

Le suicide

RAPPORT D'ACTIVITES

EXERCICE 2010

« Ne désespérez jamais, faites infuser davantage »
Henri Michaux

Rapport d'activités de l'exercice 2010
Centre de Prévention du Suicide ASBL
Avenue Winston Churchill 108 à 1180 Bruxelles
Editeur responsable : Axel Geeraerts, directeur
Dépôt Légal : D/ 2011/ 12.301/ 3

SOMMAIRE

Introduction	5
Le Centre de Prévention du Suicide	6
L'accueil téléphonique : à l'écoute du mal-être	7
• Analyse statistique des appels reçus en 2007	8
• A propos de la réponse au téléphone	9
• Le Bénévolat au CPS	12
• Actions de promotion	15
• Les stagiaires	22
Sensibilisation /Formation	23
• Les sensibilisations	23
• Les formations	25
• Les formations « pro-actives »	26
Postvention	27
Accompagnement du deuil après suicide	30
• Groupe de parole « L'Autre Temps »	30
• Accompagnement individuel	31
• Groupe de parole pour enfants et adolescents	31
• Réseau d'Accompagnement du Deuil après Suicide	32
Cellule d'Intervention Psychologique de Crise : une approche du passage à l'acte dans la crise suicidaire	34
• Procédure	35
• Nombre de demandes de suivi reçues	36
• Profil des patients	37
Journées de la Prévention du Suicide en Communauté française	39
• Cycle de conférences : « Qu'est-ce qui fait vivre ? »	39
La Journée Mondiale de Prévention du Suicide, 10 septembre 2009	41
• Happening – 05 septembre 2010	41
Bibliothèque	43
Forum Internet	44
Site Internet	46

Collaborations extérieures	49
• Publication : Publication : « Comment papa est mort ? »	49
• Fondation « Serge et les autres »	49
• « Un ange à la mer » - Rencontre suite au film	50
• « 0800 32 123 » - court-métrage	50
• Comité éthique de l'UNPS	51
• Autres Partenariats	51
• Relations avec les médias	51
Démarche d'évaluation qualitative	54
• « L'engagement en tant que professionnel et en tant que bénévole »	54
• Les objectifs visés par la DEQ pour le service ?	56
• Critères et indicateurs de réalisation	56
• Les modalités d'autoévaluation	57
Informations générales	58
• Organigramme	58
• Conseil d'administration	59
• Assemblée Générale	59

Introduction

Tout a commencé il y a quarante ans suite à une recherche sur les tentatives de suicide faite aux hôpitaux universitaires Brugmann et Saint-Pierre. Cette recherche a mis en évidence le fait que les suicidants passaient rapidement par les gardes psychiatriques médicales sans suivi à moyen ou long terme.

Une question s'est alors posée : que deviennent ces personnes qui ont fait une tentative de suicide et qui effleurent ainsi le système médical, psychiatrique et psychologique?

C'est sur ce modèle que le centre a été créé en 1970, à l'initiative privée de cinq psychiatres et d'une assistante sociale psychiatrique. Cette initiative a pris corps après la conférence de l'Association Internationale de Prévention du Suicide à Londres en 1969.

L'idée du centre de prévention du suicide était de rétablir une dernière possibilité de communication verbale avant un passage à l'acte suicidaire en offrant un interlocuteur disponible 24h/24, un interlocuteur non impliqué dans la crise suicidaire.

Mais cinquante ans plus tard, les fondements de la prévention du suicide sont-ils restés les mêmes ? Sommes-nous toujours aussi convaincus que la prévention se base avant tout sur la parole ? Qu'en est-il de l'aidant et de l'aidé, la frontière est-elle toujours la même ? Quant à l'échange, de quel type d'échange parlons-nous aujourd'hui, dans un monde saturé de moyens technologiques sans cesse plus perfectionnés ? Est-ce que nos critères d'intervention sont toujours aussi performants face à des populations de plus en plus marginalisées : des jeunes en perte de repères qui ne peuvent que s'adresser à eux-mêmes pour trouver les clefs du succès...ou de l'échec, aux vieux qui vivent de plus en plus vieux et dans un meilleur confort de vie, mais sans avoir d'espace et de fonction autre que la consommation pour pouvoir encore exister ?

Pour pouvoir répondre à ces questions, nous devons essayer de mieux comprendre les déterminants qui poussent des individus à décider de s'ôter la vie.

C'est ce que nous avons décidé de faire en cette année du quarantième anniversaire en organisant un cycle de conférence sur le thème de « **Qu'est-ce qui fait vivre ?** » et d'aborder ainsi la prévention du suicide en en la restituant dans les questions de la vie. Car c'est bien la question de « Qu'est-ce qui fait vivre » qui est le moteur de la question de « Qu'est-ce qui fait mourir ».

C'est en travaillant cette question ensemble, parmi les acteurs concernés, qu'on peut se former, se « transformer », se « développer », s'ouvrir, au partage et à l'écoute d'angoisses existentielles. Se préparer à « être là », à écouter, c'est arriver à soutenir cette question, « Qu'est-ce qui fait vivre », sans jugement, au-delà de nos représentations

Axel Geeraerts
Directeur

Le Centre de Prévention du Suicide : Face au suicide, ouvrir d'autres possibles

Depuis maintenant près de quarante ans, le Centre de Prévention du Suicide propose à chaque stade du processus suicidaire une écoute active permettant aux personnes emportées dans cette spirale d'exprimer leur(s) souffrance(s), de clarifier leur situation, de prendre du recul et d'ouvrir d'autres possibles.

Sa stratégie : offrir à la personne en crise des possibilités de communication et d'expression de leurs souffrances. Le but : instaurer un dialogue au gré duquel la souffrance peut s'exprimer librement et être entendue objectivement. Partant de là, il s'agit d'aider la personne suicidaire à clarifier sa situation, lui permettre de prendre le recul nécessaire pour percevoir que le mur contre lequel elle brise son espérance peut être contourné, escaladé ou abattu...

Raison d'être initiale et clé de voûte du Centre, l'accueil téléphonique s'est ainsi complété au fil des ans d'autres services s'inscrivant dans cette logique d'accompagnement.

Concrètement, il s'agit pour nous de proposer des lieux complémentaires à notre projet initial avec, comme objectif ultime, de semer une prévention du suicide en Belgique grâce à l'écoute et à l'accompagnement de personnes suicidaires ou en souffrance et au travers de nos modules de sensibilisation/formation de toutes celles et ceux qui se trouvent (ou peuvent se trouver) confrontés à des personnes suicidantes et suicidaires dans leur pratique professionnelle (travailleurs du secteur psycho-médico-social, personnel de police, employés des pompes funèbres, enseignants...).

Le suicide est, on le sait, un phénomène pluri- et multi- factoriel. Ses déterminants se retrouvent tant dans le domaine de la santé mentale que dans celui de l'éducation, tant sur le plan individuel et singulier qu'au niveau culturel et social, voire sociétal. Si nous voulons agir de manière globale et cohérente il s'agit de parvenir à englober, ne fut-ce que dans les fondements théoriques de nos actions, ces différents aspects.

Comprendre cela, c'est se donner la possibilité d'agir à chaque étape du processus, c'est prendre le pouvoir de glisser à tout instant un grain de sable dans la mécanique suicidaire.

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

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

La réponse 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, le suicidaire est moins contraint à l'isolement ; il 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 une aide psychologique. Il constitue une intervention de crise : le dialogue qui s'établit aide l'appelant à traverser des instants de tension extrême ; en rattachant, il peut se sentir apaisé, moins angoissé, prêt à envisager d'autres solutions que le suicide.

Dans un premier temps, il importe d'entendre le mal être de la personne en ligne. Ensuite, il s'agit d'instaurer un dialogue et un climat de confiance, exempt de jugement, où l'on reconnaît sa souffrance. Avec les éléments qu'elle communique, on tentera alors de clarifier sa situation en cherchant, avec elle, comment évoluer dans ce qu'elle présente et ressent comme une impasse. Il ne s'agit ni de décider à sa place, ni de chercher à résoudre ses problèmes sans sa participation, mais bien de l'accompagner pour lui faire découvrir d'autres perspectives.

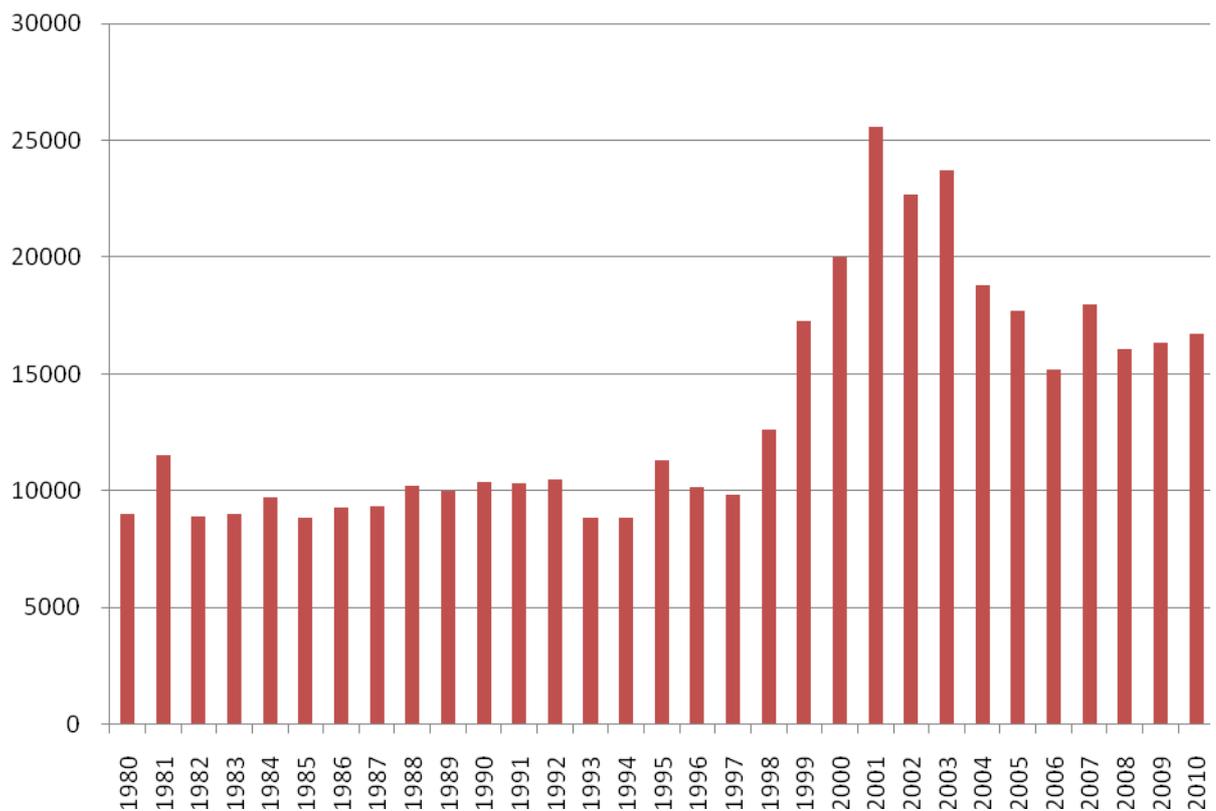
Une soixantaine de bénévoles se relayant 24h/24 assurent l'accueil téléphonique. Ils sont encadrés par une équipe de permanents, psychologues et psychothérapeutes,

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

Analyse statistique des appels reçus en 2009

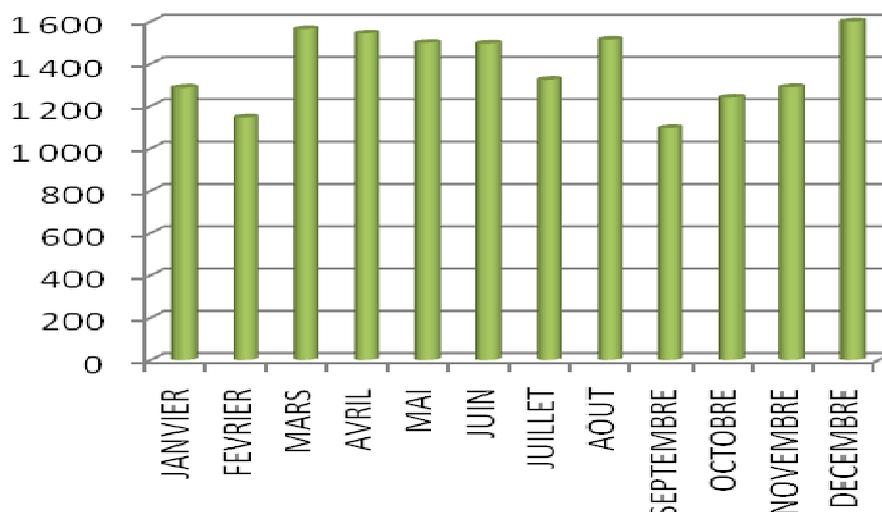
Les statistiques présentées ci-après ne concernent que les appels et pas les appelants. Le Centre pratiquant une écoute dans l'anonymat, nous n'avons pas de moyens d'identification des appelants : dix appels peuvent donc être le fait de dix appelants différents... ou du même appelant qui nous téléphone dix fois.

- Nombre d'appels traités



Le nombre d'appels téléphoniques traités en 2010 est de 16.709. Ce nombre d'appels est pratiquement similaire à celui de 2009.

- Répartition des appels par mois



Habituellement, nous observons de légères variations du nombre d'appels d'un mois à l'autre sans avoir d'explication particulière expliquant ces variations... En effet, l'analyse sur plusieurs années nous montre que ces variations mensuelles fluctuent.

Comme l'année dernière, nous remarquons cette année une augmentation sur les mois d'hiver notamment en décembre, mais c'est en mars et en avril que nous voyons la hausse la plus forte. Les explications saisonnières valables notamment pour la dépression pourraient donc s'appliquer sur les variations du nombre d'appels.

A propos de la réponse au téléphone

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

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

Description brève du « cadre » de fonctionnement :

Une permanence téléphonique est assurée par des bénévoles formés par le Centre. La relation est uniquement téléphonique. L'appel téléphonique est gratuit depuis l'année 1999.

Le bénévole respecte l'anonymat de l'appelant sauf en cas de tentative de suicide en cours ; le bénévole, 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 répondant, pas de psychothérapie au téléphone.

Le répondant est accessible à tout moment sauf lorsque les lignes sont occupées.

Conséquences du cadre :

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

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

Remarque : C'est la personne suicidaire qui effectue la démarche d'aller vers le répondant du centre et pas l'inverse.

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 répondants selon certaines caractéristiques :

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

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

3-Les appels pour un tiers : Ces appels sont le fait de personnes confrontées dans leurs relations à une personne suicidaire. Ces personnes sont anxieuses,

impuissantes, déroutées par la situation, se demandant qu'elle est la bonne attitude à adopter. Ces appels sont de plus en plus nombreux au Centre de Prévention du Suicide.

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

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

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

7-Appels d'ordre sexuel, masturbateur ou pervers : C'est l'exhibitionnisme par les mots. Il semble impossible d'établir une véritable relation avec ces appelants, relation où le répondant existerait en tant que personne. Il est en fait utilisé comme objet de satisfaction, de plaisir.

Remarquons pour terminer que la qualité de la relation qui s'établit à la ligne 0800 et par conséquent l'aide aux personnes qui appellent n'est pas une question de technique qui serait appliquée par le répondant. Dans le rapport à l'autre qui est en souffrance, nous sommes moins dans un savoir faire que dans un savoir être. L'écoute et plus particulièrement l'écoute empathique qui est souvent mise en évidence dans ce type de relation est souvent sans effet si elle est utilisée comme une technique apprise. Elle n'aura de valeur qu'à la condition d'être incarnée, en accord avec ce que vit le répondant.

Dès lors, la qualité de la permanence téléphonique d'aide sera directement proportionnelle à la rigueur de la sélection des bénévoles, à la formation spécifique qu'ils reçoivent et au suivi de leur activité, c'est à dire des supervisions régulières.

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

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

Le Bénévolat au CPS

Aujourd'hui, donc, les individus qui forment le 0800.32.123 sont nombreux et différents ; il y a les suicidaires, bien sûr, mais aussi celles et ceux qui partagent leur vie, celles et ceux qui les côtoient à l'école ou au travail, celles et ceux qui doivent continuer à vivre après qu'un être cher se soit donné la mort.

Répondre à toutes ces catégories d'appelants, entendre le désespoir du suicidaire, les inquiétudes, l'incompréhension ou la culpabilité des proches, c'est une expérience qui bouscule, désarçonne et fait vivre aux répondants de constants paradoxes. Souplesse, questionnement, mouvement intérieur sont sans arrêt sollicités. L'équipe de permanents du Centre a dès lors un rôle capital à jouer pour permettre que ces bénévoles puissent assurer, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 une écoute de qualité. Un travail important de recrutement, de sélection et de formation de nouveaux candidats est à recommencer chaque année. Compte tenu du *turn-over* inhérent à ce type d'activité, il faut, pour maintenir les effectifs à une soixantaine de répondants, organiser au minimum deux formations par an.

- La sélection :

Malgré une difficulté sans cesse croissante pour trouver de nouveaux bénévoles, nos critères de sélection et nos exigences de qualité de travail ont été maintenus.

Le processus de sélection s'opère de la manière suivante :

▶ Après le premier **contact téléphonique**, nous envoyons un **dépliant explicatif** du travail, tant du Centre que du répondant bénévole, et nous demandons aux personnes intéressées de s'inscrire à une réunion d'information avec le responsable de la formation et de la supervision des bénévoles ;

▶ ▶ La **réunion d'information**, qui réunit un groupe d'environ dix personnes, a pour objectif de donner une série d'informations sur le fonctionnement du Centre en général et sur le rôle des répondants en particulier. A la fin de celle-ci, un questionnaire est donné à celles et ceux qui sont toujours attirés par la formation. Ce questionnaire nous permet d'évaluer les motivations des candidats et de savoir comment ils se situent par rapport à la problématique du suicide ;

▶ ▶ ▶ Lorsqu'il a complété le questionnaire, le candidat répondant est invité à **rencontrer individuellement un formateur** qui analysera avec lui ses motivations.

A la fin de ce parcours, le responsable de la formation et de la supervision des bénévoles et le formateur ayant rencontré le candidat décident de l'accepter ou non en formation.

Bilan 2010

- ▶ 233 personnes ont pris contact par téléphone suite aux diverses campagnes de recrutement ;
- ▶ 23 séances d'information ont été proposées ;
- ▶ 104 personnes s'y sont présentées et ont reçu un questionnaire ;
- ▶ 43 questionnaires ont été renvoyés ;
- ▶ 41 entretiens individuels avec un formateur ont eu lieu ;
- ▶ 23 personnes ont été admises en formation en 2010 ;
- ▶ **18 nouveaux répondants** ont commencé l'écoute en 2010

En moyenne, chaque année, environ 10 % des candidats bénévoles entrent en formation et 5 à 8% terminent celle-ci...

NB : Un rapport d'activités concerne l'année calendrier. Il retrace les activités et le travail réalisé entre le 1er janvier et le 31 décembre. Le bilan présenté ici doit donc être considéré en conséquence : une prise de contact établie en 2009 n'implique pas que le processus se poursuive et/ou s'achève cette même année ; pareillement, une personne entrée en formation une année peut ne devenir répondante que l'année suivante.

- La formation

La formation proprement dite comprend :

- 12 soirées de travail en groupe ;
- 12 jeux de rôle ;
- 15 heures de co-écoute.

Le **travail en groupe** est essentiellement « expérientiel », ce qui signifie qu'il y a peu de contenu théorique. Des exercices, des mises en situation, sont utilisés dans le but de sensibiliser les participants à ce qui se passe pour eux lorsqu'ils sont en situation d'écoute.

Les **jeux de rôle** consistent pour les candidats à répondre à un appel téléphonique fictif mais néanmoins très proche de la réalité des appels reçus au Centre. Cet appel est ensuite analysé avec le formateur.

La **co-écoute**, enfin, consiste à écouter en direct, mais sans intervention d'aucune sorte, les appels reçus par un répondant bénévole.

Après évaluation, le candidat bénévole commence un **stage de trois mois**. Durant cette période, le stagiaire assure des gardes téléphoniques de la même façon que les répondants bénévoles mais en étant toutefois plus encadré par le staff

(régulièrement 2h de supervision de groupe et au moins 6 supervisions individuelles).

A la fin de ce stage, s'il obtient le feu vert du responsable de la formation et de la supervision des bénévoles, le stagiaire signe un contrat d'une durée d'un an et rejoint l'équipe des répondants.

Il va de soi que tout au long de sa formation, le futur répondant est tenu de respecter des règles strictes de confidentialité.

Bilan 2010

Quatre groupes de formation ont été assurés (en tout ou en partie) au cours de cette année :

- Un groupe de formation (**14 participants**), commencé en octobre 2009, s'est terminé en février 2010 ;
- un groupe de formation (**14 participants**), commencé en février, s'est terminé en juin 2010 ;
- deux groupes de formation (**24 participants**), commencé en octobre et novembre 2010 se termineront en janvier et mars 2011.

Ont eu lieu pendant cette année :

- **30 réunions de groupe** de 2 heures chacune ;
- **293 entretiens individuels** suite à des jeux de rôle ;
- **71 entretiens de supervision** pendant la période de stage.

- La supervision

Tout au long de son activité au Centre de Prévention du Suicide, le bénévole est suivi par les psychologues en charge de la formation.

Bilan 2010

- **3 groupes de supervision** obligatoire ont été organisés pendant toute l'année (à raison d'une séance de 2 heures 1 semaine sur 3), sauf pendant la période estivale. En juillet, août et septembre, une réunion bimensuelle a été assurée pour tous les répondants présents. Cette année, les bénévoles ont eu la possibilité de choisir entre des supervisions axées sur un travail de groupe ou un travail plus individuel.
- **113 entretiens de supervision individuelle** ont eu lieu avec les répondants.

- La formation continuée

Depuis 2003, des activités de formation continuée facultatives sont proposées aux répondants.

- Les 6 et 7 février : formation clown animée par Nicole de SCHREVEL

- Le 20 novembre : journée d'approche de la pose de la voix et de la prise de parole en situation particulière animé par Marcelle DE COOMAN

- Les rencontres permanents/bénévoles

Traditionnellement, des soirées sont organisées afin de rassembler l'ensemble des bénévoles et des permanents dans un moment convivial.

Trois soirées de ce type ont eu lieu en 2010 :

- **1 février** : drink d'accueil pour les nouveaux bénévoles
- **18 juin** : grande soirée festive du quarantième anniversaire de la création du Centre et accueil des nouveaux bénévoles
- **28 septembre** : réunion générale de rentrée, combinant le plaisir de se retrouver et l'opportunité de communiquer les informations utiles pour l'année à venir (relatives notamment aux groupes de supervision).

Les actions de promotion

- Le recrutement

L'engagement des répondants étant d'une durée variable -avec toutefois un contrat minimum d'un an, en contrepartie de la formation reçue-, le Centre de Prévention du Suicide est en permanence en quête de nouveaux candidats à l'écoute.

Depuis quelques années, le recrutement des bénévoles est de plus en plus ardu, ce qui nous oblige à multiplier et diversifier les actions de communication tout en augmentant la notoriété et la visibilité du Centre.

En 2009, un nouveau visuel a été créé, respectant la charte graphique du Centre de Prévention du Suicide mise en place dès 2008. Cette nouveauté répondait en outre à un besoin dans nos stratégies de communication de changer régulièrement les visuels, de sorte de ré-attirer les regards du grand public. On constate en effet dans l'évaluation de nos précédentes campagnes de communication, qu'un visuel n'est efficace que dans la répétition (c'est-à-dire qu'il doit rester affiché un certain temps, en tout cas sur plusieurs campagnes) mais qu'il ne peut rester affiché trop longtemps, au risque de se faire « oublier ».

Rappelons que le site Internet du CPS reste un appui considérable à toute campagne de communication, puisque de plus en plus souvent les personnes qui prennent contact avec le Centre de Prévention du Suicide ont d'abord visité le site Internet.

Campagne Metrabus

Historiquement, le réseau Metrabus -transports en commun bruxellois- constitue le principal support utilisé pour les campagnes de recrutement du Centre. Il permet en effet de toucher, sur une durée relativement longue, un public à la fois large et captif.

La campagne 2010 prolonge la campagne lancée en 2009, avec le même visuel :



Contrairement aux années précédentes, où l'affichage était réparti dans les trams et les métros, nous avons décidé cette année de focaliser l'ensemble de l'affichage dans les métros, soit dans :

- **180 métros du 17/08/2010 au 03/01/2011.**

Cette campagne permettait donc d'afficher notre annonce de bénévolat dans presque tous les métros de la STIB durant le dernier trimestre 2010.

Par ailleurs, un visuel de promotion du numéro d'appel 0800 32 123, décliné autour du même visuel, est diffusé toute l'année dans les pavés « infos utiles » des rames de métro.

Annonces Presse

- En 2010, vu le peu de retour des annonces dans le *Vlan* et *Le Soir* des années précédentes, nous n'avons pas prévu de budget pour des annonces presse payantes.
- Comme les années précédentes, par contre, notre annonce a été insérée régulièrement (toutes les deux semaines), durant toute l'année, dans le Fax info et sur le site du Guide Social.

Annonce sur le site du guide social :

Le Centre de Prévention du Suicide cherche des répondants bénévoles pour répondre à la ligne de crise 0800.32.123, sur Bruxelles.

Vous avez envie d'une activité enrichissante?

Vous avez 21 ans ou plus?

Vous pouvez consacrer 20 heures par mois à une activité bénévole?

Rejoignez notre équipe de répondants bénévoles!

Aucune connaissance préalable n'est requise, seulement un sens de l'empathie, une envie de mieux connaître les relations humaines.

*Le Centre de Prévention du Suicide assure aux répondants bénévoles une formation spécifique à l'écoute et un encadrement professionnel.
Toutes les infos au 02/640.51.56 (secrétariat) ou sur
<http://www.preventionsuicide.be>.*

Annonce pour le Fax Info:

Le Centre de Prévention du Suicide cherche des répondants bénévoles pour la ligne de crise 0800 32 123, sur Bruxelles. Aucune connaissance préalable n'est requise : le Centre de Prévention du Suicide assure une formation spécifique à l'écoute et un encadrement professionnel aux candidats bénévoles. Infos au 02 640 51 56 (secrétariat) et sur www.preventionsuicide.be. On a besoin de vous !

- Le même modèle d'annonce a été repris auprès de différents agendas, comme *l'Agenda Psy et Neuro*, *Education Santé*, *Dialogue et Santé*, ainsi que sur d'autres sites : yaqua.org, santementale.be ou newsletters : les news de *Pipsa*, les *Brèves du Bis*, les News de *SelfHelp*, les News de *l'Association pour le Volontariat*, les News de *Belsoc Infos*, les news des mutualités, ...
- L'annonce est également parue régulièrement sur un nouveau site de recherche d'emploi « alternatif » : alterjob.be (notamment en mars, avril, mai, juin, juillet, août, septembre). Ce site a d'ailleurs proposé gracieusement de publier notre affiche de recrutement des bénévoles pendant plus d'un mois, en septembre 2010, au moment de la *Journée mondiale de prévention du suicide*.
- Nous publions par ailleurs régulièrement des annonces sur des sites gratuits : annonces.com, annonces-gratuites.be, vivastreet.be, bruxelles-news.be, top-info.be, fiftytoo.be, quefaire.be, femmesdaujourdhui.be,...

Campagne presse

Nous demandons régulièrement à la presse de relayer notre recherche de nouveaux candidats bénévoles.

Cette année encore, nous avons pu bénéficier de l'intérêt des journalistes, de sorte à avoir un écho spécifique sur le bénévolat au Centre dans différents journaux et émissions radio: *La Libre*, *la Dernière Heure*, les journaux du groupe *SudPresse*, *Le Soir Magazine*, *La Capitale*, *Femmes d'Aujourd'hui*, *En Marche*, *Les Mutualités Neutres*, ainsi que sur les antennes de la RTBF (radio), *Radio Contact*, *Bel Rtl*, *RCF-Radio Catholique Francophone*, et même dans l'émission « *Au Quotidien* » (*La Une*)

Il faut dire qu'avec les multiples activités organisées dans le cadre de ses 40 ans, le Centre de Prévention du Suicide a bénéficié de relais presse durant toute l'année 2010.

Ces événements permettent ainsi de parler plus largement de la problématique du suicide, sous des angles différents, et de rappeler que le Centre de Prévention du

Suicide existe, agit, cherche des bénévoles pour sa ligne d'écoute. L'information est ainsi plus complète et sans doute plus motivante, puisqu'elle s'inscrit dans la réalité, dans l'actualité. Les candidats bénévoles qui ont manifesté au Centre leur intérêt suite à la lecture d'un article ont donc plus de chance de devenir, in fine, de nouveaux répondants.

D'autres événements amènent la presse à prendre contact avec notre équipe : des drames familiaux, dans des écoles, sur le lieu de travail,... Là aussi, l'année 2010 a eu son lot de « faits divers » horribles avec le suicide comme trame. Quand les journalistes nous contactent, nous leur demandons toujours d'axer leur article sur ce qu'il existe en prévention du suicide, et notamment au moins de renseigner notre ligne d'écoute accessible à tous.

D'autres recommandations leur sont rappelées régulièrement et sont reprises sur notre site Internet, dans la rubrique « Espace presse ».

Dépliant et affiche de recrutement

L'affiche conçue pour le réseau Metrabus a été déclinée dès juin 2009 sous le mode d'un dépliant, d'une affiche et d'un signet, afin d'appuyer la campagne de recrutement par une diffusion ciblée de ce nouveau matériel de communication.



Les dépliants, affiches, signets sont distribués à tout événement que le Centre organise ou auquel il participe.

En 2010, ces dépliants et affiches sont diffusés régulièrement dans les associations-relais du secteur psycho-médico-social à Bruxelles, ainsi que dans des associations culturelles (bibliothèques, centres culturels, cinémas, librairies,...), sportives, des centres de bien-être, des administrations communales, des organismes visant la participation des seniors, ou encore auprès d'organismes spécifiques comme *l'Association pour le Volontariat*.

Cette année, par ailleurs, le Centre de Prévention du Suicide a participé au lancement de *l'année européenne du Volontariat*, pour laquelle un chapiteau regroupait au centre ville nombre d'associations qui fonctionnent grâce à des bénévoles (Place d'Espagne, du 3 au 12 décembre 2010).

De plus, les répondants bénévoles et les membres du staff se motivent régulièrement à afficher ces infos dans les lieux de loisir qu'ils fréquentent (centres sportifs, magasins bio, bibliothèques,...).

Le bémol de ce mode de communication est que nous avons très peu de retour de cette diffusion. En effet, le candidat bénévole ayant parcouru le dépliant ou vu l'affiche dans l'une ou l'autre de ces institutions relais, aura très probablement aussi parcouru le site Internet du Centre, vu l'affiche dans le métro, et entendu parler de la prévention du suicide dans la presse... Il ne fera donc sans doute pas mention de l'affiche ou du dépliant lors de sa prise de contact avec le Centre, mais bien du dernier élément qui a provoqué son coup de fil.

Brochures

Le bénévolat au Centre est répertorié dans le « *Guide de l'engagement* » ainsi que sur le site www.yaqua.org voué au volontariat. Il est également repris dans la brochure 2009 « *un coup de main c'est comme une poignée de main* » de l'Association pour le Volontariat, et paraît dans le *bottin social* (guide social).

Par ailleurs, il est repris depuis 2005 dans une brochure de l'Espace social Télé-Service « *1001 choses utiles à faire en Belgique de 15 à 30 ans* », brochure sur le volontariat des jeunes, qui est consultable sur Internet sur www.amasis.org.

D'autre part, le bénévolat au Centre de Prévention du Suicide est repris dans le guide « *Le monde avec ou sans toi* » de l'asbl Transmission ainsi que sur leur portail internet du volontariat.

Depuis l'année passée, l'activité est référencée aussi dans le guide CERA « *Volontiers Volontaire* » qui propose des formations aux volontaires, via leur site (mots clés : suicide et santé mentale).

Site Internet

Une des pages d'accueil rapide du site Internet du Centre de Prévention du Suicide est consacrée à « devenir bénévole » ; des témoignages de répondants sont disponibles, ainsi que toutes les informations sur le bénévolat au Centre de Prévention du Suicide, le type d'appel, la formation, le recrutement.

Les visuels des campagnes de communication sont également repris sur le site.

De plus en plus de candidats bénévoles consultent le site Internet avant d'appeler le Centre pour prendre rendez-vous, d'où l'importance d'une information claire, accessible, agréable.

De plus, nous envoyons régulièrement des « newsletters » sur les activités du Centre, et notamment sur notre recherche de bénévoles.

Bilan recrutement 2010

Au cours de cette année 2010, **233 personnes ont pris contact** avec le secrétariat afin de devenir bénévoles et ont laissé leurs coordonnées pour entamer la procédure de sélection.

Parmi ces candidats répondants, 217 - soit presque tous - ont pu citer l'élément déclencheur de leur prise de contact téléphonique avec le Centre :

Déclencheur	Nombre	Pourcentage (parmi les personnes qui ont cité l'élément déclencheur de leur appel)	Comparatif 2009
Affichage Métros	45	20%	56 / 25%
Site CPS	86	40%	82 / 36%
Annonce Fax-Info et Guide social (sur toute l'année)	32	15%	36 / 16%
Presse rédactionnelle : - Radio-TV (13) - Journaux-Revues (19)	32	15%	7 / 3%
Bouche à oreille	9	4%	11 / 5%
Affiches, dépliants, brochures : - Conférences/40ans (3) - Actiris (5) - Non spécifié (5)	13	6%	9 / 4%

Constats :

- Les candidats visitant le site Internet avant de prendre contact avec le Centre sont toujours plus nombreux ; il est clair que le site du CPS est devenu incontournable dans la prise de contact avec le Centre.
- Remarquons que l'impact de la campagne *Métrabus* est décroissant depuis 3 ans. Il faut dire que les véhicules de la STIB s'allongent et se multiplient, de sorte que la visibilité possible avec notre budget d'affichage se trouve réduite d'année en année. En 2010, nous avons changé de formule et centré la totalité de l'affichage dans les métros afin de gagner en visibilité. Il est difficile avec ces résultats de conclure de l'opportunité de cette décision, d'autant que la durée d'affichage était réduite d'un mois également cette année, dans la même volonté d'axer sur le nombre de véhicules porteurs de l'affiche. D'autres facteurs peuvent également jouer, comme le fait que les personnes ayant été attirées par l'affiche dans le métro se soient ensuite renseignées sur le site web du Centre de Prévention du Suicide, ne mentionnant donc plus, lors de leur prise de contact avec le Centre, l'affichage dans le métro comme élément déclencheur... Ce qui est sûr, c'est que

quand on interroge informellement nos répondants bénévoles, il s'avère que les affiches dans les métros sont souvent citées comme gage de visibilité pour devenir bénévole au Centre.

- Les annonces dans le *Fax-info* et sur le site du *Guide Social* sont à continuer car elles sont gratuites et efficaces, bien qu'amenant un public spécifique : souvent des psychologues ou des étudiants en psychologie qui veulent approfondir leur travail sur l'écoute.
- On regrette également de ne pouvoir profiter davantage du bouche-à-oreilles, très réduit puisque nous demandons aux bénévoles de garder l'anonymat.

Promotion du n°0800

- Le numéro d'appel gratuit 0800.32.123 du Centre de Prévention du Suicide constitue, au regard de la loi, un service d'appel d'urgence. Il bénéficie à ce titre d'une large diffusion, notamment dans les annuaires téléphoniques mais également dans les « Infos utiles » de nombreux journaux.
- Le Centre assure pour sa part la promotion de ce numéro à travers 130 pavés « Infos utiles » dans les stations du métro bruxellois :



- L'affiche est par ailleurs diffusée tout au long de l'année à toute personne ou association qui en fait la demande, et proposée dans des salles d'attente, panneaux d'infos, pièces d'accueil des institutions du secteur psycho-médico-social.
- Par ailleurs, la brochure générale du Centre de Prévention du Suicide est diffusée de manière très large, lors de tout contact avec l'extérieur : salles d'attente, formations, colloques,...).



Cette brochure s'articule autour de deux angles : la partie « *Face au suicide, ouvrir d'autres possibles* » relate en quelques pages les diverses activités du Centre et le public auquel elles s'adressent ; l'autre partie « *Le suicide, quand la souffrance est plus forte que la vie* », donne une information très synthétique sur le suicide et sa prévention.

Cette brochure se rend ainsi outil de communication sur le Centre autant qu'elle peut participer à une action de prévention très large.
Elle est disponible gratuitement sur simple demande auprès du secrétariat.

Les stagiaires

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 répondants et l'équipe des permanents.

Le Centre recrute et accueille des stagiaires en collaborant avec l'Université Catholique de Louvain (UCL), l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et différentes écoles supérieures (Institut Cardyn, Marie Haps...).

Depuis peu, des étudiants nous arrivent également via les programmes d'échanges européens (Erasmus...)

Bilan 2010

- **35 entretiens préalables** ont eu lieu avec **20 candidats stagiaires**
- Le Centre a accueilli **11 stagiaires** (années scolaires 09-10 et 10-11)
- **159 entretiens de supervision** ont eu lieu avec les stagiaires pendant leur séjour au Centre.

Par ailleurs, fort de ses quarante années de pratique, le Centre est 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, passages au centre de documentation...

Une collaboration particulière sur l'année scolaire 2009-2010 avec des étudiants de l'IHECS, dans le cadre de leur travail de fin d'études, a permis la réalisation d'un court-métrage sur le bénévolat au Centre de Prévention du Suicide, intitulé très sobrement « 0800.32.123 ». Ce court-métrage d'une dizaine de minutes est désormais une illustration très utile du type de bénévolat que représente l'écoute au 0800 32 123, diffusé dès lors à chaque séance d'information pour les candidats bénévoles.

Sensibilisation / Formation

La Cellule Formation du Centre de Prévention du Suicide met, à la disposition du public, différents services destinés aux personnes et aux organisations confrontées au suicide, à la tentative de suicide et aux comportements autodestructeurs d'un proche ou d'un membre du groupe.

Notre travail est contractuel et s'appuie préalablement sur l'analyse de la demande, étape essentielle d'un travail qui nécessite une saine prudence. En effet, la tension des personnes confrontées à une situation de suicide est telle qu'elles imaginent parfois dans leur désarroi que nous sommes détenteur du pouvoir « d'éteindre le feu » et en possession de réponses qui auront la vertu de remettre de l'ordre très vite au sein de l'institution.

C'est ainsi que fréquemment, la première demande qui nous est adressée par des membres du milieu scolaire par exemple, c'est que nous intervenions directement auprès des jeunes. Nous prenons toujours le temps d'évaluer les croyances implicites qu'une telle attente recouvre car nous ne rencontrons les jeunes que sous certaines conditions et affirmons la nécessité indispensable de travailler avant tout avec les adultes qui les entourent, en soutenant les ressources en place, en reconnaissant l'impact douloureux sur les membres du corps enseignant également et pas que sur les jeunes « à problèmes », et en différenciant bien les rôles de chacun. Venir en aide au jeune en détresse est une chose, être garant d'un cadre institutionnel fait de règles de vie en commun et de limites en est une autre. En période de crise, jouer le rôle de garant du cadre et du règlement peut être d'autant plus difficile que le « pathos » s'empare de la majorité.

Par le dialogue et en évaluant une série d'éléments par téléphone avec le demandeur, nous constatons que la première demande n'est pas toujours la plus indiquée. Nous définissons donc, avec les personnes concernées, les modalités d'intervention adaptées à leurs besoins, au contexte et aux particularités de la situation présentée.

Par ailleurs, une organisation, une association ou tout groupe de personnes peut souhaiter mettre au travail la question du suicide et de sa prévention.

En dehors de tout climat d'urgence ou de tension lié à un événement particulier, le Centre de Prévention du Suicide propose des modules de sensibilisation et de formation, tant dans la gestion de la crise suicidaire proprement dite que dans la gestion de l'après-suicide.

Les sensibilisations

Le module de sensibilisation, comme son nom l'indique, vise à amorcer la réflexion **sur la place que chacun pourrait prendre dans la prévention du suicide** en visitant avec les participants quelques concepts de base et un minimum de repères utiles.

La sensibilisation est une approche généraliste et, de fait, assez succincte mais cependant suffisante pour recadrer certaines représentations tenaces et peu indiquées face à une personne suicidaire (exemple : « surtout ne pas prononcer le mot suicide sous peine de provoquer l'irréversible »).

La multiplication de sensibilisations contribue à la diminution du tabou sur la question mais sans tomber dans la banalisation de l'acte. Parler du suicide, oui, mais sûrement pas n'importe comment et pas n'importe quand !

Bilan 2010

► Interventions en milieu scolaire (secondaire et supérieur) :

- Interventions d'information et de sensibilisation :
 - Rencontres fréquentes avec des étudiants dans le cadre de travaux sur le thème du suicide et participation si nécessaire à un cours pour présenter nos activités et répondre aux questions des étudiants ;
 - Collaboration avec des professeurs du secondaire ou du supérieur qui sollicitent une présentation dans le cadre de leurs cours : nous la concevons toujours sous forme d'une rencontre interactive, autant que faire ce peut, avec les étudiants, notamment à :
 - L'IESSID/ Haute-Ecole Paul-Henri Spaak pour le cours de formation à l'intervention en santé mentale dans le cadre de l'année de spécialisation au travail psycho social,
 - L'Institut Supérieur de Soins Infirmiers de l'UCL à Woluwé Saint-Lambert ;
 - L'Ecole de Promotion Sociale d'Evere et à Anderlecht dans le cadre d'un cours à la relation d'aide pour de futurs aide-soignants, notamment auprès de personnes âgées,
 - L'Ecole Saint-Joseph à Mouscron, section aide-sociale,
 - L'ICHEC à Bruxelles
 - Le Collège Saint-Augustin à Enghien, à l'initiative de l'Association des Parents, a proposé en ses murs une conférence que nous assurions sur le thème du suicide à l'adolescence, pour le personnel scolaire et surtout les parents d'élèves, premiers demandeurs.
 - Nous avons aussi rencontré cette année des membres de l'Equipe Mobile en Communauté Française afin de partager nos expériences de terrain et nos pratiques.

► Interventions hors milieu scolaire :

- Interventions d'informations et de sensibilisation, notamment :
 - Maison Médicale « Etoile Santé » à Bruxelles
 - Promotion Sociale de Thuin/Montigny Le Tilleul
 - Ecole des Femmes Prévoyantes Socialistes à Liège
- Réponses à des demandes d'informations, de conseils ou de soutien, qui arrivent par téléphone, courriels ou via le site Internet, provenant de personnes de divers milieux socioprofessionnels. Comme dit plus haut, certaines de ces demandes nécessitent une consultation en face à face.

Les « formations »

Les « formations » que nous proposons vont plus loin et s'ajustent aux besoins du public cible. Nous privilégions la réflexion et le retour sur soi car une prévention du suicide ne saurait en faire l'économie, elle se pense et se vit d'abord au sein d'une relation et d'un contexte relationnel particulier face à un sujet singulier. La formation permet de prendre conscience des interférences de l'aspect émotionnel qui peuvent faire obstacle à l'écoute et à la parole. Elle permet de clarifier, parmi les prises de position et les représentations les plus courantes à propos du suicide, le fondé et l'infondé et de s'interroger sur les siennes propres.

Structurées de manière à donner aux participants les moyens de mieux repérer les signes de souffrance, de mieux se situer face à la problématique, de reconnaître les ressources disponibles - personnelles et institutionnelles - et les limites à ne pas dépasser, à prendre davantage conscience de soi dans la relation, nos formations sont des espace-échanges à partir de la pratique des participants, au service desquels nous mettons notre expérience. Ensemble, nous construisons quelle serait la procédure de prévention adaptée à leur champ d'action et quelle pourrait être leur juste contribution à la prévention du suicide.

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

Bilan 2010

► Formations organisées suivant les attentes et besoins spécifiques de l'institution demandeuse, par exemple :

- Aides Familiales CSD à Wavre
- Maison de Repos et MRS à Mons et Liège
- Aides Familiales du CPAS de La Louvière
- poursuite des formations aux groupes de call takers engagés pour la ligne 101/112 dans le cadre de l'Ecole de Police à Jurbize et du Ministère de l'Intérieur ;
- poursuite de la collaboration avec « l'Institut de Formation en cours de Carrière » pour la formation continue du personnel scolaire : enseignants, éducateurs, médiateurs, agents PMS,...

Focus sur quelques-unes de nos collaborations en 2010:

Cette année, comme les précédentes, notre module de formation : « Accompagner le jeune à risque : suicide et tentative de suicide à l'adolescence » est proposé dans le programme de l'**IFC en communauté française.**

Notre participation au programme officiel de **formation des call takers neutres** pour les centrales téléphoniques 101 / 112 s'est poursuivi également.

Le module de formation intitulé : « L'intervenant face à la tentation d'en finir des personnes âgées » est encore proposé aux aide-soignants dans le cadre du programme du « **Fonds Social pour les Maisons de Retraite et MRS** ». Nous diffusons une brochure de sensibilisation destinée au personnel de ce secteur et nous restons à la disposition des participants après la formation, ils peuvent nous consulter si nécessaire. Nous assurons d'ailleurs cette disponibilité, dans la mesure du possible, pour les participants à chaque formation que nous donnons quel que soit le public. Rappelons qu'un forum spécifique pour ces professionnels est accessible sur notre site depuis 2008.

La Cellule Formation / Sensibilisation est restée en contact avec les organisateurs de l'ARAMU-psy dans la perspective d'organiser un nouvel atelier à destination des médecins et infirmiers urgentistes et des ambulanciers. Pour rappel, nous avons été sollicités fin 2007 par l'ULB afin de préparer le premier symposium **A.R.A.M.U.-psy** (Atelier de réanimation et d'aide médicale urgente) à destination des soignants dans le cadre de l'Institut de Formation Continue, Sciences et Médecine Asbl, présidé par le Professeur Pierre Mols (CHU Saint-Pierre), les Docteurs Erik Decan et Serge Zombek

Les « formations pro-actives »

En plus des réponses aux demandes particulières de professionnels de tous horizons, le Centre de Prévention du Suicide organise en son sein plusieurs fois par an des formations ouvertes à tout professionnel du secteur psycho-médico-social :

- « **La prévention du suicide, quelle place y prendre ?** ».
Module de sensibilisation à la prévention du suicide, d'une durée de 3 heures.
- « **Oser une prise en charge de la crise suicidaire** ».
Module de formation à la problématique du suicide et à la prise en charge de la crise suicidaire, d'une durée de trois jours.
- « **Après un suicide, comment vivent les proches ?** ».
Module de sensibilisation/formation à l'accompagnement du deuil suite au suicide d'un proche, d'une durée de deux jours.
- Une **sensibilisation à l'accompagnement du deuil, généraliste**, d'une durée de deux jours, qui peut être un préalable à la sensibilisation spécifique à l'accompagnement du deuil suite au suicide d'un proche.
- Le Centre propose aussi un **module généraliste sur l'écoute**, d'une durée de 5 jours.

Postvention

Les interventions de « postvention » du Centre de Prévention du Suicide s'adressent aux institutions en crise consécutive à une tentative de suicide ou lorsqu'une communauté est sous le choc d'un suicide abouti.

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 encore cette probabilité que rarement.

Notre pratique nous indique, tant dans le milieu scolaire que dans l'entreprise et dans n'importe quel contexte professionnel, que la confrontation au suicide survient le plus souvent brutalement, sans qu'on y soit préparé, sans qu'on ait pu anticiper ses effets. Elle accule à se mobiliser dans un climat émotionnel intense, fait d'insécurité, de complexités multiples et, à se mobiliser dans l'urgence, ce qui exacerbe les zones de tension qui se révèlent parfois explicitement à cette occasion : on voudrait pouvoir réagir et agir juste alors que l'on est tenaillé par un flot de questions sans réponse et de sentiments inconfortables, voire de ressentiments !

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 et penser les interventions avant de les agir, surtout en cas de crise, avec les personnes concernées (directions, enseignants, agents de CPMS, intervenants de première ligne, groupes de pairs adolescents,...) ;
- un service ressource disponible aux questions des professionnels dans la continuité;
- des interventions sur site pour les personnes concernées ;
- des supervisions individuelles ;
- des supervisions d'équipe ;
- ...

Nous sommes sollicités quand le comportement d'un membre de la communauté met à mal le cours du quotidien, par exemple, les conduites dites d'automutilation chez des adolescents, avec parfois des phénomènes de « contagion » sur d'autres jeunes qui inquiètent beaucoup les adultes et créent un climat délétère.

Dans ces situations, nous agissons avec prudence quant à être pris par l'urgence et quant à la demande initiale de « venir s'occuper des jeunes ». Nous offrons un soutien aux adultes sous forme d'au moins un espace-temps pour mettre en commun les informations sur l'événement, ce qui a été fait et dit, par qui et comment, etc., en laissant la place au vécu des personnes présentes. Il s'agit souvent aussi de permettre à celui ou à ceux qui assument l'autorité de se ressaisir et à chacun de reprendre sa place, dans les limites de sa fonction. Enfin, il s'agit de réfléchir ensemble à ce qu'aider veut dire.

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. Plusieurs interventions de notre part dans l'équipe valent toujours mieux qu'une mais, on le

voit, leur organisation est loin d'aller de soi: il y a les tâches, l'horaire, la disponibilité et les résistances relationnelles et personnelles. Bien des éléments sont en jeu qui ne sont pas sous notre contrôle et qui nous confirment que répondre au « venez vite vous occupez des jeunes » rassure sans doute des adultes qui en ont besoin dans un moment de forte déstabilisation mais aura un effet pervers sur les jeunes. Bien sûr, il nous arrive de rencontrer des adolescents mais toujours après analyse de la demande des adultes, si des conditions d'encadrement des jeunes ont été prévues au sein de l'institution (personnes ressources, relais) et surtout si ces jeunes sont eux-mêmes demandeurs.

Quand il s'agit d'un décès par suicide, le climat de l'intervention est évidemment très différent, chacun et nous-mêmes, sommes alors 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, sous le poids du deuil. Nous occupons dans ces cas cette place humble de témoin qui accueille les effets du drame sous toutes ses formes. En l'occupant, nous contribuons probablement à préserver la cohésion « effractée » de la communauté pour une nécessaire et incontournable poursuite des activités.

Bilan 2010

- Une responsable d'un réseau de mouvements de jeunesse demande des conseils pour aider ses animateurs après le suicide d'une jeune fille + analyse de situation avec une des animatrices.
- Une responsable d'un service social en charge d'un service d'aide familiale s'inquiète d'une situation de maltraitance intra familiale envers une personne âgée.
- Une psychologue de PMS se pose des questions, elle est confrontée à la demande d'un professeur suite à la tentative de suicide d'un de ses élèves.
- Une psychologue de PMS appelle à la demande d'un professeur qui a initié un projet de prévention du suicide avec des adolescents de l'école et qui cherche des partenaires.
- Evaluation du projet avec le professeur confronté à des questions auxquelles il ne s'attendait pas.
- Une éducatrice d'une cellule d'insertion sociale d'un CPAS confrontée aux effets du suicide d'une participante au groupe qu'elle accompagne.
- Un policier délégué syndical confronté à la gestion délicate d'un dossier en interne dans le cadre d'une tentative de suicide dans le personnel.
- Une directrice d'école cherche un appui pour clarifier le bien-fondé des interventions en cours suite au suicide conjoint d'un couple de jeunes gens et à ses effets sur la communauté scolaire et au-delà.
- Un psychologue de PMS à la recherche de conseils pour le suivi et la réorientation d'un jeune homme endeuillé par suicide et lui-même en crise.
- Un directeur de maison de retraite recherche des informations concernant la postvention indiquée pour son personnel après le suicide d'une résidente.
- Le service social d'une haute-école cherche un relais pour un jeune en crise suicidaire.
- Un centre d'accueil d'urgence est confronté à une personne à risque, sa situation inquiète fortement les intervenants.
- Une conseillère psycho sociale d'une administration fédérale cherche des pistes de réflexion car elle remplit le rôle de soutien aux personnes de confiance de la

cellule bien-être. Elle envisage la création en interne d'un groupe de travail sur la problématique du suicide suite à plusieurs tentatives de suicide dans le département. Parmi les personnes de confiance, elle compte aussi une travailleuse endeuillée par le suicide de deux de ses proches.

- Une psychologue responsable du personnel de crèches cherche des informations et du soutien dans le cadre du suivi d'un membre du personnel, suicidante et à nouveau en crise.
- Une psychologue de l'ONE se soucie des répercussions sur l'équipe de la situation d'une des travailleuses sociales en fonction, affectée par le suicide de son fils adolescent.
- Une assistante sociale d'un service AMO cherche un soutien dans le cadre du suivi d'un jeune suicidaire.
- L'équipe soignante d'une institution psychiatrique s'est adressée au CPS pour une rencontre avec les soignants après le suicide abouti d'une patiente au sein du service.
- Une école primaire de Bruxelles a demandé l'intervention du CPS pour des classes où un enfant de 11 ans avait tenté de se suicider.
- Intervention dans plusieurs classes d'un établissement d'enseignement secondaire suite à la tentative de suicide d'une élève. Rencontre des enseignants et pour chaque intervention collaboration avec le centre PMS.
- Rencontre avec des collègues d'une personne ayant attenté à ses jours dans une entreprise à Bruxelles.
- Rencontre de plusieurs équipes au sein d'une coordination d'un quartier de Bruxelles suite à un suicide sur la voie publique.

Ces contacts divers montrent l'intérêt pour les professionnels, et pour toute personne confrontée à un décès par suicide ou à une crise suicidaire, de pouvoir trouver dans un délai rapide un « tiers » neutre car hors contexte de travail ou de vie, pour « déposer » leur vécu et commencer à prendre du recul en clarifiant les enjeux personnels et contextuels dans lesquels ils se débattent souvent. Dans ces moments particulièrement difficiles, ils subissent fréquemment de nombreuses pressions qui augmentent leur état de stress.

Accompagnement du deuil après suicide

Groupe de parole « L'Autre Temps »

Lorsqu'on évoque le suicide, on pense d'abord 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 une ampleur d'une tragédie recouvrant tous les aspects de leur existence.

Ces constatations ont amené le Centre de Prévention du Suicide à proposer des groupes de parole baptisés : « L'Autre Temps ».

Généralement, lors d'un décès, famille et amis évoquent la vie du disparu, se remémorent ses qualités et des moments vécus ensemble, relatent 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... Alors, par ignorance, par peur, on évite le contact avec les personnes endeuillées, les abandonnant seules, à la douleur et aux interrogations. Rapidement, en effet, après le choc de la nouvelle, surgit pour celles-ci, la 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. Ceux qui n'ont pas reçu de lettre d'adieu le déplorent, les autres cherchent tout autant une impossible explication. 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. Beaucoup d'entre eux seront traversés, voire tentés, à leur tour, de choisir la mort pour sortir de la tourmente.

Ces groupes sont encadrés par deux professionnels formés à l'accompagnement du deuil. Les participants 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 le nombre de fois nécessaire. Chacun, à son rythme, dépose sa souffrance et parle avec ses mots de ce qu'il vit, pense, ressent. Chacun est reconnu sans condition. Au fur et à mesure des réunions, des fils se tissent, à l'intérieur et à l'extérieur d'eux, des liens se nouent pour ébaucher des réponses nécessaires au travail de deuil.

- Fonctionnement

Les groupes sont ouverts à toute personne endeuillée par le suicide d'un proche dans un délai minimum de 5 mois après le suicide. Afin de préserver l'équilibre relationnel du groupe, un seul membre d'une famille peut y participer.

Il s'agit d'un accompagnement du processus de deuil et non d'une thérapie. Les rencontres se déroulent sans thème pré-établi, selon un processus de dynamique propre au groupe.

Enfin, alors que tout le monde parle de « travail de deuil », nous voudrions préciser que le deuil est un processus et qu'aucune « action » sous-entendue dans le terme « travail » n'est de mise dans ce temps de deuil.

Procédure

- Prise de contact téléphonique avec le Centre de Prévention du Suicide ;
- Entretien individuel avec chaque animateur ;
- Inscription au groupe (maximum 8 personnes et minimum 5 personnes) ;
- Engagement pour une période de 6 mois dans un groupe fermé (c'est-à-dire sans nouvel arrivant pendant cette période) ;
- Participation aux rencontres bimensuelles ;
- Participation aux frais (10 euros par réunion).

Bilan 2010

A différentes reprises, nous avons cru en la possibilité de réunir 5 personnes pour proposer un groupe. Malheureusement, ces conditions n'ont pas été réunies. En revanche, un nouveau groupe est prévu dans le courant du premier trimestre de 2011.

Accompagnement individuel

Parce que certains ne souhaitent pas d'accompagnement en groupe, parce que le groupe peut avoir débuté, nous offrons la possibilité de rencontres individuelles en précisant que celles-ci sont à différencier d'une thérapie même si elles peuvent avoir des effets thérapeutiques.

Le but est d'offrir un espace de parole pour accompagner le deuil qui, en soi, est un processus naturel ne relevant pas obligatoirement d'une prise en charge psychothérapeutique.

Bilan 2010

En 2010, 27 personnes ont été vues au cours des entretiens et 231 entretiens ont été réalisés.

2 familles et 2 couples ont été rencontrés par deux intervenants du Centre.

Groupe de parole pour enfants et adolescents

En 2010, l'équipe a mis en place des groupes de parole pour les enfants et adolescents confrontés au suicide d'un proche (parents, frères, amis,...).

Nous proposons des groupes en fonction des âges des enfants pour un cycle de 4 séances.

Nous insistons sur l'importance d'un entretien préalable afin d'évaluer la demande des familles, des enfants et des adolescents. Un entretien familial de clôture après les séances de groupe est également organisé.

Bilan 2010

En 2010, période de lancement de ce nouveau groupe, aucun groupe n'a encore été formé. Cependant, nous avons reçu en consultation une famille avec deux enfants en bas âge, chacun ayant été vu individuellement et en famille.

Soit pour 2010 : 2 entretiens familiaux avec une famille + 6 consultations individuelles (2 enfants)

En 2011, nous espérons, grâce à la diffusion de notre flyer, que les professionnels du secteur psycho-médico-social et les personnes vivant cette situation de deuil aient connaissance de l'existence de ces groupes et qu'ils puissent y faire appel.

Réseau d'Accompagnement du Deuil après Suicide

Le Réseau d'Accompagnement du Deuil après Suicide a été constitué et existe officiellement depuis septembre 2002, grâce à un soutien financier de la Fondation Cera. Cette structure rassemble les associations et organisations actives dans le domaine du deuil ainsi que des plannings familiaux ayant accepté d'intégrer cette activité au sein des services qu'ils proposent. Ces différents partenaires adhèrent à une Charte fondatrice et aux statuts édictés par le CPS, lequel assure en outre, la coordination générale du réseau. Ils ont tous reçu une formation spécifique à la problématique suicidaire et propose une gamme d'accompagnement répondant à différentes attentes possibles : entretiens individuels, groupe de parole ouvert ou fermé, en self-help ou animé par des professionnels, pour enfants, adolescents et adultes.

Le Réseau d'Accompagnement du Deuil après Suicide propose à la personne endeuillée par suicide un large éventail de services d'accompagnement parmi lesquels elle choisira le mieux adapté à ses besoins et attentes.

Le projet se fonde sur la conviction qu'il n'y a pas de solution unique pour «faire un deuil» et qu'il est dès lors primordial de conjuguer les aides afin que la personne en souffrance puisse trouver sa meilleure voie pour réinvestir la vie.

Le Réseau n'existe que par et pour la mise en commun des ressources offertes par chaque membre ; il se veut un «plus» non seulement pour les personnes concernées par les services qu'il relaie mais également pour les partenaires qu'il fédère. En y adhérant, une association s'engage certes à respecter un certain nombre de règles indispensables à un travail en commun mais elle n'abdique en rien son indépendance et son identité propre. Elle garde sa spécificité, son organisation et ses méthodes de travail.

Le Réseau compte pour l'heure sept membres :

- Cancer et Psychologie (Bruxelles, Liège, Namur) ;
- Centre de Consultations Conjugales et Familiales Estelle Mazy (Liège) ;
- Centre de Prévention du Suicide, avec le groupe « L'Autre Temps » et le groupe pour enfants et adolescents (Bruxelles) ;
- Parents Désenfantés (Bruxelles, Brabant wallon, Liège, Charleroi) ;
- Vivre Son Deuil Belgique (Ottignies) ;

- Un Pass dans l'Impasse – Centre de prévention du suicide et d'accompagnement (Namur) ;
- Fondation « Serge et les autres » (Bruxelles) ;
- Coordination Deuil-Suicide Luxembourg.

Bilan 2010

Quatre réunions ont eu lieu en 2010 avec les associations constitutives du réseau, où elles ont pu échanger leurs informations relatives aux activités proposées. Lors de ces réunions, différents thèmes ont été abordés comme en **janvier** l'impact *du suicide sur l'entourage social et professionnel*, une rencontre en **mars** sur la question « *Euthanasie et Suicide : qu'en est-il du travail du deuil ?* », et enfin une rencontre en **juin** sur *la place des messages d'adieu dans le processus du deuil après suicide* et enfin une rencontre en **novembre** sur les recommandations de l'Audition Publique qui a eu lieu à Paris en novembre 2009 sur les effets et les conséquences du suicide sur l'entourage.

Par ailleurs, plusieurs membres ont également partagé différentes pratiques d'interventions spécifiques à leur association.

Cellule d'Intervention Psychologique

Une approche du passage à l'acte dans la crise suicidaire

Préambule

La nécessité de mettre en place un suivi des suicidants est apparue, à l'origine, à travers les appels reçus au service d'accueil téléphonique du Centre de Prévention du Suicide.

D'une part, nombre de personnes témoignent que la dimension psychologique, pourtant capitale, n'est pas suffisamment prise en compte lors de leur passage à l'hôpital. D'autre part, certaines personnes sont en demande d'un soutien de crise après un passage à l'acte suicidaire sans être passées par l'hôpital.

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'histoire du sujet. Négliger la dimension psychologique laisse la personne en proie à son mal-être et augmente le risque de récurrence(s). Le taux de récurrence croît de manière exponentielle chez les sujets pour lesquels aucun suivi n'a été mis en place. De plus, si la personne n'est pas entendue dans sa souffrance, la létalité de l'acte a tendance à augmenter au fil des tentatives.

Idéalement, un accompagnement psychosocial de crise devrait être proposé à chaque suicidant - et/ou à son entourage - directement après son passage à l'acte. Il est essentiel, en effet, de pouvoir « saisir » ce moment car il est particulièrement propice à la mobilisation des ressources du sujet. Cependant, ce laps de temps propice est court. En effet, les mécanismes de défense du sujet et de son entourage se remettent vite en place. 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 nouvel acte suicidaire.

Le travail de la crise permet notamment de reconnecter l'événement déclenchant - perçu trop souvent à tort comme la cause unique de l'acte - à la trajectoire existentielle du sujet. C'est un travail de symbolisation en ce qu'il permet l'élaboration de « l'impensé » du passage à l'acte. Le caractère dramatique de l'événement actuel s'éclaire une fois reconnecté, relié, 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 s'avérer suffisant, 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 suicidants. Une étude de Michel De Clercq¹ a mis en évidence le fait que 90% des patients orientés par les urgences vers des consultations « psy » ne s'y rendent pas. Nombre de ces personnes - particulièrement parmi les suicidants - ne sont pas en mesure de mobiliser seules leurs ressources. Un accompagnement s'avère souvent utile. Or, il n'existait que trop 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 sa Cellule d'Intervention Psychologique de Crise. Ses spécificités sont :

- Une reconnaissance de l'acte suicidaire et de la souffrance sous-jacente.
- Un accompagnement psychosocial du suicidant et éventuellement de son entourage.
- un rôle d'interface entre les intervenants hospitaliers et extra-hospitaliers, notamment les intervenants thérapeutiques ;
- un travail ponctuel de la crise articulé le plus tôt possible après la tentative de suicide (endéans les 48h) ;
- une ressource pour les suicidants - et/ou leur entourage - en cas de nouvelle crise suicidaire ou de récurrence.

Procédure

- L'intervenant psycho-médico-social (hôpital, médecin, PMS, etc.) confronté à un patient suicidant - et/ou à son entourage - informe celui-ci de l'existence de la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise et des services qu'elle propose ;
- L'intervenant communique à la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise les coordonnées des personnes ayant marqué leur accord ;
- Dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 48 heures, la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise contacte le suicidant - et/ou son entourage - pour lui proposer une rencontre ;
- Suite à ce premier contact téléphonique, la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise rencontre le patient - et/ou son entourage - afin de travailler la crise (8 semaines max.).
- Au terme de ce travail de crise, l'intervenant évalue avec le patient l'intérêt d'un suivi à plus long terme. Si c'est le cas, la Cellule d'Intervention Psychologique de Crise s'engage à accompagner la ou les personnes dans la recherche d'un suivi adapté.

Bilan 2010

Historique

- Un premier partenariat a été conclu en septembre 2002 avec les hôpitaux du groupe Iris Sud (Etterbeek-Ixelles, Molière-Longchamp et Bracops). Ensuite, nous avons proposé une collaboration à l'ensemble des hôpitaux bruxellois. Nos collaborations actuelles sont : la Clinique Sainte-Anne Saint-Rémi, la Clinique

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

Saint-Etienne, le C.H.U. Brugmann (site Horta), la Clinique Saint-Michel, l'hôpital Erasme, la Clinique Parc Léopold, le CHU Brugmann (site Paul Brien). L'hôpital Saint-Jean s'est également montré intéressé à collaborer avec notre cellule.

- En 2007, nous avons également proposé notre collaboration à l'ensemble des médecins généralistes de Bruxelles.
- En 2008, nous avons proposé plus systématiquement nos services à l'ensemble des intervenants du monde psycho-médico-social (maisons médicales, plannings familiaux, PMS, Justice, CPAS, SSM, etc.).
- En ce qui concerne le travail avec l'entourage des patients suicidants, nous avons, depuis 2007, approfondi cette démarche tant qualitativement que quantitativement.
- A partir de 2007, nous avons constaté une augmentation des demandes spontanées des personnes ayant fait une tentative de suicide ou traversant une crise suicidaire. Nous observons également une hausse des demandes venant de l'entourage proche de ces personnes. Nous constatons aussi que le milieu scolaire, souvent confronté à des problématiques suicidaires chez les adolescents, est très en demande de nos services. Toutes ces demandes nous amènent à réévaluer le projet ainsi qu'à poursuivre une réflexion à propos de l'adéquation entre les critères de prise en charge des personnes suicidaires et la réalité de terrain.

Situation actuelle

- En 2010, nous avons maintenu des contacts réguliers avec nos partenaires hospitaliers. Malgré ces démarches, nous constatons une difficulté à maintenir une collaboration optimale dans la durée et ce, pour diverses raisons inhérentes à la structure hospitalière (turn-over important du personnel, peu d'habitude du secteur hospitalier à travailler avec des partenaires extérieurs, etc.).
- Souhaitant que davantage de suicidants puissent bénéficier de nos services, nous envisageons de nouvelles voies de travail.

Nombre de demandes de suivi reçues

En 2010, **85 demandes** de suivi ont été reçues, soit sept de plus que l'année passée.
« Expéditeurs » :

- **Total Hôpitaux** : 57 (67%) dont :
 - ❖ Hôpital d'Ixelles : 11 (13%)
 - ❖ Hôpital Molière : 12 (14%)
 - ❖ Hôpital Bracops : 0 (0%)
 - ❖ Hôpital Ste Anne-St Rémi : 6 (7%)
 - ❖ Hôpital Brugmann : 13 (14%)
 - ❖ Hôpital St Etienne : 0 (0%)
 - ❖ Hôpital St Michel : 0 (0%)
 - ❖ Hôpital Paul Brien : 15 (17%)
 - ❖ Clinique Parc Léopold : 0 (0%)
 - ❖ Clinique Saint Jean : 0 (0%)
- **Médecins généralistes**: 4 (4%)
- **Police** : 0 (0%)

- **Assistante sociale** : 0 (0%)
- **Milieu psycho-social** : 2 (4%)
- **Proches** : 5 (5%)
- **Personne elle-même** : 7 (8%)
- **Inconnu** : 10 (12%)

Constats et réflexions

- En 2010 nous constatons une légère augmentation du nombre d'envois par rapport à 2009. En ce qui concerne les hôpitaux partenaires, nous remarquons une stabilité ou une légère hausse d'envois. Par contre, certains hôpitaux qui envoyaient très peu l'année passée ne se manifestent plus du tout.
- Les remarques que nous avons faites dans les rapports d'activités précédents sur les éléments qui ne sont pas sous notre contrôle et qui jouent, parfois, en la défaveur d'une optimisation des envois restent valables. Notons que cette année nous avons privilégié les contacts avec d'autres envoyeurs plutôt que d'insister auprès de certains hôpitaux qui, malgré une approbation apparente au projet, ne nous orientent que peu ou pas de patients. Certaines maisons médicales nouvelles se sont manifestées.
- Sur les 85 demandes de prises en charge par la CIPC, 63 (**74%**) **ont débouché sur l'acceptation d'un premier rendez-vous** par le suicidant. Ce qui représente une nette augmentation par rapport à l'année passée.
- **51 (60%) de ces premiers rendez-vous ont été honorés.** Pour 17 prises en charge des 51 effectives (33%), il y a eu également un travail familial.
- Sur ces 51 **prises** en charge effectives, 19 (37%) ont débouché sur une suivi thérapeutique à long terme après intervention de la CIPC. Pour d'autres patients, le travail de crise s'est avéré suffisant.
- Nombre total de rendez-vous assurés par la CIPC : 457 (c'est-à-dire deux fois plus que l'année passée).
- Nombre moyen de rendez-vous par personne prise en charge dans un suivi de crise : 9. Remarque : cette moyenne est surévaluée car parmi les 51 prises en charge, 6 personnes sont vues au long cours. Si nous recalculons la moyenne en excluant ces 6 suivis, nous obtenons un nombre moyen de 6 rendez-vous par personne prise en charge dans le cadre d'un suivi de crise.

Profil des patients

Sexe :

- Hommes : 26 (31%)
- Femmes : 59 (69%)

Age moyen : 38 ans (fourchette de 15 à 86 ans)

Antécédents suicidaires :

- Oui : 43 (51%)
- Non : 38 (45%)
- Inconnu : 4 (4%)

Type de TS :

- Médicaments : 61 (72%)
- Phlébotomie : 6 (7%)
- Pendaïson : 1 (1%)
- Défenestration : 0 (0%)

- Crise aiguë sans passage à l'acte : 8 (9%)
- Autres : 3 (4%)
- Inconnu : 4 (4%)

Constats et réflexions

- La pratique continue à démontrer plus que jamais l'intérêt que représente la CIPC pour les professionnels confrontés aux tentatives de suicide. D'une part, son existence (et la sensibilisation à l'accueil du suicidant qu'elle dispense) semble contribuer à l'atténuation des réactions négatives lors de la rencontre avec le suicidant. D'autre part, il est sécurisant pour les professionnels de savoir que le patient suicidant peut bénéficier d'un suivi spécifique et immédiat - la réponse qu'ils apportent via la CIPC les reconnectant en outre au caractère « réparateur » fondamental de leur profession.
- Cependant, pour pouvoir offrir nos services à une majorité de personnes ayant fait une tentative de suicide, il est difficile de compter uniquement sur les envois des professionnels du secteur hospitalier ou psycho-médico-social.
- La situation de la CIPC hors hôpital est garante d'une flexibilité optimale et d'un environnement moins connoté.
- L'expérience a mis en évidence l'importance d'un contact téléphonique rapide avec le suicidant afin de fixer un premier rendez-vous. Plus ce contact est tardif, plus le taux de refus est élevé. Le délai maximal de 48 heures instauré par la CIPC constitue donc bien un plafond à ne pas dépasser.
- Même si, théoriquement, une réorientation des personnes vers un suivi thérapeutique à plus long cours nous semble souvent une bonne option, l'expérience de ces dernières années nous montre que les personnes qui viennent à la CIPC sont souvent réticentes à une telle réorientation, plusieurs d'entre-elles, souhaitant poursuivre leur travail au centre. Dès lors, nous constatons qu'un changement d'intervenant est, dans certaines situations, contre-indiqué.

Tous ces constats nous amènent à souligner l'importance et la pertinence de l'existence de la CIPC, mais aussi les limites du cadre actuel. Durant l'année 2010, nous avons pris le temps de réfléchir au cadre (envoyeur, durée de l'intervention, moment de l'intervention, etc.) afin d'optimiser le nombre de personnes pouvant bénéficier de nos services tout en maintenant une cohérence dans nos interventions. Pour ce faire, nous avons pris des contacts et visité toute une série d'endroits travaillant autour de la crise, afin d'affiner notre réflexion :

- un service de crise dans un centre de santé mental.
- un service d'aide aux victimes.
- une équipe SOS enfants.
- le centre Patrick Dewaere
- une unité de crise en urgence hospitalière.

Cette réflexion se poursuivra en 2011 en vue de mettre en place des aménagements du cadre actuel.

Journées de la Prévention du Suicide

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

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

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

Les « Journées de la Prévention du Suicide » sont l'occasion de rappeler à l'opinion publique mais aussi à la presse et aux pouvoirs publics qu'une prévention du suicide est possible et qu'elle doit figurer en bonne place dans les politiques de santé publique. Rappelons en effet que le suicide en Belgique est la première cause externe de mortalité sur l'ensemble de la population, causant davantage de décès que les accidents de la route...

En 2010, pour fêter son quarantième anniversaire, le Centre de Prévention du Suicide a choisi de mener différents événements « grand public », dans l'objectif non seulement de mieux faire connaître la problématique du suicide en Belgique, mais aussi de (ré)affirmer qu'une prévention du suicide est possible.

Au programme :

- Un cycle de conférences autour de la question « Qu'est-ce qui fait vivre ? », tout au long de l'année 2010 ;
- Un « Happening » ou rassemblement solidaire, en vue de la *Journée mondiale de prévention du suicide* du 10 septembre 2010 ;
- La réalisation et la diffusion d'un album BD, « Vivre ? », autour d'une exposition itinérante et d'événements grand public en 2011.

2010 - Cycle de conférences

Théâtre Marni (Bruxelles)



« Qu'est-ce qui fait vivre ? »

A l'occasion de ses 40 ans, le Centre de Prévention du Suicide souhaite ouvrir la question du suicide et la resituer dans les questions de la vie, la vie telle qu'elle est, c'est-à-dire... toujours en questionnement.

Sept personnalités d'horizons et de disciplines différentes ont accepté de parler, de témoigner, de ce qui (leur) fait vivre...

- **Philippe Béague**, psychologue, psychanalyste, président de l'Association Françoise Dolto -mardi 09/02
- **Michel Dupuis**, philosophe (UCL, ULg), vice-président du comité consultatif de bioéthique -jeudi 25/03
- **Monique Dorsel**, comédienne, metteur en scène, fondatrice du Théâtre-Poème et des Jeunesses Poétiques -lundi 26/04
- **François Emmanuel**, écrivain, psychiatre -lundi 17/05
- **Jacques Dumont** (en remplacement d'Arsène Burny), professeur honoraire (VUB-ULB), directeur fondateur de l'Institut de recherche interdisciplinaire en biologie humaine et moléculaire (faculté de médecine, ULB) - jeudi 23/09
- **Anne Morelli**, professeure à l'ULB, historienne, spécialisée dans l'histoire des religions et des minorités -lundi 25/10
- **Gabriel Ringlet**, écrivain et théologien -mardi 07/12

CYCLE DE CONFERENCES : « QU'EST-CE QUI FAIT VIVRE ? »

Ce cycle de conférence, portant sur une question centrale qui nous concerne tous, a eu un beau succès tant du point de vue du grand public que des professionnels du milieu psycho-médico-social.

Chaque soir, en moyenne 65 personnes (particuliers et professionnels) assistaient aux conférences. Certaines soirées ont eu des taux record de participation : la conférence de Gabriel Ringlet, en clôture du cycle, avec 100 personnes présentes, et la première du cycle, par Philippe Béague, avec 85 personnes présentes.

Certains participants (une vingtaine) sont venus régulièrement, à plusieurs rencontres du cycle, tandis que d'autres, parfois nombreux, venaient pour un orateur particulier.

Ceci nous conforte dans le bienfondé de faire appel à des personnalités de toutes disciplines, puisque cela permet de mixer des publics et de répandre dans une multiplicité de secteurs certaines connaissances sur le suicide et surtout sur sa prévention.

Autre beau succès : les conférences étant toutes de très belle qualité, se révélant d'ailleurs complémentaires les unes aux autres, un éditeur, Couleur Livres, s'est proposé de faire paraître ces interventions au sein d'un ouvrage, « Qu'est-ce qui fait vivre ? », publié en février 2011.

La Journée Mondiale de la Prévention du Suicide : 10 septembre 2009

Chaque année, le 10 septembre a lieu la ***Journée mondiale de la prévention du suicide*** organisée par l'IASP – Association Internationale pour la Prévention du Suicide – et sous l'égide de l'OMS.

L'objectif de cette journée mondiale est d'attirer l'attention des différents gouvernements, des professionnels de première ligne, des journalistes mais également du grand public autour de cette question difficile et douloureuse qu'est le suicide.

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

Cette année, pour « marquer le coup », le Centre de Prévention du Suicide a décidé d'appeler à un grand rassemblement solidaire pour les 2000 personnes qui décèdent chaque année en Belgique. Ce « happening » fut organisé le dimanche 5 septembre, en annonce de la Journée mondiale.

Happening – 05 septembre 2010



Afin de sensibiliser l'opinion publique sur l'importance de la prévention du suicide en Belgique, entre 300 et 350 personnes se sont mobilisées ce dimanche 05 septembre, au Cinquantenaire, à Bruxelles, en vue de la *Journée mondiale de la prévention du suicide*.

A 11h00, les participants se sont rassemblés pour former un cercle représentant l'espace laissé vide par les 2.000 personnes qui décèdent chaque année par suicide en Belgique. Les photos de l'événement ont été envoyées à la presse et aux pouvoirs publics pour le 10 septembre, *Journée mondiale de prévention du suicide*, et pourront désormais accompagner nos communiqués sur l'importance d'agir en prévention du suicide dans notre pays.

« SOUTENEZ LA PREVENTION DU SUICIDE ! »

Le grand rassemblement solidaire organisé par le Centre de Prévention du Suicide attirait la curiosité déjà depuis le printemps 2010, offrant à l'asbl l'opportunité de faire connaître cette action à des journalistes mais aussi à des agences de communication ou encore à des organismes intéressés à se montrer partenaires du Centre de Prévention du Suicide.

Une réussite était déjà de pouvoir mener cet événement en partenariat avec notre pendant néerlandophone, le CPZ-Centrum ter Preventie van Zelfdoding, portant ainsi ce projet à une envergure nationale.

Une collaboration avec l'agence de communication Publicis a permis par ailleurs la réalisation d'un spot radio pour annoncer l'événement, diffusé sur beaucoup de chaînes francophones et néerlandophones la semaine précédant le rassemblement, ainsi que la parution d'une pleine page le week-end du 4 et 5 septembre dans *La Libre* et *La Dernière Heure*.

L'événement a été relayé brillamment via la presse mais aussi via les réseaux sociaux (Facebook), les mutualités, etc.

D'un point de vue politique, le Ministre Benoît Cerexhe, Ministre de la santé de la Région de Bruxelles-Capitale et Ministre du Collège de la Cocof, a manifesté son intérêt pour nos actions et surtout a annoncé à ce moment un « plan d'action en prévention du suicide à Bruxelles », qui sera mené sur 2011 en partenariat avec le Centre de Prévention du Suicide.

Tous les regards se tournent donc vers la prévention du suicide...

Et pourtant, 300 à 350 personnes participant à l'événement, c'est peu par rapport aux 2.000 décès annuels. C'est peu par rapport au nombre de personne directement touchées par la problématique du suicide. C'est peu par rapport à l'idéal de départ : que chacun puisse se sentir concerné par la prévention du suicide !

Sans doute n'est-ce donc là qu'un premier pas vers une information, une sensibilisation plus large auprès de l'opinion publique, de tout-un-chacun, ce qui ne peut se jouer qu'avec des journalistes et des personnalités politiques « conscientisées »...

Les photos et un reportage vidéo du happening peuvent se télécharger depuis le site Internet : www.preventionsuicide.be/happening.

Bibliothèque

Le Centre de Prévention du Suicide dispose d'une bibliothèque regroupant plusieurs milliers de documents : ouvrages scientifiques ou grand public, articles de revues spécialisées, réalisations audiovisuelles.

Il faut également signaler la collection de deux revues spécialisées en suicidologie : « *Suicide and Life-Threatening Behavior* » et « *Omega* ».

Ces milliers de documents font du Centre de Prévention du Suicide une adresse de référence pour tous ceux qui, particuliers, professionnels, journalistes, étudiants, chercheurs... s'intéressent à la question du suicide.

Depuis avril 2009, grâce au logiciel **libre PMB**, toutes les données bibliographiques du Centre de Prévention du Suicide sont **consultables en ligne**. L'utilisateur a la possibilité de faire des recherches bibliographiques multi-critères ou de s'informer rapidement des nouvelles acquisitions.

La bibliothèque est ouverte à tous, mais uniquement sur rendez-vous. Le service de prêt gratuit est d'une durée d'un mois (renouvelable).

Bilan 2010

WEB : En ce qui concerne les statistiques, l'année 2010 est la première année de référence complète car la base de données n'est accessible que depuis avril 2009. Il ressort que de janvier à décembre 2010, la base de données bibliographiques du centre de prévention du Suicide a reçu 7624 visites qui se répartissent géographiquement entre quatre pays majoritaires : Belgique 52 %, France 39 %, Canada 7 % et Suisse 2 %.

Recherches documentaires : Pour l'année 2010, 43 % des demandes sont internes et liées aux différentes activités du CPS et 57 % sont d'origine externe. Pour les demandes externes, il y a une forte majorité d'étudiants (78 %) (dans différentes formations) qui s'adressent à la bibliothèque pour la préparation de travaux à réaliser sur la thématique du suicide. Cet ensemble de demandes se traduit par des consultations en salle de lecture, des photocopies et des prêts d'ouvrages.

Acquisitions : Tout au long de l'année, des ouvrages et articles (touchant de près ou de loin à la thématique du suicide) sont sélectionnés. Ces documents font l'objet d'acquisitions venant régulièrement enrichir les collections mises à disposition des lecteurs. La liste des nouvelles acquisitions est constamment mise à jour et consultable en permanence via : www.preventionsuicide.be/centrededocumentation.

Forum Internet

Notre activité de service d'aide par téléphone nous montre d'année en année qu'à l'exception notoire des blagues, les jeunes font rarement appel au 0800. Par ailleurs, une majorité des appels proviennent de femmes, les hommes représentant plus ou moins 40 % des appelants.

Sachant qu'Internet est un medium principalement utilisé par une population « jeune » et masculine, 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.

Opérationnel sur notre site www.preventionsuicide.be depuis novembre 2004, l'espace Forum propose un espace de dialogue et d'échange entre les utilisateurs, espace dans lequel les gens ont la possibilité de s'interpeller et de se répondre les uns les autres.

Pratiquement, toute personne désireuse de participer au forum doit préalablement s'inscrire. Le but de cette inscription est de demander aux participants d'effectuer une démarche minimale pour accéder au forum. De la même manière, le contenu des messages n'est pas livré tel quel au détour d'un clic de souris.

Les diverses interventions sont envoyées à 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.

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 : nombre de visiteurs et de messages mais surtout la découverte de la création d'une authentique « communauté de soutien » au travers des réponses échangées.

Bilan 2010

Au-delà des résultats chiffrés présentés les années précédentes, nous avons voulu, cette année relever une série d'interactions qui nous apparaissent significatives du type de dynamique présente sur notre site.

Appropriation du cadre et mise en place d'un sentiment d'appartenance

Ainsi, à une personne qui demandait de l'aide pour ne pas se rater un participant a répondu « Personne ici te donnera la réponse que tu attends, car c'est un site de prévention. » et une autre « Vous devez bien vous douter que personne ne vous donnera une solution pour vous suicider, ne serait-ce comme vous l'ont dit les autres parce que le message ne passerait pas. Mais si vous nous expliquiez ce qui ne va pas, peut-être qu'on pourrait vous aider à remonter la pente. Je sais que ce n'est pas

toujours facile de dire ce qui ne va pas parce qu'on ne le sait pas forcément et qu'il est difficile de se confier. Mais ici personne ne vous jugera, on connaît tous des difficultés sinon on ne serait pas là. ». Cet exemple nous montre que visiblement les participants ont très bien intégré les règles de fonctionnement et se les rappellent les uns aux autres sans avoir besoin d'intervention extérieure du modérateur.

Brassage des générations

Alors que très souvent les groupes de parole présentent un caractère souvent homogène au niveau de l'âge ou que les jeunes identifient leurs pairs comme premier vecteur d'aide et d'info, nous assistons sur le forum à de véritables échanges entre les générations. Ainsi, des adultes répondent à des ados qui à leur tour réagissent sans remettre en question l'âge et l'expérience de la personne qui leur répond ou à l'inverse des ados soutiennent des personnes plus âgées. « Je suis jeune, je n'ai pas encore vécu tout ça mais je peux vous écouter ».

Mise en place de relations singulières et suivies

Deux personnes sont ainsi entrées en relation sur notre forum en juin 2007 au départ de deux messages intitulés « faut-il continuer à lutter » et « entre courage et désespoir ». Depuis elle s'échangent des messages pratiquement tous les jours avec une configuration où l'une soutient l'autre. De loin en loin des interventions d'autres participants se glissent auxquelles elles répondent, mais sans que cela n'interrompe le fil de leur discussion.

Aide et soutien en parallèle

« J'aimerais te parler, te rassurer, te dire que tout n'est pas désespéré dans la vie et qu'il faut faire confiance en l'avenir, je ne connais pas ton histoire, je ne te connais pas mais je comprends ta souffrance et je comprends ce dont tu as besoin, car j'ai besoin tout autant de la même chose que toi, quelqu'un qui me parle qui m'écoute qui me montre qu'au final je ne suis pas seule ... je ne suis simplement que moi aussi, une inconnue mais prête à t'écouter. »

Mais à côté de ces quelques résultats pour nous encourageant, cette expérience a fait naître une série de questions sur lesquelles nous nous penchons actuellement.

Internet est un outil spécifique, différent du téléphone ; les aides proposées par ce canal doivent donc être elles aussi spécifiques et non pas calquées sur la réponse par téléphone ; l'utilisation du mail, du forum ou du chat fait intervenir l'écriture et non plus la parole comme moyen de communication. L'écriture étant un média spécifique, mettant les choses en relation différemment de la parole ; nous devons en tenir compte dans l'élaboration d'un outil de prévention.

Malgré le caractère innovant et quelque peu expérimental de la démarche, il est indispensable qu'une institution s'engageant dans l'élaboration d'un tel outil se munisse d'un cadre de réflexion éthique et théorico-pratique. Sur base de cette réflexion à la fois éthique et pratique, il importe, afin d'éviter tout abus ou malentendu, que les utilisateurs potentiels de l'outil soient informés de ses règles de fonctionnement.

Site Internet

www.preventionsuicide.be

En 2000, nous avons créé notre premier site web. A l'époque, nous n'avions pas beaucoup réfléchi à la spécificité de cet outil. L'idée, alors très à la mode, consistait en quelque sorte à développer un prolongement de nos différentes brochures. L'essentiel des éléments présents sur le site consistait à de l'information sur le suicide mais surtout sur nos différentes activités.

A la rubrique « nous contacter » se trouvait le numéro d'appel gratuit, les coordonnées du secrétariat ainsi qu'une adresse postale et une adresse mail, pour lesquels il était spécifiquement précisé que seules les demandes d'informations et non de soutien y étaient traitées.

Très rapidement une série de messages sont arrivés sur ce mail. Conformément à ce que nous annonçons, nous nous contentions d'en accuser réception et de renvoyer les auteurs vers le numéro 0800 32 123.

Or, force est de constater, que face à ce nouvel outil, l'attitude des professionnels de la prévention et d'ailleurs du monde psycho-médico-social en général a été plus que timide voire pour certains, franchement hostile.

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 peu ou par méconnaissance du média, n'a que fort peu investi cet espace.

Et pourtant, Internet c'est plus de 50 millions de serveurs ; 400 millions de sites Web ; 80.000 groupes d'informations, 800 millions d'Internautes...

La refonte du site Internet du Centre de Prévention du Suicide : www.preventionsuicide.be s'inscrit dans une volonté du Centre d'utiliser Internet comme nouveau moyen de prévention.

Un travail de fond a donc été effectué, pour que la nouvelle version du site réponde à des objectifs d'information et de sensibilisation, mais aussi à des objectifs techniques d'ergonomie, d'accessibilité et de facilité technique de mise à jour.

Des pages d'accueil spécifiques permettent un accès direct à différentes informations : que faire si on a besoin d'aide, comment devenir répondant bénévole au Centre, les services et les ressources pour professionnels, ainsi qu'une page destinée aux adolescents et une autre reprenant l'agenda du Centre.

Le contenu du site est structuré de façon à 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.

Le site du Centre de Prévention du Suicide sert donc en premier lieu à informer le tout public sur le suicide et les ressources d'aide avant même de renseigner plus

précisément les services proposés par le Centre. De plus, un nombre toujours croissant de candidats bénévoles visitent le site avant de prendre contact avec le Centre, d'où sans doute la bonne place des pages relatives au bénévolat dans les statistiques ci-dessus.

En deuxième lieu, il permet de valoriser les activités du Centre de Prévention du Suicide mais surtout il présente, à tous visiteurs, un certain nombre d'informations cruciales sur le suicide, concourant ainsi à une sensibilisation générale sur la prévention du suicide en Belgique.

Bilan 2010

Le site a eu 53.467 visites sur l'année 2010 (10.000 de plus qu'en 2009), soit en moyenne 4.500 visites par mois ou 150 visites par jour.

Comme pour 2009, on remarque une hausse de fréquentation à l'occasion d'événements forts du Centre de Prévention du Suicide (les Journées francophones de prévention autour du 5 février, la Journée mondiale de prévention du 10 septembre) et une baisse de fréquentation durant les périodes de congé scolaire, notamment juillet et août. Ceci dit, en 2010, les écarts entre les mois amenant le plus de visites (février, mars et septembre) ne sont plus aussi marqués que pour les années précédentes. Cela peut être dû au fait que les événements organisés dans le cadre des 40 ans du Centre de Prévention du Suicide, avec les conférences et le happening, relayés de plus par la presse, ont amené des visiteurs à s'intéresser à nos actions durant toute l'année.

En moyenne, les internautes visitent 4 à 5 pages du site. Le temps moyen de visite du site est estimé à près de 3 minutes.

Au sein du site, les pages les plus consultées sont :

- La page « Besoin d'aide », en accès rapide à partir de la page d'accueil du site (plus de 17.000 visites – soit un tiers du nombre total de visites);
- La page d'entrée aux forums (13.000), et plus particulièrement la page d'accès au forum public (12.000) ;
- La rubrique « Le suicide » (11.500 visites), avec dans l'ordre de consultation, les pages « signaux d'alerte », « facteurs de risque », « face à une personne suicidaire », « processus suicidaire », « mythes et réalités », « tous concernés » ;
- La page « Contact » du Centre de Prévention du Suicide (7.500) ;
- La rubrique « le CPS » (6.500), surtout « l'équipe » et « les objectifs » ;
- Les pages d'accès rapide « Adolescent » (6.000 visites), « Professionnel » (5.600), « Devenir bénévole » (5.500), et enfin « Actualités » (4.500) ;
- La rubrique « Centre de documentation » (5.000 visites) ;
- La rubrique « Activités du CPS » (4.500), surtout les pages « Après une tentative de suicide » (4.700 – certains accédant tout de suite à la page via les mots-clés), « Ligne 0800 » (2.900), « Suicide d'un proche » (2.500), « Formations » (2.400), « Du côté des aînés » (1.900), « Parents d'ados » (1.000), « Postvention » (1.000) ;
- les pages sur « les 40 ans » (4.500), reprenant les informations sur les conférences organisées en 2010 (1.800) et le happening (1.600) ;
- La page d'informations sur les « Publications » du Centre, permettant de télécharger les différents dépliants ou brochures (4.000) ;

- la rubrique « Réseau Deuil » (3.700) ;
- les « liens » vers d'autres sites (3.000) ;
- La rubrique destinée à la « Presse » (1.700)
- la rubrique « Newsletter » (1.500).

Autre donnée à épinglez : la majorité des visiteurs (54%) arrivent sur le site par un accès direct, c'est-à-dire qu'ils connaissent l'adresse du site du Centre de Prévention du Suicide avant d'y entrer. Une autre grande partie des visiteurs (40%) arrivent sur le site via un moteur de recherche (surtout Google) où ils ont entré différents mots-clés, les plus usités étant des formules déclinées autour de :

- « forum suicide » ou « forum prévention suicide » (2.400 visites)
- « tentative de suicide » ou « après une tentative de suicide » (2.200 visites)
- « aide suicide » (1.900 visites)
- « suicide » ou « le suicide » (1.000 visites)

Conclusions :

- Les visiteurs viennent d'abord chercher de l'aide sur notre site, ou des informations de premier ordre (« Besoin d'aide », « Suicide – Facteurs de risque, Signaux d'alerte, Face à une personne suicidaire », « Adolescents », « Professionnels », « Après une tentative de suicide », « Publications »...); il remplit donc clairement son rôle d'information et de prévention ;
- De nombreux internautes consultent le site pour accéder au forum, ce qui prouve l'intérêt de cette activité sur le net ;
- De nombreux internautes consultent le site avant de prendre contact avec le Centre, que ce soit pour devenir répondant bénévole, commander des brochures, se renseigner sur nos activités, ...

Une newsletter informe régulièrement les inscrits des actualités du Centre.

En 2010, 7 newsletters ont été envoyées, informant sur les événements organisés par le Centre ou sur ses récentes publications.

Fin 2010, 1.000 personnes recevaient cette newsletter.

Collaborations extérieures

Publication : « Comment papa est mort ? »



« Comment papa est mort ? »

Brochure éditée sous la direction de Michel Hanus, en collaboration avec la Fondation "Serge et les Autres", le Centre de Prévention du Suicide et les associations composant le Réseau d'Accompagnement du Deuil après Suicide. Dessins de Philippe Thomas.

Le titre, énigmatique, souligne d'emblée qu'il est des circonstances où l'entourage hésite à dévoiler ce qui est arrivé au défunt et comment la mort est survenue.

L'histoire met en scène un garçon de huit ans, Antoine, dont le père vient de se suicider. Il voit bien que sa mère est bouleversée, mais n'arrive pas à mettre ensemble ce qui lui est dit à demi-mot et ce qu'il pressent sans pouvoir le nommer. Face au vide angoissant, il souffre dans son corps et est perdu dans ses pensées. Antoine est un enfant qui cherche à comprendre ce qui se passe. Dès lors, l'accent est mis sur l'importance d'être entendu et de recevoir des réponses qui s'inscrivent dans le temps d'un cheminement, au cœur d'un lien de confiance.

Cette démarche respecte le rythme de l'enfant et tend à éviter les deux écueils d'une vérité à asséner ou du silence censé protéger.

Cette brochure peut être commandée via le secrétariat du Centre de Prévention du Suicide, au prix de 6 euros.

Fondation « Serge et les autres »

Depuis 2010, le Centre de Prévention du Suicide a conclu un partenariat privilégié avec la Fondation « Serge et les autres », dans l'organisation de groupes d'entraide après le suicide d'un proche.

La Fondation, sous la responsabilité de Ghislain et Jacqueline Van Malderghem, propose depuis des années, à Bruxelles, un accompagnement sous forme de groupes d'entraide et de partage aux personnes endeuillées suite au suicide d'un proche. Ces groupes sont ouverts et ont lieu une fois par mois environ. Ils sont animés par des personnes ayant perdu un proche par suicide.

Ces groupes se révèlent donc complémentaires aux groupes proposés par le Centre de Prévention du Suicide (« L'autre temps ») où des professionnels animent les groupes qui ont lieu pendant une période déterminée, à groupe fermé.

Devant les difficultés que rencontrait la Fondation pour trouver un nouveau local pour les rencontres, le Centre de Prévention du Suicide a accepté de mettre depuis début 2010 un local à la disposition des groupes d'entraide, le samedi, une fois par mois, dans le cadre d'un partenariat privilégié où les deux structures, situées toutes deux à Uccle, Bruxelles, pourront chacune renvoyer vers l'autre les personnes intéressées, ces personnes pouvant tout à fait participer aux différents types de groupes.

Une page spécifique présentant la Fondation a été créée sur notre site Internet (rubrique : Réseau deuil) et les informations sur les groupes sont diffusées lors de nos activités.

La Fondation « Serge et les autres » était déjà un partenaire de longue date pour le Centre, puisqu'elle faisait déjà partie du « Réseau deuil après suicide », initié et coordonné par le Centre de Prévention du Suicide, et qu'elle a édité, en partenariat avec le Centre de Prévention du Suicide et d'autres partenaires du Réseau, la brochure citée plus haut : « Comment papa est mort ? ».

« Un ange à la mer » - Rencontre suite au film



En collaboration avec *Imagine Film Distribution*, le Centre de Prévention du Suicide a animé une rencontre au Cinéma Vendôme lors de la sortie du film « Un ange à la mer », de Frédéric Dumont, avec Anne Consigny, Olivier Gourmet, Martin Nissen.

La rencontre portait surtout sur les thématiques abordées dans le film : le suicide, la prévention du suicide, la schizophrénie ou plus largement la maladie mentale, ainsi que des liens familiaux et des problématiques qui en découlent. Le réalisateur étant présent, il a pu également éclairer le public sur certains choix de scénarios et de présentation du film, tiré d'ailleurs de son autobiographie.

Cette rencontre a eu lieu le 22 février, suite à la séance du film de 19h30, au Cinéma Vendôme, Bruxelles.

« 0800 32 123 » - court-métrage

Une collaboration particulière avec des étudiants de l'IHECS sur l'année scolaire 2009-2010 a permis la réalisation, dans le cadre de leur travail de fin d'études, d'un court-métrage sur le bénévolat au Centre de Prévention du Suicide.

Seul au bout du fil, comment un répondant vit-il une relation téléphonique intime fondée sur une tension entre la vie et la mort ?

A travers le récit singulier d'un bénévole, nous partagerons, en toute humilité, ses aspirations et révélations, mais également ses doutes et sentiments d'impuissance.

Au sein du Centre de Prévention du Suicide, les bénévoles répondent, 24 heures sur 24, dans l'anonymat, à la ligne de crise 0800 32 123.

Réalisation : Dimitri Gueskine, Anne-Sophie Guillaume, Pierre Origer, Tamara Pierno

Durée : 10'52"

Mémoire vidéo ASCEP – IHECS 2009-2010

Ce film, très bien réalisé, est désormais un outil précieux lors de nos soirées d'information pour les candidats bénévoles, afin d'illustrer, en peu de temps mais avec beaucoup de finesse, l'activité d'écoute au Centre de Prévention du Suicide.

Comité Ethique et Scientifique de l'UNPS

Le Centre de Prévention du Suicide fait partie du Comité Ethique et Scientifique de l'Union Nationale pour la Prévention du Suicide (association française) et participe aux réunions mensuelles de ce Comité qui siège à Paris. Depuis 2006, l'UNPS édite les « Cahiers de la prévention du suicide », publication semestrielle qui permet au Comité Ethique et Scientifique de relater ses travaux, recherches et réflexions, accessibles dès lors à tout professionnel actif dans la prévention du suicide

Autres partenariats

A côté de ces nouvelles collaborations, et parallèlement au travail de sensibilisation et de formation mené par le Centre de Prévention du Suicide, nous collaborons depuis des années avec différents organismes du secteur psycho-médico-social, à Bruxelles, en Belgique, ou à l'étranger.

Citons notamment : le CPZ (*Centrum ter Preventie van Zelfdoding*) ; Télé-Accueil ; la Ligue de la Santé mentale et divers services de santé mentale (*Psycho-Belliard ULB, SAS, Chapelle aux Champs,...*) ; l'Observatoire de la Santé de la Région de Bruxelles-Capitale ; le Centre de Prévention des Violences conjugales ; le service Jeunesse et Famille de la Commune d'Ixelles, notamment à travers les *Midis de la Famille* ; la clinique de concertation d'Ixelles ; le Centre Popincourt à Paris, CRISE (*Centre de Recherche et d'Intervention sur le Suicide et l'Euthanasie*) au Québec, *Vivre son Deuil* (France), *Stop Suicide* (Suisse romande),...

Relations avec les médias

Des communiqués sur nos activités sont régulièrement envoyés à la presse, demandant aux journalistes de relayer au mieux : nos appels au recrutement des bénévoles, les Journées francophones de la Prévention du Suicide, la Journée Mondiale de la Prévention du Suicide, les groupes de parole pour personnes endeuillées, ...

De plus, tous nos communiqués de presse sont disponibles sur le site Internet, au sein d'une rubrique « Espace presse » où figurent également quelques recommandations faites aux médias en matière de prévention du suicide (dénoncer les idées reçues, informer sur le suicide dans sa complexité, mentionner les ressources d'aide, éviter les effets pervers...)

Comme vous pourrez le constater à la lecture de la liste ci-dessous, d'une manière générale, en 2010, la presse a suivi avec beaucoup d'intérêt les activités du Centre de Prévention du Suicide, ce qui a de quoi garantir pour le Centre une meilleure visibilité auprès du tout-venant, mais également une meilleure reconnaissance des enjeux par les pouvoirs politiques.

En presse écrite, les informations du Centre de Prévention du Suicide sont régulièrement relayées :

- dans les journaux et magazines généralistes : *Le Soir, La Libre Belgique, La Dernière Heure*, les journaux du groupe Sud Presse (*La Capitale, Nord Eclair...*), *Le Vif/l'Express, L'Echo, Femmes d'Aujourd'hui, Axelle, Equilibre*
- dans les revues mutualistes : *En Marche, Neutr'info...*
- dans les revues médicales ou traitant de la santé : *Le Généraliste, Le Journal du Médecin, Education Santé, Dialogue & Santé, ...*
- dans les revues d'autres associations : *Mental'Idées, Regard, Confluences, COJ...*
- dans la presse gratuite : *le Passe-Partout, le journal Dimanche, l'Info Ixelles, Jette Info, Metro...*

A épinglez particulièrement cette année :

- Des articles sur le manque de répondants pour répondre au 0800, notamment de *SudPresse* le 25/03/2010 mais surtout un long article dans *Le Soir* du 18/06/2010, qui a fait grand bruit notamment auprès des pouvoirs publics ;
- Plusieurs articles sur l'écoute au Centre de Prévention du Suicide, la plupart suite à des drames relayés également par la presse (*DH.net*, 19/08/2010 ; *Belga*, 19/08/2010 ; *Vif.be*, 20/08/2010 ; *SudPresse*, 21/08/2010 ; *Le Soir Magazine*, 08/09/2010 ; *La Capitale*, 27/09/2010 ; *Femmes d'Aujourd'hui*, 14/10/2010...)
- Plusieurs articles et dossiers sur le suicide des enfants (notamment dans le *TéléMoustique* du 16/06/2010) et sur le suicide et les tentatives de suicide d'adolescents, suite notamment à des faits divers morbides (*Vers l'Avenir* 28/01/2010 ; *La Libre* 29/01/2010 ; *Le Soir* 29/01/2010 ; ...) ou suite à la table-ronde de Fadila Laanan sur le suicide à l'adolescence (...)
- Plusieurs articles et dossiers sur le suicide au travail (*TéléMoustique*, 20/01/2010 ; *La Libre* 23/01/2010)
- Articles généraux sur le suicide (annonçant également les 40 ans ou le besoin de répondants bénévoles) : *Equilibre*, Mars 2010 ;
- Beaucoup d'articles et brèves annonçant le happening du 5 septembre et en retour de la conférence de presse tenue le 3 septembre par le Ministre Cerexhe, annonçant un plan d'action en prévention du suicide sur Bruxelles (*La Libre, Le Soir, Belga, la Dernière Heure, La Capitale, Métro...* mais aussi dans *De Standaard, De Morgen*) ; article plus étendu sur le plan d'action sur Bruxelles dans *Le journal du Médecin* du 7/09/2010.

En radio et télévision, les actualités du Centre sont reprises régulièrement :

- dans les infos de toutes les radions, des plus grandes : *RTBF* (surtout pour *La Première* et *Vivacité*), *RTL-TVI, Radio Contact, Fun Radio, Radio Nostalgie...* aux plus petites : *BFM, Ciel Radio, Radio Campus*, ainsi que dans certaines émissions : « *Tout autre chose* », « *Cocktail Curieux* » ou « *quand les jeunes s'en mêlent* » sur *La Première* (RTBF), « *Vivre ensemble* » et « *Faits Divers* » sur *Bel-RTL*,
- dans l'agenda de « *ça bouge* » (RTBF-La2) (cycle de conférences, ...)
- sur la *RTCB – Radio/Télévision Catholique de Belgique*, pour un reportage sur les 40 ans du Centre et la présentation des conférences (« *Il était une fois...3 regards sur le suicide* »), diffusé le 14/02 en radio (*La Première*) et le 21/02 en TV (*La Une*).

- Dans l'émission « *Au Quotidien* », RTBF, du 03/03/2010 sur les bénévoles au CPS ;
- Sur *RCF-Radio Catholique Francophone*, notamment une chronique sur le suicide le 19/03 annonçant le bénévolat et les conférences du CPS ;
- Mentionnons également le spot radio réalisé pour annoncer le rassemblement du 05 septembre, diffusé gratuitement par nombre de radios francophones et néerlandophones durant la semaine précédant l'événement (*radio Contact, Fun Radio, Nostalgie, Bel Rtl, Phare Fm, FM Brussel, QMusic, JoeFM,...*)
- Relais presse spécifique sur le 05 septembre, en radio et télé : JT de RTL, RTBF, JP de *La Première, Radio Contact, Twize Radio...*

Sur internet, le Centre de Prévention du Suicide apparaît régulièrement :

- dans des brèves des sites d'informations : *RTL-Infos, RTBF.BE, Belga, Vif.be, dhnet, 7/7 Belgium, , Actus24.be*, ainsi que sur les sites d'*Alter-Echos*, des Mutualités neutres, *Advalvas, Websenior, Medipedia,...*
- et sur les brèves, agendas, actualités des sites partenaires : *guidesocial.be, les news de BelsocInfos, les news de Selfhelp, la lettre de Yapaka, les brèves du Bis, santementale.be, agenda.be, Arianet.irisnet.be, les News de Pipsa,...*

Démarche d'évaluation qualitative

« L'engagement en tant que professionnel et en tant que bénévole »

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

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

La qualité de la relation qui s'établit à la ligne 0800 et par conséquent l'aide aux personnes qui appellent n'est pas une question de technique qui serait appliquée par le répondant. Dans le rapport à l'autre qui est en souffrance nous sommes moins dans un savoir-faire que dans un savoir être. L'écoute et plus particulièrement l'écoute empathique qui est souvent mise en évidence dans ce type de relation est souvent sans effet si elle est utilisée comme une technique apprise.

Elle n'aura de valeur qu'à la condition d'être incarnée, en accord avec ce que vit le répondant.

Dès lors, la qualité de la permanence téléphonique d'aide sera directement proportionnelle à la rigueur de la sélection des bénévoles, à la formation de base qu'ils reçoivent et au suivi de leur activité c'est-à-dire des supervisions régulières.

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

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

Aujourd'hui, les individus qui composent le 0800.32.123 sont nombreux et différents ; il y a les personnes en proie à des idéations suicidaires, bien sûr, mais aussi celles et ceux qui partagent leur vie, celles et ceux qui les côtoient à l'école ou au travail, celles et ceux qui doivent continuer à vivre après qu'un être cher se soit donné la mort.

Répondre à toutes ces catégories d'appelants, entendre le désespoir de la personne ayant des pensées suicidaires, les inquiétudes, l'incompréhension ou la culpabilité

des proches est une expérience qui bouscule, désarçonne et fait vivre aux répondants de constants paradoxes. Souplesse, questionnement, mouvement intérieur sont sans arrêt sollicités.

L'équipe de permanents du Centre a dès lors un rôle capital à jouer pour permettre que ces bénévoles puissent assurer, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 une écoute de qualité.

C'est sur ce modèle que pendant plus de trente ans le Centre a fonctionné, recevant d'année en année de plus en plus d'appels.

Début des années 2000, le Centre a reçu de l'ORBEM (Office Régional Bruxellois pour l'Emploi) l'autorisation d'engager de nouveaux permanents sous contrat ACS (Agent Contractuel Subventionné) afin de développer de nouveaux projets qui viendront compléter l'action de prévention menée par le Centre.

Parallèlement à l'accueil téléphonique, le Centre a ainsi mis en place et développé une série d'outils et de services permettant une meilleure prise en charge de la problématique suicide.

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

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

D'une structure essentiellement composée de bénévoles, encadrée par quelques permanents, le Centre s'est, en une dizaine d'années, transformé en une structure professionnelle dont une des activités occupe des bénévoles formés et encadrés par ces professionnels.

Cette évolution ne s'est pas faite sans mal et de nombreuses difficultés ont émaillé ce changement de structure amplifié par le fait que la question du lien entre bénévoles et professionnels n'a jamais été abordée en tant que telle.

C'est ce que nous souhaitons faire dans le cadre de cette démarche d'évaluation qualité en abordant cette question sous l'angle de l'engagement.

Si historiquement, le choix de travailler avec des bénévoles s'explique, qu'en est-il actuellement ? Est-ce toujours un choix philosophique ou est-ce devenu une nécessité économique ?

Par rapport à l'écoute téléphonique pour lequel le Centre est reconnu et agréé par la Cocof, quelle est la valeur ajoutée du bénévolat ? Par rapport à cette parole de « reconnaissance » qui permet de considérer l'appelant comme une personne « capable », que permet le recours à des bénévoles ? En quoi une écoute faite dans un

cadre professionnel par des professionnels diffère-t-elle de celle proposée par des bénévoles ?

Aborder cette question sous l'angle de l'engagement nous permettra d'élargir notre champ de vision et de ne pas seulement nous arrêter au niveau du dispositif d'aide mis en place, mais de considérer également le dispositif à un niveau macrosociologique. Car une institution qui met en place un service d'écoute par des bénévoles envoie également un message au niveau socioculturel. Après 40 ans d'existence quel est ce message ? Est-ce seulement un héritage du passé ou est-ce un positionnement face à la souffrance humaine que nous soutenons institutionnellement ?

Si la réponse au téléphone reste la pierre angulaire de toutes nos actions, c'est aussi notre principale reconnaissance officielle par les pouvoirs publics. C'est dire que cette question de l'engagement en tant que bénévole et en tant que professionnel est au cœur de notre dispositif.

Les objectifs visés par la Deq pour le service ?

1° Questionner le sens de l'engagement bénévole au sein d'un service d'aide par téléphone en prévention du suicide.

2° Si cet engagement à un sens, quel(s) dispositif(s) institutionnel(s) nécessite-t-il ?

Critères et indicateurs de réalisation (quantitatifs – qualitatifs) :

1° Vision claire et objective de la situation du bénévolat à Bruxelles tant du point de vue quantitatif que qualitatif (ex : type de bénévolat, temps consacré, champ d'activité, ...).

2° Nombres de questionnaires pour chaque étape du bénévolat - Utilités des informations requises et possibilité de dresser un tableau type recoupant les différentes demandes individuelles. .

3° Possibilité de faire ressortir du rapport de la recherche sur l'éthique de l'écouter des indicateurs permettant de dégager des différences qualitatives entre une écoute professionnelle et une écoute « bénévole ».

4° Nombres de services rencontrés – pertinence du choix des institutions visitées au regard des objectifs poursuivis.

5° Liste de modifications institutionnelles à apporter le cas échéant. Possibilité d'établir un programme d'action à plus long terme qui repose sur une analyse rigoureuse de la situation.

Ressources mobilisées pour atteindre l'objectif :

Toutes les semaines, nous avons une réunion d'équipe qui rassemble tous les permanents. Nous avons décidé dans le cadre de la DEQ de consacrer la deuxième partie de nos réunions à la mise en place de cette démarche d'évaluation.

Pour ce qui est des rencontres plus spécifiques avec d'autres services, nous mettrons en place un sous-groupe de travail qui sera chargé de faire rapport en grand groupe afin de permettre la suite du travail.

Par ailleurs, nous souhaitons solliciter le concours des bénévoles afin qu'ils puissent eux aussi s'impliquer dans la démarche. Nous allons donc proposer à ceux qui le souhaitent de s'inscrire dans un groupe de travail spécifique qui se réunira tout au long du processus. Enfin, nous aimerions en fin de parcours organiser une grande journée d'étude interne consacrée exclusivement à cette question.

Enfin, étant donné qu'un des objectifs est de repenser la cadre institutionnel, le Conseil d'administration devra être tenu au courant de l'évolution du projet et devra se positionner quant aux propositions issues de ce travail.

Les modalités d'autoévaluation de la mise en œuvre de la démarche d'évaluation qualitative.

L'évaluation mise en place dans le cadre de notre démarche d'évaluation qualité s'établira en deux parties.

Tout d'abord, il s'agira de mettre en place à chaque étape du processus un temps d'évaluation spécifique qui devra rendre compte des démarches effectuées, des moyens développés, mais surtout des résultats obtenus en fonction de l'objectif premier.

Seront concernées par ces évaluations les différentes personnes qui seront impliquées, l'équipe, la délégation des membres de l'équipe et/ou les bénévoles en groupe ou en focus-groupe.

Un rapport circonstancié sera par ailleurs établi à destination du Conseil d'Administration avec une présentation orale par le directeur à la clôture de chaque étape.

Ensuite, une évaluation globale du processus sera faite fin 2012. Un temps de préparation de cette évaluation sera prévu lors de la journée de clôture afin que tous les membres de l'institution, professionnels comme bénévoles, puissent exprimer leurs avis.

L'équipe de permanents se saisira ensuite de cette première évaluation pour établir en partenariat avec le CA leur propre évaluation. L'objectif au-delà de l'évaluation des modifications éventuelles à apporter à la structure institutionnelle portera également sur le processus mis en place.

Informations générales

Organigramme

Directeur

Axel GEERAERTS

Responsable de la formation et de la supervision des bénévoles

Gaston DEMARET

Formateurs/superviseurs des bénévoles

Michel ABSIL

Sophie MUSELLE

Anaïs LENELLE / Patricia LEMBOURG

Travail clinique extérieur

Béatrix LEKEUX

Paulette DUHAUT

Cellule d'Intervention Psychologique

Nicolas MIEST

Paulette DUHAUT

Sophie MUSELLE

Alexia KERVYN

Groupe de parole *L'Autre Temps*

Béatrix LEKEUX

Nicolas MIEST

Groupe de parole pour enfants et adolescents

Alexia KERVYN

Forum

Axel GEERAERTS

Béatrix LEKEUX

Michel ABSIL

Bibliothécaire-documentaliste

Fernando BALSINHAS COVAS

Communication

Cristel BAETENS

Secrétariat et accueil des bénévoles

Christine SOETHOUDT

Comptabilité et administration

Isabelle KYNDT

Maintenance des locaux

Frédéric VAN MOLKOT

Conseil d'administration

Président d'honneur

Professeur Julien MENDLEWICZ
Professeur à l'Université Libre de Bruxelles

Présidente

Véronique DE STEXHE
Juriste

Trésorière

Ginette FIEVEZ
Assistante sociale psychiatrique

Secrétaire

Thérèse HANOCQ

Membres

Ariane VAN CALOEN, journaliste ;
Jacques MINNAERT

Assemblée Générale

Julien MENDLEWICZ ; Ginette FIEVEZ ; Véronique DE STEXHE ;
Thérèse HANOCQ ; Ariane VAN CALOEN ; Jacques MINNAERT ; Martine BAUDIN ;
Marc DREZE ;

Gaston DEMARET, psychologue, responsable de la formation et supervision des
bénévoles au CPS ; Axel GEERAERTS, sociologue, directeur du CPS.

CENTRE DE PREVENTION DU SUICIDE A.S.B.L.

Avenue Winston Churchill 108

1180 Bruxelles

Tél.: 02.650.08.69

Fax.: 02.640.65.92

E-mail : cps@preventionsuicide.be

Site Internet : www.preventionsuicide.be