

RAPPORT D'ACTIVITE

DU N° VERT INFO'JEUNES



**Période du 1^{er} janvier au
31 décembre 2004**

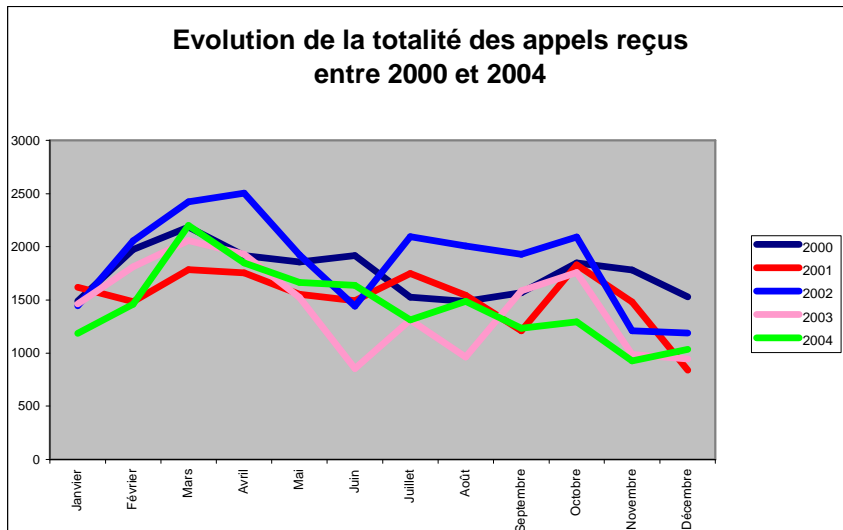
Comité de pilotage du mardi 08 mars 2005



	Pages
Sommaire	02
Partie 01 : EVOLUTION DES APPELS	
A. Evolution de la totalité des appels des 5 dernières années	03
B. Evolution des appels concrets reçus au cours des 5 dernières années	03
C. Evolution du sexe des appelants au cours des 5 dernières années	04
D. Evolution du pourcentage d'appels raccrochés des 5 dernières années	04
E. Evolution du pourcentage d'appels canulars des 5 dernières années	05
F. Profil des appelants pour l'année 2004	05
Partie 02 : BILAN QUALITATIF	
Tableau détaillé de l'année 2004	06 et 07
Thématique : Jeunes des cités : génération désenchantée ? !!!	08 à 14
Appels réorientés vers les partenaires	15
Campagnes de communication 2004	16
Annexe	
Listing des questions posées à Info Jeunes	18 à 23
Listing des thématiques traitées lors des précédents comités de pilotage	24
Liste des personnes invitées	25

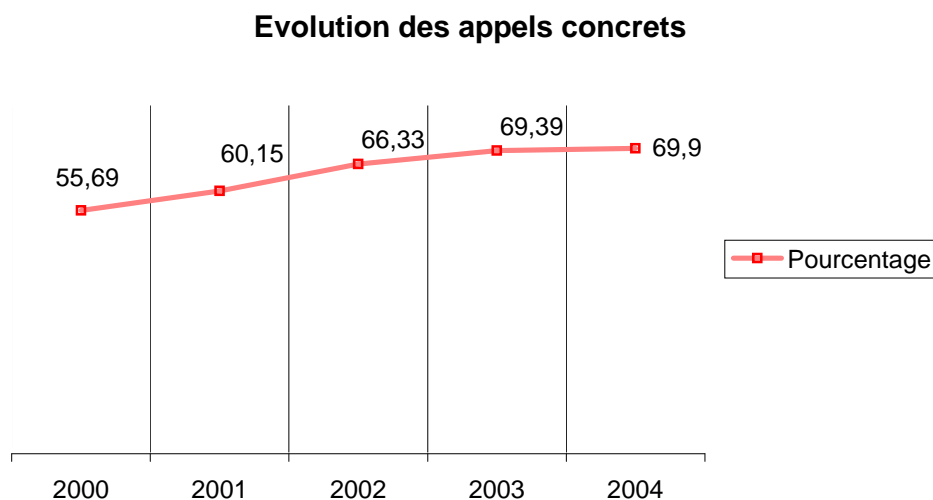
PARTIE 01 : EVOLUTION DES APPELS

A. EVOLUTION DE LA TOTALITE DES APPELS



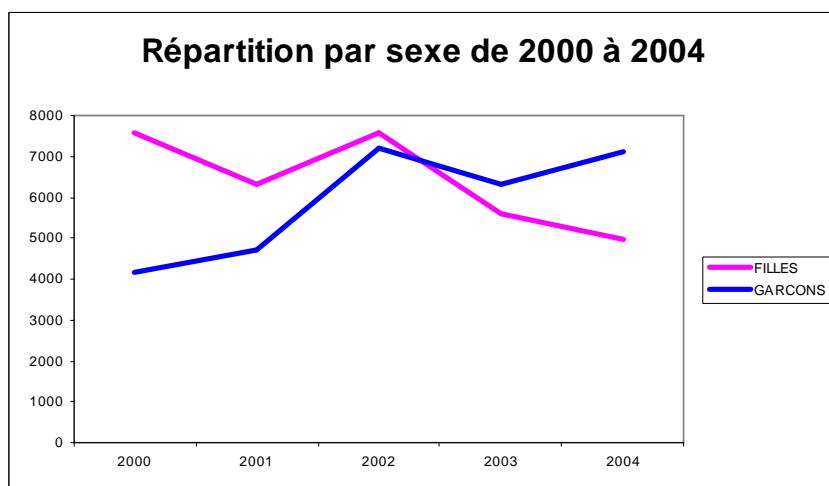
De 2003 à 2004, le nombre d'appel a augmenté essentiellement en mars (+148 appels), en mai (+141 appels), en août (+ 527 appels), en décembre (+93 appels) et quasiment doublé en juin (+784 appels). L'année 2002 apparaîtra comme exceptionnelle, néanmoins depuis 2004, le nombre total d'appel est à nouveau en progression.

B. EVOLUTION DES APPELS CONCRETS



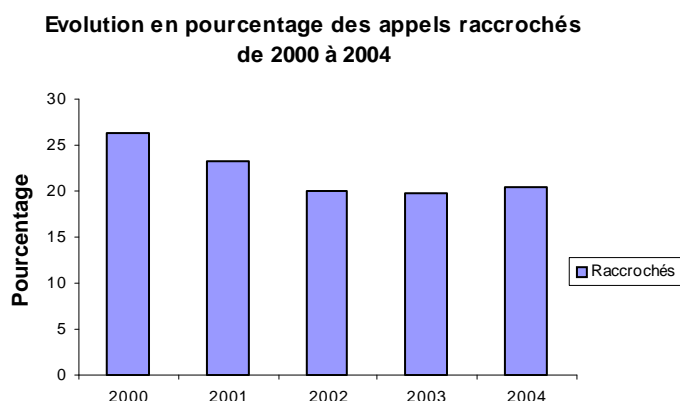
Il est intéressant de noter la progression des appels concrets : 56,96% en 1998, 69,96% en 2004 . Et ce malgré quelques problèmes techniques en voie de résolution. L'année 2004 frôle les 70%, cette évolution du nombre d'appels concrets (sur la longueur) semble amorcer une possibilité de stabiliser ce chiffre : ce qui au demeurant est excellent pour un numéro vert.

C. EVOLUTION DU SEXE DES APPELANTS AU COURS DES CINQ DERNIERES ANNEES



Cette année la répartition du pourcentage entre garçons et filles a encore nettement progressé en faveur des garçons. En 2002, ils étaient à quasi égalité avec les filles (51% de filles contre 49% de garçons), ce qui était déjà un bouleversement par rapport aux débuts d'Info' Jeunes (35,37% de garçons en 2000) et par rapport aux autres numéros verts. En une année ils ont encore progressé de **6% pour représenter pratiquement 59%**, ce qui ne cesse de nous surprendre. En effet, les filles s'approprient habituellement avec beaucoup plus d'aisance l'outil téléphonique en raison de leur grande facilité à s'exprimer.

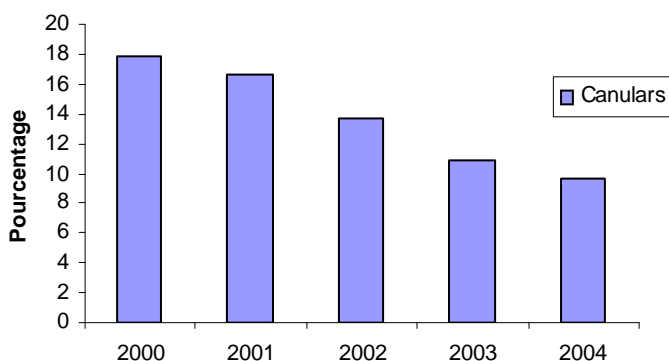
D. EVOLUTION DU POURCENTAGE D'APPELS RACCROCHES DES CINQ DERNIERES ANNEES



L'année 2004 se caractérise par une légère augmentation des appels raccrochés par rapport à 2003 (les appels éjectés expliquant le phénomène : de 2 à 5 appels en moyenne par jour). De ce fait, l'année 2004 fait mentir la courbe qui était jusque là descendante. Néanmoins il faut relativiser, l'année 2004 étant dans la moyenne des 3 dernières années autour des **20%**.

E. EVOLUTION EN POURCENTAGE DES APPELS CANULARS DES CINQ DERNIERES ANNEES

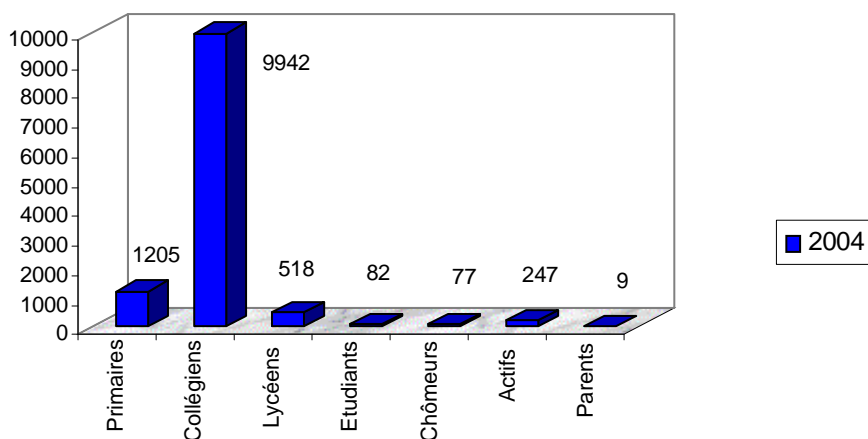
Evolution en pourcentage des appels canulars de 2000 à 2004



Le pourcentage d'appels canulars en 2004 est dans la continuité de l'année 2003 (10,81%) mais aussi de celle des cinq dernières années : **toujours en baisse et ne représentant en 2004 que 09,65 contre 17,90% en 2000**. Il semblerait que nous soyons repérés ou bien reconnus (le bouche à oreille y étant pour beaucoup) ou tout simplement, les plaisantins se dirigeant vers d'autres numéros (et ce du fait de nos recadrages systématiques sur nos missions en cas d'appels de ce type).

F. PROFIL DES APPELANTS POUR L'ANNEE 2004

Profil des appelants



Les collégiens plébiscitent encore davantage Info Jeunes passant de 9744 appels en 2003 à 9942 en 2004. Ils forment 82,30 % des appelants.

Les lycéens ont légèrement baissé (595 en 2003), mais le nombre d'appelants de primaires continue d'évoluer à la hausse (1163 en 2003).

Cette année les mineurs frôlent donc les 97 %.

Bien que très minoritaires, le nombre des chômeurs (43 en 2003) et des étudiants (49 en 2003) a quasiment doublé

Les autres catégories (actifs, parents) demeurent quasi inchangées.

PARTIE 02 : BILAN QUALITATIF

TOTAL DETAILLE DE L'ANNEE 2004

INFO JEUNES	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Sur l'année
Nombre total d'appels décrochés	9 992	7 287	17 279
Nombre total d'appels concrets	7 029	5 051	12 080
Moyenne d'appels par après midi	Jours ouvrés : 126 79 appels dont 55 concrets	Jours ouvrés : 129 56 appels dont 39 concrets	Jours ouvrés : 255 67 appels dont 47 concrets

Préoccupations des jeunes

Loisirs :	2 471	1 692	31,74 %
Sports	17,12%	10,64%	14,48%
Activités	49,17%	61,47%	54,17%
Spectacles & animations	32,94%	27%	30,53%
Voyages	0,77%	0,89%	0,82%
Vie quotidienne :	1 298	822	16,16 %
Informations pratiques	81,59%	82,85%	82,07%
Logement	2,62%	2,92%	2,74%
Vie civique	5,16%	8,63%	6,51%
Ressources	10,63%	5,60%	8,68%
Emploi :	167	156	2,46 %
Orientation, formations, métiers	53,30%	67,95%	60,3715%
Emploi	46,70%	32,05%	39,6284%
Culture	638	499	8,67 %
Cours	38,72%	43,49%	40,81%
Actualité	12,85%	15,83%	14,16%
Science et environnement	48,43%	40,68%	45,03%
SANTE	3 056	2 318	40,97 %
Information sur le corps	1 626	1 286	Dont 54,19 %
Informations générales	18,20%	16,33%	17,38%
Puberté	15%	21,08%	17,68%
Informations sur la sexualité	41,27%	37,71%	39,70%
Contraception	9,54%	7,93%	8,83%
Grossesse - IVG	7,26%	7,16%	7,21%
Alcool – tabac - drogue	4,92%	6,14%	5,46%
Maladies	3,81%	3,65%	3,74%
Difficultés psychologiques	1 430	1 032	Dont 45,81 %
Mal être – isolement - rejet	12,51%	18,41%	14,99%
Troubles alimentaires	0,84%	0,58%	0,73%
Identité sexuelle	5,67%	5,81%	5,73%

Violences subies	3,42%	3,88%	3,61%
Relations amoureuses	39,72%	36,43%	38,34%
Relations avec les amis, la famille et l'école	37,84%	34,89%	36,60%

TOTAL DETAILLE DE L'ANNEE 2004 (tout en chiffres)

INFO JEUNES	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Sur l'année
Nombre total d'appels décrochés	9 992	7 287	17 279
Nombre total d'appels concrets	7 029	5 051	12 080
Moyenne d'appels par après midi	Jours ouverts : 126 79 appels dont 55 concrets	Jours ouverts : 129 56 appels dont 39 concrets	Jours ouverts : 255 67 appels dont 47 concrets

Préoccupations des jeunes

Loisirs :	2 471	1 692	4 163
Sports	423	180	603
Activités	1 215	1 040	2 255
Spectacles & animations	814	457	1 271
Voyages	19	15	34
Vie quotidienne :	1 298	822	2 120
Informations pratiques	1 059	681	1 740
Logement	34	24	58
Vie civique	67	71	138
Ressources	138	46	184
Emploi :	167	156	323
Orientation, formations, métiers	89	106	195
Emploi	78	50	128
Culture	638	499	1 137
Cours	247	217	464
Actualité	82	79	161
Science et environnement	309	203	512
SANTE	3 056	2 318	5 374
Information sur le corps	1 626	1 286	2 912
Informations générales	296	210	506
Puberté	244	271	515
Informations sur la sexualité	671	485	1 156
Contraception	155	102	257
Grossesse - IVG	188	92	210
Alcool – tabac - drogue	80	79	159
Maladies	62	47	109
Difficultés psychologiques	1 430	1 032	2 462
Mal être – isolement - rejet	179	190	369
Troubles alimentaires	12	6	18
Identité sexuelle	81	60	141

Violences subies	49	40	89
Relations amoureuses	568	376	944
Relations avec les amis, la famille et l'école	541	360	901

JEUNES DES CITES :

GENERATION DESENCHANTEE ? !!!

*« Le regard de l'autre, des autres,
détermine le sujet, le conditionne, le fige,
et s'avère souvent source de souffrance. »*

Alexandre JOLLIEN

Le métier d'homme

Seuil 2002

Au cours de ce second semestre nous avons, plus que jamais, eu des appels de jeunes des quartiers. Comme nous l'illustrons dans notre précédent comité de pilotage, leurs questions différaient par certains aspects de celles de jeunes du même âge. La supervision que nous avons avec deux psychologues nous a aidé à mieux répondre à leurs interrogations dans certains cas de figure, mais nous avons eu envie d'aller plus loin dans la connaissance et l'appréhension de ce public, pressentant que nos réponses n'étaient peut-être pas toujours adaptées. Ainsi est né ce nouveau coup de projecteur*.

Nos recherches sur internet se sont révélées fructueuses et nous ont permis de lire nombre de documents émanant de sociologues, linguistes, chercheurs ou psychologues.

Malgré le jeune âge de nos appelants nous avons retrouvé, au travers de leurs questionnements, des éléments directement en rapport avec la vie en quartier.

Des contraintes très fortes s'exercent en effet sur les habitants des cités, et ce dès leur plus jeune âge. Impossible d'y vivre sans que cela n'ait d'impact -surtout à l'adolescence- sur les comportements, les relations, le discours, les choix de vie. Par certains aspects on pourrait même comparer cette microsociété à un village. Le regard et la parole y sont particulièrement pesants.

Nous vous proposons donc de regarder de plus près les différents éléments, qui par cercles concentriques, telles des boîtes gigognes s'imbriquant les unes dans les autres, pèsent sur la vie des habitants.

▪ La famille

La sphère privée est le premier lieu dans lequel s'exerce la forte injonction du "qu'en dira t-on". La famille a un poids réel dans la vie de nos appelants, qu'ils soient en primaires où déjà majeurs. Le souci de les décevoir et surtout de les exposer aux rumeurs, en ayant des propos ou des attitudes contraires aux valeurs établies, transparait dans de nombreux appels.

S'il est difficile pour de nombreux jeunes adolescents d'interroger leurs parents sur des sujets touchant à la sexualité ou même plus simplement aux premiers émois amoureux, cela est presque impossible pour ceux qui nous appellent des quartiers.

Il en est de même pour les émotions, pour tout ce qui touche à l'intime de façon générale. « Le cercle familial reste marqué du sceau de la pudeur, la gêne, la honte, état d'esprit qui connaît des variations sur une échelle d'intensité » ①.

Même entre frères ou entre sœurs, il semble impossible de se confier. Peur de l'incompréhension, peur de se dévoiler, d'être plus vulnérable, de s'exposer au risque de délation. Difficulté tout simplement d'oser le premier – la première parler de ce qui ne s'est jamais dit, de déplacer une borne dans l'histoire familiale. Certains sociologues n'hésitent pas à parler d'une culture du secret qui peut devenir un mur de silence qui pèse sur tous les actes de la vie publique.

Ainsi au regard de toutes nos lectures, nous comprenons mieux certaines réflexions lorsque nous voulions être des « passeurs » vers des rencontres dans la réalité, et plus précisément vers les parents : « *je ne peux pas en parler à mon père, c'est sale... je n'ose pas en parler à ma mère... je ne peux pas le lui dire, c'est impossible... vous savez je suis musulmane, chez nous on peut pas dire ça...* ».

▪ La promiscuité

Dans leur rapport à la ville de Toulouse, Horia Kebabza et Daniel Weltzer-Lang mettent en exergue l'impossibilité de se soustraire au regard d'autrui en raison de « *l'effet panoptique* ② *de l'urbanisme en tours et barres* » ③.

* Listing des précédents coups de projecteur en annexe, page 23.

① « Jeunes filles et garçons des quartiers » - Une approche des injonctions de genre sous la direction de Horia KEBABZA et Daniel WELTZER-LANG. Rapport réalisé avec le soutien de la Délégation interministérielle à la Ville et la Mission de Recherche de Droit et Justice – Septembre 2003. (168 pages). Page 46.

② Panoptique : « Archit. Se dit d'un édifice dont on peut, d'un poste d'observation prévu à cet effet, embrasser par la vue tout l'intérieur. ».

③ « Jeunes filles et garçons des quartiers » - Une approche des injonctions de genre sous la direction de Horia KEBABZA et Daniel WELTZER-LANG. Page 85

Cette omniprésence du regard est un enfermement supplémentaire, une contrainte, extérieure cette fois-ci, qui s'exerce essentiellement à l'encontre des filles. Parler de l'effet panoptique ne résulte aucunement du hasard mais établit clairement un lien avec l'espace carcéral. Et effectivement, selon que l'on soit homme ou femme, on ne peut circuler -sans risques (réputation, insultes...)- dans les mêmes espaces.

Aux garçons les espaces publics exposés au regard de tous (bas des tours, terrasse de café voisin), aux filles les espaces intérieurs. Celles qui ne tiennent pas compte de ces habitudes et même de ces règles qui ont force de « lois », le font à leurs risques et péril.

Très ancrée dans toutes les mentalités, cette optique amenait une fille à nous interroger sur un fait divers concernant une jeune fugueuse de 14 ans ayant été violée. Son verdict tomba sans appel après confirmation des faits : « *bien fait pour sa gueule, ça lui apprendra...* ».

Nous comprenons également mieux tous ces appels de jeunes filles (souvent seules dans la cabine) interrompus brutalement. Pour certaines nous devinions une présence gênante « *...faut que j'veus laisse...* », « *... au r'voir M'dame au r'voir...* », d'autres s'interrompaient brutalement en plein milieu d'une réponse et sans raison apparente.

L'usage du téléphone portable, malgré l'absence de gratuité signalée, s'explique ainsi aussi : possibilité d'établir ou garder un contact -loin des regards- indépendamment des règles en vigueur et d'échapper à tout contrôle, notamment familial.

▪ La ou les rumeur(s)

Dans la sphère publique du quartier, la plus forte contrainte provient de la rumeur redoutée de tous et de toutes.

La rumeur vient du latin «*rumor*» et signifie «le bruit qui court, la rumeur publique».

Au cours des siècles le sens va évoluer en «bruit confus produit par un certain nombre de personnes disposées à la révolte, à la sédition, à la violence ou à la protestation», avant de revenir au sens latin de «nouvelles qui se répandent dans le public et dans l'opinion». Les notions de «vrai bruit» et de «faux bruits» apparaîtront plus tard.

Ce petit rappel sémantique est intéressant car il met en évidence certains aspects caractéristiques de la rumeur telle qu'elle est vécue en quartier : volonté de nuire, violence psychologique à l'égard de la victime, notions de véracité ou fausseté indifférentes, phénomène de contagion groupale.

Les filles sont les principales victimes de la rumeur. Leurs moindres faits et gestes, déplacements, fréquentations sont épiés. Même en sortant du quartier le risque de rencontrer un regard connu demeure. La pression est donc réelle et très importante, au point que de véritables stratégies sont mises en place par certaines, pour éviter de devenir ce que l'on appelle des "réputées" (càd des filles ayant une mauvaise réputation, une réputation de « fille facile »). Hijab, distanciation avec les filles "réputées", et ce, même si la rumeur est fautive, en font partie.

Les garçons contribuent largement à l'étiquetage des filles. Qu'une fille refuse un rapport sexuel, ignore une tentative de séduction ou même refuse de parler avec un garçon, et les insultes peuvent se déchaîner. Avoir dans ces cas là un frère, un cousin ou même un oncle connu dans le quartier, évite de se voir traitée de " salope, crapuleuse, chienne, pute, ..." au vu et au su de tout le monde. La crainte des règlements de compte pour des questions d'honneur peut museler les plus virulents.

Malheureusement ils sont loin d'être les seuls. Les femmes ne sont pas en reste et peuvent agir de façon plus sournoise. Qu'il s'agisse des mères par leur participation aux bruits de couloir, ou plus grave des filles motivées par la jalousie, le désir de se faire valoir, ou d'autres sentiments ambivalents, qui sciemment vont tenir des propos destructeurs.

Le désœuvrement et l'ennui ont certainement un lien avec cette fonction de « commérage » selon Horia Kebabza et Daniel Weltzer-Lang. En tout cas la rumeur semble occuper un vide, ne serait-ce que celui d'échanges profonds, vrais, entre les membres d'une même famille, entre les jeunes et leurs parents.

Nos plus jeunes appelantes concernant cette thématique ont entre 10 et 11 ans. L'une d'elles nous avait demandé naïvement il y a quelques mois : "*comment on fait pour arrêter une rumeur ?*". A l'époque nous nous sommes contentés de définir ce qu'était une rumeur et de l'exhorter à la patience sachant qu'il n'y a pas grand chose à faire si ce n'est attendre que cela cesse. Aujourd'hui notre meilleure connaissance de la « rumeur » en quartier, nous amènerait à questionner et répondre tout autrement.

Les filles plus âgées ne nous ont jamais parlé des rumeurs dont elles étaient l'objet mais certaines ont évoqué l'urgente nécessité de trouver des aides pour sortir du quartier, pour échapper à la famille, et même si possible changer de ville. A l'époque notre première pensée allait vers la possibilité de mariage forcé et nous avons orienté l'une de ces jeunes filles vers Thémis. Avec du recul nous réalisons combien il nous faut veiller à bien connaître notre public dans toute sa diversité, sachant qu'un même mot peut avoir selon les origines sociales, ethniques, des acceptions totalement différentes.

▪ Le groupe

Dans cette petite société des quartiers, le groupe est vécu comme un espace sécurisant, rassurant. Garçons et filles sont bien entendu séparés.

Tous / toutes appartiennent au quartier et se connaissent. Ensemble, ils / elles vont se construire une identité, conforme à celle des pairs. C'est donc à deux, trois, ou bien plus, que garçons et filles nous interrogent sur les thèmes choisis par l'ensemble. Ensemble ils / elles vont faire des « bêtises », « délirer » et se retrancher derrière le groupe au cas où ils seraient surpris.

Lorsque les filles forment des groupes, leur motivation est principalement d'ordre ludique, affectif et social. Elles ont besoin de sortir de chez elles, de communiquer avec des filles de leur âge à l'abri des oreilles et des regards (mais même dans le groupe tout n'est pas à dire...) et de relâcher la pression des apparences. Rien d'étonnant à voir des groupes de filles hors cité particulièrement excitées et volubiles. Le carcan tombe. Les masques seront remis dès le retour.

Les garçons aussi se retrouvent en groupe la journée ou le soir. Parfois assez bruyamment et visiblement puisqu'ils n'ont pas les mêmes contraintes que les filles en matière de circulation. Quel que soit leur profil (collégiens, lycéens, étudiants, salariés, sans emploi, adeptes du « business », ...) l'appartenance au quartier vient annuler les différences d'âge, de position ou de statut social. Finalement, leurs groupes ne sont pas des « bandes organisées, avec un leader, une identité forte, des rituels » ①. Ils « traînent » dans leurs quartiers pour être ensemble, et lutter contre « un sentiment d'exclusion toujours vivace. » ①.

En définitive, le groupe est une force mais expose aussi ses membres au risque d'être sous contrôle et l'injonction à être, paraître ou agir selon les règles qui lui sont propres. Rien d'étonnant à ce que certains(es) n'aient d'autre choix que d'en sortir pour se construire individuellement, et prendre du temps pour soi.

▪ Les rapports garçons – filles

Face à toutes ces contraintes, tous ces tiraillements, les relations entre garçons et filles sont évidemment loin d'être simples.

Premièrement, il leur est impossible de se voir seul à seule au sein même de la cité sans faire jaser. Combien d'appels n'avons-nous pas régulièrement évoquant l'obligation de se cacher pour être ensemble. Souvent ce n'est pas même la fille qui appelle, mais une de ses amies, pour savoir comment gérer tous ces moments où il faut faire semblant de ne pas se connaître en cour de récréation, où il faut prendre sur soi alors que l'on a besoin d'être rassuré sur les sentiments de l'autre.

Deuxièmement, « la forte homosocialité fait passer les copains avant la petite amie » ②, ce qui renforce l'enfermement dans le groupe et limite les interactions avec les filles.

Enfin, la société elle-même influence le comportement et les goûts des garçons comme des filles, ce qui a des répercussions sur leurs rapports et provoque des tensions supplémentaires.

Des deux côtés on rêve du coup beaucoup au / à la partenaire idéal(e), mais ces rêves sont difficiles à concilier avec la réalité.

① « Jeunes filles et garçons des quartiers » - Une approche des injonctions de genre sous la direction de Horia KEBABZA et Daniel WELTZER-LANG. Page 86.

② Idem, page 106.

Si l'on considère l'intérêt des filles pour certains artistes, le garçon idéal serait sûrement un « rnbistes », savant mélange de Corneille – KMaro – et Willy Denzey, il serait « beau gosse », et aurait les signes extérieures de la richesse que sont grosse voiture, vêtements de marque et succès auprès de la gent féminine.

Les garçons nous interrogeant très rarement sur des artistes féminines, il nous est difficile de parler de leur idéal. Ceci dit les questions posées notamment dans le domaine de la sexualité montrent clairement la dichotomie qu'ils vivent entre l'image de la prostituée et celle de la mère. Ainsi ils sont les seuls à nous interroger sur les porno stars, définissant par là même leur idéal à court terme, qui est aux antipodes de leur idéal à long terme à savoir la future mère de leurs enfants.

▪ La sexualité

Depuis quelques années, des appelants de plus en plus jeunes (garçons dès 9-10 ans), nous posent des questions par rapport à la sexualité dans un registre au départ surprenant.

Ainsi, un garçon de 10 ans nous demandait dernièrement encore "*comment on fait les bébés, comment on fait l'amour sexe à sexe ? C'est vrai qu'on peut tuer une fille en enfonçant trop loin ? Comment on fait pour faire l'amour sexe à sexe quand on a déjà des enfants ? Comment on fait pour qu'ils entendent pas quand la femme crie ? Est-ce qu'on peut faire l'amour avec le cul ? Quel goût ça a le sperme ?...*".

Loin d'être anodines ce genre d'interrogation ne peuvent que nous mettre sur la piste du visionnage de films pornographiques. Nos questions concernaient le lieu et les modalités de cette initiation, vu qu'eux même disent risquer des "claques" de la part de leurs parents s'ils abordent le sujet "intouchable" des rapports sexuels à la maison.

La lecture du rapport commandé par la ville de Toulouse sur le quartier du Mirail nous a éclairé sur le phénomène, en confirmant d'une part la source à laquelle ces jeunes s'abreuvent, et d'autre part en dévoilant le mécanisme. Une véritable socialisation sexuelle existe donc avant la puberté dans la pornographie, et très souvent de manière collective (livres et films regardés dans les caves). Le partage de secrets « entre hommes », de conseils pour séduire ou plus trivialement s'appropriier des femmes, fait partie de leur socialisation sexuelle. Comment nous étonner alors lorsqu'un jeune homme de 13 ans nous demande sérieusement "*quels sont les bons plans pour se vider ?*" !!!.

Les femmes, pour certains, sont clairement divisées en deux groupes : celles avec qui ils vivent et les autres (qu'ils aiment ou pas) affectées à la sexualité. Là encore nous ne pouvons que mesurer l'écart entre notre souci de reformulation des questions et le sens précis donné par les jeunes à ces mêmes mots. Pour exemple, nombreux sont les jeunes à nous demander « *comment niquer une meuf ?* ». Transformer systématiquement « niquer » en « faire l'amour » et « meuf » en « femme » ou « petite amie », pour faire contrepoids à une sexualité mécanique en réintroduisant les notions du sentiment amoureux et du partage, n'était pas la bonne solution. C'était méconnaître le sens précis donné à ces termes par ces jeunes, se situer dans un autre registre qu'eux.

Côté filles, l'éducation à la sexualité, sans être plus facile, a tout de même un circuit (itinéraire) officiel. L'initiation, la transmission, se fait entre femmes, lorsqu'il n'y a pas d'hommes, au travers de discussions et de plaisanteries. « [...] tout le monde participe sans que les jeunes filles n'aient à rougir, n'aient à s'exclure ni à se taire. » ①. Les jeunes, face aux plus âgées qui ont de l'expérience, « dissimulent leurs connaissances et entrent dans le jeu qui veut qu'elles soient inexpérimentées, que ce soit en faits concrets ou en pensées. C'est le mythe de la femme « pure » qu'elles entretiennent, même si les mères et les plus âgées ne sont pas dupes. » ①.

Une chose est claire dans tous les esprits la sexualité hors mariage est liée à la saleté, à la souillure. Résultat : les pratiques sexuelles sont présentes (sodomie, fellation), même si les jeunes filles ne considèrent pas cela comme des rapports sexuels. Il suffit pour s'en convaincre d'écouter filles et garçons parler de la sodomie comme d'un moyen pour « *rester propre devant* ». On retrouve à la fois une définition étroite de la sexualité, réduite à la pénétration vaginale, et une difficulté à « nommer leurs pratiques sexuelles ». Certaines ont été « jusqu'au bout », mais même si elles l'assument la réserve reste de rigueur. Culture du secret oblige : tout ce qui n'est pas visible n'a pas d'existence « officielle ».

① « Jeunes filles et garçons des quartiers » - Une approche des injonctions de genre sous la direction de Horia KEBABZA et Daniel WELTZER-LANG. Page 47.

▪ Le langage verbal des jeunes des cités

Le langage utilisé est orné de verlan ainsi que de mots ou expressions argotiques. Les mots d'argot sont eux-mêmes « verlanisés » : « dèpe, tepu, taspé ». L'emploi du verlan est une règle générale : « keum, keuf, relou, chelou... ». Selon Jean-David Haddad, il « peut être [...] analysé comme une volonté d'inverser les normes culturelles, tout comme le fait de porter sa casquette et son pantalon de survêtement à l'envers »^①.

Il semblerait qu'il y ait également de nombreuses références à la langues des Gitans : « chourave (voler), marave (se battre), dicave (regarder), nachave (s'en aller), balnave (mentir) ». En ce qui nous concerne, seul le premier verbe nous est connu sous sa forme conjuguée : « chouré ».

Une autre spécificité du langage des cités est l'utilisation d'expressions ayant une connotation violente. Ainsi dernièrement un jeune me disait qu'Info Jeunes « *c'était d'la bombe* ». Ne sachant s'il s'agissait d'un compliment ou non, je l'ai interrogé, et le verdict était positif (comprenez : « c'est génial »). Ceci pour l'exemple sympathique, mais que dire du jeune parlant de son envie de « *péter la rondelle* » à une copine au lieu de parler de relation sexuelle !!!.

Dans le même registre, ils utilisent de façon constante les insultes et les menaces. Qui n'a jamais entendu de discours émaillé de « *nique ta mère... ta mère la pute... sale race...* ». Ces échanges qui peuvent faire redouter un conflit physique imminent, s'interrompent souvent aussi vite qu'ils ont commencé, et parfois même dans les rires. En définitive cela ressemble plus à un rituel de joute verbale où chacun montre qu'il ne se laisse pas impressionner et est capable de rendre, non pas coup pour coup, mais mot pour mot.

« Cette sublimation de la violence à travers le langage exprime là encore une volonté de contrer la culture dominante qui, elle, récuse la violence et la réprimande. »^①.

Enfin la plupart des jeunes ont un débit extrêmement rapide, n'hésitant pas à broyer les mots, ce qui accentue la difficulté à saisir leurs demandes. L'engouement pour la musique rap n'explique pas à lui seul ce très fort débit. L'appartenance à un groupe (quartier, copains) prime encore sur le souci de se construire en tant qu'individu. Hors de question d'être surpris par ses pairs, en classe ou au téléphone, à maîtriser la langue française et même les codes institutionnels. Le risque de dérision et d'ébruitement dans le quartier (réputation) est trop important.

Loin d'être figé ce langage évolue. Ainsi certaines expressions (meuf, keuf, ...) étant utilisées par un public autre que celui des cités (publicité, jeunes en général, émission comme Les Guignols de l'info), sont abandonnées au profit de nouvelles normes langagières. « Meuf » est donc devenue « feum ».

Certains analystes voient ce « parler de banlieue » comme une marque de dynamisme, une marque de créativité. D'autres au contraire, perçoivent un « appauvrissement considérable de la maîtrise des codes sociaux de la communication, qui emprisonne un peu plus les jeunes d'origine modeste dans l'exclusion sociale et territoriale »^②.

▪ Les centres d'intérêts et sujets de conversation

Les centres d'intérêt et les sujets de conversation partagés varient peu. Une grande majorité nous appellent en groupe, posant bien souvent soit la même question, soit une question dans le même domaine. Du côté des garçons il est question de sport (football uniquement : résultat des matchs, classement de certaines équipes voire circuit pour devenir un footballeur professionnel), de jeux vidéo, de filles (comment les séduire et surtout avoir des relations sexuelles) et plus rarement de shit (où en acheter, combien, où en vendre). Dans ces appels à plusieurs, chacun s'efforce de réaffirmer sa virilité dans la surenchère face aux autres.

Du côté des filles il est question des chanteuses qu'elles admirent et dont elles veulent tout savoir, de leur rêve de devenir à leur tour la prochaine gagnante de Graines de star ou Star Academy (avec des improvisations seule ou à plusieurs au téléphone), des garçons (les sentiments ressentis, leurs espoirs et leurs craintes, la sexualité) et de problèmes de cours (difficulté avec les exercices de français notamment).

^① « Le langage verbal des jeunes de cités » par Jean David HADDAD, professeur agrégé de SES au lycée Jean Moulin de Torcy – mars 1998. Page 53.

^② « Trafic de mots en banlieue : du « Nique ta mère » au « Plaît-il ? », Azouz BEGAG, *Hommes - Migrations*, mars 1997. Page 33.

Comme le relèvent messieurs Mauger et Ikachamene, « les projets sont plus nombreux que les réalisations : tout se passe comme si les interactions avaient pour objet l'entretien de la croyance de chacun par le crédit que tous les autres lui font (ou feignent de lui accorder) »^①.

La répétition par cinq six jeunes des mêmes questions sur leurs possibilités de devenir célèbre, d'accéder à tel métier, d'aller dans tel pays, de gagner au loto et que sais-je d'autre s'explique donc, et nécessite une autre réponse, qu'un rappel aux bons usages qui veuille qu'une question (ayant obtenu une réponse claire) ne soit pas répétée à plusieurs reprises.

Une dernière thématique, commune, prédomine dans leurs discours : l'attrait de la richesse.

« Pour nombre d'entre eux ce sont les apparences qui guident l'existence, l'apparat règne en despote dogmatique »^②. L'argent, les vêtements de marque, la voiture pour les garçons, la possibilité de dépenser sans compter dans les loisirs comme les sorties en boîtes de nuit ... est essentiel. Par contre rares sont ceux qui parlent de sortir du quartier, d'avoir une belle demeure. Même les voyages, si ce n'est « au bled » comme ils disent, sont peu évoqués.

Ainsi une jeune fille de 16 ans nous avait fait sourire il y a quelques mois lorsqu'elle nous demandait s'il existait des aides pour s'acheter des vêtements lorsqu'on était « *habillée comme une clocharde* ». En lui posant quelques questions afin de connaître les éventuelles difficultés rencontrées par sa famille, et les aides possibles, il s'est avéré que sa mère n'était pas en difficulté mais refusait de lui acheter « *de la marque* ».

Dans certains cas, l'injonction du paraître est même tellement forte, que certains parents disent céder aux exigences des jeunes par peur de les voir commettre un vol, telle cette grand mère sollicitée par son petit fils de 16 ans, qui lui avait demandé 100 euros pour son anniversaire (achat d'une casquette).

C'est donc bel et bien une image de la réussite, ou plutôt de ce qui la résume à leurs yeux, qui les fait rêver (les frustre parfois) et/ou agir.

Au terme de ce coup de projecteur nous prenons conscience de l'ambivalence générale du rapport des jeunes à leur cité. Celle-ci est à la fois refuge et prison, liberté et enfermement.

Nos jeunes appelants sont surtout confrontés à la difficulté de construction d'une identité positive de sujet, eux qui sont souvent enfermés dans une identité collective.

Le déficit d'intégration sociale et économique, le sentiment d'exclusion, génère et amplifie les comportements de rejet.

Pour s'en sortir, pour avoir envie de se démarquer du groupe, les jeunes ont besoin de côtoyer des adultes ayant un travail valorisant, une relation amoureuse stable, une histoire familiale connue et assumée. Ils ont besoin d'avoir d'autres modèles, non pas hors de la cité mais intra muros.

Nathalie LERCH

^① « Le monde des bandes et ses transformations. Une enquête ethnographique dans une cité HLM » (synthèse de 8 pages), Gérard MAUGER, Kamel IKACHAMENE, CSE/DIV, avril 2004 Page 5.

^② « Jeunes filles et garçons des quartiers » - Une approche des injonctions de genre sous la direction de Horia KEBABZA et Daniel WELTZER-LANG. Page 102.

APPELS REORIENTES VERS LES PARTENAIRES

Quelques appels ont fait l'objet d'une réorientation auprès de nos partenaires. Voici, mois après mois, les cas précis pour lesquels nous avons pu utiliser notre nouvel outil de bascule des appels.

OCTOBRE

- F 10 ans, sa meilleure amie se fait souvent disputer violemment par son père devant elle, et est régulièrement privée de sortie. Plusieurs appels déjà dans ce sens. Appel réorienté vers le **119** : appel très court (octobre 2004)
- F 13 ans souffrant d'une communication plus malaisée avec sa mère. Parle d'une étincelle qui n'existe plus. Nous l'avons déjà encouragée à s'en ouvrir à sa mère, très critique et déçue depuis l'entrée de sa fille dans la période adolescente. Mère semble, aux dires de sa fille, ne plus jamais être satisfaite. Lors du deuxième appel, nous l'avons réorientée vers Valérie Fréring de **Sépia** (9/10/2004)
- F 13 ans, parents divorcés depuis 2 ans. Mal à l'aise au téléphone. Dit avoir vu avec sa sœur son père embrasser un homme. N'a pas osé en parler avec sa mère. Sa question : comment accepter l'idée d'avoir un père homosexuel ? L'appel semblant sérieux, nous l'avons orienté vers **l'EPE de Colmar**. Durée de la communication : 13 minutes (11/10/2004).
- JF 16 ans, s'interroge sur l'hygiène en matière de gynécologie (notamment l'épilation pubienne). Sérieuse, car ne pouvant joindre dans un premier temps un planning sur Colmar, je l'ai fait patienter le temps d'en appeler deux autres. Elle a finalement accepté de rappeler 5 mn plus tard pour que je puisse lui passer le **planning familial de Mulhouse** : communication de 3 minutes environ. (11/10/2004)
- JF 16 ans, téléphonent à deux d'un portable pour parler à une personne du **centre de planification rue Schlumberger**. Transfert vers le planning concerné. Durée de la communication : 3 minutes. (13/10/04)
- JF 16 ans, interrogations sur certaines pratiques sexuelles et les risques de MST. Refoulée à ses dires par FSJ qui lui disait de regarder dans un dictionnaire. Nous l'avons réorientée vers le **planning familial**. Durée de l'appel 4 minutes (13/10/04). Rappellera pour s'excuser parlant d'un pari avec une amie.
- G 11 ans, pose beaucoup de questions sur une hypothétique relation sexuelle entre une fille de 10 ans consentante et un garçon de 12 ans : risque t-elle d'avoir un bébé selon qu'il utilise un préservatif ou non ? comment sa mère s'en apercevrait-elle ? s'il enregistre sa réponse consentante est-ce une preuve devant un juge pour qu'une plainte ne puisse être déposée ? enfin et surtout comment se passe un avortement (par médicaments ?) ? Pour cette dernière question surtout l'appel a été réorienté vers le **planning familial**. La communication a duré plus de 13 minutes car il se poursuivait lorsque j'ai rebranché à 18 heures le répondeur (22/10/2004). L'appelant avait déjà été 10 minutes au moins en ligne avec moi avant sa réorientation (il avait évincé plus d'un ami venu l'interrompre).
- JF 14 ans, appelle une première fois pour exprimer son mal être après une première relation sexuelle non protégée avec son nouvel ami (16 ans), qui lui dit aujourd'hui ne pas être sûr de ses sentiments. Rappellera 5 minutes plus tard pour accepter d'être réorientée vers le **centre de planification du Hasenrain** comme je le lui avais proposé la première fois en raison de l'absence de contraception. Durée de l'appel : 8 minutes (28/10/2004).

NOVEMBRE

- Fille de 12 ans se renseignant pour un copain pour un changement de prénom (Zoubir en Mounir). Orientée vers **Thémis** (02/11/2004), durée de l'appel : 7 minutes.
- Garçon de 10 ans qui se fait racketter devant son école par des grands (demande d'argent). N'a pas osé en parler avec ses parents. Orienté vers **Thémis**, le 02/11/2004. Durée de l'appel : 4 minutes.
- G 13 ans, actuellement ses notes sont épouvantables alors que l'an dernier il était l'un des meilleurs éléments de sa classe. Ses parents ont tellement de soucis qu'ils ne viennent pas lui en parler ; par contre ses grands frères et sœurs (22 et 28 ans) lui font la morale et l'avertissent d'un redoublement inévitable s'il continue ainsi. Sait qu'il ne doit d'en prendre qu'à lui-même selon lui, mais en a marre, ne parle plus à la maison et « s'embrouille avec tout le monde ». Orienté vers **SEPIA** (Valérie) : durée de la communication 11 minutes.

DECEMBRE

- Fille de 18 ans, sa sœur de 16 ans est enceinte de 6 mois. Grossesse cachée. Elle vient juste de lui en parler et menace de se suicider si cela est révélé aux parents. Que faire ? Le Cediff et le planning familial de Guebwiller étant fermés, l'EPE de Colmar nous conseille d'orienter l'appel vers **Sépia** (durée de la communication : 4-5 minutes).

CAMPAGNES DE COMMUNICATION DU NUMERO VERT EN 2004

Août 2004

- **Gares du Haut-Rhin** : Mulhouse, Colmar, Vogelsheim, Bantzenheim, Saint Louis, Fellingering, Huningue, Metzeral (1 affiche + 1 jeu de cartes)

Septembre 2004

- **CDI de Fessenheim** (1 affiche et un gros lot de cartes).

Octobre 2004

- **Collèges des cantons enregistrant moins de 2 % d'appels au 1^{er} semestre 2004** :
Huningue, Hirsingue, Sierentz, Masevaux, Wittelsheim, Cernay, Illfurth, Altkirch, Soultz, Wintzenheim, Ensisheim, Sainte Marie aux Mines, Guebwiller, Saint Louis.

Novembre 2004

- **CFA** (1 affiche + nouveau courrier intégrant 2 graphiques fromages + 10 cartes).
- **Bibliothèques** de Dornach, Côteaux et Grand'Rue Affiches + cartes déposées par Isabelle aux.
- **Médecins généralistes** :
 - Cantons de Hirsingue, Huningue, Masevaux et Sierentz
 - Canton de Cernay : villes de Cernay, Wittelsheim, Staffelfelden, Aspach le Bas, Burnhaupt le Bas, Wattwiller, Schweighouse les Thann, et Berrwiller.

ANNEXE

LISTING DES QUESTIONS POSEES A INFO JEUNES AU DEUXIEME SEMESTRE 2004

LOISIRS

SPORT

- G 13 ans, quels sont les sportifs quittant l'équipe de France ?
- Nombreuses interrogation de garçons au collège sur des matchs à venir : prochain match du Réal Madrid ? prochain match du PSG ?
- G 13 ans, quelle est la date du prochain match de l'OM contre Lille ? Sur quelle chaîne est-il retransmis ?
- F 10 ans, cherche des pistes de roller sur Mulhouse et environs.
- F 14 ans, adresse du club de volley de Guebwiller.
- G 13 ans, cherche une piscine découverte aux alentours de Wittenheim pour organiser une sortie à plusieurs.
- G 12 ans, le Maroc a t-il été éliminé au foot ?
- G 13 ans, qui est le champion du monde de boxe ?
- G 8 ans, quels sont les nouveaux joueurs achetés par Arsenal ?
- G 12 ans, pourquoi Ronaldo a t-il joué parmi les moins de 21 ans à Athènes 2004 ?
- F 10 ans, pourquoi n'y a t-il pas de possibilité de faire du sport sur l'herbe dans mon quartier à Mulhouse ? Pour ne pas se blesser. Pourrait-on penser à faire du badminton sur les pelouses ?
- G 11 ans, y a t-il un club de tir à l'arc près de Rimbach Zell ?
- F 25 ans, habite Law et cherche un club de volley sur Colmar ou Guebwiller.
- G 15 ans, y a t-il un magazine de catch a parution régulière en France ?

ACTIVITES

- JF 28 ans, cherche des cours de danses sur Mulhouse.
- F 16 ans, cherche un club de danse africaine et un club de hip-hop sur Mulhouse.
- F 24 ans, recherche un club d'astronomie sur Mulhouse et/ou environs.
- G 11 ans, quel est le site internet pour trouver les solutions de jeux vidéo ?
- G 16 ans, date de sortie du jeu GTA San Andrés ?
- G 11 ans, date de sortie du jeu GTA 5 ?
- G 10 ans, informations sur Europa Park.
- F 14 ans, se demande quels loisirs choisir pour cette nouvelle année scolaire, quels sports ? *Nous lui donnons des informations sur les différents rdv du BIJ vu qu'elle habite Mulhouse.*
- F 13 ans, cherche à prendre des cours de chant (quelques demandes identiques de garçons).
- F 8 ans, cherche une chorale sur Mulhouse.
- F 14 ans, cherche des clubs de hip-hop sur Ranspach et environs.
-

SPECTACLES / ANIMATIONS

- Beaucoup d'ados continuent de nous appeler pour connaître certaines dates de concerts : Star Académie 3, J.J. Goldman, Popstars, Diadème, Corneille, Jenifer, Linkup, Lorie, Leslie, Nolwenn, Tragédie, Beyoncé Knowles, Nadya, Pink, K-Marco, 50 cent, Massia K1 Sky, D 12, Sardou, Michael Youn, ACDC, Ramstein, Snoop Dog, Vood Calotte, Slipknot, Alizée, Bob Marley, Korn, Marilyn Manson, Jamel Debbouze, Metallica, Tryo, Système T, Légion 88, L5,
- Les primaires et ados (surtout les filles) appellent également beaucoup pour obtenir des infos "« people » sur leurs stars préférées : Leslie, Sophia de la Star Académie 3, Patxi, K-Marco, Alexandra du groupe Diadème, Emma Daumas,
- G 11 ans, souhaite les coordonnées du fan club de Pascal Olmetta, Garou, Eminem, et Willy Denzey.
- G 12 ans, quelles sont les dates de ciné cool à Colmar ?
- G 11 ans, date de sortie au cinéma de Spidermann 3 ?
- G 11 ans, quelle est la date de la foire à Mulhouse ? est-ce déjà passé ? Si oui quand revient-elle ?
- F 10 ans, quand débute la fête du roi de la poubelle à Saint Nazaire ?
- F 12 ans, pour aller en coulisse lors de certains concerts il y a des pass. Est-ce payant ? Où se les procurer ?
- F 15 ans ½, coordonnées téléphoniques de l'émission de TF1 « Sans aucun doute » ?

VOYAGES

- G 13 ans, vacances dans les Alpes.
- G 13 ans, où se trouve l'Arabie Saoudite ?
- F 14 ans, la compagnie aérienne algérienne Khalifa Airways fonctionne t-elle encore ?
- F 11 ans, quels sont les moyens pour aller en Algérie ?
- G 13 ans, séjour à Europa Park ?

VIE QUOTIDIENNE

INFOS PRATIQUE

- G 17 ans, date de la bourse aux livres au Lycée Lambert ?
- G 15 ans, où vend on des trottinettes à essence ?
- F 15 ans, y a-t-il un magasin sur Mulhouse pour acheter des vêtements de « skateurs » ?
- F 16 ans ½, lieu idéal pour acheter des sous-vêtements à Belfort ? Tarifs ?
- F 12 ans, aimerait s'acheter des sous-vêtements. Où ?
- F 38 ans, où peut-on acheter des livres qui sont épuisés ?
- G 11 ans, comment réparer un vélo quand la roue se dégonfle toujours ?
- F 10 ans, pourquoi la bière est-elle conditionnée dans des bouteilles en verre et non en plastique ?
- F 13 ans, quel est l'indicatif pour téléphoner en Algérie ?
- F 8 ans, qui est France Télécom ?
- F 15 ans, à quoi correspond le 1013 ? Est-il gratuit ?
- F 19 ans, se renseigne sur les différentes sectes et demande le numéro de téléphone d'Info Sectes.
- F 11 ans, comment écrire avec une plume ?
- G 12 ans, combien coûte un « bébé poulain » ? Où se renseigner ?
- G 12 ans, combien coûte un rat ?
- G 15 ans, où acheter des articles pour la pêche (asticots notamment) ?
- F10 ans, si un coiffeur rate ses coupes, comment peut-il devenir meilleur ?
- G 14 ans, il y a un virus sur son ordinateur. Comment accéder aux sites qu'il souhaite sans problèmes.
- Questions assez régulières sur la météo.
- F 9 ans, "pourquoi n'y a-t-il pas d'après-midi où tout est gratuit dans les magasins ?"
- H 38 ans, adresse d'un élevage de Maine Coon (chats de race).
- F 10 ans, comment faire un gâteau ?
- G 11 ans, le pass scolaire est-il celui qu'il me faut si je veux circuler en bus à Mulhouse (en août) ?
- G 10 ans, quel est le numéro de téléphone de Auchan ?
- F 12 ans, ça quoi sert le numéro 116 ?
- G 12 ans, a perdu l'adresse de vacances de son copain (août). Comment retrouver ses coordonnées ?
- G 14 ans, quelle est la durée de validité de la carte max ?
- F 11 ans, que trouve-t-on au bar Syracuse à Mulhouse ?
- G 14 ans, peut-on lui citer des recettes de plats méditerranéens ?
- F 13 ans, pourquoi les cloches de notre église sonnent depuis 16 heures ? Un jeudi !!!!
- Beaucoup de questions sur le numéro vert (collégiens et primaires) : Info Jeunes est-il ouvert le week-end ? Quelles questions peut-on poser ? Horaires en semaine ? Qui sont les écoutants : âge, parcours professionnel, situation familiale ... ? Gratuité ? Anonymat ?

LOGEMENT

- F 13 ans, t-on des offres de location de maison via internet sur Hirsingue ou Altkirch : sa mère ne trouve pas de logement pour l'instant.
- F 45 ans, souhaite louer un appartement à un étudiant. Où afficher de façon visible l'offre ?
- G 24 ans, s'informe sur les aides au logement, les APL....sachant qu'il est actif et qu'il réside sur Breitenbach.
- G 21 ans, nous interroge sur les possibilités d'aide à la caution sur Strasbourg.

VIE CIVIQUE

- G 11 ans, souhaite le numéro de téléphone de Jacques Chirac.
- F 13 ans, quelle association contacter en cas de nuisances sonores ?
- F 10 ans, pourquoi ne coupe-t-on pas les branches d'un arbre qui vont sur mon balcon et qui mouillent tout dès qu'il pleut ?
- G 13 ans, un handicapé peut-il rouler en moto ?
- G 17 ans, les plages naturistes sont-elles interdites aux mineurs ?
- G 12 ans, peut-on être jeune sapeur pompier à 12 ans ?
- G 16 ans, que faire quand il y a une bagarre dans le quartier ? Intervenir ou non ?
- G 13 ans, à quel âge peut-on passer le permis ?
- G 14 ans, si un algérien et une marocaine ont un enfant, a-t-il la double nationalité ?
- G 13 ans, pourquoi se présente-t-on à une élection présidentielle ? pourquoi est-on élu ? qu'est-ce qu'un maire ? un élu ? ...
- G 11 ans, n'a plus de nouvelles de son parrain. Il a surpris une conversation selon laquelle son parrain était recherché par les gendarmes car il doit beaucoup d'argent. « Comment le retrouver ? Est-ce possible alors que je ne suis pas majeur ? »
- F 12 ans, a rayé avec son vélo une voiture. Que risque-t-elle ? Si on a volé dans une librairie et que l'on a rendu ce que l'on a volé parce qu'on a été attrapé, que se passe-t-il ?
- G 14 ans, peut-on circuler sur n'importe quelle route en vélo ?

RESSOURCES

- F 12 ans, combien coûte une Aston Martin ?
- F 11 ans, si les parents n'ont pas d'argent, comment faire pour éviter les questions gênantes, les moqueries ?
- F 10 ans, nous interroge sur le règlement de factures ! ! ! ! ?
- G 12 ans, « comment aider une association handisport à gagner des sous » ? comment créer sa propre marque ? renseignements souhaités sur l'IEM Les Acacias.
- G 13 ans, quel est le coût d'une voiture ? Y a-t-il des numéros verts qui informent sur les voitures ?
- G 14 ans, combien coûte une puce de portable ?
- Homme 45 ans, lorsque l'on déménage et que l'on change de numéro de téléphone, doit-on payer ?
- F 17 ans, peut-on percevoir les assedic en préparant un DAEU ?
- F 19 ans, est-il possible d'avoir une bourse en préparant le DAEU ?
- F 13 ans, combien coûte un pur sang arabe de 3 ans (équitation et concours) ?
- F 20 ans, auprès de qui faire un prêt si la banque et Cofidis refusent en raison d'une embauche trop récente ?
- F 20 ans, comment obtenir une bourse pour une seconde année d'études de kiné en Belgique ?

EMPLOI

ORIENTATION / FORMATIONS / METIERS

- F 13 ans, quelles études faire pour être masseuse ?
- F 15 ans, quelles démarches effectuer pour faire un stage en coiffure alors que l'on est en 3^{ème} ?
- Quelques garçons entre 11 et 15 ans demandent comment devenir footballeur professionnel ?
- G 15 ans, comment devenir facteur ?
- G 11 ans, comment devenir mécanicien ?
- F 15 ans, comment devenir prof de sport ?
- F 11 ans, comment devenir puéricultrice ? G 10 ans, est-il possible d'avoir un métier à mon âge ?
- F 20 ans, comment passer un DAEU ?
- F 21 ans, dit s'être « fait refouler à un entretien » car elle n'avait pas le bac. Comment passer le DAEU ?
- F 20 ans, quelles sont les formations possibles dans le domaine de la médecine naturelle : diététicienne, naturopathe, magnétiseur... ?
- F 17 ans, comment travailler en centre aéré durant la saison hivernale ?
- F 19 ans, est-il possible de faire un BTS tourisme par alternance avec le CRESA ?
- F 20 ans, quelle est la formation nécessaire pour devenir moniteur éducateur ?
- F 19 ans, y a-t-il un numéro vert pour contacter l'AFPA de Mulhouse ?
- F 20 ans, cherche une formation en langues : est-ce possible par le biais du CCI de Colmar ?
- G 17 ans, est sur liste d'attente et n'est donc inscrit dans aucun lycée pour cette rentrée. Que faire ?

EMPLOI

- F 12 ans, qu'est-ce qu'un permis apporte en plus quand on cherche du travail ? Y a-t-il des métiers particuliers ?
- F 20 ans, est-il possible de trouver un numéro d'information comme le notre pour obtenir des renseignements sur l'emploi et les formations en Suisse ?
- F 33 ans, nous interroge sur les entretiens d'embauche à Décathlon : quelles questions sont à prévoir, que cherchent-ils comme profil, ... ?
- G 16 ans, quel est le salaire perçu par un apprenti ?
- F 19 ans, cherche des petits jobs à côté de son bac pro.

CULTURE

COURS

- G 14 ans, quelle est la date de rentrée scolaire ?
- G 10 ans, un auteur « c'est celui qui écrit l'histoire du livre ? ».
- G 12 ans, a des problèmes de compréhension face à la division.
- F 11 ans, conjugaison du verbe « j'aurai pu » ? Pourquoi parle-t-on de passé ?
- F 11 ans, qui était Chopin ?
- G 15 ans, quelle est la capitale du Mali ?
- F 11 ans, qu'est-ce que le tempo ?
- F 13 ans, que veut dire le mot « kiffer », je l'ai entendu plusieurs fois ?
- G 12 ans, qu'est-ce qu'une confirmation ?
- G 8 ans, quelle est la plus grande ville du monde ?
- G 15 ans, quel est le plus grand département de France ?
- F 11 ans, que veut dire « être végétarien » ?
- F 8 ans, « déjection » : qu'est-ce que cela veut dire ?
- G 15 ans, quels sont les états du croissant fertile ?
- F 13 ans, comment survivre à l'âge glaciaire ?

- F 11 ans, comment les humains vivaient-ils à l'époque préhistorique ?
- F 13 ans, qu'est-ce qu'une nuance ?

ACTUALITE

- F 12 ans, le tremblement de terre en Alsace (août 2004) était-il grave ?
- G 14 ans, souhaite des informations précises sur les rumeurs de départ de Zinédine Zidane.
- G 11 ans, pourquoi le tram train à Mulhouse ?
- G 11 ans, quand les travaux de destruction vont ils commencer à Bourtzwiller ? Quand la première rame du tram-train sera t-elle mise en service ?
- F 15 ans, qui est exactement Marc Dutroux ? A quoi ressemble t-il ?
- F 12 ans, pourquoi la guerre en Irak ?
- G 10 ans, "pourquoi n'aurait-on pas de cour d'eau où l'on circulerait avec des bateaux au lieu du tram train ?
- G 15 ans, quelles sont les différences entre chrétiens et musulmans ? entre juifs et musulmans ?
- G 12 – 13 ans, appellent pour faire l'apologie de Ben Laden ou Al Qaida.
- G 10 ans, « c'est quoi une secte gothique » ?

SCIENCES & ENVIRONNEMENT

- F 13 ans, quelle est la planète la plus éloignée de la terre ?
- G 14 ans, quel est le nombre d'habitants en Inde ?
- G 15 ans, qu'y a t-il dans l'amidon ?
- F 12 ans, pourquoi la terre est ronde ?
- G 11 ans, comment le pétrole est apparu sur terre ?
- G 11 ans, comment a été créé l'univers ?
- F 12 ans, comment se font les orages ? D'où viennent les vents ?
- G 11 ans, qu'est-ce que le paracétamol ?
- F 13 ans, comment fonctionne une éclipse de soleil ? Pourquoi le fer à repasser enlève les plis ?
- G 10 ans, quelles sont les caractéristiques de la planète Jupiter ?
- F 12 ans, comment se font les tremblements de terre ?
- G 14 ans, quel est « le plus grand continent au monde » ? Quelle est sa superficie ?
- G 11 ans, quels sont les « composants alimentaires » du chewing gum ? Et comment « fonctionne » un tabouage ?
- F 11 ans, les pétunias existent elles en France ? Et les fleurs carnivores ? Mangent-elles des hommes ?
- F 13 ans, quel est le poids d'un dauphin ? d'une baleine bleue ? Peut-on apprivoiser un guépard ? Pourquoi le cerf brame ? Pourquoi les colibris volent en arrière ,
- F 10 ans, « comment éviter que ma chienne ait plusieurs portées chaque année ? Comment trouver des maîtres pour les bébés chiens ? »

INFORMATIONS SUR LE CORPS

INFOS GENERALES

- G 13 ans, que faire quand on a été attaqué par un chien ?
- G 12 ans, « comment faire quand on a mal au ventre d'avoir trop mangé ? ».
- G 14 ans, les yaourts pour faire baisser le cholestérol fonctionnent –ils ?
- F 10 ans, comment faire quand on s'est coupée avec du verre ?
- F 12 ans, pourquoi a t-on des tâches de rousseur ?
- F 11 ans, qu'est-ce que les tâches de naissance ?
- F 13 ans, qu'est-ce qui déclenche le rire ?
- F 12 ans, est-ce normal de mesurer 1m76 à 12 ans, sachant que mon père mesure 2 mètres ?
- F 14 ans, que faire si on a des poux ? Le shampooing est-il efficace même si l'on a des nœuds ? Enlève t-il les poux et les lentes ?
- G 11 ans, dit avoir pris un coup "mal placé" et souhaite le numéro de FSJ pour être rassuré. Souhaite également connaître leurs horaires.
- G 9 ans ½, a cassé une dent. Combien de temps faut-il pour qu'elle repousse ?
- G 11 ans, une dent bouge depuis une chute. Normal ?
- G 10 ans, s'inquiète car il a un bouton sur la fesse.
- G 13 ans, a été piqué par une guêpe. Que faire ?
- G 15 ans, chute en vélo : assez égratigné. Que faire ?
- F 13 ans, qu'est-ce que l'encoprésie ?
- F 11 ans, appelle car son frère de 15 ans est devenu tout blanc et dit se sentir mal. Que faire ?
- G 14 ans, a des problèmes pour entendre. Que faire ?
- G 11 ans, qu'est-ce que le « mucus » ?

PUBERTE

- G 11 ans, qu'est-ce que la puberté ?
- G 11 ans, « pourquoi on sperme ? »
- F 16 ans, questions sur son acné.

INFOS SEXUALITE

- Quelques garçons et filles de collège nous interrogent sur la prostitution (Mulh, Dannemarie,).
- F 17 ans, la première fois est-ce douloureux ?
- F 13 ans, qu'est-ce qu'un pédophile ?
- G 10 ans, « c'est quoi un pervers » ?
- G 12 ans, qu'est-ce que le clitoris ? A quoi sert-il ?
- G 11 ans, quand le sperme apparaît-il ?
- F 11 ans, comment on fait l'amour ?
- JF18 ans, comment dire que l'on n'est pas prête ?
- G 15 ans, son amie veut "passer à des choses plus sérieuses" mais il a peur de passer pour un "ringard". Que faire ?
- F 13 ans, son amie a des douleurs à la bouche suite à une fellation. Normal ?

CONTRACEPTION

- F 13 ans, que signifie le mot « contraception » ?
- F 16 ans, souhaite parler au planning de St Louis pour une IVG.
- G 11 ans, quel est le coût d'un préservatif ? (nombreux sont les jeunes à poser cette question).
- G 13 ans, comment utiliser un préservatif ? Où l'acheter ?

GROSSESSE / IVG

- Nombreuses questions de jeunes qui n'osant nous interroger directement sur la sexualité nous posent la question « comment fait-on les bébés ? ».
- F 12 ans, comment accouche t-on ?
- G 11 ans, à 12 ans peut-on faire un bébé ?
- Quelques questions de jeunes filles (ou de leur ami) s'inquiétant d'une éventuelle grossesse : comment en parler aux parents, qui consulter, quelles solutions, jusqu'à quand peut-on avorter ?
- F 16 ans, pose de nombreuses questions sur la santé, la sexualité, la grossesse, l'IVG et les MST.

ALCOOL / TABAC / DROGUES

- G 11 ans, « c'est quoi une cuite ? »
- G 14 ans, parle de l'alcool qu'il boit et des difficultés qu'il ressent à arrêter.
- G 15 ans, comment se renseigner sur les drogues sans que les parents ne le sache ?
- Quelques questions vagues de jeunes entre 11 et 12 ans sur la drogue : qu'est-ce ? Est-ce grave ? Cela coûte t-il cher ?
- G 12 ans, pose des questions assez provocantes sur le shit.
- Plusieurs appels de collégiens souhaitant arrêter de fumer (principalement des garçons).
- G 12 ans, quels sont les composants de la cigarette ?
- G environ 13 ans, dit avoir 31 ans et « boire de tout ». Problème ? ? ?

MALADIES

- F 12 ans, qu'est-ce que l'asthme, la trisomie, la stérilité, les conséquences du tabagisme ?
- G 14 ans, comment attrape t-on le cancer ?
- F 12 ans, le cancer du sein : comment le transmet-on ?
- F 10 ans, Alzheimer : qu'est-ce que cette maladie ?
- G 17 ans, une fellation expose t-elle au risque de sida ?
- Quelques garçons autour de 12 – 15 ans pose des questions sur le sida.
- G 18 ans, quels sont les symptômes du sida ?
- G 10 ans, se pose pleins de questions sur le sida.
- F 13 ans, souhaite des informations sur la maladie d'Alzheimer.

DIFFICULTES PSYCHOLOGIQUES

MAL ETRE / ISOLEMENT / REJET

- F 13 ans, dit combien elle se sent « mal ». Son père veut qu'elle aille vivre avec son petit frère chez lui. Il prétend qu'elle n'apprendra rien chez sa mère, et parle même de l'argent que cette dernière lui devrait.
- G 14 ans, « que ressent-on quand on se suicide en s'injectant de l'air dans les veines ? Est-ce que cela fait mal ? » *En posant certaines questions à cette jeune, il s'avère qu'une de ses copines serait ainsi morte la semaine précédente (Heimersdorf).*
- G 13 ans, le 113 est-il ouvert toute la journée ?
- G 11 ans, dit se sentir agressif quand il joue avec des jeux vidéo très violent. Normal ? Pourquoi ?
- G 10 ans, appelle car il est tout seul et s'ennuie.
- G 15 ans, parle de ses idées de suicide.
- F 14 ans, que faire si l'on a fugué car on est enceinte ?

- F 16 ans, plaisanteries douteuses car elle est blonde. Le supporte de moins en moins. Humiliant. Que faire ? Comment réagir ?
- G 14 ans, mal à l'aise face aux copains copines car il bégaye. A t-on un remède efficace ?
- G 13 ans, mal depuis une rupture amoureuse : pourquoi, comment revenir en arrière... ?
- F 14 ans, son petit ami la laisse tomber et « la reprend » quand il veut. Comment faire pour qu'il réalise et qu'il change ?
- F 13 ans, un garçon n'arrête pas de l'appeler sur son portable. Elle le connaît peu car il est plus âgé qu'elle. Il devient menaçant lorsqu'elle refuse de sortir avec lui. Que faire ?
- G 14 ans, dit être un des rares maghrébins de sa ville (Schweighouse), et le vivre difficilement.
- F 13 ans, parle du stress qu'elle ressent à l'idée de la rentrée scolaire.
- F 13 ans, parle de sa peur « du sang ».

TROUBLES ALIMENTAIRES

- G 14 ans, problème de poids, il se trouve trop gros.
- F 13 ans, dit être anorexique et subir des moqueries.

IDENTITE SEXUELLE

- G 14 ans, pourquoi les garçons sont-ils attirés par les filles ? pourquoi sont-ils parfois attirés par des garçons ?
- Nombreuses questions de garçons comme de filles sur les « symptômes » qui révèlent l'homosexualité, l'âge auquel on en prend conscience, comment faire « pour s'en débarrasser » ou pour « guérir » selon le / la jeune, comment l'avouer à la personne par qui l'on est attirée (souvent meilleur(e) ami(e), comment l' « avouer aux parents », comment avoir des enfants....etc ?

VIOLENCES SUBIES

- G 12 ans, sa cousine de 15 ans se fait frapper notamment à la tête par son copain qui est plus jeune qu'elle. Lui même en s'interposant a eu le bras plâtré suite aux coups reçus. Que faire ?
- G 13 ans, insulté par son grand frère, comment réagir ?
- G 14 ans, connaît un copain qui se fait taper par des garçons dans la cour. Comment l'aider sans se faire taper aussi ?
- G 13 ans, parle de ses rapports houleux avec son père. Pour lui c'est de la maltraitance.
- F 15 ans, elle a vu son amie se faire « frapper par son père ». Comment lui en parler ?
- F 11 ans, une fille de son quartier est très agressive avec elle : elle la griffe et l'insulte.

RELATIONS AMOUREUSES

- G 10 ans, peut-on être amoureux de sa demi-sœur ?
- G 10 ans, comment séduire une fille ?
- G 16 ans, subit l'opposition du grand frère de sa petite amie qui est d'origine turque. Que faire ?

RELATIONS AVEC AMIS / FAMILLE / ECOLE

- F 11 ans, sa mère fréquente « quelqu'un d'âgé ». Elle sent que cet homme voudrait qu'elle parte. Sa mère ne veut pas en parler, et son père lorsqu'elle en parle lui propose de venir vivre chez lui. Or ce n'est pas ce qu'elle souhaite. Que faire ?
- F 16 ans, de puis le divorce de ses parents elle vit chez sa mère. Cette dernière a un nouveau conjoint avec lequel cela se passe mal. Elle souhaite donc retourner vivre chez son père qui semblait d'accord. Mais il boit et là il a dit non. Que faire ?
- F 11 ans ½, « ça ne va pas avec ma maman, elle me dit que j'ai changé, que je suis effrontée..., elle ne voit que des choses négatives en moi, elle ne voit pas tout ce que je fais pour l'aider....pourtant elle a de bons côtés (mère), elle peut être très cool, mais depuis un an c'est comme si on avait perdu notre complicité. Comment faire pour la retrouver ? ».
- G 12 ans, a envie de parler de ses problèmes avec sa belle mère.
- F 16 ans, parle d'une « embrouille » avec un copain qui n'accepte pas ses excuses.
- F 10 ans, comment dire à une copine qui veut nous faire un bisou qu'on n'en a pas envie car elle est sale ?
- F 11 ans, une fille lui a donné rendez vous demain pour se bagarrer. A peur, que faire ?
- G 15 ans, a déchiré son survêtement tout neuf Sergio Tacchini : comment le dire aux parents. Il redoute leur réaction.
- F 10 ans, son maître crache sur sa table et cela lui pose problème. Comment faire ?
- F 12 ans, s'est fait voler les clefs de la maison et redoute de le dire aux parents. Que faire ?
- F 11 ans, sa game boy est tombée dans les wc. Comment éviter de se faire gronder ?
- F 13 ans, que faire si ma nièce de 4 mois n'arrête pas de pleurer ?
- F 12 ans, comment convaincre mes parents d'acheter un petit chat ?
- G 8 ans ½, comment faire changer d'avis les parents par rapport à l'heure à laquelle on doit rentrer ?

<p style="text-align: center;">THEMATIQUES TRAITÉES LORS DES PRÉCÉDENTS COMITÉS DE PILOTAGE</p>

☒ Rapport d'activité du numéro vert info jeunes couvrant la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2003, présenté le 23 septembre 2003.
« ***L'adolescent : un être parlant*** ».

☒ Rapport d'activité du numéro vert info jeunes couvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003, présenté le 17 février 2004.
« ***L'image de soi et l'estime de soi chez l'adolescent*** ».

☒ Rapport d'activité du numéro vert info jeunes couvrant la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2004, présenté le 05 octobre 2004.
« ***Coup de projecteur sur les 8-12 ans*** ».

PERSONNES INVITEES :

Mesdames :	Martine BANCELIN Agnès DESHAYES Paule STERCKX Valérie FRERING Dominique NASS Florence PASCOLO Mme LEONARD Isabelle KUNTZ Nathalie LERCH Isabelle SCHAEFFER Cécile TERRIER Françoise WARYNSKI Claudine BECKER Valérie BEGUET Monique SEILLER	Responsable au CAP. CEDIFF (excusée). Psychologue à l'E.P.E. de Colmar (excusée). Assistante sociale à SEPIA (absente). Ecoutante à Allo Séniors (A.P.A.). Documentaliste du CODES. Directrice du CIO Coehorn (absente). Responsable du Bureau d'Information Jeunesse, Sémaphore. Chargée de documentation au Numéro Vert, Sémaphore. Planning familial (absente). DDJS (excusée). Médecin gynécologue référent des centres de Planification (excusée). Infirmière au Centre de Planification et d'Education Familiale (PMI CG 68). Chargée de mission sur les conduites à risques, CG 67 (excusée). Infirmière scolaire au service Promotion de la Santé en faveur des élèves.
Messieurs :	Benoît BRAEME Raymond CISILINO Thomas GUTHMANN Arnaud KOEHL Laurent KONOPINSKI Jacques LOSSON Henri METZGER Paul QUIN	Chargé d'information au Numéro Vert, Sémaphore. Responsable des Actions Educatives du Conseil Général. Inspecteur à la DDJS (absent). Directeur de THEMIS. Directeur à l'A.F.P.R.A. Directeur de Sémaphore. Médecin au Centre Hospitalier de Thann (excusé). Président de Sémaphore (excusé).