

Bilan campagne Education Nationale - Ligne Azur dans les collèges et lycées 2011

du lundi 9 mai au vendredi 1^{er} juillet

homo, bi, hétéro, trans, masculin, féminin, homme, femme ?



LIGNE AZUR.ORG
0 810 20 30 40
7j/7 de 8h à 23h - coût d'une communication locale

Ligne Azur est un dispositif d'aide à distance de :



Cadre

Dans le cadre de la lutte contre toutes les formes de discrimination en milieu scolaire et en particulier contre l'homophobie, le ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative renouvelle en 2011 son soutien à la campagne de promotion de la Ligne Azur.

Le 05 mai 2011, un communiqué de presse annonçait ainsi le lancement de la campagne. Un kit de promotion de la Ligne Azur comprenant deux affiches et deux cents cartes mémos destinées aux jeunes se posant des questions sur leur orientation sexuelle a été envoyé aux collègues et aux lycées.

Disponibles par téléphone (0 810 20 30 40 de 8h à 23h) ou sur internet (réponses par mails sur LigneAzur.org), les répondants du dispositif sont présents pour informer, écouter et soutenir toutes les personnes éprouvant un mal-être, une crainte ou une difficulté en lien avec leur orientation et/ou leur identité sexuelle.



Outils d'évaluation

L'impact quantitatif sur l'activité du service téléphonique est mesuré à partir des données issues de l'autocommutateur. Cette machine comptabilise tous les appels qui lui parviennent et ceux traités par les écoutants.

Il apparaît nécessaire de rappeler les définitions suivantes :

- **Appels reçus (ou sollicitations)** : appels numérotés par le public et parvenus à l'autocommutateur.
- **Abandons** : appels reçus ayant été raccrochés avant de parvenir sur le poste d'un écoutant.
- **Appels traités** : appels décrochés par les écoutants (entretiens + hors cadre).
- **Taux d'appels traités** : Proportion d'appels ayant été décrochés par un écoutant (hors abandons).
- **Entretiens** : l'appelant formule une demande en lien avec l'objet et le cadre posé par le dispositif.
- **Hors cadre** : plaisanteries courtes, injures, faux numéro, raccrochés, etc.

L'analyse qualitative des entretiens s'appuie sur le recueil de données réalisé par les écoutants à partir d'une fiche d'appel informatisée constituée de rubriques préétablies et de commentaires libres de l'écoutant. Elle est remplie à partir des informations apportées par l'appelant dans le cadre de son entretien. Seules trois ou quatre questions sont posées en fin d'appel (si celui-ci n'est pas interrompu et si l'état psychologique de l'appelant le permet) :

- « Est-ce la première fois que vous obtenez un correspondant ? »
et si oui, « Comment avez-vous eu connaissance de notre numéro ? »,
- « De quel département appelez-vous ? »,
- « Quel âge avez-vous ? ».

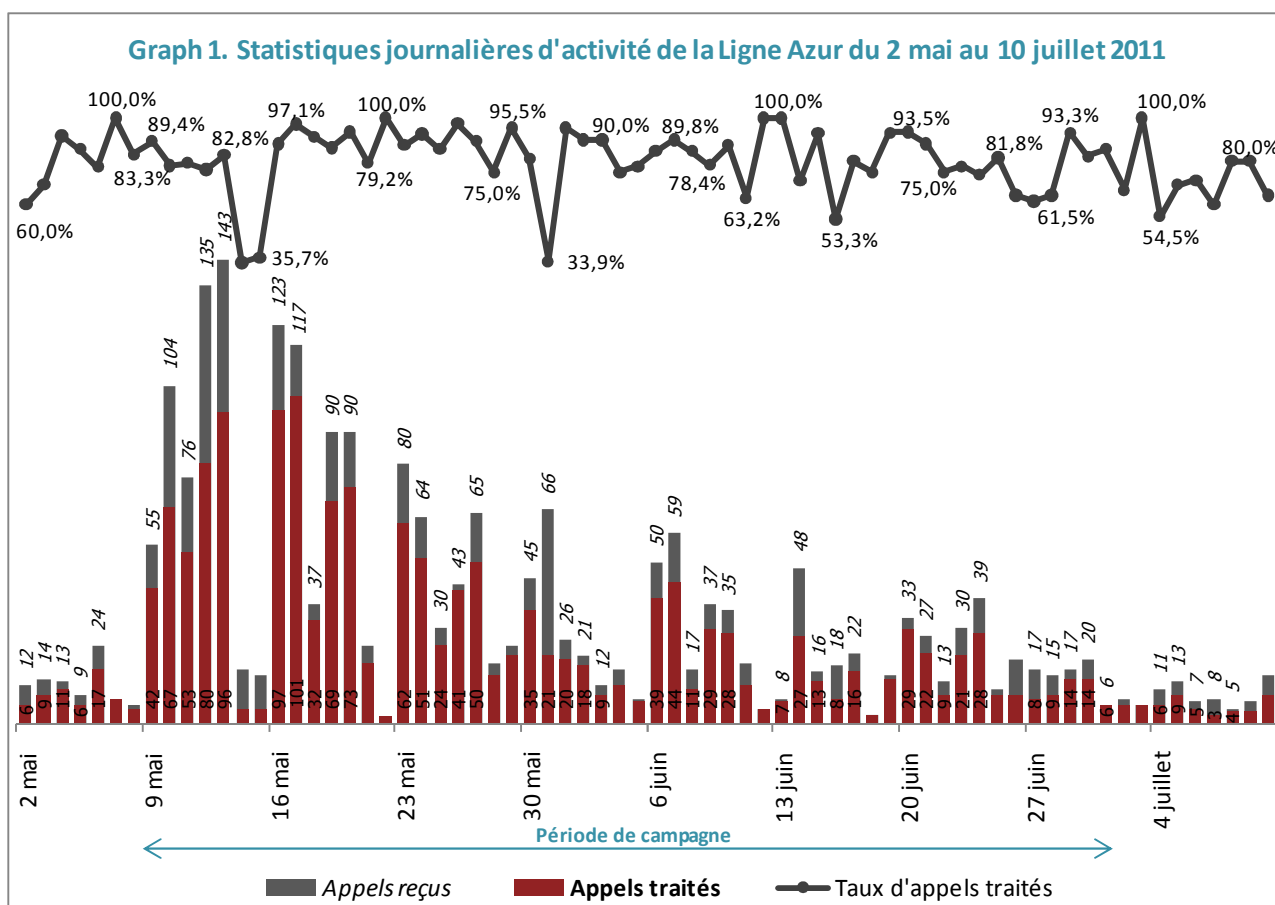
L'impact quantitatif sera également mesuré sur le service de questions-réponses par mail. Une brève analyse qualitative des fiches de renseignements remplies à partir des seules informations disponibles dans le message initial viendra compléter celle du service téléphonique.

La période de campagne retenue pour l'évaluation s'étend du lundi 9 mai au vendredi 1^{er} juillet 2011, soit environ huit semaines (54 jours). Lorsque cela sera possible, les données 2011 seront comparées à celles de la campagne 2010, menée du lundi 19 avril au vendredi 2 juillet, soit près de onze semaines (75 jours).

Activité de la ligne

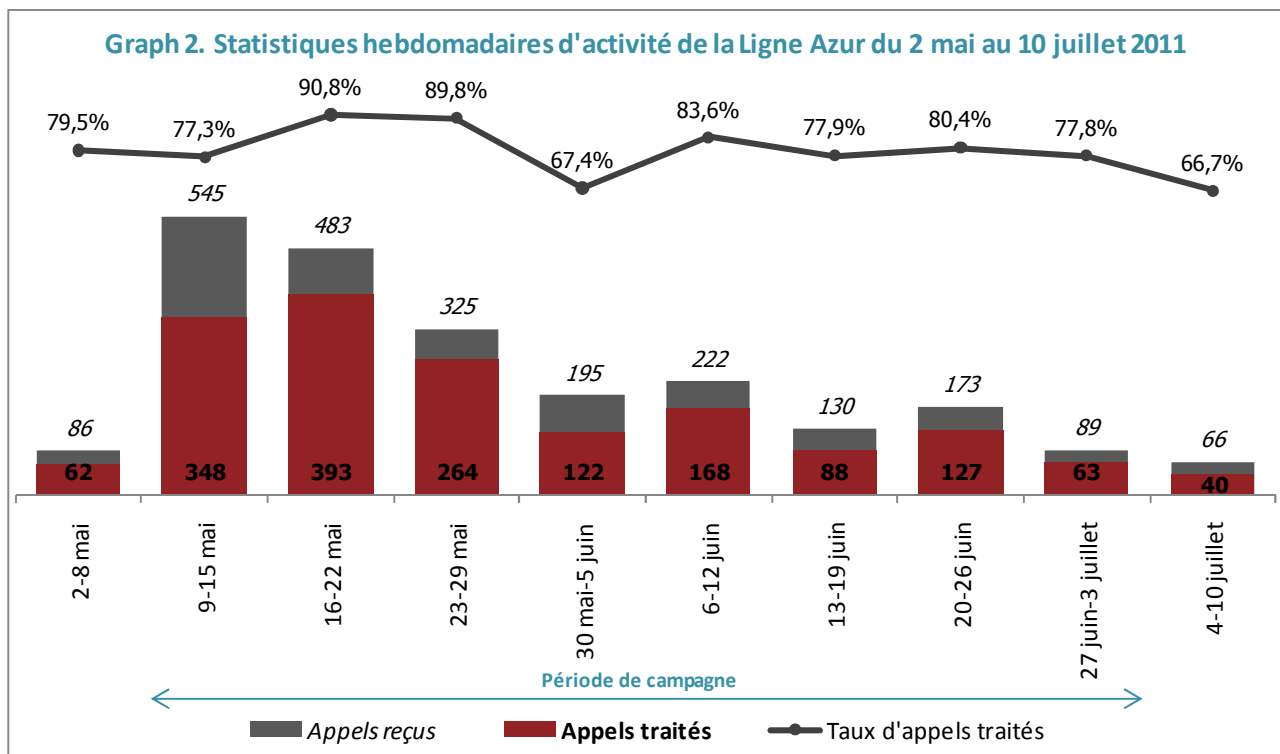
En termes de volume d'appel, le suivi d'activité journalier (Graph 1) indique que la campagne d'affichage a eu un impact dès les premiers jours. Les plus hauts niveaux d'activités, tant sur les appels reçus que traités, ont été observés le jeudi et vendredi de la première semaine ainsi que le lundi et le mardi suivants. Les deux premières semaines (Graph 2) concentrent près de la moitié des appels traités sur l'ensemble de la campagne (47 %). Le trafic a ralenti dès la troisième semaine pour se calmer progressivement. Les quatrième et sixième semaines ont été marquées par des jours fériés (2 et 13 juin) expliquant une moindre activité sur ces journées. Le nombre de sollicitations retrouve son niveau de précampagne au cours de la dernière semaine d'affichage, semaine qui marque également la fin de l'année scolaire (27 juin).

Avec une moyenne de 82,3 % d'appels traités sur l'ensemble de la campagne, la qualité de service a été globalement satisfaisante.



Tout comme en 2010, la campagne n'a pas manqué de susciter des appels dits « de cour de récré », qui vont des rires, des plaisanteries) à des scénarii très élaborés voire surtout des injures (leur nombre est marquant cette année). Les écoutants mentionnent fréquemment la difficulté à gérer la répétition de ces appels « parasites ». Afin de dissuader les appelants de tenir des propos à caractère homophobe, un rappel à la loi est venu compléter le guide vocal d'accueil de la Ligne Azur le 31 mai : « *Nous vous rappelons que les injures et les provocations homophobes sont constitutives d'un délit pénalement sanctionné. La Ligne Azur se réserve le droit de poursuivre toute personne qui se rendrait coupable de provocation ou d'injure sur cette ligne.* » Cette mesure ayant été mise en place après les trois semaines les plus actives, il est difficile de mesurer son impact.

Si les sollicitations ont été moins nombreuses cette année, proportionnellement le poids des sollicitations « parasites » reste important. Ainsi, seuls 12 % des appels traités ont réellement constitué un échange en lien avec la thématique de la ligne.



Tous les indicateurs montrent que la campagne a eu moins de retentissement cette année (Tableau 1). Certes, la période a été moins longue mais le nombre d'entretiens hebdomadaires est également moins élevé : 24 versus 34 en 2010, soit 29 % de moins. L'afflux d'appel plus modéré, et donc d'appels « parasites » en moins grand nombre, a permis une meilleure qualité de service (+5,2 points).

Tableau 1. Récapitulatif de l'activité sur Ligne Azur du 9 mai au 1^{er} juillet 2011 (huit semaines) et du 19 avril au 02 juillet 2010 (onze semaines)

Période	Appels reçus en service ouvert (de 8h à 23h)	Appels traités	% d'appels traités (hors abandons)	Entretiens
9/05/2011 au 01/07/2011	2 148	1 561	82,3 %	187
Moyenne hebdomadaire 2011	278	202	--	24
19/04/2010 au 02/07/2010	7 582	4 806	77,1 %	369
Moyenne hebdomadaire 2010	708	449	--	34
Évolution moyenne hebdomadaire 2010 // 2011	-61 %	-55 %	+5,2 points	-29 %

Profil des appelants

L'analyse des fiches d'appel porte sur 187 entretiens. La proportion de nouveaux appelants reste élevée même si elle est légèrement inférieure à celle de 2010 : 73,4 % vs 75,1 %. Les modes de connaissance du numéro vont également dans le sens d'une moindre visibilité de la campagne cette année : 33 % citent une affiche, une brochure ou une carte mémo (45,5 % en 2010), 28 % Internet (25,7 % en 2010) et 16 % les services sociaux ou le secteur éducatif (13,4 % en 2010).

La région d'appel est connue dans près de sept appels sur dix (Tableau 2). Le taux de non réponse à cette question est plus élevé parmi les moins de 18 ans (33 % versus 15 % chez les 19 ans et plus), public cible de la campagne, car ils raccrochent souvent avant que la question ne leur soit posée. L'Île-de-France et Rhône-Alpes sont les deux premières régions d'appel.

Tableau 2. Répartition des entretiens selon la région et l'âge des appelants, en effectifs

Région	18 ans ou moins	19 ans et plus	Total (y compris sans âge connu)	Région	18 ans ou moins	19 ans et plus	Total (y compris sans âge connu)
Non réponse	25	12	60	Alsace	1	1	3
Île-de-France	11	20	35	DOM	2	1	3
Rhône-Alpes	5	8	13	Picardie	3		3
Bretagne	2	7	9	Auvergne		2	2
Lorraine	4	5	9	Bourgogne	2		2
PACA	2	7	9	Champagne-Ardenne		2	2
Midi-Pyrénées	5	2	7	Franche-Comté		1	2
Aquitaine	3	2	6	Limousin	1	1	2
Languedoc-Roussillon	4	1	5	Basse-Normandie		1	1
Poitou-Charentes	1	3	5	Haute-Normandie			1
Nord-Pas de Calais	2	2	4	Total	76	79	187
Pays de Loire	3	1	4				

Si son impact a été modéré, la campagne a atteint son public. En effet, la population des 18 ans et moins représente la moitié des échanges au cours de la campagne, dont **42 % ont moins de 15 ans**. Par ailleurs, l'âge moyen des appelants pendant cette période est de 24 ans contre 28 ans hors campagne. Le public est même plus jeune que celui de la campagne 2010 (25 ans et demi).

Tableau 3. Répartition par âge des 18 ans et moins, n=76

11 ans	1	15 ans	16
12 ans	3	16 ans	17
13 ans	3	17 ans	22
14 ans	9	18 ans	5

Tout comme l'année précédente, la répartition par sexe indique que les jeunes filles ont été ciblées par la campagne, le public étant davantage féminin au cours de cette période : 44 % contre 28 % hors campagne. Elles deviennent même majoritaires parmi les plus jeunes appelants : 60 % des 18 ans et moins sont des filles versus 24 % des 19 ans et plus.

Concernant l'orientation sexuelle, le public de la campagne exprime une plus grande difficulté à se situer : 38 % ne savent pas ou ne se définissent pas contre 28 % hors campagne. Ils sont un peu plus nombreux à se reconnaître dans l'hétérosexualité (28 % vs 25 %) et moins nombreux à déclarer être homosexuels (26 % vs 38 %) ou bisexuels (8 % vs 10 %). S'agissant d'un public plus jeune que hors campagne, ceci peut s'expliquer par le fait qu'ils ont une expérience de vie moins longue et par conséquent qu'ils ont vécu moins de situations sentimentales mais également sociales dans lesquelles l'orientation sexuelle est « affichée » ou reconnue.

Contenu des appels

Sans surprise, le contenu des appels en lien avec la campagne est similaire à celui de ceux de 2010. Près de huit jeunes sur dix s'interrogent sur l'homosexualité, la bisexualité, l'identité sexuelle ou la découverte de la sexualité. Les demandent dépassent souvent la demande d'information : les aspects psychologiques et relationnels sont présents dans plus de trois appels de jeunes sur dix. La taille de l'échantillon des 18 ans et moins ne permet pas de dégager statistiquement de différence selon le sexe (46 filles, 30 garçons). Les interrogations des jeunes tournent essentiellement autour de l'orientation sexuelle. Ils ont des difficultés à se situer le plus souvent parce qu'ils ne parviennent pas à interpréter leur attirance envers les personnes du même sexe et il n'est pas rare qu'il s'agisse d'un-e ami-e. Dans ces derniers cas, ils n'arrivent pas à définir si les sentiments qu'ils éprouvent pour cette personne sont de l'amour ou de l'amitié, ce qui les amène à s'interroger sur ce qu'est l'amour. Ils expriment fréquemment une inquiétude par rapport à ce qui serait « normal » ou non.

« Je trouve les filles belles, est-ce que je suis lesbienne ? » Fille, 12 ans

« Est-ce que je suis bi ? J'ai touché les seins de ma cousine, j'ai bien aimé. » Fille, 13 ans

« Comment on sait qu'on est homo ? Parce que moi je ressens rien pour les filles... Rien non plus d'ailleurs pour les garçons... » Garçon, 14 ans

« Je ne sais pas ce qu'il se passe depuis 2 mois. Je n'arrête pas d'avoir des pensées de scènes sexuelles avec des filles. Je ne veux pas être lesbienne, mais je n'arrive pas à arrêter d'y penser. Vous pensez que je suis lesbienne ? Est-ce que je suis normale ? » Fille, 16 ans

Elle a déjà appelé, c'est l'infirmière du lycée qui lui a donné notre numéro. Elle se demande si elle est bisexuelle car elle flirte avec des copains mais elle a repéré récemment que dans son imaginaire sexuel une relation avec une fille l'excitait plus que la "réalité" avec les garçons... Est attirée par sa meilleure amie mais aussi par une ou autres filles de son lycée... Se demande comment arriver à parler avec d'autres copines de ce sujet là ? On en parle, dit qu'avec ses parents ils leur arrivent d'en parler « Ils sont pas homophobes, non, mais ils ne s'imaginent pas du tout que ça peut faire partie de leur vie ou de la mienne » et avec ses copines, elle n'a jamais vraiment abordé ce sujet en situation d'intimité et en groupe les réactions ne sont pas les mêmes. Fille, 17 ans

Dit vivre en internat et avoir eu une expérience avec un garçon mais ça ne lui a pas plu. Depuis a une copine et se sent mal d'avoir fait cela et ne sait pas si c'est normal, ni s'il doit lui dire ou pas. Il me demande en fait rapidement comment bien faire l'amour à sa copine et s'il existe des techniques pour être performant. Garçon, 17 ans

Les jeunes n'ayant pas de doutes quant à leur homosexualité évoquent surtout leur difficulté de la révéler à leurs parents et leur crainte d'être rejeté.

L'appelante commence l'entretien sur cette phrase : « Je ne sais pas ce que je suis, alors que j'éprouve plus de désir pour les filles que pour les garçons... » Quand on essaie de comprendre, on se rend vite compte qu'elle se pose la question du choix à faire entre les garçons ou les filles. Elle dit être d'une famille très catholique et homophobe. Elle dit qu'elle a donc peur de faire le choix de l'homosexualité. Je lui demande s'il s'agit d'un choix. Très vite, elle dit que non. Elle dit que certainement, elle a besoin de temps et de réflexion, mais surtout qu'elle laisse les choses s'installer en elle. Fille, 15 ans

« Voilà, j'ai 15 ans, je pense être gay... enfin j'en suis certain. J'ai des petits copains mais je n'ai jamais eu de rapports ni avec un homme, ni avec une femme. Mes parents j'en suis sûr sont presque certains d'avoir deviné que j'étais gay. Ils me font souvent des remarques sur ma manière de m'habiller, de me comporter. Je suis un peu efféminé. Je l'ai dit à mes cousines qui sont d'ailleurs lesbiennes. Je souhaiterais le dire à mes parents car je trouve cela pesant et puis là je souhaiterais inviter mon petit copain à la maison et je ne peux pas le faire. Je pense qu'ils le devinent. J'ai eu déjà des conversations avec mon père en lui disant : « Et si j'étais homosexuel ? » Il me répond : « Cela serait dommage. C'est rater sa vie, on ne peut pas fonder une famille. C'est naze. » Et puis il y a mon frère qui me taquine tout le temps à ce sujet. Et je pense que cela ne s'arrêtera pas avec le fait de lui dire et que cela sera peut être pire. Je pense que je vais les décevoir, qu'ils vont être triste. Je pense que je vais devoir le faire de manière progressive. Je l'ai déjà dit à mes cousines, je vais le dire à ma grand-mère qui est très ouverte. » L'appelant se présente comme un jeune homme d'une très grande maturité. Il est très clair par rapport à là où il en est. Il s'agit pour lui maintenant de s'offrir les meilleures conditions pour pouvoir faire son coming out. En effet, il a compris lors de cet entretien qu'il ne pourra éviter à ses parents de vivre ce qu'ils ont à vivre lors de cette annonce, mais il se doit de pouvoir gérer cela pour lui et d'attendre le meilleur moment pour pouvoir accepter et vivre les réactions de ses parents. Il souhaite pouvoir rappeler pour être accompagné. Garçon, 15 ans

Il dit subir des railleries dans son lycée car il ne s'habille pas comme les autres et est homo. Il essaye de les ignorer mais des fois c'est trop. Il ne peut pas en parler à ses parents qui sont très religieux dit-il et fermés. Il a juste une amie mais ne la voit que le weekend. Il n'avait pas pensé aller voir l'assistante sociale mais l'infirmière elle est vieille et il est sûr qu'elle est comme ses parents. Garçon, 16 ans

« J'ai annoncé à mes parents que j'étais homo et depuis ils ne veulent plus me voir. Mon père me traite de "sale pédé" et ma mère m'ignore. Je suis en internat et je passe mon bac cette année. J'ai peur de ne plus voir ma famille. J'en ai parlé à l'infirmière scolaire et elle me soutient en me disant qu'il va falloir que je sois fort. Nous sommes plusieurs élèves à être dans cette situation alors nous avons monté un petit groupe de parole. C'est bien car je me suis rendu compte que d'autres garçons vivaient la même chose que moi. Ma petite sœur de 15 ans est aussi au courant et elle, elle me soutient et m'appelle régulièrement. Je suis bien entouré mais je ne veux pas perdre ma famille. » Garçon, 18 ans

Les appels en lien avec l'identité sexuelle sont plus rares mais existent également.

Jeune fille qui dit d'emblée qu'elle souhaite parler des problèmes qu'elle vit par rapport à l'identité. Très mature et déjà bien informée sur le sujet : a déjà fait la différence entre orientation et identité et ne mélange pas. Elle s'est toujours posé des questions sur son identité, se vivant comme masculin, y compris dans ses rêves. A l'adolescence, avec les seins et les règles qui arrivent, ses images ont été bouleversées. Elle a essayé de correspondre à son sexe de femme, a essayé de se vivre comme fille, y compris dans ses flirts, elle est sortie avec des filles en essayant de se vivre lesbienne. Actuellement sent qu'elle n'est pas lesbienne « Mes images masculines reviennent, je ne me sens pas gouine, je suis attirée par les filles en me sentant dans le masculin » Dit qu'elle appelle Ligne Azur car elle n'a jamais parlé à personne de ce sujet intime « A part mon meilleur ami, j'en ai parlé un peu avec lui et ça l'a aidé à s'affirmer homo, mais c'est pas pareil ce que je ressens... Oui j'aimerais parler avec d'autres personnes qui sont un peu dans les mêmes questions que moi. » Orientation Trans-aide à Toulouse et Chrysalide à Lyon. Dit qu'elle ne rappellera pas forcément Ligne Azur car ce dont elle a besoin actuellement c'est de cheminer avec d'autres personnes qui ont un peu les mêmes expériences. Fille, 15 ans

Quelques jeunes filles évoquent des questions liées à la découverte du corps voire à la grossesse.

« Je ne pensais pas que le préservatif allait craquer... Je commence à prendre du poids, je suis enceinte, je ne veux pas avorter, je ne sais pas quoi faire... » Fille, 16 ans

« Est ce qu'une fille qui est lesbienne, et donc qui n'a des rapports qu'avec des filles, est-ce qu'elle est toujours vierge ? » Fille, 17 ans

Jeune fille qui commence par parler d'attrance pour les filles mais en vient très vite part à sa véritable préoccupation c'est-à-dire des recettes pour bien faire l'amour et avoir du plaisir. Ses premières expériences ont été un peu décevantes avec les garçons. Nous échangeons aussi sur la masturbation et la découverte de son propre corps. Fille, 17 ans

Les enseignants et le personnel scolaire, notamment les infirmières, se sont également saisis du numéro pour venir en aide ou protéger les élèves.

Infirmière scolaire téléphone avec une élève qui se questionne sur le transgenre et se sent dit-elle homme dans sa tête depuis toujours et cherche des infos sur les opérations et les démarches. Pour une fille, 17 ans

Elle est enseignante et elle a été témoin de propos homophobes tenu par un examinateur : sur le thème du mariage gay il dit aux élèves « Surtout ne cédez pas aux avances des PD » ou un peu plus tard « En Italie, méfiez-vous de deux choses : les pickpockets et les PD ». Elle veut intervenir pour qu'il n'intervienne plus. Au moment des délibérés il se serait interrogé sur l'homosexualité possible d'un élève. Elle lui aurait fait remarquer que cela n'était pas l'objet de leurs délibérations, mais elle dit qu'il n'aurait pas compris. Elle téléphonerait cet après-midi pour joindre l'un de nos juristes. Femme, 34 ans

Les questions-réponses par Internet

Le service a reçu 35 questions au cours de la période de campagne. Parmi elles, 24 ont été postées par un jeune de 18 ans ou moins [12-18] dont 19 filles et 5 garçons. Les 17 ayant renseigné leur département de connexion indiquent un éparpillement sur l'ensemble du territoire français. Toutefois, aucun ne provient d'Île-de-France.

Les questions sur la sexualité sont au cœur des messages (n=19) et ils expriment également des difficultés psychologiques et/ou relationnelles (n=6). Pour rester le plus fidèle aux propos des utilisateurs, les textes extraits des messages n'ont pas été corrigés.

Tout comme en 2010, les messages sont parfois très directs et courts. Toutefois, certains apportent des éléments sur ce qui les amènent à se poser des questions. A l'instar du téléphone, nombreux sont ceux qui interrogent la normalité de leur ressenti et expriment une confusion entre sentiments amicaux ou amoureux. Ils veulent des éléments clairs leur permettant de définir leur orientation sexuelle.

« Depuis quelques temps avec une amie, on passe beaucoup de temps ensemble et il nous arrive de temps en temps de nous embrassées mais pourtant je sors avec un mec, celui voudrait-il dire que je suis bisexuelle ou c'est

simplement un passage de l'adolescence ? Et si je suis bi, comment je pourrais le dire à mon mec car il est homophobe et j'ai peur qu'il le prenne mal voir très mal et qu'entre nous ça casse... » Fille, 14 ans

« Bonjour, j'ai 14 ans et j'ai un doute sur ma sexualité. Je me sens très bien en hétérosexuelle, mais j'ai eu des tendances bisexuelles. C'est assez frustrant. En ce moment, j'ai toujours des sentiments pour mon ex copine, et je me demande si ce sont vraiment des sentiments et non pas une simple attirance physique. J'ai eu 3 copines et beaucoup plus de copains et je ne sais pas si je devrais me "placer" en hétéro à tendances bisexuelles, ou en bisexuelle. Merci de me répondre » Fille, 14 ans

« bonjour j'ai 14 ans est je pense être lesbienne. depuis la maternelle je me suis attiré vers les filles jamais par un garçon. Je me suis toujours sentie différente des autres comme si j'étais une aliène. Et je veux savoir une ou deux choses. A quel âge est-ce que l'on est lesbienne ? 14 ans c'est pas trop jeune ? dans mon collège je me suis vraiment seul avoir une préférence pour la fille je veux savoir aussi comment fait-on pour les voir moi à part les accessoires rainbow ? merci de votre réponse à l'avance signé : une lesbienne un peu pommée » Fille, 14 ans

« J'ai 14 ans, est-ce trop tôt pour savoir son orientation sexuelle ? » Garçon, 14 ans

« Ma meilleure amie et moi sommes assez proches pour certains c'est ambiguë, nous provoquons les gens en « en rajoutant une couche » (se tenir la main mettre la tête dans le cou de l'une l'autre se faire des calins...) et j'ai commencé à être attiré par elle, elle le sait et ça a rien changé elle a déménagé on se voit rarement mais nous sommes de plus en plus proches et cette "provocation" devient de plus en plus naturelle mais elle se dit hétéro. Je me pose des questions sur mon orientation sexuelle il m'arrive aussi d'être attiré par les garçons mais que ceux qui sont efféminés. Ce qui est source de moqueries. Est-ce que cela veut dire que je suis lesbienne ? » Fille, 16 ans

Tout comme au téléphone, certains jeunes expriment des difficultés à vivre leur homo ou bi-sexualité et des craintes d'être rejetés.

« O collège il arrête ça de me bêtifier parce que j'aime les filles et les hommes c'est ce que je peux faire » Fille, 13 ans

« Voilà, je vous contacte car j'ai trop mal, de porter ce secret qui est ma préférence pour les femmes... J'aimerais que les personnes le sachent car je déprime, à cause de tout cela, mais j'ai peur que l'on me traite, me rejette et tout ce qui s'en suit, à votre avis, que dois-je faire ? Merci beaucoup » Fille, 13 ans

« Bonjour, j'ai 14 ans et je suis gay faut-il en parler à ma famille ou attendre plus tard ? » Garçon, 14 ans

Pour certains jeunes, le coût d'un appel téléphonique et le risque de voir le numéro apparaître sur une facture détaillée sont des arguments en faveur du recours à Internet plutôt qu'au téléphone.

« Et une autre question, pour être appelé sur mon portable, je peux mettre mon numéro ? Mais je ne veux pas payer, ni rien avoir sur facture svp ! Donc est-ce que je paie quelque chose ou pas ? merci » Garçon, 16 ans

Conclusion

Dans leur volume, **les sollicitations ont été moins nombreuses cette année** : -29 % d'entretiens en lien avec la thématique du dispositif (période d'affichage et de distribution des cartes mémo moins longue - huit semaines versus onze en 2010). Il est possible que la date de lancement de la campagne plus tardive dans l'année scolaire ait aussi eu un impact. Un suivi de l'envoi des kits et surtout de leur utilisation dans les collèges et lycées permettrait de mieux évaluer la visibilité de la campagne.

L'analyse statistique montre que la campagne a atteint son public avec **la moitié des sollicitations issue des jeunes de 18 ans et moins, dont 42 % proviennent de jeunes entre 10 et 15 ans**. Notons que des enseignants et le personnel scolaire (dont des infirmières) se sont également saisis du dispositif pour venir en aide ou protéger un élève. **Les trois-quarts des demandes proviennent de personnes qui n'ont pas encore utilisées le service**.

Dans leur contenu, les échanges liés à la campagne 2011 sont similaires à ceux de 2010 : **des questionnements spécifiques croisant plusieurs thématiques** (mal-être, craintes et difficultés liés aux questionnements sur l'orientation sexuelle, entourage, **difficultés à trouver un lieu pour évoquer leurs interrogations / échanger leurs points de vue avec un interlocuteur de confiance...**). Cependant, lors des échanges par téléphone, **les plaisanteries voire les injures à caractère homophobe ont été plus nombreuses qu'en 2010, montrant que l'acceptation de la diversité de l'orientation sexuelle n'est pas réglée et vécue dans l'agressivité**.

Quoi qu'il en soit, Ligne Azur montre aussi la nécessité de proposer un dispositif d'aide à distance laissant le choix entre le téléphone et l'internet, permettant d'échanger de façon anonyme et confidentiel sur des sujets (intimes) dont la nature ne permet pas toujours un échange en face à face.



