une grille d'évaluation afin de sélectionner l'agence web pouvant nous aider à réaliser cette refonte. Un des critères d'évaluation était d'ailleurs de garder le bon référencement du site, qui est très important, et qui doit être maintenu avec une refonte.



## 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 2021

En 2021, deux stagiaires ont effectué un stage au Centre.

Chaque stagiaire 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 2021

## ➤ Partenariat avec Pieta House pour Darkness Into Light

Cette année encore, la marche de prévention du suicide Darkness Into Light n'a pas pu se réaliser de manière officielle, mais les inscriptions sont toujours importantes avec des bénéficiaires qui sont divisés entre Pieta House, le Centre de Prévention du Suicide et le CPZ.

Nous continuons donc notre collaboration avec l'organisation irlandaise Pieta House pour cette marche qui envoie un message fort : il est possible de passer du désespoir à l'espoir, de l'obscurité à la lumière.

## ➤ 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 2021, le Centre s'est inscrit comme partenaire à part entière dans le cadre d'un appel à projets.

## 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 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 2021

**Le Centre de Prévention du Suicide a poursuivi, avec grand succès, ses efforts de sensibilisation auprès des médias en 2021.**

#### Collaboration avec Belga

Une collaboration avec l'agence Belga durant le mois de mai de l'année 2021 a permis de faire en sorte que les dépêches qui mentionnent le suicide ou une tentative de suicide mettent en avant les services du CPS, et ce, en fin de dépêche. Voici le texte qui apparaît :

*Toute personne ayant des idées suicidaires peut contacter la ligne d'écoute du Centre de Prévention du Suicide au 0800 32 123 (elle est anonyme, gratuite et disponible 24h/24). Plus d'infos sur [www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)*

Comme nous le savons, rappeler les ressources en prévention du suicide dans les médias est primordial. Cette collaboration est donc extrêmement importante.

#### Recrutement de bénévoles

Le CPS bénéficie d'une notoriété et d'une présence via les médias qui lui permet, année après année, de recruter des bénévoles. Ainsi, en 2021, 11% des candidats bénévoles ont cité les médias comme la source qui leur a permis de connaître le CPS.

#### Synthèse sur l'année 2020 et les enjeux pour les personnes en crise suicidaire

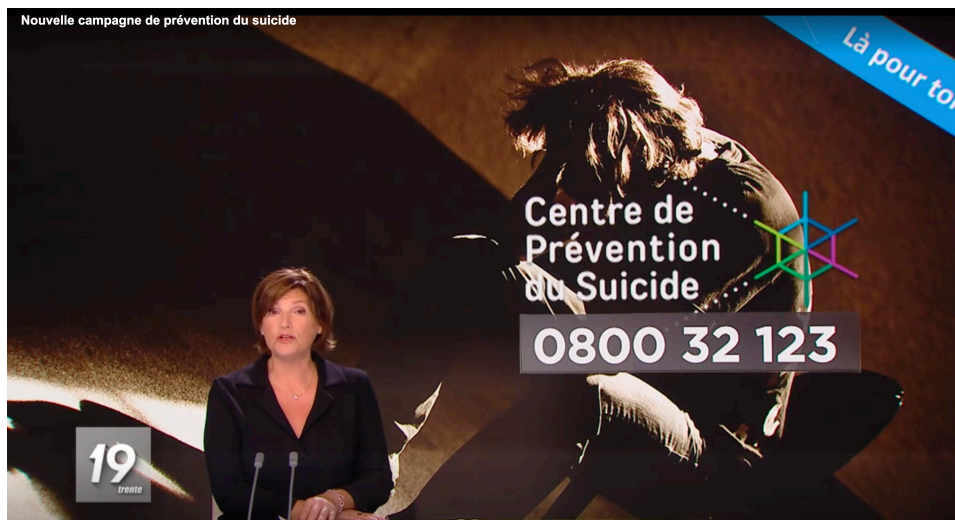
Le CPS publie régulièrement des bilans pour constater des tendances observées sur sa ligne d'écoute ou dans les consultations pour la crise suicidaire. Il revient aussi sur les mois qui sont écoulés. Une synthèse de l'année 2020 a ainsi été envoyée aux médias, non seulement pour alerter sur la souffrance des personnes en crise suicidaire (suite à la crise sanitaire) mais aussi pour insister sur l'importance du dialogue et de l'écoute afin de briser l'isolement social.

Plusieurs médias, dont RTL, RTBF, La Libre Belgique, l’Avenir, la DH et SudPresse ont consacré des articles à ce bilan.



### Retour de la campagne Là Pour Toi

Les médias ont été réactifs et ont parlé de la campagne. Le JT de la RTBF a d’ailleurs consacré un reportage sur le sujet :



Citons également des médias comme VivaCité, la Première, BX1, Arabel, Radio Campus, L’Avenir qui ont parlé de la campagne.

# 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 internet 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 CIPC 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 2021

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.

Une adaptation rapide a eu lieu, face à la nécessité de poursuivre les services et de s'orienter avec des activités en ligne. Le CPS a continué à être proactif en 2021.

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

Un projet de chat est encore en réflexion au sein du CPS car il entraînera une nouvelle forme de présence en ligne et de bénévolat, mais l'écoute à domicile, quant à elle, continue à permettre aux bénévoles de répondre à la ligne d'écoute de chez eux.

Les formateurs et superviseurs du 0800 continuent à assurer 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. Certains choisissent de combiner aussi bien l'écoute à domicile que l'écoute dans les locaux du CPS, ce qui est déjà un changement par rapport à 2020 où le choix n'était pas toujours possible en raison de la pandémie.

#### 2. Site : Améliorations

Comme annoncé, le CPS a organisé un appel d'offres auprès de plusieurs agences web en 2021 afin de pouvoir travailler sur une refonte complète en 2022. Cette refonte permettra au site d'être plus moderne, plus accessible et de mieux guider les utilisateurs. Nous espérons pouvoir terminer ce projet de DEQ en 2022 avec la présentation de cette refonte complète.

#### 3. Réseaux sociaux : Elaboration de campagnes de sensibilisation

Tout comme en 2021, les réseaux sociaux ont été indispensables pour continuer à sensibiliser et informer les citoyens. De nombreuses campagnes de sensibilisation sont organisées chaque année. Notamment « Là Pour Toi » en 2021, qui a introduit un hashtag #challengeàpourtoi et qui a permis d'envoyer un message important aux jeunes : il est important de ne pas rester seul et de parler de ses idées noires.

#### 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 en 2020. Le même constat se fait en 2021, avec de nombreuses consultations en visio organisées.

#### 5. Secrétariat : Participation à une supervision

Les secrétaires du CPS peuvent bénéficier d'une supervision chaque mois.

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## Équipe du Centre de Prévention du Suicide

**Direction** : Dominique NOTHOMB

**Secrétariat** : Claudine PAREJO

**Cellule 0800 - Ligne d'écoute** :

- Secrétariat et accueil des bénévoles : Mariem FOURATI
- Formation et supervision des bénévoles : 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, Sophie SIMAL

**Cellule Formations & Postventions (formateurs extérieurs)** : Yoan CECCO, Alice ALDIN

**Communication** : Déborah DESECK

**Bibliothèque** : Fernando BALSINHAS COVAS

**Entretien et maintenance des locaux** : Cindy DESAEGER

## Conseil d'administration au 31 décembre

**Président** : Pierre Bourgeois

**Trésorier** : François Jacques

**Secrétaire** : Roman Timtchouk

**Membres** : Véronique De Muylder, Julian Poelman

**Coptés** : Jan Charles Van Hall, Kimberly Lousberg

## Bénévoles

Aline , Alyssa , Amélie , Aminata , Ariane , Astrid , Baptiste , Barbara, Bernadette , Bernadette A , Brigitte , Carine , Catarina , Cécile , Célie , Chantal , Claudia , Eric , Federico , Florence , Frans , Francine , Gauthier , Georges , Gilles , Gwen , Isabel , Jacques , Jeanne , Jeremy , Jeremy L , Joachim , Julien , Juliette , Karine , Laura , Laurence , Luce , Lucia , Lucie , Marc-Antoine , Marianne , Marielle , Marie-Jeanne , Marie-Paule , Marielle , Martine , Nadia , Olivier , Philippe , Pierre , Pierre-Nicolas , Quentin , Roslyn , Sophie , Sybil , Sylvie , Sylvie L , TERENCE , Valérie , Yaël , Yves D , Yves M



Centre de  
Prévention  
du Suicide



[www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)  
[cps@preventionsuicide.be](mailto:cps@preventionsuicide.be)

*Avec le soutien de la COCOF*

