



Ecouter et aider

Anonyme. Compétent. Confidentiel.

RAPPORT ANNUEL 2015

Rapport annuel 2015

Contenu

1. Préface.....	3
2. Le KJT et ses services.....	4
3. Evolution des contacts selon services	5
3.1. 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon – écouter et aider	6
3.2. Online Help	13
3.3. Elterentelefon / Ecoute parents	18
3.4. BEE SECURE Helpline	21
3.5. BEE SECURE Stopleveline	23
4. Projets	26
Ambassadeurs dans les écoles	26
5. Publicité et presse	27
6. Mise en réseau et coopération avec d'autres organisations	28
6.1. Réseau national et coopération	28
6.2. Mise en réseau et coopération.....	30
7. Formation et formation continue des bénévoles	31
8. „En ligne de mire“ Crises suicidaires dans l'adolescence	32
9. Perspectives	34
10. L'équipe du Kanner-Jugendtelefon (KJT)	35
11. Dons.....	35

1. Préface

„Ne gaspillez aucune pensée à ce
qu'on ne peut plus changer,
mais consacrez tout votre enthousiasme
à ce qui est modifiable.“
Bertolt Brecht

Vous tenez en main notre rapport annuel 2015

Le rapport annuel permet de donner au public général un aperçu complet sur les activités et l'évolution du (KJT) Kanner-Jugendtelefon.

Nos écoutes et conseils anonymes à bas seuil, sont destinés aux enfants et aux jeunes de tout âge, ainsi qu'aux parents et autres personnes impliqués dans l'éducation. Les offres ont un caractère d'assistance préventive et d'un support direct. Elles présentent dans beaucoup de cas, un premier point d'échange en vue d'une aide supplémentaire dans le réseau psychosocial.

Toute question et tout problème qui nous sont adressés sont les bienvenues. Pour les enfants, les jeunes ou les parents désarmés et désespérés, le KJT est le premier contact et donc un pilier indispensable dans le réseau psychosocial. Il existe souvent un blocage considérable lorsqu'il s'agit de s'adresser à un centre de consultation. Le KJT peut préparer le terrain en vue de contacter un autre service et parfois, contribue à un développement positif des enfants.

Pendant l'année 2015, nous avons eu 1373 contacts. Les problèmes psychosociaux tels que la violence, le harcèlement, l'abus ou le suicide se trouvaient au centre de nos préoccupations à côté des sujets comme la sexualité, la famille et les relations entre amis. Une croissance au niveau du nombre de contacts est à constater pour tous les services, en particulier l'**Online Help**. Les contacts auprès de la BEE SECURE Helpline se sont plus que doublés depuis 2013.

70 bénévoles s'engagent auprès du KJT et mettent à disposition leur temps, leur expérience et leur savoir. Je suis d'autant plus reconnaissant pour ce service, parce qu'il s'agit exactement de ces gens qui soutiennent les enfants, les jeunes et les familles non seulement en cas d'urgence, mais aussi dans la vie quotidienne. Ce sont eux qui attribuent par leur engagement à la cohésion de notre société. Ainsi les bénévoles agissent comme force d'intégration dans une société où la coexistence se désintègre et où ceux qui ont le plus besoin d'aide et de sympathie sont exclus.

Merci à toutes et tous pour l'excellent soutien et la collaboration agréable au cours de l'année. Nos services ne peuvent développer leur effet que grâce à la coopération et à l'aide d'un grand nombre de personnes.

Barbara Gorges-Wagner

Chargée de Direction

2. Le KJT et ses services

Kanner-Jugendtelefon

Conseil et information anonyme pour enfants et adolescents au numéro gratuit 1 1 6 1 1 1

Online Help

www.kjt.lu Conseil en ligne, personnel et anonyme pour enfants et adolescents.
Depuis 2015, également pour enfants, adolescents et parents anglophones.

Elterntelefon

26 64 05 55 écoute pour parents : conseil et information pour parents, grands-parents et professionnels

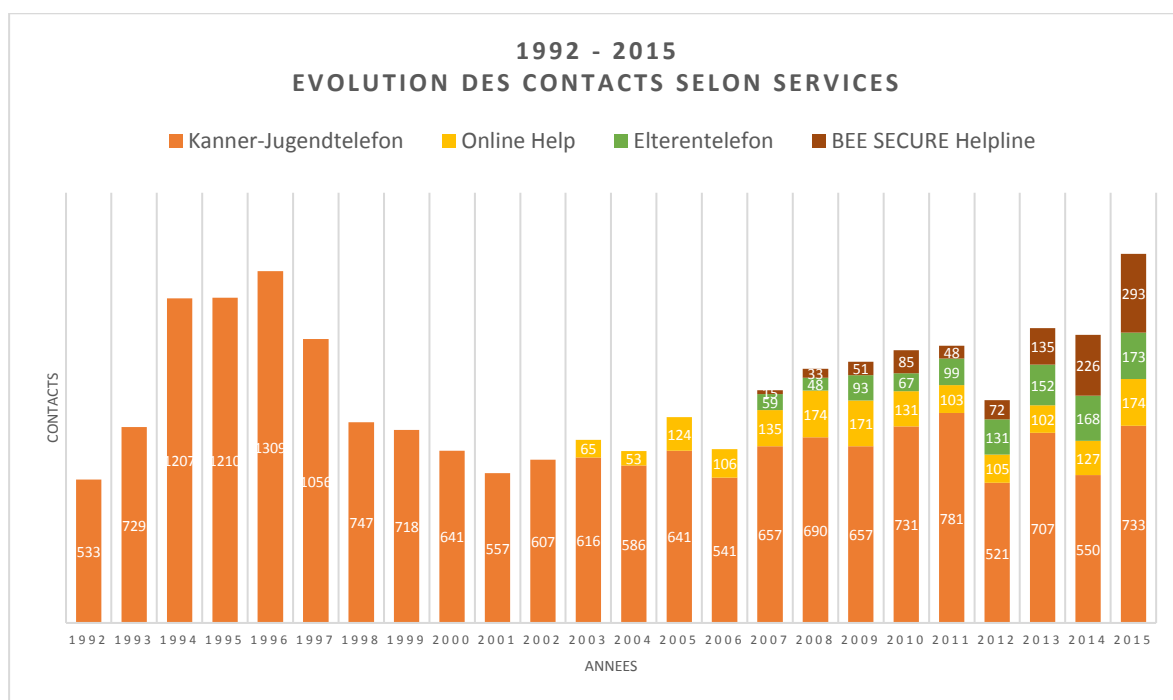
BEE SECURE Helpline

Conseil et orientation pour une utilisation sûre des nouveaux médias. Numéro gratuit : **8002 1234**

BEE SECURE Stopleveline

Signalement anonyme de contenus illégaux sur Internet sur stopline.bee-secure.lu

3. Evolution des contacts selon services



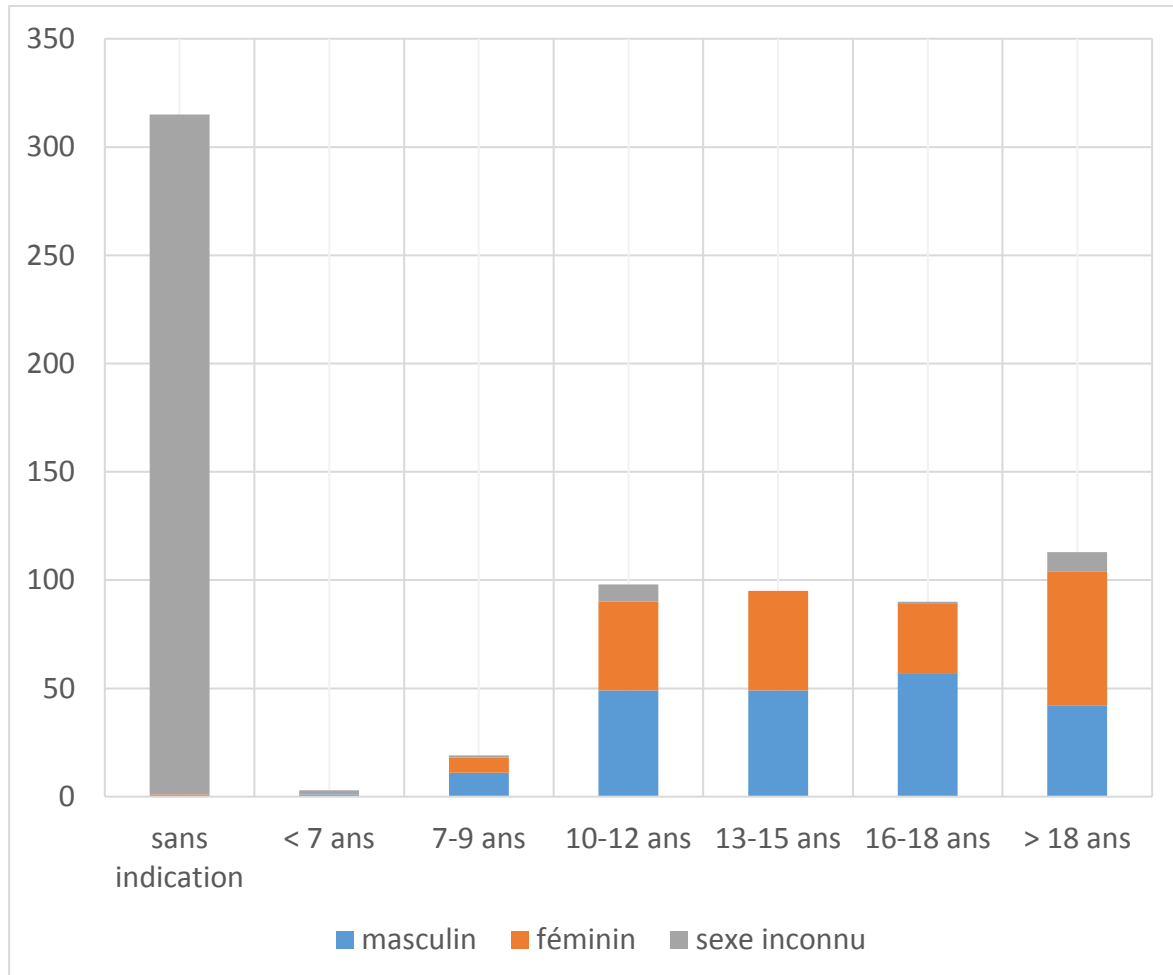
La vue d'ensemble montre une évolution intéressante de nos services de 1992 à ce jour. Tous nos services sont à bas-seuil et se fondent sur les principes fondamentaux de l'anonymat et de la confidentialité. Le besoin de conseil est de tendance croissante.

Nos efforts intensifs dans le domaine des relations publiques en vue d'établir le numéro **1 1 6 1 1 1** semblent porter leurs fruits. Notre petite équipe d'ambassadeurs, qu'on peut retrouver dans les écoles et lors d'événements pour jeunes a contribué à ce succès. Mais aussi nos partenaires dans l'initiative BEE SECURE, la Police Grand-Ducale / Protection de la Jeunesse, ainsi que des dons nous permettent une publicité légèrement différente.

1 1 6 1 1 1 est un numéro de téléphone européen. Cela veut dire, que si un enfant compose ce numéro n'importe où en Europe dans une situation d'urgence, il est relié à la Helpline local.

3.1. 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon – écouter et aider

1 1 6 1 1 1: Âge et sexe des demandeurs (N=733)



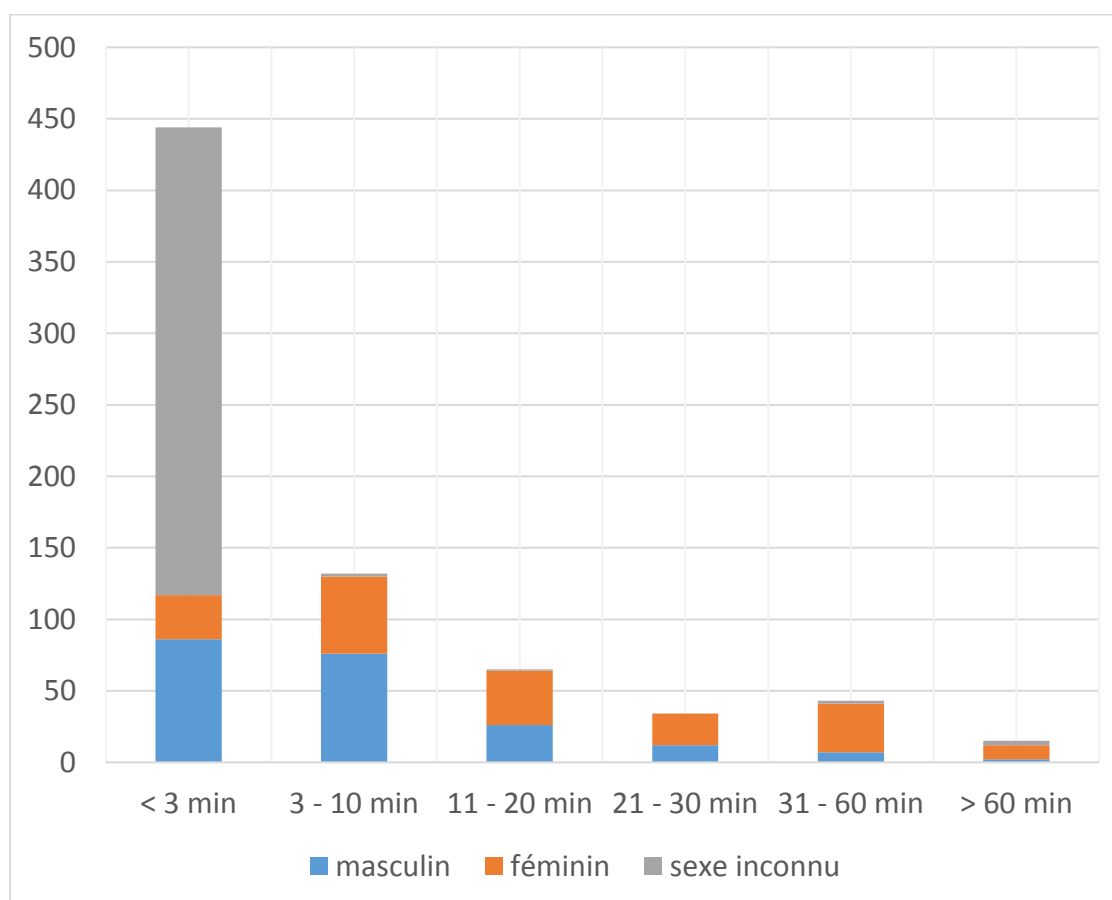
733 enfants et adolescents ont contacté le **1 1 6 1 1 1**.

Cette année, les catégories d'âge entre 10 jusqu'à 18 ans sont équilibrées. L'année précédente, on avait plus de demandeurs dans la catégorie entre 10 et 12 ans.

Il semble que le numéro **1 1 6 1 1 1** est autant contacté par les filles que par les garçons.

Même s'il y a toujours plus de filles, nous avons pu constater depuis l'année passée que le nombre de contacts entre garçons et filles devient de plus en plus équilibré.

1 1 6 1 1 1 : Durée des entretiens selon sexe (N=733)

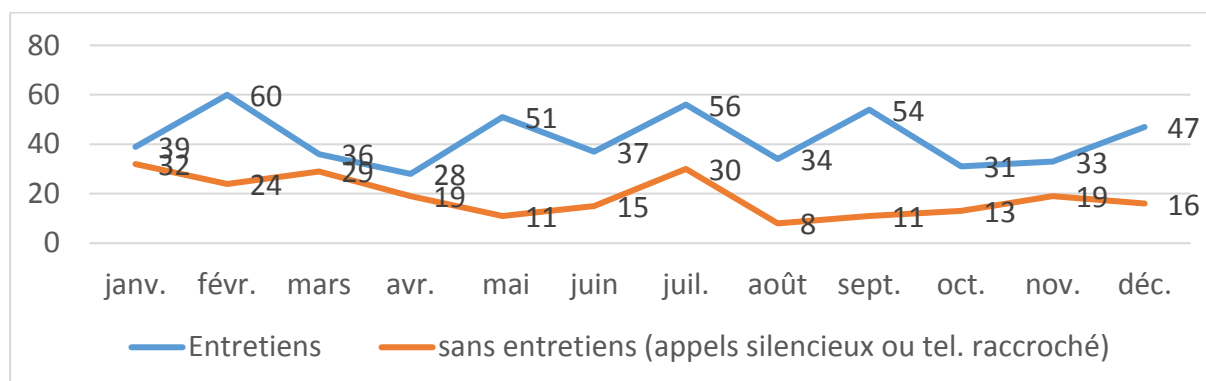


La plupart des contacts de moins de 3 minutes où le sexe du demandeur est inconnu (ici en gris) sont des appels de test, de plaisir ou bien des appels silencieux. Nous considérons ces appels comme un premier contact. Les enfants et les adolescents veulent tester ce qui se passe quand ils appellent le **1 1 6 1 1 1**. Ils découvrent comment fonctionne le Kanner-Jugendtelefon. Certains n'osent pas (encore) parler. Nous prenons au sérieux ce type de contact, sachant qu'un enfant qui nous prête confiance, va nous contacter également dans une situation d'urgence.

De «mauvais secrets» que les enfants n'osent pas dévoiler dans leur environnement habituel, ils peuvent les confier à des conseillers confidentiels.

La durée des entretiens est plus équilibrée, contrairement à l'année passée. Les entretiens avec les filles sont d'une plus longue durée.

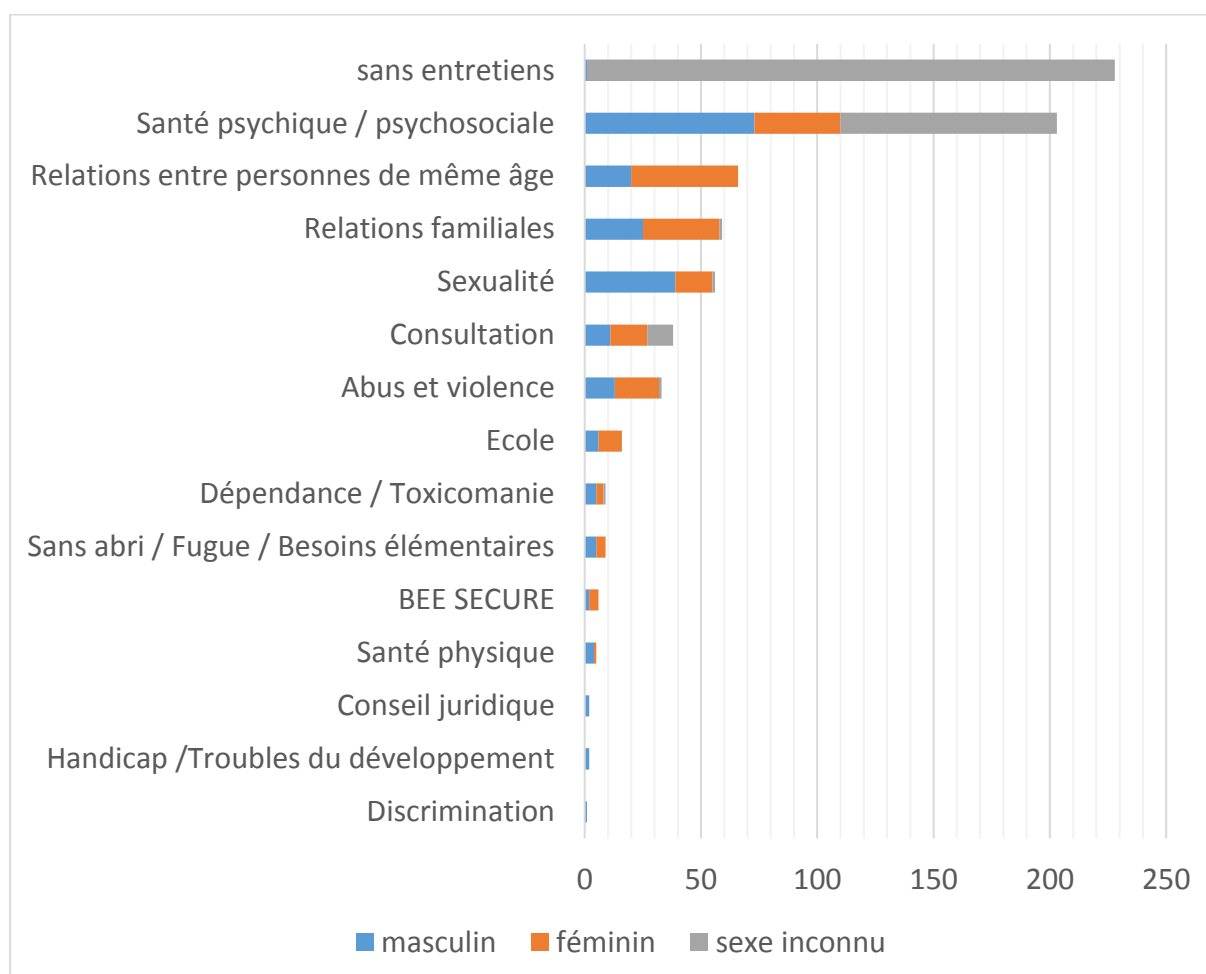
1 1 6 1 1 1 : Nombre de contacts à travers l'année (N=733)



Le diagramme montre que les contacts diminuent pendant les périodes de vacances, et cela particulièrement pendant le mois d'août.

On peut dire qu'il existe une corrélation claire entre le nombre de contacts et les campagnes de sensibilisation et de publicité (publication d'articles, interviews, radio, télévision ...).

1 1 6 1 1 1 : Thèmes centraux des contacts (N=733)



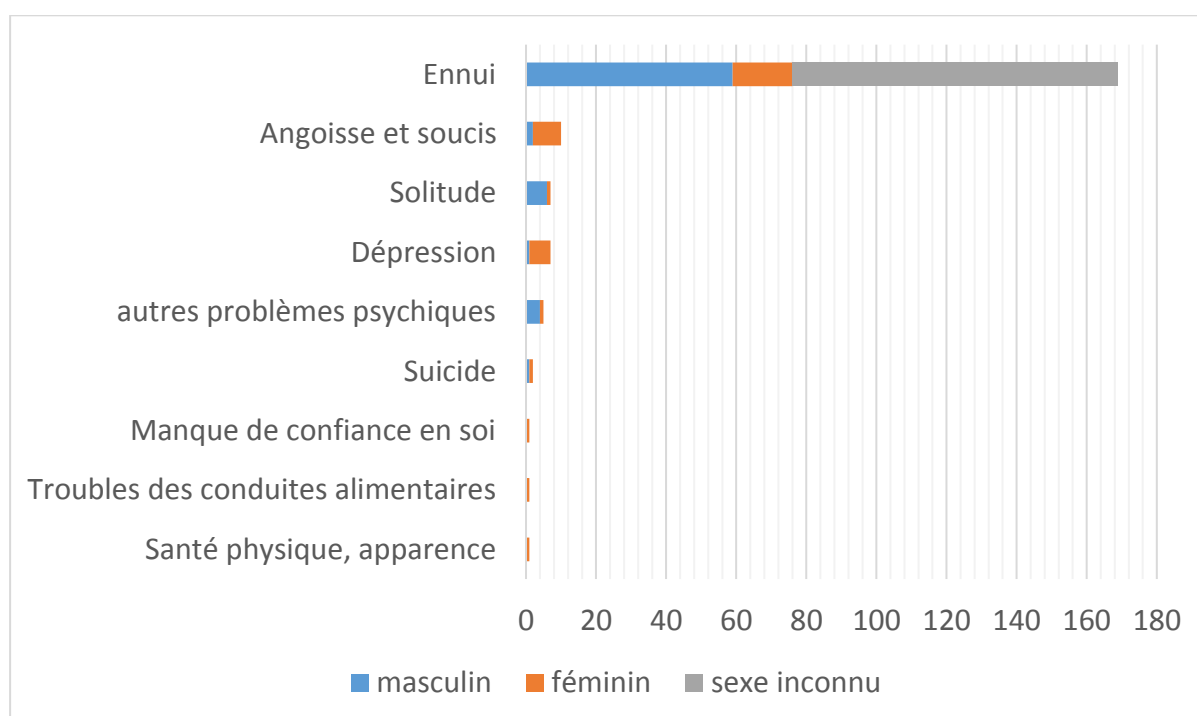
Les thèmes principaux des contact en 2015 étaient :

- Santé psychosociale et mentale
- Relations entre jeunes du même âge
- Sexualité
- Relations familiales
- Abus et violence

Les thèmes autour la sexualité se trouvent en troisième place et sont toujours d'une très grande importance.

Tout comme dans d'autres pays européens, la catégorie abus et violence se trouve malheureusement parmi les 5 thèmes principaux.

1 1 6 1 1 1: Santé psychosociale/Santé mentale (N=203)

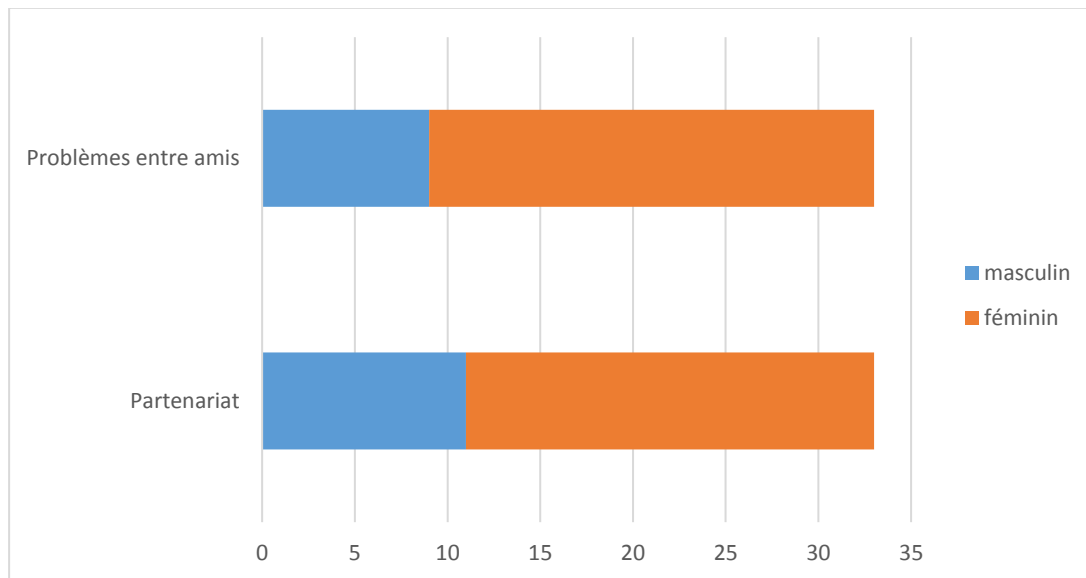


La catégorie «santé psychosociale et mentale» se trouve en tête de notre liste. Ici, vous trouvez divers thèmes.

D'une part, nous plaçons ici les appels de test. Ainsi, nous incluons tous les jeunes qui téléphonent par ennui ou qui veulent tester notre service. Il arrive souvent d'entrer en contact avec celle où celui qui appelle et de développer des échanges fructueux.

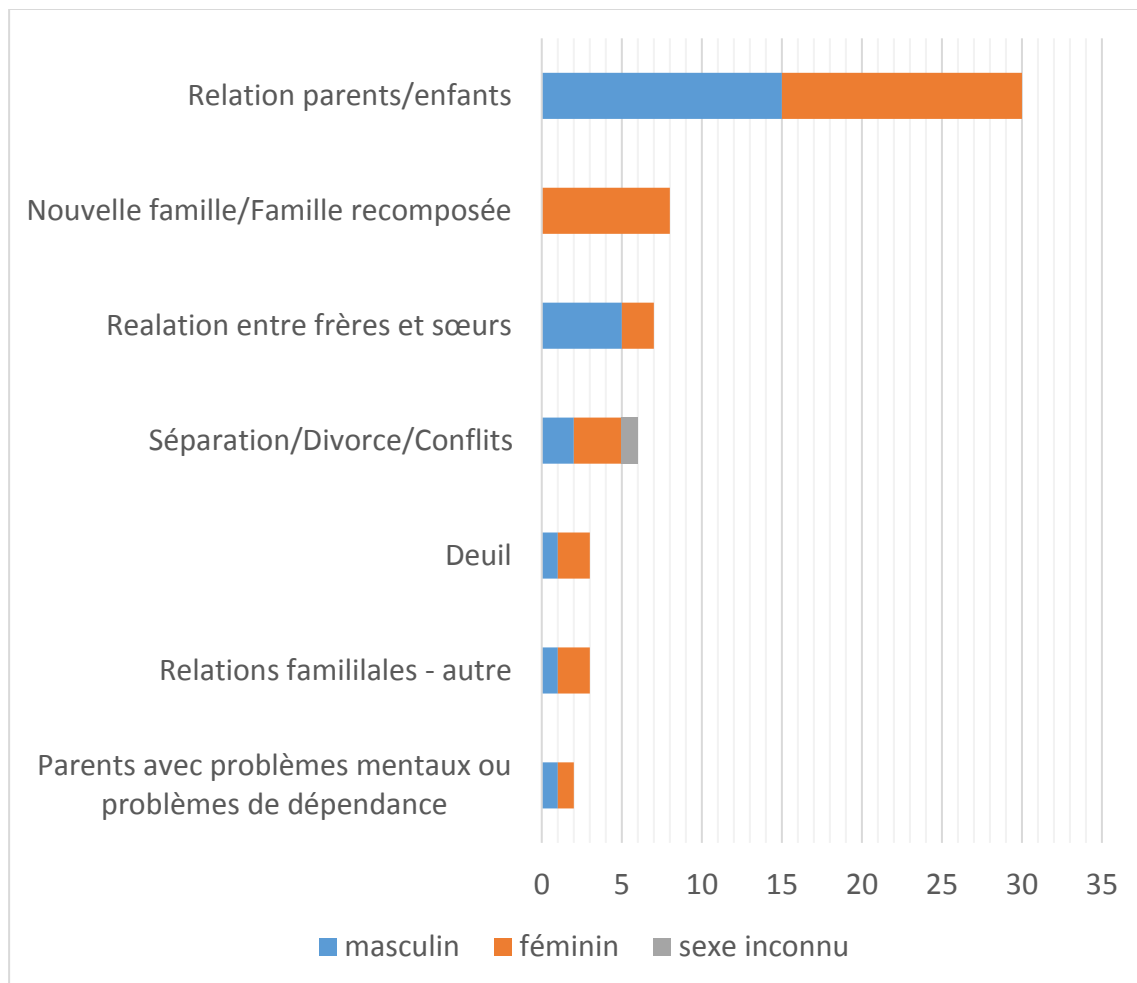
D'autre part, on y trouve des problèmes psychologiques tels que l'anxiété et l'inquiétude, la solitude, la dépression et toujours encore des jeunes qui ne veulent plus vivre. Ils affirment des pensées ou des intentions suicidaires.

1 1 6 1 1 1: Relations entre jeunes du même âge (N=66)



Dans cette catégorie, il s'agit du premier amour. Nous rencontrons des jeunes qui souhaitent commencer une relation et qui sont à la recherche d'un peu de courage pour faire le premier pas, ou bien nous rencontrons des jeunes qui sont blessés parce que leur amour n'est pas mutuel.

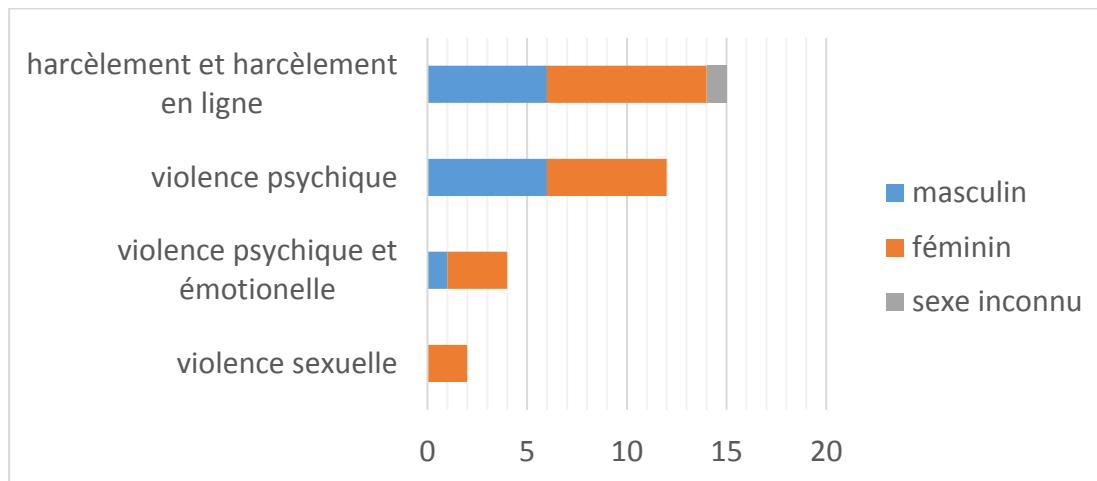
Dans cette catégorie, on trouve également des jeunes qui ont des problèmes et des conflits avec des amis, des jeunes, qui se sentent exclus ou défavorisés (réseaux sociaux). Un grand nombre de ces cas pourraient néanmoins être classés dans la catégorie du harcèlement.

1 1 6 1 1 1: Relations familiales (N=59)

La thématique concernant les relations familiales démontre des conflits majeurs entre parents et enfants. Pour les jeunes, leurs parents ne cessent de les critiquer et de les blâmer. Des sujets tels que punition, règles et limites (défense de sortir, argent de poche, ...) et les problèmes scolaires jouent un rôle.

Enfants et adolescents cherchent des interlocuteurs, parce que leurs parents sont trop occupés avec eux-mêmes et des questions existentielles de la vie, telles que la réorganisation de la vie familiale dans des situations de séparation et de divorce ou bien encore la perte d'un membre de la famille. Les enfants téléphonent également à cause d'un problème d'addiction d'un parent.

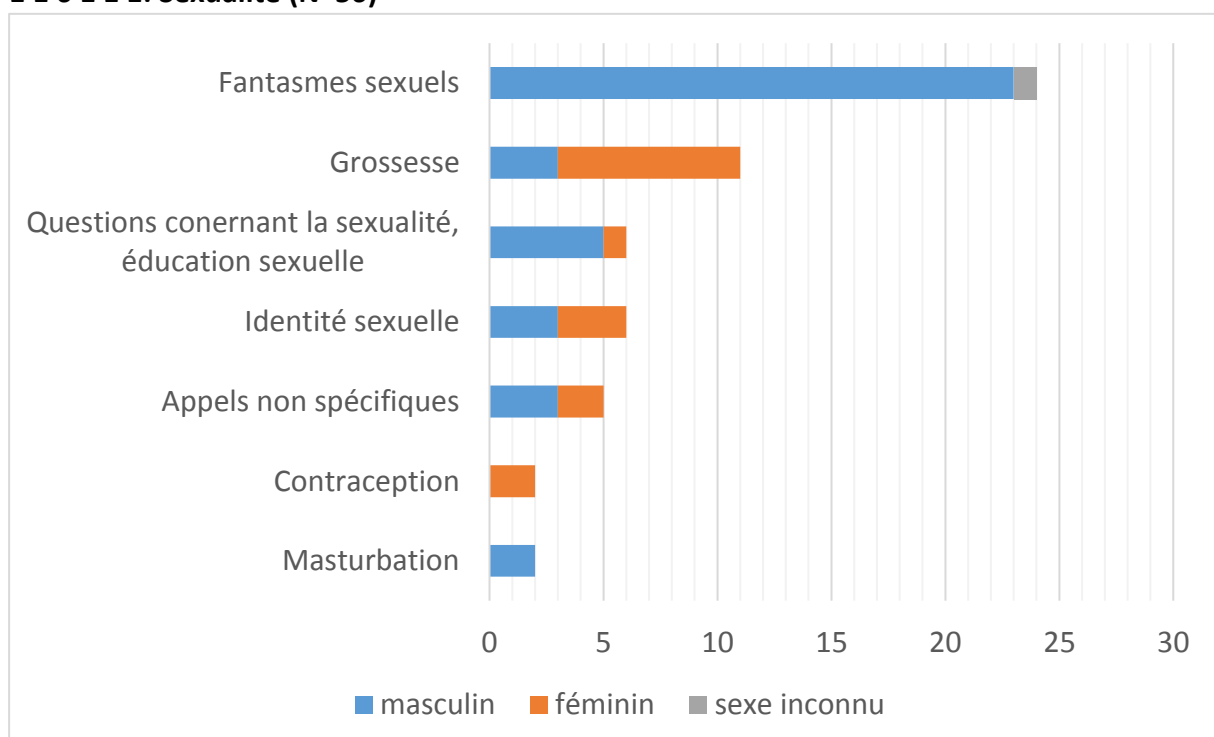
Les enfants et les jeunes nous contactent parce qu'ils ne peuvent et ne veulent pas parler de sujets personnels à leurs parents.

1 1 6 1 1 1: Abus et violence (N=33)

En comparaison avec l'année précédente, le nombre d'appels est resté identique. Les appels concernant le harcèlement (mobbing) et le cyber-harcèlement (Cybermobbing) ont clairement augmenté cette année. Il s'agit de situations très graves pour les victimes. Nous constatons que le harcèlement et le cyber-harcèlement apparaissent ensemble, dans violence psychique et physique.

Souvent partenaires ou amis de la victime nous contactent pour nous informer de cas de violence sexuelle.

Ce sont des chiffres alarmant d'autant plus si on sait que 70-90% des victimes de violence sexuelle et physique développent des troubles post-traumatiques.

1 1 6 1 1 1: Sexualité (N=56)

De nouveau la grossesse, la prévention et des questions sur l'éducation sexuelle étaient les demandes centrales.

Souvent l'homosexualité, la transsexualité ou les questions sur l'identité sexuelle se posent dans la jeunesse comme un souci sérieux.

Les soi-disant "demandeurs de sexe" essaient toujours de se servir des collaborateurs du **1 16 1 1 1** Kanner-Jugendtelefon pour leurs imaginations sexuelles. Contre ces acteurs, nous procédons résolument.

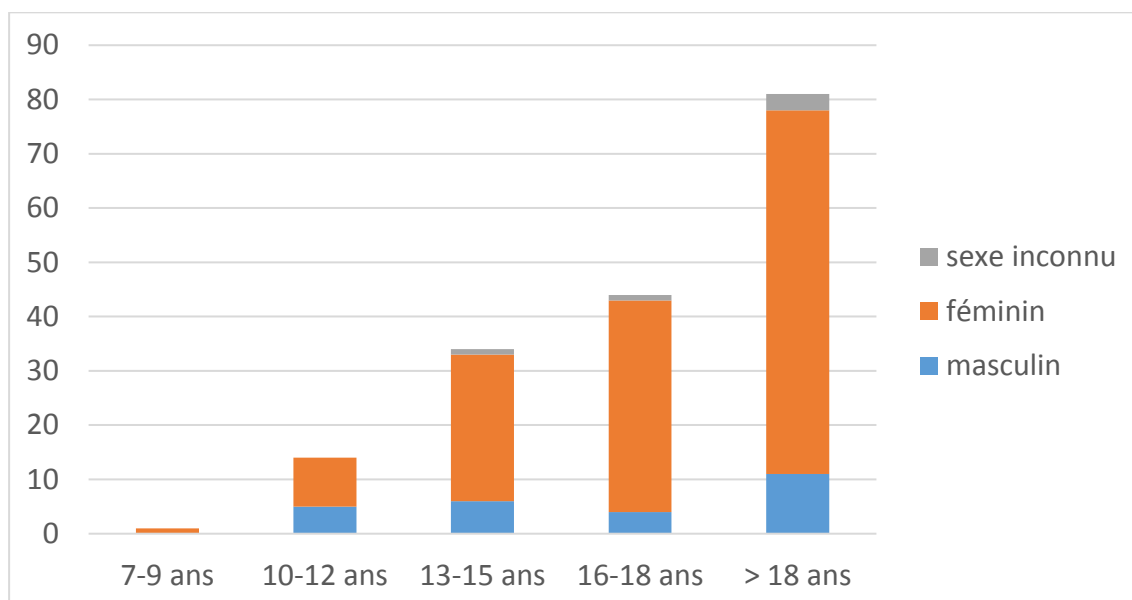
3.2. Online Help



Les enfants et les adolescents peuvent également nous contacter de façon anonyme par notre site internet www.kjt.lu où ils reçoivent une réponse confidentielle et personnelle à leur demande.

L'Online Help a dû prendre en charge 47 demandes de plus que l'année passée. L'augmentation frappante de demandes est liée à la mise en place de l'Online Help anglophone, comme on va voir plus tard.

Online Help: Demandes selon âge et sexe (N=174)



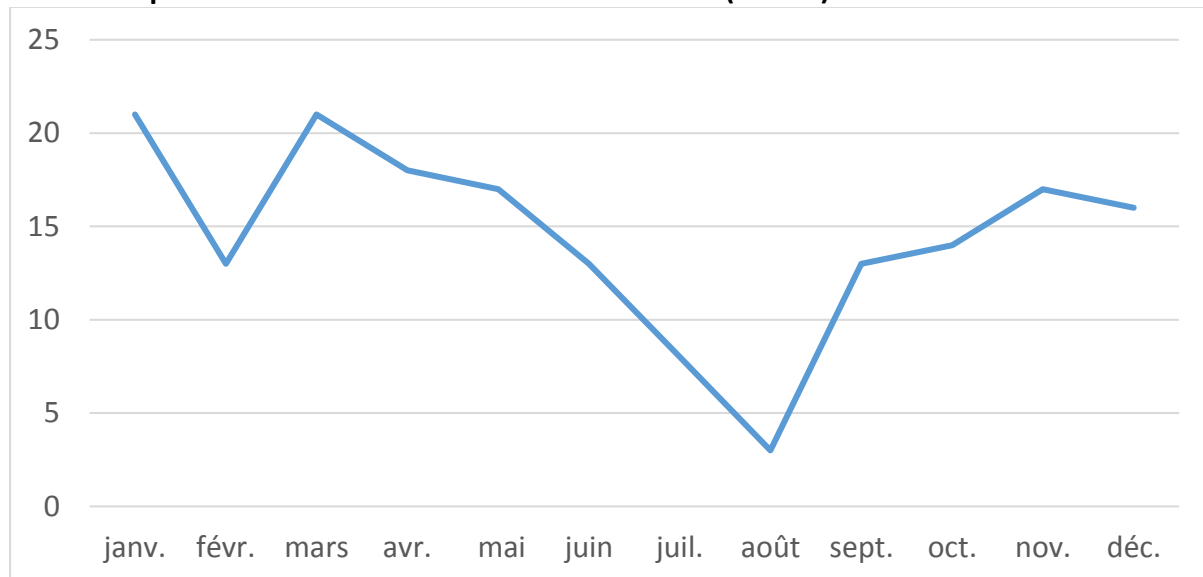
Le groupe de plus de 18 ans est supérieur à la moyenne, ce qui est dû à l'Online Help anglophone pour les parents.

Déjà l'année passée, on a constaté que d'avantage d'adolescents à partir de dix ans ont eu recours à l'Online Help. Cette année, ce décalage d'âge a pu être confirmé, aussi bien pour les

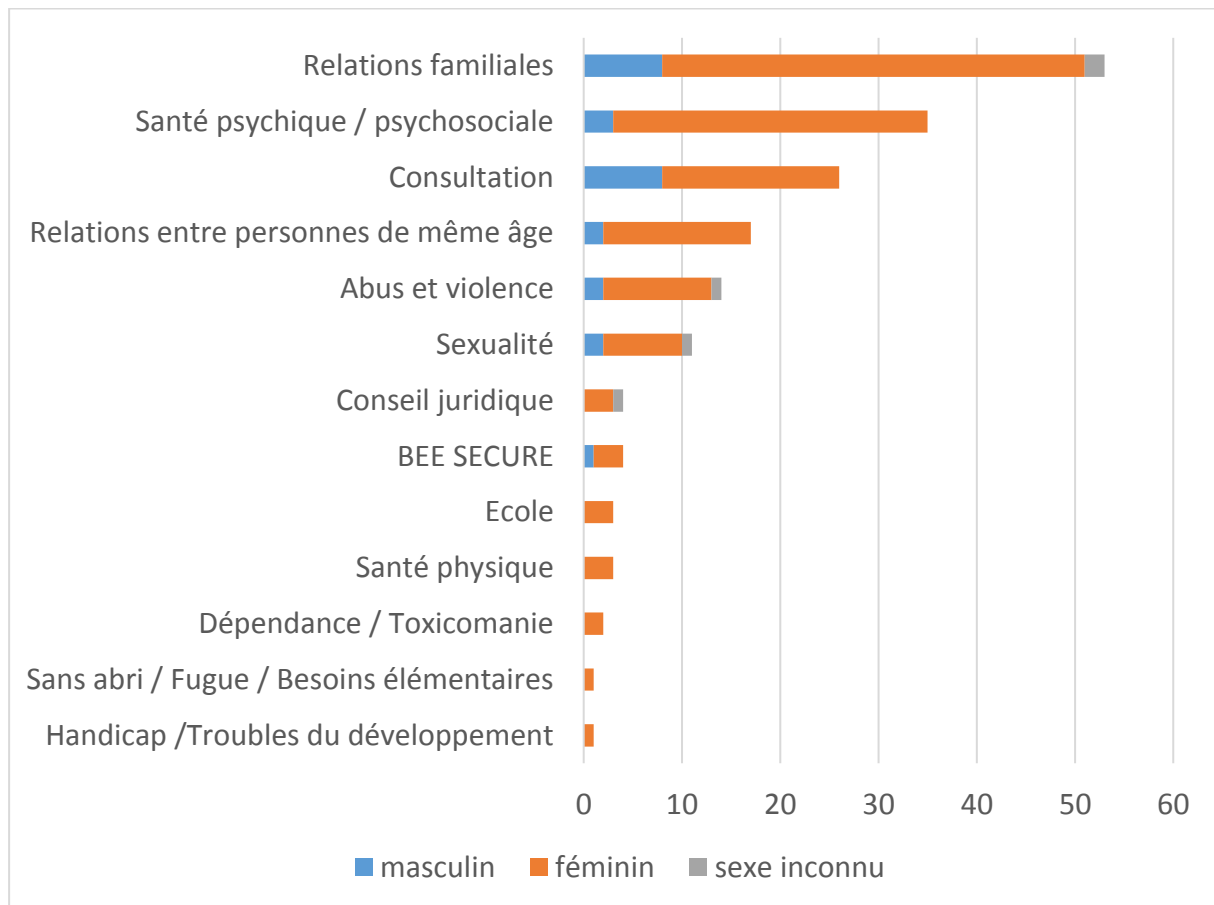
adolescents entre 13 à 15 ans que pour les enfants entre 10 à 12 ans, ce qui confirme une utilisation d'Internet de plus en plus tôt.

La tendance que plus en plus d'adolescents masculins ont recours à l'Online Help, continue à persister.

Online Help: Nombre de contacts au cours de l'année (N=174)



Tout comme on a pu observer par la courbe annuelle des contacts au sein du **1 1 6 1 1 1** Kanner-Jugendtelefon, on constate que le nombre de contacts de l'Online Help diminue pendant les périodes de vacances, en particulier pendant les vacances d'été.

Online Help: Sujets principaux (N=174)**Catégories principales:**

1. Les relations familiales
2. La santé psychosociale et mentale
3. Conseils
4. Relations entre jeunes du même âge
5. Abus et violence

Ici, la catégorie «relations familiales» se trouve en tête. Les conflits escaladés avec les parents sont dominants. Des conseils sont requis dans le domaine de la séparation ou du divorce et de leurs conséquences, ainsi que dans le domaine autour des problèmes d'addiction d'un parent ou un deuil.

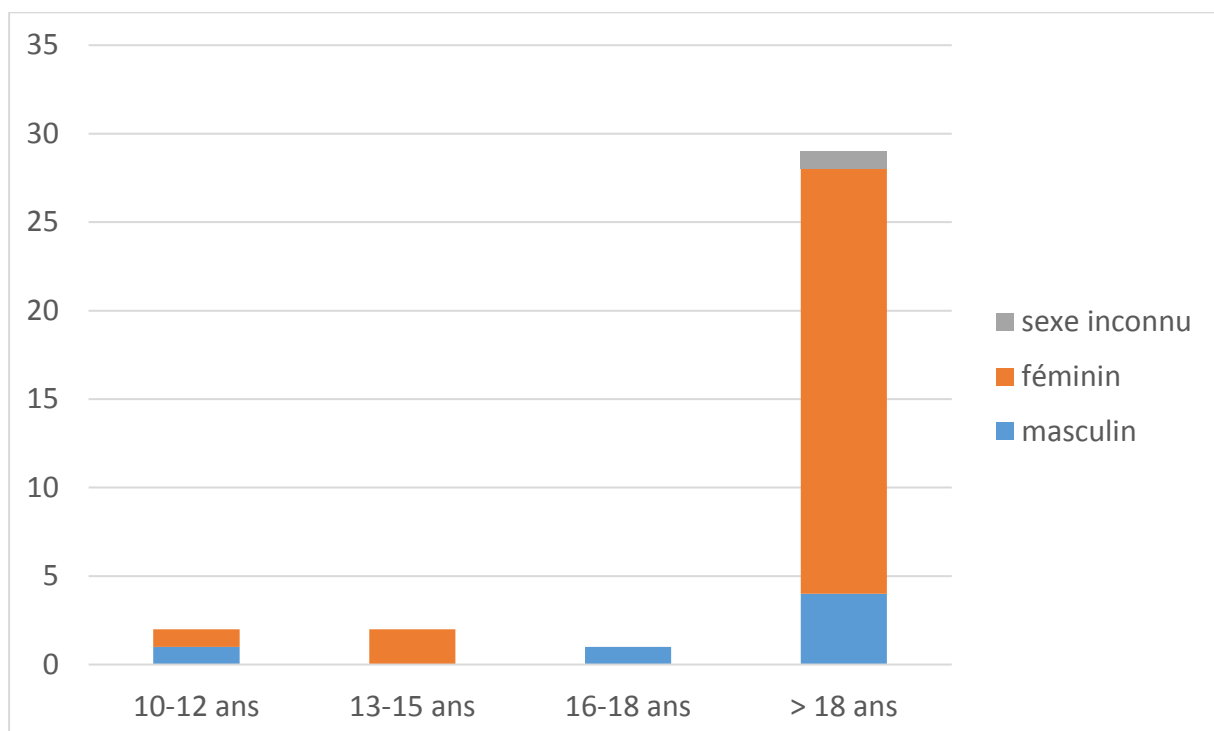
Dans la catégorie «santé psychosociale et mentale» on trouve des jeunes avec de graves problèmes. Les consultants prennent en charge les jeunes pour faire face à leurs peurs et inquiétudes. Beaucoup de ces jeunes ont formulé des pensées suicidaires, souvent associées à des comportements d'automutilation.

La catégorie "demande de conseils" occupe la troisième place, surtout le domaine de l'orientation scolaire, ce qui est dû au lancement de l'Online Help anglophone pour parents. En quatrième place, on trouve „les relations entre les jeunes“. Il s'agit de conflits relationnels ainsi que de conflits et de problèmes entre amis. Dans la catégorie des «abus et de la violence» il existe des expériences de violence psychologique et mentale infligées par les membres de la famille.

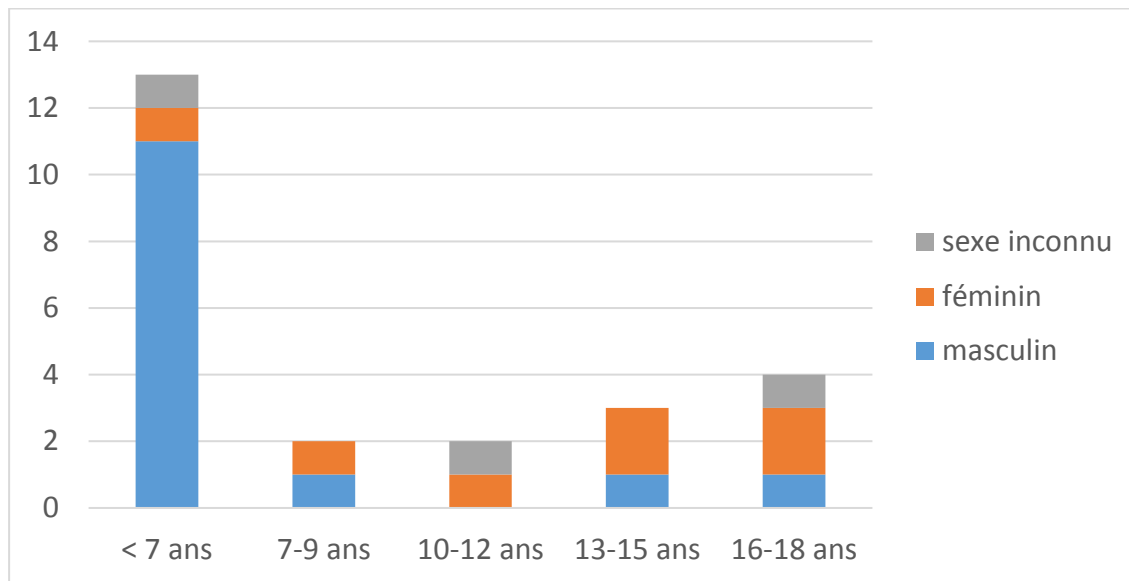
Online Help anglophone

L'Online Help anglophone a été lancée en janvier 2015 pour parents, et en juin pour enfants et adolescents. Au total, 34 demandes ont été adressées à l'équipe anglophone, récemment créée. L'Online Help anglophone pour parents est sur le bon chemin pour s'établir ; en 2016, nous allons faire connaître l'Online Help aux enfants et adolescents de manière continue.

Enfants & parents - Online Help anglophone : Contacts selon âge et sexe (N=34)

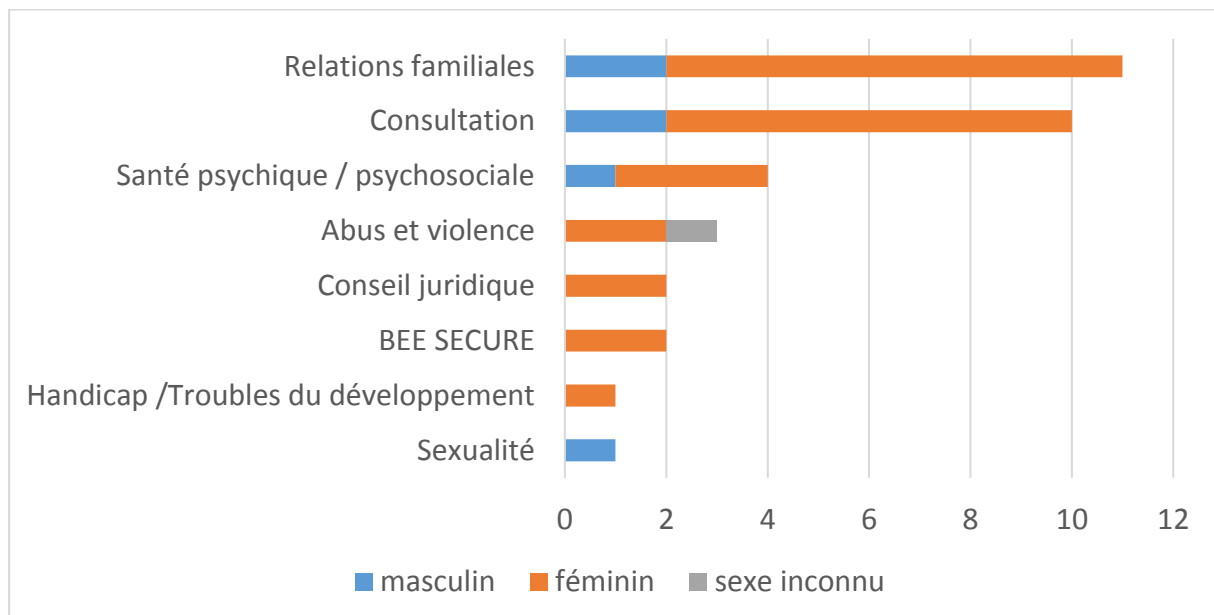


Parents - Online Help anglophone: Enfants selon âge et sexe (N=24)



Surtout pour les garçons en dessous de 7 ans, les parents s'inquiètent au niveau de l'éducation. Ils demandent du soutien pour faire face au comportement agressif de leurs enfants.

Enfants & parents - Online Help anglophone : thèmes centraux des contacts (N=34)



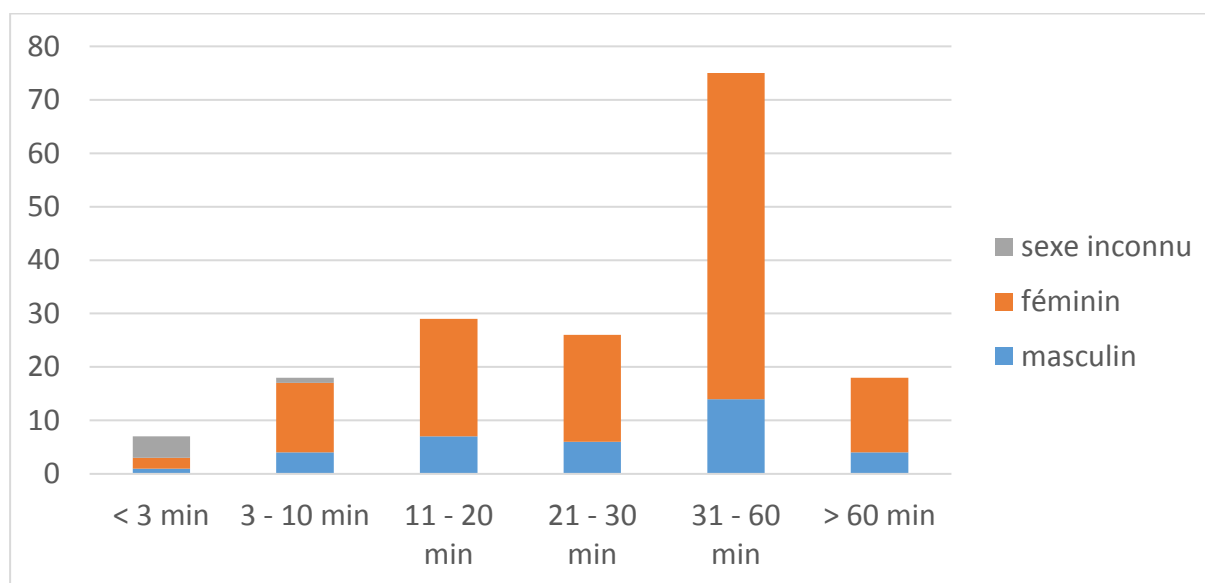
Principaux sujets :

1. Les relations familiales
2. Demande de conseils
3. La santé psychosociale et mentale
4. Abus et violence
5. Affaires juridiques

L'Online Help anglophone pour parents est confrontée à de multiples demandes juridiques, mais également à des questions concernant la manipulation des nouveaux médias. (Catégorie BEE SECURE).

3.3. Elterntelefon / Ecoute parents

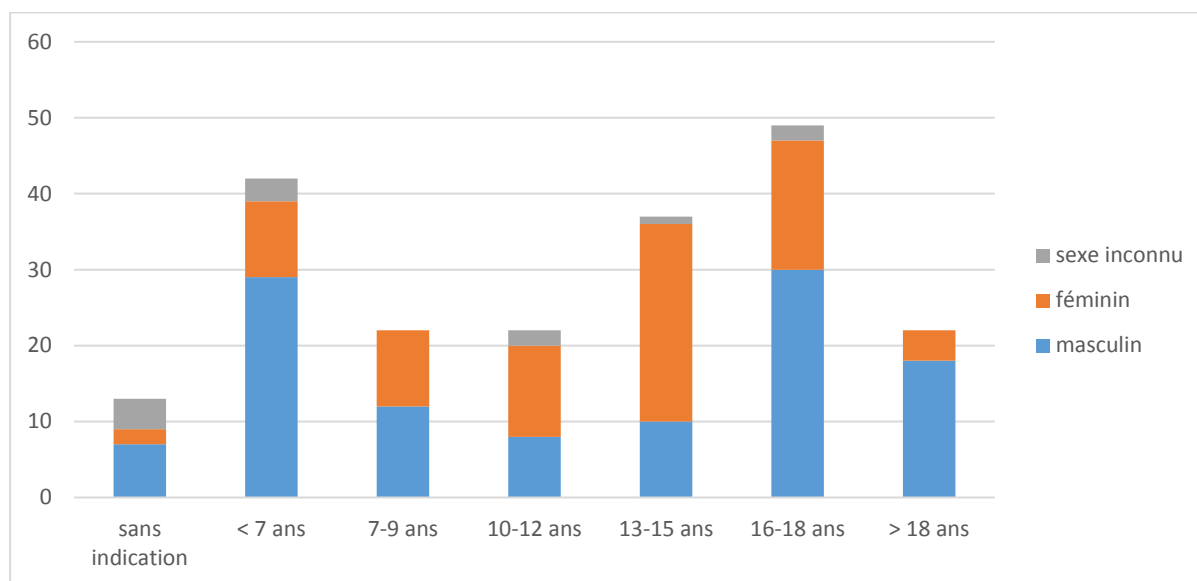
Ecoute parents: Ecoutes selon durée et sexe (N=173)



Pour l'Ecoute parents on constate une demande légèrement croissante.

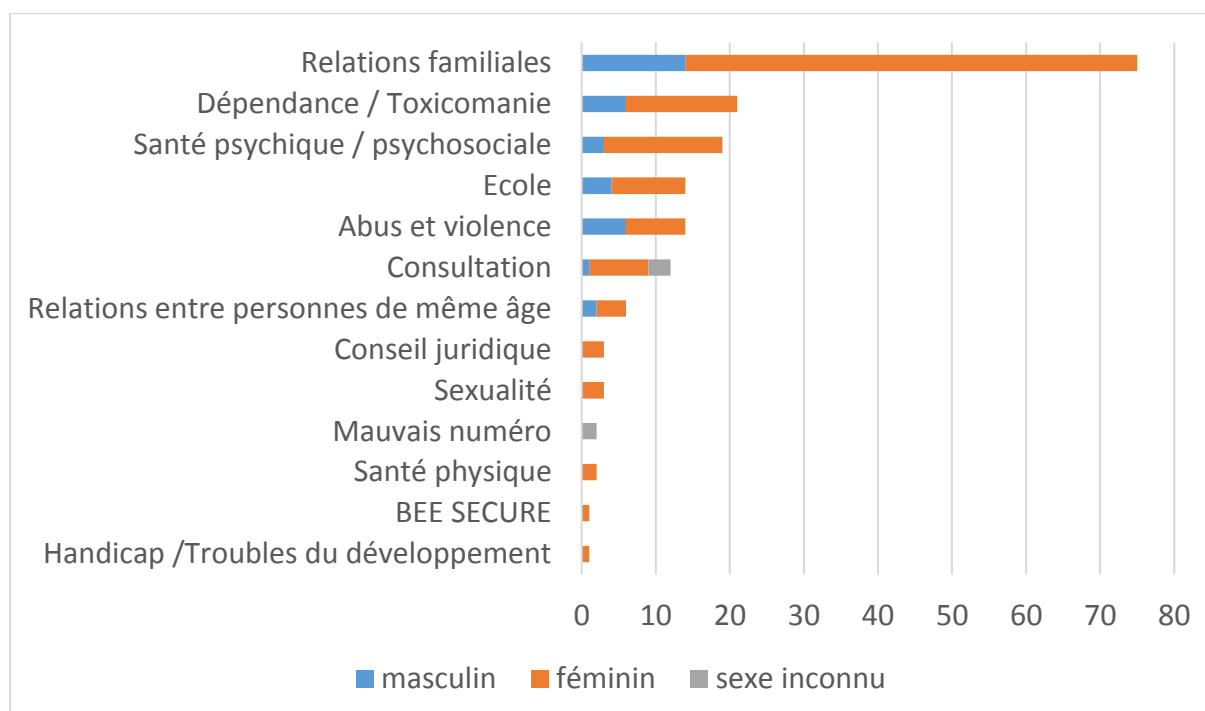
Les écoutes à l'Ecoute parents durent en moyenne plus long qu'au 1 1 6 1 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon.

Ecoute parents: Enfants selon âge et sexe (N=207)



De même que pour l'Online Help, ce sont les enfants en-dessous de 7 ans avec un comportement agressif qui présentent apparemment le plus grand défi pour de nombreux parents. De même, les garçons âgés entre 16-18 ans exigent l'attention de leurs parents par un comportement agressif.

Ecoute parents: Thèmes centraux (N=173)



Voici les cinq thèmes centraux :

1. Les relations familiales
2. Dépendance / addiction
3. La santé psychosociale et mentale
4. Abus et violence
5. Ecole

Comme dans le passé, la raison principale pour contacter l'Ecoute parents sont les relations familiales.

L'augmentation extrême autour des problèmes de la dépendance/addiction est frappante.

3.4. BEE SECURE Helpline

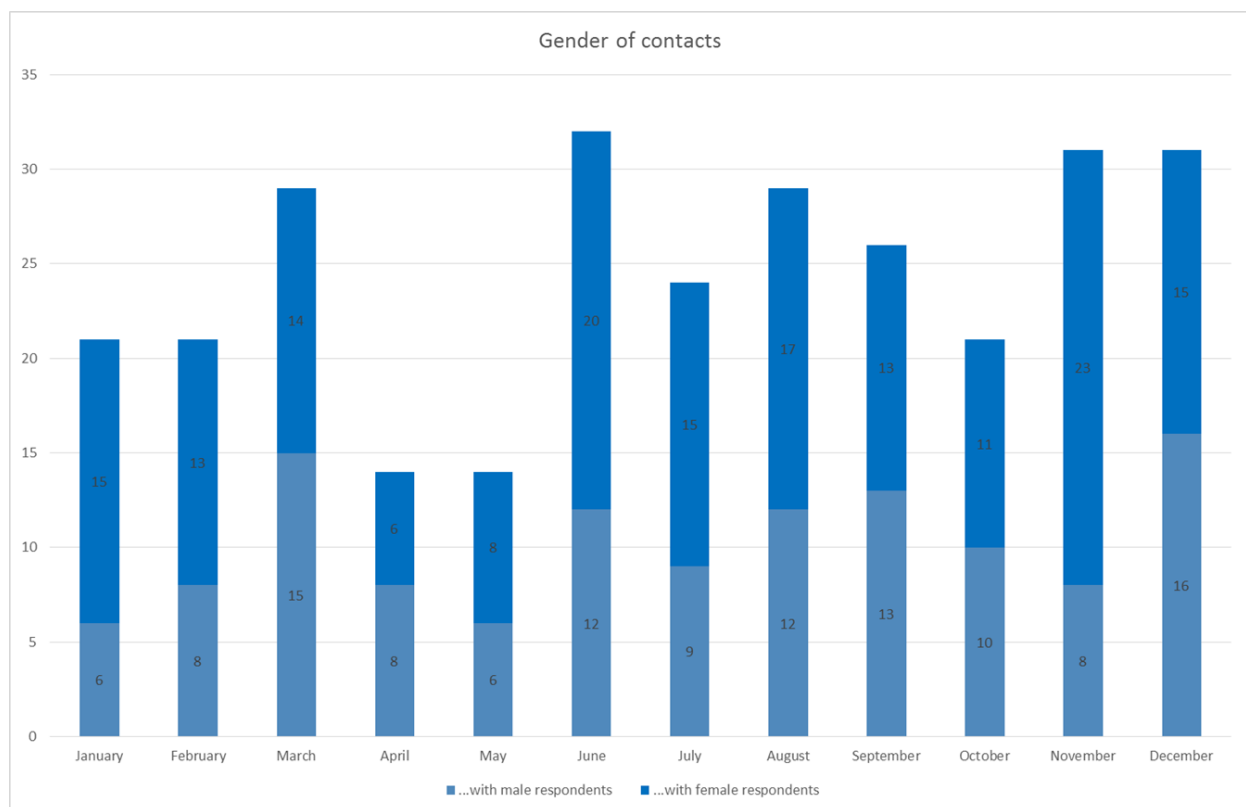


Le (KJT) Kanner-Jugendtelefon est partenaire dans l'initiative BEE SECURE et opère la BEE SECURE Helpline et la BEE SECURE Stopline.

La BEE SECURE Helpline est un numéro téléphonique. Ce numéro a été contacté 293 fois pour demander une information, un conseil ou de l'aide. En 2014, on avait 226 appels, en 2013, on avait 135 appels.

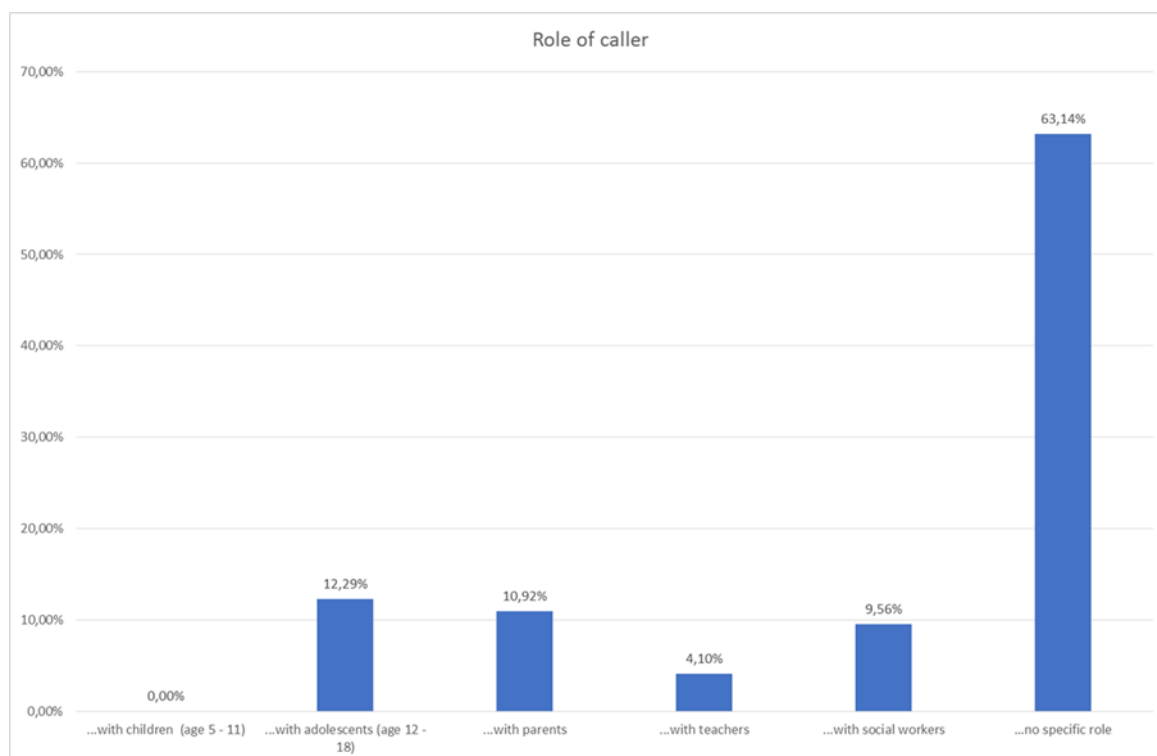
La BEE SECURE Helpline a connu une augmentation significative des contacts, ce qui est dû aux campagnes "Clever Klicken" et "Clever Cloud User" de BEE SECURE.

BEE SECURE Helpline: Contacts selon sexe (N=293)



Si dans le passé une majorité de femmes ont contacté la Helpline, le rapport entre les sexes s'équilibre de plus en plus.

BEE SECURE Helpline: Rôle du contact (N=293)



Nous nous réjouissons que plus d'adolescents profitent de l'offre de la BEE SECURE Helpline.

Les points centraux d'entretien étaient :

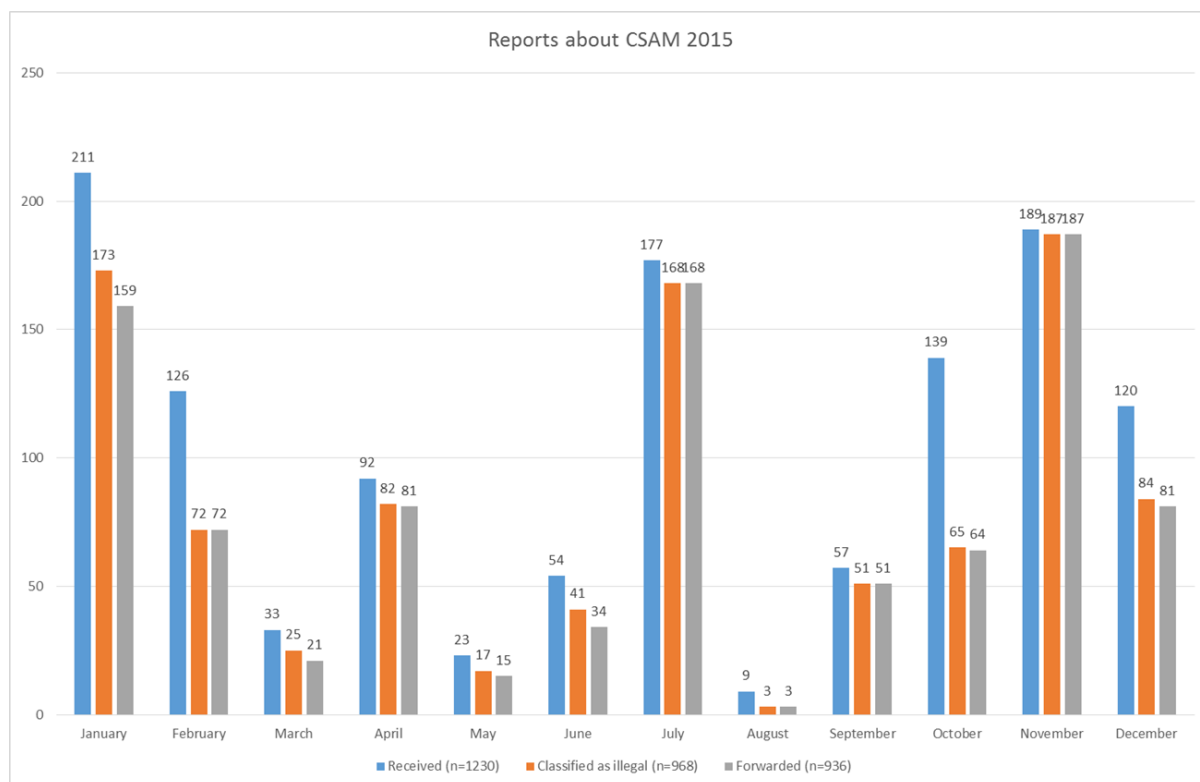
- E-crime
- Risques et menaces commerciales
- Paramètres techniques
- Demande pour des séances de sensibilisation BEE SECURE
- Protection de la sphère privée

3.5. BEE SECURE Stopline



Des contenus illégaux sur Internet peuvent être signalés de façon anonyme sur BEE SECURE Stopline: Des représentations d'abus sexuels sur mineurs, des contenus racistes, révisionnistes ou discriminatoires, ainsi que des contenus terroristes.

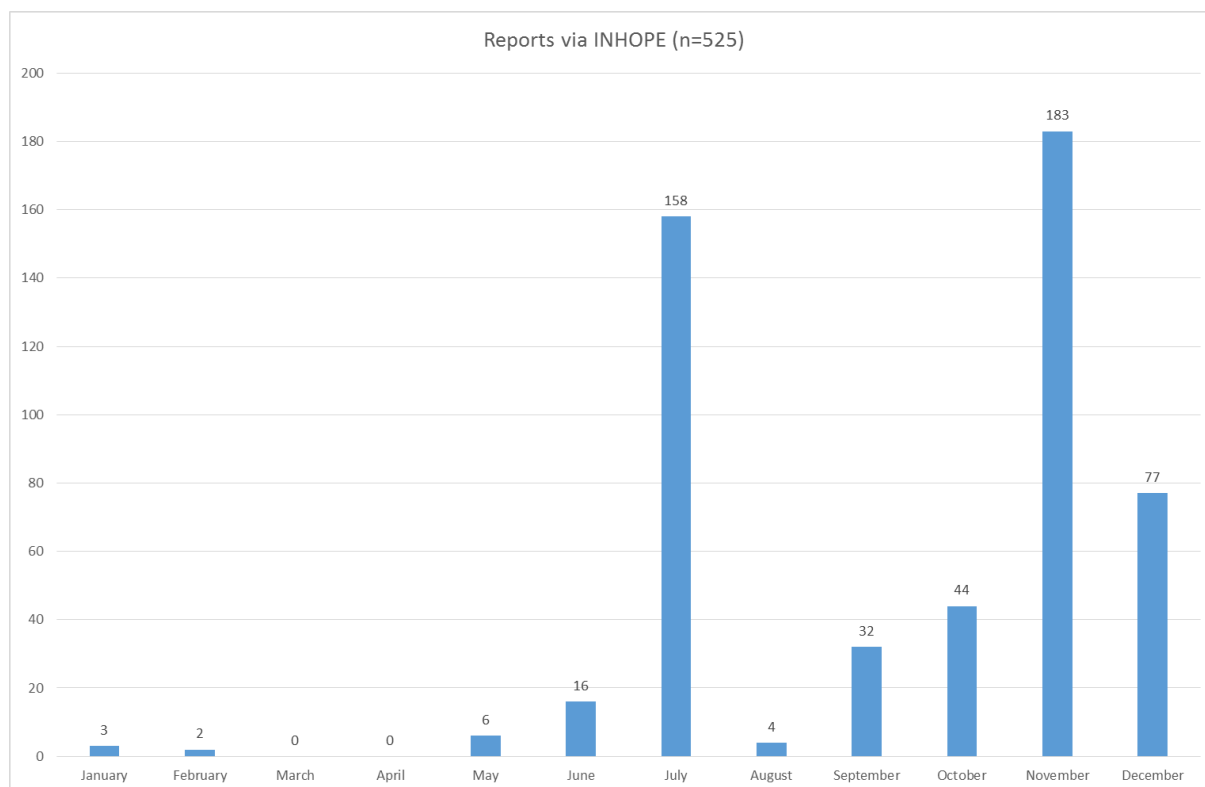
De janvier à décembre 2015, la BEE SECURE Stopline a reçu 1230 signalements de représentations d'abus sexuels sur mineurs sur Internet potentielles. Ceci représente une augmentation de 6% par rapport à l'année 2014.



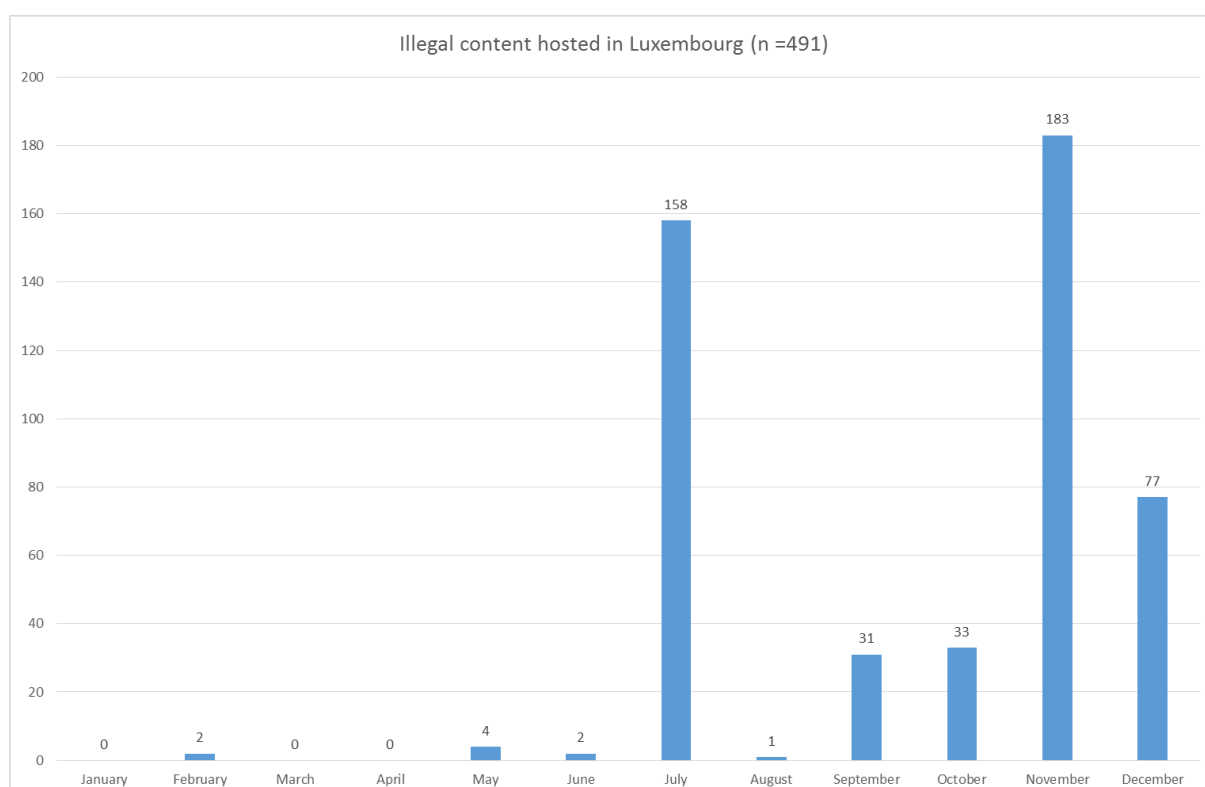
Ici sont représentés les contenus signalés par mois, que nous analysons et transmettons le cas échéant.

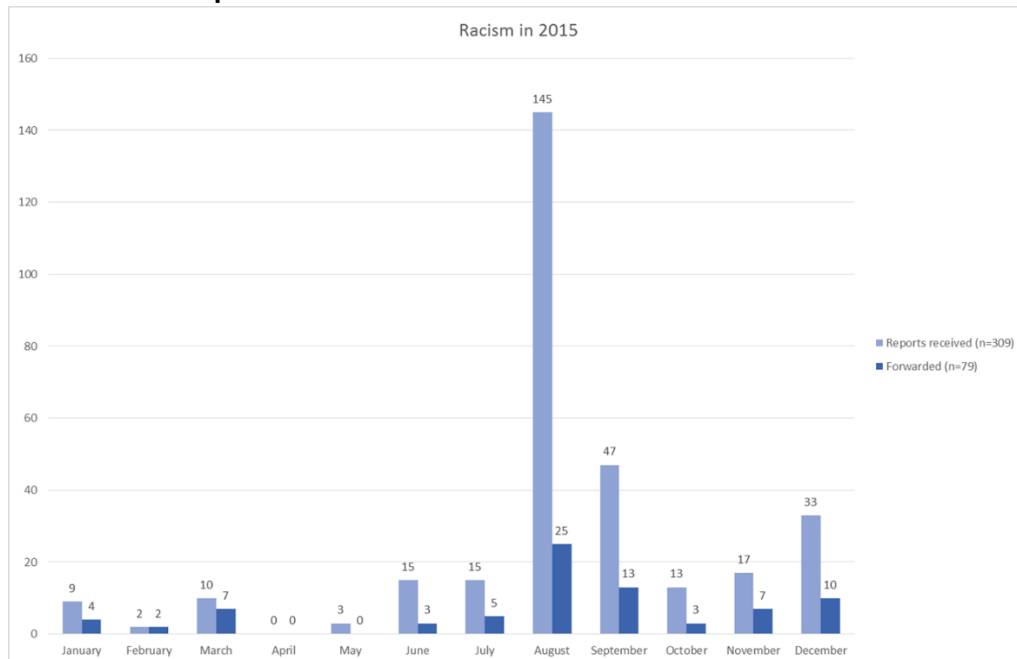
Ainsi, 968 signalements ont été considérés comme illégaux par les opérateurs de la BEE SECURE Stopline et ont été transmis aux autorités compétentes.

BEE SECURE Stopline: Signalements par INHOPE – International Association of Internet Hotlines (N=525)



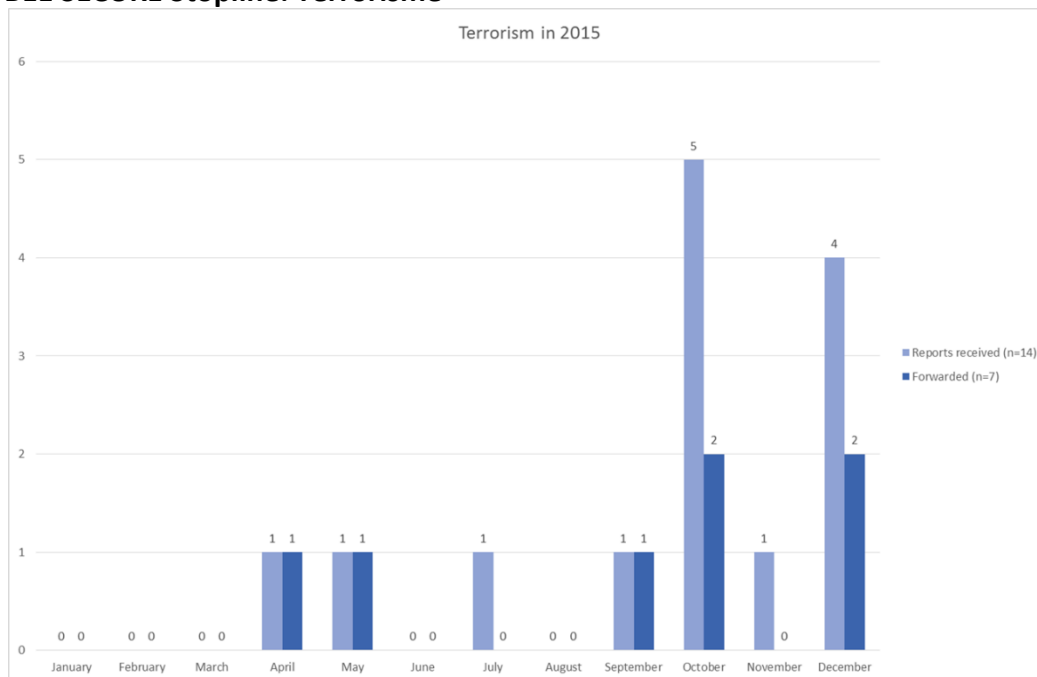
BEE SECURE Stopline: Contenus illégaux hébergés au Luxembourg (N=491)



BEE SECURE Stopline: Racisme

Si jusqu'à présent des signalements dans le domaine du racisme étaient plutôt insignifiants, nous avons reçu au cours de cette année 309 signalements de contenus racistes, révisionnistes ou discriminatoires potentiels et en avons transmis 79 à la Police Grand-Ducale. Ceci est une augmentation incroyable.

En comparaison : Au cours de l'année 2014 nous avons reçu 28 signalements et transmis 7 aux autorités compétentes.

BEE SECURE Stopline: Terrorisme

Dans ce domaine, nous constatons également une légère augmentation.

4. Projets

Ambassadeurs dans les écoles

L'équipe actuelle se compose de 5-7 ambassadeurs.

Rencontres régulières de préparation

Interventions:

- Larochette
- Lycée du Nord Wiltz
- Crauthem et Berchem
- Greiweldange
- Kehlen
- Harlange

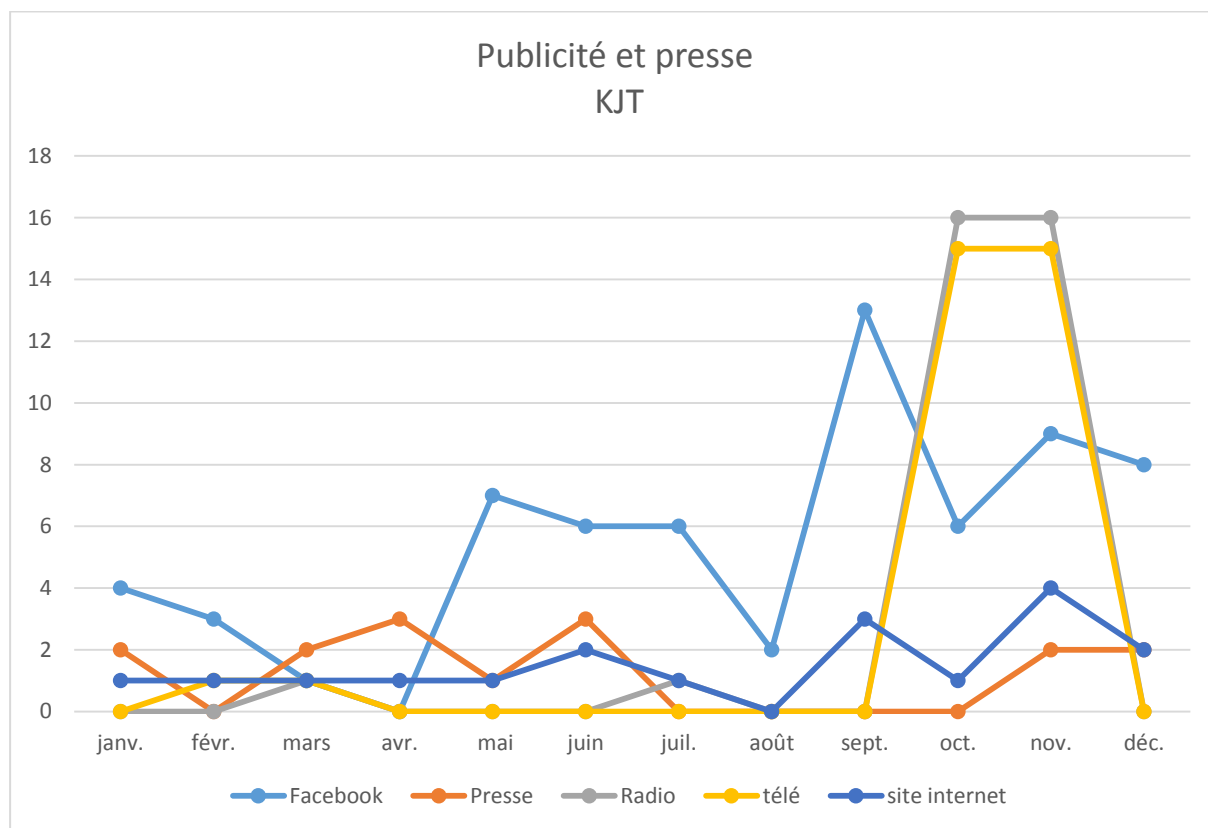
Grâce aux ambassadeurs, nous avons pu atteindre au minimum 300 enfants.

Les ambassadeurs nous soutiennent en outre aux événements suivants:

- 4^{ième} Journée luxembourgeoise de la Psychologie
- DigiRallye,
- Journée Mondiale du Jeu (Weltspilldag)
- Interview radio 100,7 concernant le travail au Kanner-Jugendtelefon
- Chorale Ste. Cécile Hostert

5. Publicité et presse

Présence du Kanner-Jugendtelefon sur Facebook, dans la presse, à la radio, la télévision et publications sur notre site web



Publication d'articles professionnels dans la presse et les médias sociaux

- Lancement de "Online Help soutien aux parents"
- La fête de Pâques un événement critique
- Rapport annuel
- Bénévolat
- Lancement de Online Help anglophone soutenant les enfants et les jeunes
- Prévenir l'ennui/quand les vacances scolaires deviennent ennuyeuses
- Retour à l'école
- Journée de l'Enfance
- Terrorisme à Paris
- Profiter du bonheur pendant les vacances de Noël

La vidéo KJT a été visionnée 1.583 fois sur YouTube.

Le groupe publicitaire sur Online Help

- Des réunions régulières (10x pendant l'année 2015)

Demandes sur notre adresse Email officielle: contact@kjt.lu

- 21 demandes avec prière d'adresser du matériel

Action Affiches 2015

Crèches; communes; médecins; dentistes; hôpitaux; scouts; maisons des jeunes; lycées; des ambassades anglophones; des foyers pour enfants; habitat assisté et autres structures d'habitat pour enfants et adolescents

6. Mise en réseau et coopération avec d'autres organisations

6.1. Réseau national et coopération

Des réunions régulières :

- BEE TEAM MEETING
- Réunion KJT-SNJ-Police Grand-Ducal
- Réunion KJT-SNJ
- Travail en réseau - réunion « Jeunes Mamans »
- Travail en réseau – réunion « Education sexuelle et affective (ESA) »
- Travail en réseau – réunion « Prévention du suicide »
- Réunion pour la préparation / suivi de la Journée Mondiale du Jeu
- Consortium SNJ/SMILE/KJT
- Comité interministériel dans le cadre de BEE SECURE
- Conseil consultatif BEE SECURE
- Réunions dans le cadre du CEF-Call BEE SECURE

Rencontres en rapport avec un projet :

- « Expat children »: Ambassade britannique, ORK et KJT
- Service prévention de la Police Grand-Ducal: présentation des services du KJT
- Chefs des Commissariats du district de Luxembourg: présentation des services du KJT

Evénements

- Conférence de presse pour lancement Online Help supporting parents
- Conférence “How to survive the teenage years” pour le lancement Online Help supporting children and youth
- Safer Internet Day 2015
- 5 années de BEE SECURE

KJT “Qui sommes-nous?”:

- ISL
- 4^{ième} Journée luxembourgeoise de la Psychologie
- Maison Relais Bereldange de Caritas J+F
- Caritas J+F
- Teenage Dream
- Journée Mondiale du Jeu (Weltspilldag)
- DigiRallye
- Maison des Jeunes Hesperange
- ISL Welcome Days
- St Georges’ Welcome Days
- Scouts

Workshops/Cours de perfectionnement/Conférences/Table rondes (KJT/BEE SECURE)

- Colloque Harcèlement Nouvelle Génération, Conférence et Workshop
- LTPES – Workshop sur les droits des enfants
- Semaine des médias, Formation des adultes
- SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l’Innovation pédagogiques et technologiques)
 - "Qu’est ce qui ne va pas avec toi ?" – Quand les soucis de mes élèves me tracassent. Quelles sont mes possibilités en tant qu’enseignant(e) de soutenir et de réconforter les enfants ?
 - Cyberharcèlement

Conférences fréquentées

- Click for Support

Interventions nationales du KJT dans le contexte de BEE SECURE

Foires:

- Foire Vakanz
- Interinstitutional Newcomers’ Fair
- Foire de l’Etudiant

Formations dans le contexte de BEE SECURE:

Kinder und Jugendliche	
BEE SECURE for schools	4
BEE SECURE for youngsters	18
Eltern	
BEE SECURE for parents	16
Facebook	5
Gaming	1
Cybermobbing	1
Sexting	1
Lehrer, Erzieher, Pädagogen	8
Silver surfers	4

6.2. Mise en réseau et coopération

Le Kanner-Jugendtelefon est membre actif dans les associations internationales suivantes :

Child Helpline International

Child Helpline International Meeting, Strasbourg
--

INSAFE: Fusionnement européen des centres Safer Internet

Safer Internet Forum, Luxembourg
Insafe Training Meeting, Prag
Insafe Training Meeting, Warschau

INHOPE – International Association of Internet Hotlines: Association internationale des Internet-Hotlines pour lutter contre les contenus illégaux sur Internet

INHOPE Annual General Meeting, Den Haag
INHOPE General Assembly, Lissabon
INTERPOL, ICCAM Workshop, 16.06.2015, Lyon

eNACSO (European NGO Alliance for Child Safety Online): alliance européenne d'organisations non gouvernementales en vue d'une utilisation sécurisée d'Internet

eNACSO Members Meeting, 26-27.02.2015, Rom
--

Echange avec les collègues allemands d'Eco (Stopline à Cologne) et le Kinder- und Jugendtelefon der « **Nummer gegen Kummer** »: Rencontre le 25.08.2015 à Luxembourg

Autres participations :

- NetChildren 2020, Berlin
- European Crime Prevention Network: Best practice conference, Luxembourg

7. Formation et formation continue des bénévoles

Les conseillers au téléphone et en ligne sont en large mesure confrontés à différents sujets et problèmes. La formation ainsi que la formation continue servent à assurer la qualité de notre travail de consultation. Nos collaborateurs sont obligés d'assister aux réunions de supervision et tenus de participer à deux formations proposées par an.

Formations organisées :

2 mars 2015, 19:00, soirée à thème: **Alupse** se présente

13 mars, 19:00-22:00 et 14 mars, 9:00-17:00

Résilience: Ce qui renforce le Psyché! Référents : Barbara Gorges-Wagner et Aline Hartz

17 avril, 19:00-22:00 et 18 avril, 9:00 -17:00

Quand la plaie guérit, la cicatrice reste douloureuse : traumatisme, dynamique traumatique et interventions utiles, Référent : Alexander Korittko

8 juin, 19:00, soirée à thème : **Familljen-Center** se présente

3 juillet, 19:00-22:00 et 4 juillet, 9:00-17:00

(Cyber-) Mobbing: Que doivent savoir les conseillers au téléphone, comment reconnaître le Mobbing, quelles sont les possibilités d'intervention? Référents : Georges Knell et Aline Hartz

8 août 2015 de 9:00 à 13:00

Un vent frais par changement de perspective – Supervision, Référente : Barbara Gorges-Wagner

18 septembre de 19:00-22:00 et 19 septembre de 9:00-17:00

Méthodes de conseils pour les Mails, Référent : Stefan Kühne

Y étaient également invités les conseillers Online de SOS Détresse.

2 octobre, 19:00-22:00 et 3 octobre 9:00-17:00

Violence sexuelle envers les enfants : causes, préventions, perspectives. Comment pouvons-nous soutenir et aider ? Référents : Barbara Gorges-Wagner et Nadine Vinandy (Planning Familial)

12 octobre, 19:00, soirée à thème : **Service Impuls** se présente

Octobre: **Soirée de formation commune de KJT et GSP sur le sujet: L'art d'écouter**

Référents : Leo Kraus et Barbara Gorges-Wagner

13 novembre 19:00 au 15 novembre 14:00

Dans le pays des aspirations et des désirs : Nous nous rencontrons de façon ludique.

Référents : Barbara Gorges-Wagner et Aline Hartz

12 décembre 2015 de 9:00 à 13:00

Un vent frais par changement de perspective - Supervision, Référente : Barbara Gorges-Wagner

Supervisions : Changer de perspective

La supervision sert à assurer la qualité de notre travail de conseiller et est obligatoire pour tous les collaborateurs. Elle a lieu mensuellement et est menée par des personnes spécialisées.

Groupe de supervision I Irmgard Forse

Groupe de supervision II Dorothee Jacoby-Urban

Supervision parents Barbara Gorges-Wagner

Online-Supervision Barbara Gorges-Wagner

Nouvelle formation de base

De 20 participantes ayant débuté en janvier 2015 actuellement 18 participent encore avec cœur et âme (1 participante va faire une pause d'une année).

Entretemps, 4 participantes ont fini la formation, 6 se trouvent dans la période de stage 1 (refléter et écouter), 8 dans la période de stage 2.

Le groupe de formation de base est dirigé par Barbara Gorges-Wagner et Aline Hartz.

8. „En ligne de mire“

*Je me sens comme si je pouvais
arracher des arbres.
Des petits arbres.
Peut-être des bambous.
Ou des fleurs.
Bon, de l'herbe.
De l'herbe ça va.*

Crises suicidaires dans l'adolescence

La jeunesse est la période dans laquelle on quitte le lit douillet de l'enfance. D'un côté, on se sent assez fort de faire tout soi-même, et d'un autre côté, il y a le doute de soi, l'insécurité, la faiblesse – assez vite le jeune aimerait retourner dans la sécurité de l'enfance, aimerait être petit de nouveau, ne rien faire, ne rien devoir décider lui-même. Les crises font parties des changements de la vie, et on a constaté, surtout pendant la jeunesse, que ces crises peuvent être accompagnées de développements suicidaires, de pensées suicidaires, de tentatives de suicides ou d'une imagination marquée.

Les pensées suicidaires peuvent contribuer à un bon développement dans la phase adolescente. Dans cette phase de la vie, la question se pose : “Pourquoi dois-je quitter l'enfance ? Pourquoi dois-je devenir adulte ? Pourquoi suis-je en vie ?”

Pendant cette période, le détachement des parents et l'orientation vers des personnes du même âge sont importants. Dans cette phase, les parents sont souvent troublés dans leur rôle, d'être très demandé ou alors d'être complètement ignoré.

Le risque suicidaire montre que le développement normatif va vers une orientation destructive, c'est-à-dire que la crise "normale" de la puberté et de l'adolescence ne peut plus être surmontée de façon constructive.

Le comportement suicidaire peut aussi être dû à des maladies, comme la dépression, les dépendances ou les troubles de la personnalité. Pour la planification de l'intervention, il est important de définir s'il s'agit d'une maladie psychique ou d'une crise d'adolescence aiguë. Pour l'estimation du danger suicidaire, les résultats des enquêtes et des tentatives suicidaires sont différents. Mais tout le monde est d'accord pour dire que les tentatives suicidaires sont très élevées auprès des jeunes. Les statistiques des tentatives suicidaires ne sont pas fiables, puisqu'elles ne sont pas toutes recensées. On peut dire que les tentatives suicidaires, quelque soit l'âge, sont 10 fois plus fréquentes que les suicides.

Il est inquiétant de constater, que des jeunes gens, qui ont encore toute la vie devant eux, disent adieux aux autres et à la vie. En 2014, au Luxembourg, six suicides de jeunes gens en dessous de 25 ans ont été recensés statistiquement (Statec 2014). Au KJT, nous rencontrons constamment des jeunes gens avec des intentions suicidaires ou avec des dangers aigus de suicide. Les pensées suicidaires sont souvent accompagnées d'autres thèmes : comme p.ex. une expérience de violence dans la famille, un abus, une séparation, un harcèlement à l'école, un comportement auto-blessant. Les tentatives de suicide sont souvent l'expression d'une surcharge de stress psychologique (honte, sentiment de culpabilité, sentiment d'insuffisance, peur).

Le risque suicidaire n'est pas facilement reconnaissable, mais des signes et des appels en aide, plus ou moins concrets, précèdent toujours les suicides. Les signes d'alarmes se montrent souvent par un comportement différent qu'on peut aussi observer à l'école. Font partie de ces signes: la perte de performance, faire l'école buissonnière, l'absentéisme, la diminution de la concentration, la préoccupation avec le sujet de la mort (dessins, dissertations, commentaires verbaux), le changement du comportement social (rupture d'amitiés, retrait ou comportement agressif ou défensif), les changements extérieurs (négligence, prise ou perte de poids considérable), les maux physiques confus (maux de tête ou abdominaux, vertiges).

Beaucoup de jeunes concernés, qui font appel à nous au **116111** ou qui nous écrivent à travers www.kjt.lu, ont besoin d'une personne, avec laquelle ils peuvent parler de leur situation, de leurs désirs, de leur angoisse et de leur détresse intérieure. Ils cherchent en première ligne une compréhension, un peu de temps et de la confiance. Chaque personne, peut arriver, surtout durant la puberté et au début de l'âge adulte, à une situation qui semble sans issue. Les parents, qui voient que leurs enfants deviennent de plus en plus inaccessibles pour eux, trouvent à l'écoute parents des conseillers qui les accompagnent et qui les encouragent à garder le contact.

Les conseillers bénévoles sont présents au téléphone tout au long de l'année, afin d'être à l'écoute des jeunes gens désespérés et de leurs parents, et ceci anonymement et confidentiellement.

C'est ainsi que nous trouvons notre place dans le domaine du bien de l'enfant et du jeune.

Le Plan National de Prévention du Suicide (2015-2019) est un catalogue de mesures pour améliorer la situation autour du suicide. Nous espérons que nous arriverons, ensemble avec le Centre d'Information et de Prévention, à familiariser les jeunes gens avec le **116111** ou avec www.kjt.lu pour le cas d'une urgence, qui pourrait se produire dans leur jeunesse mouvementée. Nous pouvons seulement soutenir les jeunes gens s'ils connaissent notre numéro.

9. Perspectives

En 2015 nous avons établi un plan de communication pour faire notamment la promotion du **116111**, mais aussi des autres services telles que l'écoute parents et l'Online Help du KJT. Nous avons lancé la campagne "Bleif net eleng, ruff un" (ne reste pas seul, appelle-nous) pour faire connaître nos services auprès des enfants et des jeunes. La BEE SECURE Stopline et la BEE SECURE Helpline seront pris en conscience avec des nouvelles affiches et la campagne de BEE SECURE "No hate speech".

Nous allons continuer sur la même voie en 2016 : renforcer activement notre présence dans les écoles et sur les manifestations des jeunes, ainsi que notre mise en réseau et coopération.

Notre nouvelle équipe d'ambassadeurs a fait un travail remarquable l'année passée. Un nouveau groupe "Les amis du Kanner-Jugendtelefon" va aider à faire connaître les services du KJT dans tout le pays.

Nous devons continuer à interconnecter et à développer le nouveau service anglophone Online Help.

Fin 2016/début 2017, nous allons offrir une nouvelle formation de base pour les conseillers téléphoniques. Nous allons également continuer à travailler le concept de la formation de l'écoute parents et de la consultation par mail, avec le but de renforcer les équipes.

Nous allons aussi penser à l'année 2017. Le KJT fêtera ses 25 ans et l'écoute parents ses 10 ans.

Afin de satisfaire la structure nationale des Helplines, nous avons besoin d'un soutien ciblé à tous les niveaux. Nous allons chercher ce soutien afin de remplir notre devoir qui est de contribuer à assurer un monde sécurisé aux enfants.

10. L'équipe du Kanner-Jugendtelefon (KJT)

Barbara Gorges-Wagner, chargée de direction
Aline Hartz, psychologue diplômée
Georges Knell, psychologue diplômé
Margit Wypchol, collaboratrice technique
Carol Braganca, secrétariat

11. Dons

Nous remercions Schroeder & Associés, Arcelor Mittal, Rotary Kordall, Chorale St. Cécile Hostert, Paerds an Trakterfrënn, Lions Club, Rotary Luxembourg Hearts, International School of Luxembourg et Sunflower Montessori Crèche pour leurs dons généreux.

Vous pouvez soutenir notre action en nous soutenant financièrement:

IBAN: LU16 0019 1300 0412 6000 Caritas J+F asbl KAJUTEL

Un grand Merci à tous ceux qui ont soutenu, par leur engagement, d'une manière ou d'une autre, le travail du Kanner-Jugendtelefon. Ils ont tous rendu un service important aux enfants, aux adolescents et aux parents.



Le Kanner-Jugendtelefon est géré par:



Caritas Jeunes et Familles

en collaboration avec:



Fondation Kannerschlass



Ligue médico-sociale



Croix-Rouge

dans le cadre d'une Convention avec le Ministère



Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Agrément ministériel numéro : CO-FC/014/2008 & EF/SFCA/007