

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019

Quelqu'un à qui parler

Par téléphone 24h/24 : n°107

Par internet : www.chat-accueil.org

L'équipe des permanent-es décembre 2019 :

Pascal Kayaert	Directeur
Myriam Machurot	Formation
Alain Dekeuleneer	Formation
Patricia Brichet	Planning
Eric Labarre	Comptabilité
Julien El Hasnaoui	Observatoire social
Carine Debeer	Communication
Amélie Romain	Secrétariat

Contact :

Télé-Accueil Bruxelles
Boîte postale 10 112 – gare du Midi – 1060 Bruxelles
Tél. (secrétariat) : 02 538 49 21 – Fax : 02 537 41 85
Courriel : secretariat@tele-accueil-bruxelles.be
Site : www.tele-accueil-bruxelles.be

Compte bancaire :

IBAN : BE75 0012 5446 7351 – BIC : GEBABEBB
(Exonération fiscale pour les dons de 40 € et plus)

Avec le soutien de la Commission communautaire française.



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	7
LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELQU’UN À QUI PARLER”	9
Une équipe d’écoutant-es bénévoles solidaires formée par des professionnels	11
Besoin constant de nouveaux candidats écoutant-es	12
LES ÉCOUTANT-ES BÉNÉVOLES	13
Ecouter l’autre... qu’est-ce que ça apporte à celui qui écoute ?	13
Souplesse et rigueur	14
L’évolution au cours du temps en quelques chiffres	14
Au cours de l’année 2019 :	15
LE COMITÉ DES ÉCOUTANT-ES	17
LA COMMUNICATION	18
CRÉATION D’UN PROJET ORIGINAL :	
L’EXPO “ QUELQU’UN À QUI PARLER ”	18
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	19
Communication interne à l’attention des bénévoles	19
Communication externe	19
LE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES	21
Evolution du nombre de candidats bénévoles.	21
Canaux de Communication	22
LES ACTIVITÉS	23
L’ÉCOUTE AU 107 - EN QUELQUES CHIFFRES	23
Évolution des appels	23
Appels reçus, appels décrochés et ratio	23
A propos des appelant.es	25
Sexe des appelant.es	25
Age des appelant.es	26
Cadre de vie et statut social	28
Thèmes d’appel	29
Conclusion	32
L’ÉCOUTE PAR CHAT - brève analyse statistique	33
Les appels décrochés	34
Durée des échanges	34
A propos des appelant.es	35
Thèmes d’appel	36
Conclusion	37

LA FORMATION	38
LA FORMATION INTERNE	38
La sélection, la formation initiale et le stage	38
La sélection	38
La formation initiale	39
Le stage	39
La formation continue	40
Retour aux fondamentaux	40
La non-intervention	40
Le non suivi	40
Après-midi de travail - La question des appels pervers	41
La journée d'étude -	
La parole sur le fil... Du changement dans la continuité	41
Les supervisions	43
Les activités facultatives	44
Propres à l'année 2019	44
Écoute, anonymat et nouvelles technologies	44
Le XXIème congrès d'IFOTES - du 3 au 7 juillet à Udine	45
D'année en année...	45
L'écoute à plusieurs	45
Festival Images mentales du 20 au 23 février 2019	46
LA FORMATION EXTERNE - CEFEC	46
L'OBSERVATOIRE SOCIAL	48
L'OBSERVATOIRE SOCIAL TÉMOIGNE	48
LES RECHERCHES	48
"L'exclusion du marché du travail : qu'en disent les appelants ?"	49
"1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil Bruxelles."	50
LA MÉTHODE	50
LA PORTÉE	51
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)	52
ACCUEILLIR ET METTRE DES LIMITES	52
SYNTHÈSE DES TRAVAUX RÉALISÉS	52
AUTRES PROJETS	54
ÉCOUTE VIOLENCES CONJUGALES	54
FÉDÉRATION ET CONFÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL	54
LE CENTRAL TÉLÉPHONIQUE	55
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	56

AVANT-PROPOS

60 ans d'histoires singulières !

2019 a été traversé par la commémoration du 60^{ème} anniversaire de Télé-Accueil Bruxelles. Ce rapport d'activités en témoignera.

Les activités décrites dans ce rapport sont la mise en œuvre du projet que nous vous présentons succinctement.

Vient ensuite une présentation des écoutant-es bénévoles, présent.es au quotidien et au cœur du projet. Une équipe de 80 écoutant-es qui donnent chaque semaine de leur temps pour accueillir, écouter, parler, se questionner sur leurs pratiques. Par altruisme, par solidarité, par conviction, par intérêt... ils s'engagent et permettent, dans le cadre d'une relation non professionnelle, la possibilité d'une rencontre à travers la parole. Ce bénévolat est riche pour ceux qui le pratiquent, il est rendu possible par un encadrement professionnel qui offre un soutien, des formations initiales et continues aux écoutant-es.

Vous découvrirez dans ce rapport le sens et les moments forts du processus de formation réalisé en 2019, traversé par un thème d'année nommé *"Du changement dans la continuité"*.

Ce rapport vous donnera également un aperçu statistique des appels reçus au 107 et au Chat-Accueil en 2019, en les replaçant dans l'histoire. Ces chiffres ne doivent pas occulter la singularité de chaque personne – appelant-e ou écoutant-e – et de chaque récit. Ils nous permettent cependant de relever les dimensions transversales, collectives, voire universelles que comporte chaque histoire singulière.

Nous présentons ensuite les activités de promotion, qui visent notamment à rechercher de nouveaux écoutant-es bénévoles, essentiels pour accueillir les nombreux appels que nous recevons et diminuer le différentiel important qui existe aujourd'hui entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés. En 2019, une dizaine de personnes ont choisi Télé-Accueil pour faire leur stage (des étudiants effectuant un master en psychologie et des bacheliers "conseiller conjugal et familial"). Cela nous a permis de réaliser un troisième groupe de formation initiale afin d'étoffer l'équipe des écoutant-es bénévoles.

Vous pourrez ensuite découvrir les activités de l'Observatoire social de Télé-Accueil, qui a, durant cette année 2019 clôturé et diffusé une recherche sur *"Le sentiment d'exclusion du marché du travail"*.

Via le CEFEC, secteur de formation externe, Télé-Accueil propose des espaces de formation et de supervision à des bénévoles et des professionnels extérieurs.

Enfin, nous terminons par la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) et les activités du Comité des écoutant-es.

L'année 2019 a également été traversée par la suite de la mise en place d'un nouveau central téléphonique et la réactualisation de la "fiche d'appel". Ce nouveau central est pensé comme support le plus confortable et convivial possible pour les écoutant-es.

Ce rapport d'activités est le fruit d'un travail collectif, une opportunité chacun de prendre plus finement connaissance de la réalité du travail de ses collègues et par là de comprendre la cohérence des différentes pratiques au sein d'une équipe engagée dans un même projet.

Nous remercions toutes celles et ceux qui y ont collaboré.

A propos de l'écriture inclusive

Télé-Accueil s'engage en faveur de l'égalité femmes/hommes par la manière d'écrire. Nous avons donc choisi d'utiliser le point médian de manière raisonnée pour les noms communs des trois acteurs principaux (appellant-e, écoutant-e, permanent-e)

Pour ne pas alourdir le texte, l'écriture inclusive ne sera pas utilisée de manière systématique (étudiant, bruxellois, candidat, etc), ni ne fera l'objets d'accords (écoutant-e-chatteur, candidat écoutant, etc).

Nous nous sommes basés sur les recommandations proposées par www.ecriture-inclusive.fr

LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELQU’UN À QUI PARLER”

En guise de présentation du projet de Télé-Accueil Bruxelles nous vous invitons à lire le discours qu’a prononcé Madame Marie-Françoise De Munck, présidente du Conseil d’Administration, lors de la réception à l’Hôtel de ville de Bruxelles pour l’anniversaire des 60 ans de Télé-Accueil Bruxelles.

Mesdames, Messieurs,

À mon tour, je remercie chaleureusement toutes les personnes ici présentes à l’occasion de cet anniversaire : 60 années d’appels, 60 années d’écoute à Télé-Accueil. Cette durée n’aurait pas été possible sans l’engagement de tant de volontaires, de travailleurs, membres et sympathisants de notre association, ni bien sûr, sans le soutien des pouvoirs publics. Que chacun ici se sente personnellement remercié.

Dans un monde où on a lâché les chiens de la parole et où il est possible que se formulent ouvertement des mots de haine, de rejet et d’exclusion, comme ceux du mensonge et de la mauvaise foi, il importe, plus que jamais, de retrouver des lieux de la confiance où les mots reprennent toutes leurs nuances et desserrent leur étau.

C’est là une des fonctions de Télé-Accueil, un lieu où renouer une forme de confiance pour pouvoir déposer les blessures et les douleurs de vivre. Faudra-t-il répéter encore les méfaits de la déshumanisation au sein de notre civilisation de marché ? Les méfaits de la déshumanisation croissante dans les lieux de soins eux-mêmes, suite aux trop nombreuses mesures d’économie, et ceux de la réglementation stricte qui pèse de plus en plus sur les lieux d’écoute ?

Trouver “quelqu’un à qui parler”, c’est retrouver un lieu d’intimité où la parole singulière peut se faire entendre dans toute sa complexité. Parler n’est pas simple, se faire entendre n’est pas simple, capter la singularité de son interlocuteur n’est pas simple. Des théories abondent qui proposent des approches partielles et simplifiées des problèmes humains. Souvent, ces théories nous égarent.

Je viens du champ de la psychiatrie. C’est bien un lieu où l’on peut constater, comme à la loupe, l’impact des mots et des silences au cours d’une existence. C’est dire que l’on ne peut pas faire n’importe quel usage de la parole lorsqu’on se propose de recevoir un appel. À Télé-Accueil, on ne s’improvise pas écoutant.e, on apprend à le devenir. C’est pourquoi les formations qui y sont prodiguées sont tellement importantes et en même temps, jamais définitives. Chaque rencontre étant unique, chacune nous enseigne, et ce chemin de rencontres regorge de surprises.

Car parler n’a pas seulement valeur de produire un message, de la communication comme on dit, avec une efficacité productive à la clé. Parler instaure un certain mode de rapport à l’autre, ouvre le champ des possibles, mais parler sert aussi à enchanter notre monde, à le faire résonner de sens multiples et colorés, à composer des énigmes.

C'est bien ce que nous offre cette exposition que nous avons l'honneur d'inaugurer aujourd'hui avec vous. Sur cette proposition, ce simple message "quelqu'un à qui parler", les artistes vont nous illustrer et nous faire voir les significations multiples et toujours uniques, propres à chacun d'eux, que peut contenir cette formule.

Je vous invite un instant à laisser résonner en vous cet énoncé : "quelqu'un à qui parler", avec sa charge poétique. Qu'est-ce qui vous vient ? y a-t-il des images ? des souvenirs ? des attentes peut-être ? des scénarios qui se dessinent pour vous à travers ces mots... "Quelqu'un à qui parler"...

Allons découvrir ensemble ce que les artistes qui se sont prêtés à notre offre, ont pu produire, dévoilant autant d'univers qui cherchent aujourd'hui notre écoute.

Je vous souhaite une excellente soirée.



Télé-Accueil a pour objet d'accueillir par téléphone ou tout autre moyen approprié de communication directe à distance, 24h/24, les personnes en état de crise ou d'urgence psychologique ainsi que les personnes ressentant le besoin ou le désir de parler et de leur assurer ponctuellement une écoute attentive et le cas échéant, une information adéquate et une orientation appropriée.

Ces missions sont assurées par des bénévoles formés et encadrés par des professionnels, dans le respect du pluralisme, de l'anonymat et du secret professionnel.

Télé-Accueil en tant que service public participe à la fonction d'Observatoire social. Attentif aux phénomènes de société, qui lui apparaissent dans le cadre de ses activités, il répercute auprès des responsables et de l'opinion publique, les problèmes sociaux et les évolutions observées. Il agit comme instrument d'intégration des personnes dans la société en favorisant le développement de l'écoute et de la parole notamment via des offres de formation /supervision à l'attention des bénévoles et professionnels extérieurs au projet. De la sorte, Télé-Accueil promeut le volontariat et travaille en complémentarité avec d'autres services. Télé-Accueil peut assumer des missions spécifiques et thématiques tout en maintenant son caractère généraliste.

Ce condensé de l'objet social de Télé-Accueil Bruxelles souligne que le cœur du projet est de permettre à tout qui le souhaite d'adresser une parole à quelqu'un qui écoute, de mettre des mots sur son vécu, sa souffrance, ses failles, ses questions, ses ressources...

Il s'agit d'accueillir la personne, de soutenir sa parole. Ce n'est pas une occasion pour les écoutants de dispenser un conseil, un point de vue moral ou de prescrire un bon comportement.

L'écoute proposée est avant tout un geste humain de solidarité, une présence ponctuelle, une rencontre qui permet à celui qui appelle de se sentir reconnu, de se dire qu'il vaut quelque chose puisque quelqu'un, un être humain comme lui, prend le temps de l'écouter.

Faire l'expérience de parler à quelqu'un qui écoute dans le respect de ses choix, de ses convictions, de ses souffrances et de ses ressources, c'est montrer à l'appelant.e qu'il est capable de dialogue et de liens. Un lien qu'il pourra peut-être reconduire avec son entourage social et/ou personnel. L'écoute à Télé-Accueil ouvre un espace de parole pour permettre à celui ou celle qui appelle de s'entendre et de mieux clarifier ses difficultés du fait qu'il les explicite lui-même. Ce lieu ouvert 24h/24 permet à toute personne de trouver un asile pour sa parole, un lieu où la reliance de soi à soi, de soi à l'autre, de soi au monde peut (ré)émerger.

Une écoute balisée par un cadre qui soutient l'anonymat, la confidentialité, le secret professionnel. S'appuyant sur le fait que l'écoute et la prise de parole sont inextricablement liés, Télé-Accueil se doit complémentarément à la mission de service d'écoute, de promouvoir la parole, y compris à l'extérieur de ses murs.

Pour ce faire, Télé-Accueil Bruxelles s'appuie sur le Centre de formation à l'écoute (CEFEC) qui donne des offres de formation à l'écoute et à l'accueil et des espaces de supervision à des associations, des professionnels du secteur psycho-social, à des associations de bénévoles et au grand public.

Dans ce même mouvement, en ajoutant la fonction d'observatoire aux statuts de l'asbl, Télé-Accueil formalise la nécessité de rendre compte de ce qui est entendu au 107 tout en garantissant la confidentialité et l'anonymat. Les écoutant.es bénévoles présents et à l'écoute 24h/24, 365 jours par an, entendent aussi le pouls de la société bruxelloise, et sont témoins de l'évolution de phénomènes sociaux majeurs sur lesquels Télé-Accueil peut apporter un éclairage particulier.

C'est dans cette perspective que l'Observatoire de Télé-Accueil contribue au travail d'autres structures, notamment de l'Observatoire du social et de la santé à Bruxelles en répercutant des tendances, des questions émergentes des bruxelloises et bruxellois aux décideurs politiques, au monde associatif et au grand public. Citons ici ce qu'un écoutant disait quant à l'importance de faire un retour sur les appels reçus:

“Comment respecter au plus haut point la délicatesse de cette perle qu'est la confidentialité, comme moyen privilégié de dire et la façon de retransmettre à la société une parole fine et explicite qui décrit bien les nuances de l'âme humaine. Le danger de restituer trop froidement des généralités statistiques serait d'édulcorer, d'affadir, voire de gommer ce qui est au cœur du sens : l'humain dans sa fragilité”.

Une équipe d'écoutant-es bénévoles solidaires formée par des professionnels

À Télé-Accueil, l'activité d'écoute est depuis toujours assurée par des bénévoles. Ils sont sélectionnés, formés, soutenus, encadrés par des professionnels, parce que c'est un engagement exigeant, parfois déstabilisant mais souvent enrichissant.

Les écoutant-es reçoivent une formation préalable à l'écoute et à l'accueil, animée par des professionnels de la relation humaine. Et ils continuent à se former et à être supervisés par ces professionnels tout au long de leur engagement. Chacun trouve sa place et sa responsabilité dans un climat d'entente cordiale et de respect de chacun. Aucune spécialisation ou niveau d'étude préalable n'est requis.

En confiant l'écoute à des bénévoles, formés et encadrés par des professionnels, Télé-Accueil soutient que l'écoute et la parole sont l'affaire de tous. En s'engageant comme écoutant.es à Télé-Accueil, un bénévolat discret, les écoutant.es s'inscrivent dans un processus d'entraide, de solidarité, d'engagement citoyen et de présence permanente.

Ces bénévoles partagent l'idée que toute personne a le droit à la parole sans distinction de sexe, de culture, de religion, d'âge... Ils partagent aussi l'idée que parler à quelqu'un qui écoute peut être fécond, peut être une aide, un soutien, une reconnaissance, un lien... des ingrédients du vivant et du vivre ensemble.

Besoin constant de nouveaux candidats écoutant-es

En soutenant que l'écoute est mise à l'œuvre par des bénévoles, Télé-Accueil " dé-professionnalise " la parole et l'écoute, soutenant ainsi activement une culture où la parole et l'écoute ont une place centrale dans les relations humaines.

Citoyens parmi d'autres, les bénévoles véhiculent dans leur environnement quotidien leurs valeurs ; ils nourrissent ainsi une solidarité citoyenne.

Le nombre important d'appels que nous recevons souligne notre besoin constant de nouveaux candidats afin de renforcer les équipes d'écouter-es bénévoles.

LES ÉCOUTANT·ES BÉNÉVOLES

1000 !

Depuis le 9 novembre 1959, un millier de bénévoles se sont passés le relais sans discontinuer tout au long des six dernières décennies. Des femmes, des hommes ont offert leur présence attentive, ont assuré un accueil et une écoute aux nombreuses personnes qui cherchaient à se dire, à adresser une parole à un.e autre pouvant la recevoir et la reconnaître comme digne d'être entendue.

Qui sont ces bénévoles, quelles sont leurs motivations, de quel milieu social ou culturel sont-ils issus, quels sont leurs points communs, pouvons-nous dresser leur profil ?

La tentation est grande de tirer le portrait de l'écoutant.e type :

Plongeons la main dans une boîte ancienne en fer blanc où s'entremêlent des photographies sépia, noir et blanc, aux bords blancs dentelés quelque peu écornés. Saisissons quelques clichés: l'image est jaunie, les contours des visages légèrement flous. Que pouvons-nous y déceler ? Imaginons un instant tenir ce paquet de photos entre nos mains, faisons les défiler l'une après l'autre... ces 1000 visages d'hommes et de femmes, dont le cœur a palpité, dont les yeux se sont humidifiés, dont les lèvres ont tremblé à laisser s'échapper quelques paroles. Dans un lieu de confidences, ils ont saisi le cornet du téléphone, ils l'ont porté à leur oreille, ils ont signifié leur présence, ils ont porté une attention à l'écoute des mots et des silences.

Ecouter l'autre... qu'est-ce que ça apporte à celui qui écoute ?

G. un écoutant engagé depuis plus de 10 ans :

"... je le conçois comme un cadeau pour l'autre mais aussi pour moi. Le bénévolat est une source d'enrichissement, l'opportunité de devenir un meilleur "soi-même" en se tournant vers les autres."

D. une écoutante engagée depuis 5 ans :

"La découverte et la pratique de l'écoute à Télé-Accueil ont, dans un premier temps, bouleversé ma vie en ce sens qu'elles ont profondément modifié ma façon d'écouter l'autre et donc d'être en relation avec elle/lui, et cela, bien au-delà du champ circonscrit de mon bénévolat."

"L'écoute me permet ainsi, chaque fois, de me réinventer, consciente que la rencontre avec l'autre est aussi une rencontre avec moi-même."

M. un écoutant arrivé dans l'année en cours

"Ça me pousse à m'interroger sur moi-même, sur la façon dont je ressens les choses. Et puis en avançant, sur le pourquoi de ce ressenti : comment se fait-il que tel propos m'a irrité ou frustré, m'a ému ou au contraire m'a laissé complètement indifférent ?"

Ces témoignages montrent combien l'expérience d'écoute est vécue comme bouleversante et transforme véritablement la vie des écoutant.es, ce qu'ils expérimentent dans le cadre de Télé-Accueil produit des effets dans leur rapport avec leurs proches et avec eux-mêmes : enrichissement, rencontre avec son monde intérieur, questionnement de soi.

Souplesse et rigueur

Ce sont les deux piliers qui sous-tendent l'organisation du planning. S'engager à Télé-Accueil n'est pas anodin, c'est un bénévolat exigeant en terme de disponibilité. Il s'agit de s'intégrer dans un planning qui se poursuit tous les jours de l'année, samedis, dimanches et jours fériés, à toute heure du jour et de la nuit. Pour assurer l'accessibilité du service dans la continuité, il est demandé aux bénévoles d'assurer quatre permanences par mois en choisissant parmi elles des plages horaires que nous nommons comme "difficiles" du fait qu'elles se passent à des heures tardives en fin de soirée et durant la nuit. Ces contraintes freinent parfois certains candidats dans leur volonté de s'engager. Ainsi, des modalités d'assouplissement sont applicables au cas par cas. Il en va de même dans le parcours des écoutant.es, qui confronté.es à un événement personnel, ne sont plus en mesure de remplir leur engagement mais ne souhaitent pas pour autant quitter l'institution. Un aménagement d'horaire ou une interruption est alors mise en place de commun accord.

L'évolution au cours du temps en quelques chiffres

Diminution de 15 % d'écoutant.es sur deux décennies.

L'essor d'une société de consommation et de loisirs, l'accroissement du temps libre d'une part et une offre de bénévolat de plus en plus diversifiée et grandissante d'autre part, ont un impact sur l'arrivée de nouveaux candidats et par conséquent nous avons observé une diminution progressive du nombre de bénévoles.

Pour maintenir un nombre suffisant d'écoutant.es et assurer une accessibilité 24h/24, nous sommes amenés à nous adapter aux modes de vie de la société d'aujourd'hui. Ainsi bon nombre prennent des vacances plusieurs fois par an, les grands-parents sont sollicités pendant les congés scolaires. Les priorités se déplacent.

Au cours de l'année 2019 :

97 écoutant.es se sont relayés.

8 nouveaux écoutant.es ont rejoint l'équipe,

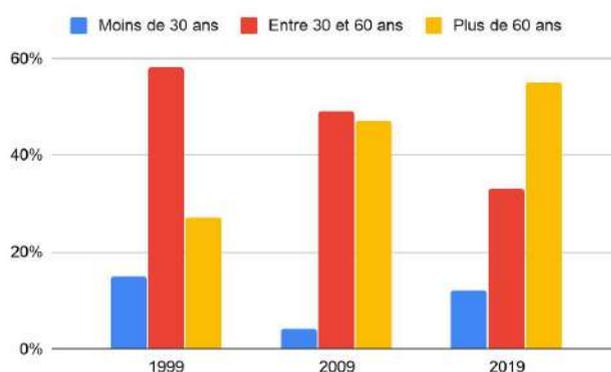
6 étudiant.es ont effectué leur stage dans le cadre de leurs études (bachelier ou master en psychologie et conseiller conjugal et familial)

17 écoutant.es ont quitté l'institution.

On remarque un nombre élevé de départs. Ce nombre est à relativiser, car il était attendu pour certains. En effet, les étudiants terminent leur stage au bout de quelques mois. Néanmoins, ce qui reste préoccupant, ce sont les arrivées, extrêmement timides, de nouveaux. Pourtant, au départ, le nombre de candidats sélectionnés pour participer à la formation initiale est atteint. Comme les années précédentes, nous observons des départs en cours de formation ou dans les tous premiers mois de pratique. Il semble bien que, pour certains, le cap du passage de l'envie de s'engager à la confrontation de la réalité des appels est difficile à franchir et à maintenir dans la durée.

Répartition des âges :

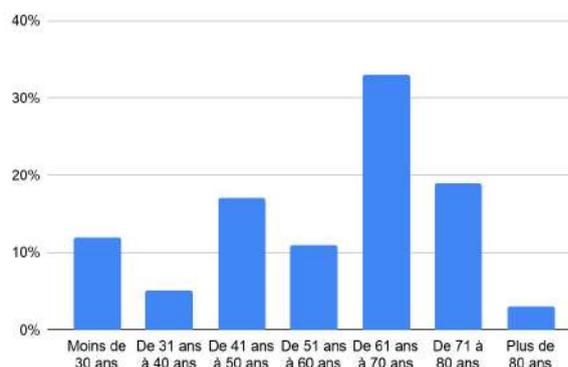
	1999	2009	2019
Moins de 30 ans	15 %	4 %	12 %
Entre 30 et 60 ans	58%	49%	33%
Plus de 60 ans	27 %	47 %	55 %



Entre 1999 et 2019, sur 20 ans, on observe une nette augmentation de la tranche d'âge des plus de 60 ans, leur nombre a doublé !

Précisons les chiffres pour 2019 :

	2019
Moins de 30 ans	12 %
De 31 ans à 40 ans	5 %
De 41 ans à 50 ans	17 %
De 51 ans à 60 ans	11 %
De 61 ans à 70 ans	33 %
De 71 à 80 ans	19 %
Plus de 80 ans	3 %



Répartition hommes / femmes

Hommes	Femmes
28 %	72 %

Cette répartition reste stable au cours des années.

Activité professionnelle

Avec	Sans
32 %	68 %

Au début des années 2000, le numérique est apparu. Parcourons les dernières photos : les regards se sont colorés, aujourd'hui les visages s'illuminent sur les écrans, les avancées technologiques ont modifié considérablement l'ensemble de la société.

Ce qui s'est maintenu à Télé-Accueil, c'est le lien social indéfectible au coeur du travail de l'ensemble des acteurs de terrain.

L'édifice s'est érigé, pierre après pierre. Chaque bénévole a contribué, par son propre questionnement, par ses interpellations, par ses difficultés ou ses erreurs, à construire, à consolider et à parfaire le cadre d'écoute tel qu'il est pensé et devenu ce jour.

Dans le changement et la continuité, les écoutant.es des années soixante sont les écoutant.es du troisième millénaire, et inversement.

Ils partagent un élan commun, celui d'être quelqu'un à qui parler.

LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES

Vitalité, liaison, démocratie

- Un nouveau Vademecum a vu le jour cette année pour soutenir et aider les nouveaux écoutant.es à s'orienter dans notre institution. Le CDE y a apporté sa touche en proposant un schéma qui explique son rôle dans l'institution. Le schéma est affiché aux valves du CDE.
- Les CDE qui nous ont précédés ont durement travaillé à l'élaboration d'un Règlement d'Ordre Intérieur (ROI). Ce travail est important car il balise le fonctionnement du CDE et donne des repères aux bénévoles pour contribuer au mieux à leur tâche de représentant des écoutant.es. Ce ROI a été validé par le CA en 2019. Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à sa réalisation.
- En 2019, les résultats de l'enquête sur le départ d'anciens écoutant.es ont été présentés lors de l'AG. Nous rappelons qu'une farde reprenant les activités, les rapports et PV est disponible et consultable via le bureau.
- Nous avons également répondu à des courriers et interpellations d'écoutant.es. Les membres du CDE sont disponibles pour écouter vos questions, remarques et propositions. Les coordonnées des membres sont affichées aux valves.
- Le CDE a accueilli de nouveaux écoutant.es, moment toujours convivial autour d'un verre et d'un apéro (merci le staff !).
- Le CDE participe également aux réunions et aux AG chaque année. Tous les écoutant.es sont les bienvenus lors des AG et des réunions du CDE. C'est une manière de faire vivre la démocratie et de se mettre au courant de ce qui se passe dans l'institution.
- Le projet qui nous occupe pour le moment concerne l'animation des ¼ d'heures à la fin des supervisions. Nous réfléchissons à l'amélioration continue de ce canal de communication essentiel entre le staff et les écoutant.es. Nous rappelons d'ailleurs l'importance de lire le Contact dans lequel le staff répond aux demandes et questions des écoutant.es émises durant les ¼ d'heures.

Le Comité est à l'écoute des écoutant.es... Il est une courroie de transmission entre les écoutant.es et les autres instances de Télé-Accueil. Être écoutant.e nécessite un accompagnement de qualité à travers les formations, les supervisions, la disponibilité du staff et la sagesse du CA. L'environnement et la vie de l'institution participent également au plaisir de vivre cette expérience particulière. Le CDE apporte sa petite pierre à l'édifice, un édifice que nous construisons tous ensemble par notre participation.

LA COMMUNICATION

Les actions de communication en 2019 ont tourné autour de l'anniversaire des 60 ans de Télé-Accueil. En effet, c'est le 8 novembre 1959 que le premier appel a été reçu à Télé-Accueil.

CRÉATION D'UN PROJET ORIGINAL : L'EXPO " QUELQU'UN À QUI PARLER "



Réception festive à l'Hôtel de ville le vendredi 8 novembre 2019, lors de laquelle a également eu lieu le vernissage d'une exposition.

C'est depuis 2018 qu'un projet créatif a été initié et a progressivement mûri pour rehausser l'anniversaire de Télé-Accueil d'une symbolique forte.

L'idée : inviter des artistes à créer et/ou offrir une œuvre en lien avec le thème " Quelqu'un à qui parler ". 18 artistes ont répondu positivement à notre demande. Nous avons donc pu rassembler une vingtaine d'œuvres qui forment un ensemble cohérent quoique très diversifié : peintures, gravures, sculptures créées par des artistes connus ou moins connus, dont certains issus du champ de la santé mentale.



Après le vernissage, pendant 4 semaines, l'exposition a été visible dans le foyer du Théâtre Varia. Elle a ensuite déménagé dans les locaux de la Cocof, notre pouvoir subsidiant.

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

En collaboration avec les autres centres de Télé-Accueil de Wallonie, Télé-Accueil Bruxelles a sélectionné une agence de communication qui a travaillé sur la réalisation d'un nouveau logo et d'une nouvelle charte graphique. Nouvelles couleurs, nouvelle fonte de caractère, nouveau style : pour ses 60 ans, Télé-Accueil Bruxelles s'est offert un vrai rajeunissement.

Communication interne à l'attention des bénévoles



Le Contact

Mensuellement, l'équipe de Télé-Accueil Bruxelles publie une revue adressée aux écoutant-es bénévoles. Elle y rédige les actualités de la vie de l'association ainsi que des informations utiles, textes de fond et de réflexion, présentation de formations... Ce mensuel participe ainsi à la cohérence des pratiques, au soutien des écoutant-es ainsi qu'à une meilleure circulation de la parole dans l'institution.

Communication externe

En 2019, diverses actions ont été mises en œuvre pour accroître la visibilité du 107 afin de diffuser le plus largement possible l'offre d'écoute proposée par Télé-Accueil. Pour ce faire, le plan de communication prévoyait la diffusion de nos messages via divers supports payants et via des contacts établis avec des partenaires pertinents, pour relayer au sein de leur réseau les informations à propos de nos services.



Affichage

La présence a été maintenue au sein des "Valves infos utiles", espace consacré aux annonces des associations bruxelloises. Durant un an, Télé-Accueil Bruxelles a ainsi été visible pour les usagers des transports en commun.



Annonces dans la presse écrite

Pour accroître la notoriété et recruter de nouveaux bénévoles, nous avons publié un encart publicitaire dans le dossier Senior du journal Le Soir paru en avril.



Dépliants, folders...

Des contacts avec de nombreuses organisations ont été pris pour les inviter à diffuser nos affiches et nos dépliants à leurs bénéficiaires : services communaux, associations sociales dans le secteur de la santé et de la santé mentale... L'ensemble des communes bruxelloises a été contacté afin qu'elles diffusent l'offre de Télé-Accueil via leurs supports de communication.

Spots radio

Une campagne de diffusion d'un spot radio a eu lieu du 9 au 19 décembre 2019 sur les ondes de La Première et de VivaCité.



Page Facebook

Créée depuis mai 2019, elle permet d'assurer une visibilité et une présence de Télé-Accueil auprès du grand public.

Événements

Au cours de l'année, Télé-Accueil a été présenté grâce à des actions ponctuelles :

Une soirée de théâtre proposée par la "Philantroupe" : la Philantroupe monte chaque année une pièce de théâtre dans une ambiance festive, dans le but de générer un bénéfice à destination d'œuvres de bienfaisance et d'associations, et d'accroître leur notoriété.

Une matinée d'étude : en 2019, cette matinée organisée par Télé-Accueil était intitulée "La parole sur le fil : Du changement dans la continuité". Partant du constat que nos vies sont de plus en plus affectées

par les nouvelles technologies, nous avons posé la question des modifications que cela induit dans la conception de l'humain, des soins et de l'écoute. Les actes de cette matinée d'étude sont accessibles sur le site de Télé-Accueil.



Une interview: Pascal Kayaert, Directeur de Télé-Accueil Bruxelles, interviewé le 14/11 sur les ondes de BX1 (début de l'interview à 01h 17min)

<https://tinyurl.com/ydl3snr2>

Ces moments constituent des occasions d'assurer la visibilité de nos services.



Le Journal de Télé-Accueil Bruxelles

Quatre fois par an, nous publions le "Journal de Télé-Accueil Bruxelles" à l'attention de donateurs et des anciens écoutant-es. C'est l'occasion de présenter les activités de notre service et de maintenir un lien avec d'anciens écoutant-es. De plus, cette publication soutient la récolte de fonds pour alimenter les fonds propres de Télé-Accueil Bruxelles.

Thèmes abordés en 2019 :

1. Mars - "Je suis écouté(e)... donc je suis"
2. Juin - "Du changement, oui ! mais dans la continuité"
3. Septembre - "60 ans d'histoires singulières"
4. Décembre - " Une autre façon de parler de Télé-Accueil"

LE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

Evolution du nombre de candidats bénévoles.

Le nombre de candidats ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil a légèrement augmenté par rapport à l'année 2018 (97 candidats, par rapport à 84 en 2018).

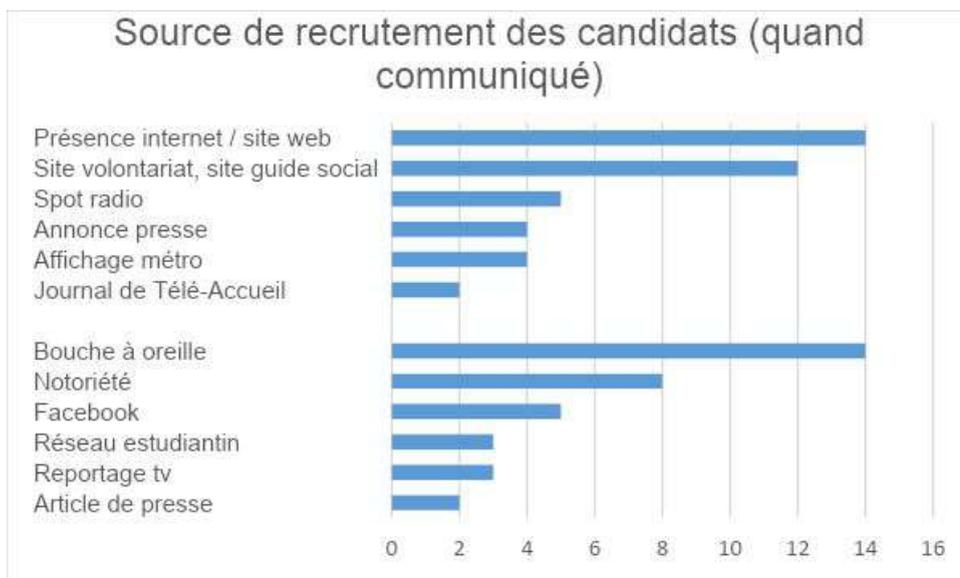
Par rapport au nombre de candidats qui prennent un premier contact téléphonique, la proportion de candidats qui deviennent effectivement écoutant.es au terme de la formation reste stable. C'est dû en partie à la présence d'étudiants (psychologue/conseiller conjugal et familial). Ils rejoignent Télé-Accueil dans le cadre de leur obligation scolaire de prestation d'un certain nombre d'heures de stage.

Canaux de Communication

Nous pouvons différencier d'emblée deux grandes catégories dans les canaux de communication qui ont mené les candidats à entrer en contact avec Télé-Accueil :

- *les canaux de notoriété naturelle*. Télé-Accueil est une institution connue et reconnue, qui fait partie du paysage bruxellois et bénéficie d'une bonne notoriété. L'information circule donc naturellement parmi les acteurs de la vie civile (citoyens, amis, collègues, journalistes, réseaux...)
- *les canaux de communication nécessitant l'achat d'espace publicitaire* (affichage, publicité dans la presse, spot radio, site internet) pour toucher un plus large public.

Nous constatons que les candidat.es arrivés en 2018 à Télé-Accueil sont répartis de manière équilibrée: 47 par les canaux payants, 37 candidats par la notoriété naturelle.



LES ACTIVITÉS

L'ÉCOUTE AU 107 - EN QUELQUES CHIFFRES

2019 est une année symbolique pour Télé-Accueil Bruxelles puisqu'elle marque son 60^{ème} anniversaire. Le 9 novembre 1959, Télé-Accueil recevait son premier appel. Depuis lors, sans intermittence, il s'est toujours trouvé quelqu'un à Bruxelles avec qui parler de sa solitude, de ses souffrances, de ses interrogations et parfois aussi de ses joies.

C'est l'occasion pour nous de rendre compte des activités qui se sont déroulées en 2019 - lorsque cela s'avère possible - à la lumière des années précédentes. Ce choix de présentation reflète la volonté de mettre les données en perspectives afin de faire apparaître des évolutions concernant les appels ainsi que le profil des appelant.es au cours des ans.

Comment se déroule l'utilisation du dispositif d'écoute téléphonique ? De quelle nature ont été les appels en 2019 ? Quels sont les profils des utilisateurs ? Voici les questions que nous proposons d'étayer à travers cette section.

Évolution des appels

Bien que l'essentiel des activités et de ce qui se passe à Télé-Accueil Bruxelles soit d'ordre relationnel, échappant ainsi à toute tentative d'évaluation qui se voudrait systématique ou exhaustive et, malgré toutes les précautions qu'il convient d'adopter quant à l'usage ainsi qu'à l'interprétation des données dont l'asbl dispose, certaines statistiques ont toutefois une utilité et une valeur explicative. Elles donnent un aperçu du travail accompli durant l'année.

Appels reçus, appels décrochés et ratio

Pour sa 60^{ème} année d'existence, la centrale téléphonique de Télé-Accueil Bruxelles a enregistré 119.671 appels entrants. Cela correspond à une moyenne de 327 appels téléphoniques reçus par jour en 2019.

Évolution des Appels	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Appels Entrants</i>	188.561	185.258	153.308	136.316	157.534	132.110	119.617

Les écoutant.es ont décroché 37.704 appels, soit 103 appels en moyenne par jour.

On observe une légère diminution du nombre d'appels "entrants" au 107 (119.671) par rapport aux années précédentes. En y regardant de plus près, l'on s'aperçoit que le différentiel entre le nombre d'appels reçus et le nombre d'appels décrochés est stable. Il se situe autour de 33%.

En dix ans, le différentiel entre le nombre d'appels décrochés et le nombre d'appels entrants n'a cessé d'augmenter (+13 %), passant de valeurs situées autour de 20 % en 2009, à des valeurs proches de 33 % en 2019. Donc il n'est pas stable. À titre d'exemple, en 2012, on décrochait en moyenne un appel sur cinq. Désormais, en 2019, c'est approximativement un appel sur trois qui est accueilli par un.e bénévole de Télé-Accueil Bruxelles dans le cadre de sa permanence d'écoute au 107.

Autrement dit, en dix ans, nous avons augmenté notre accessibilité de 13%.

L'écart qui subsiste entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés s'explique par le fait qu'en dépit de la bonne volonté de chacun, les écoutant.es sont fortement sollicités et ne suffisent pas toujours à accueillir tous les appels entrants.

Cette question de l'accessibilité reste l'une de nos principales préoccupations, elle-même traversée par plusieurs facteurs. Pour rappel, nos statistiques se basent sur les appels, sachant que certains appelant.es appellent régulièrement et que d'autres composent maintes fois le 107 avant d'être décrochés.

La réduction du nombre d'appels entrants est en partie due aux travaux réalisés avec les écoutant.es dans le cadre de la précédente Démarche d'Évaluation Qualitative (DEQ) dont le thème triennal était l'accessibilité: la mise en place de la procédure "anti-harcèlement" et le travail en formation réalisé pour favoriser le décrochage des seconds appels a eu pour effet la diminution du nombre d'appels "entrants".

En pratique, on a constaté que le fait d'accueillir les seconds appels (en exprimant sa présence, malgré son indisponibilité à déplier l'appel) avait le plus souvent une influence sur le comportement de la personne en demande d'écoute. En invitant l'appelant.e à patienter, cela permettait de l'apaiser, afin d'éviter qu'il ou elle multiplie les appels avant d'être en contact avec une écoutant.e.

Si les statistiques du nombre d'appels entrants ont tendance à diminuer, cela ne signifie pas que la demande d'écoute diminue pour autant. Enfin, ce qui compte ce n'est pas tant le nombre d'appels reçus mais davantage notre degré d'accessibilité et notre capacité à offrir un service d'écoute gratuit, anonyme et de qualité.

A propos des appelant.es

Le projet de Télé-Accueil consiste à accueillir et à écouter tout le monde, sans distinction, dans le non jugement, le respect et l'anonymat.

Notons qu'en pratique, lors d'un échange téléphonique, certains renseignements tels que le sexe ou le thème de l'appel sont relativement aisés à définir. Mais puisqu'aucune anamnèse n'est demandée, il n'en va pas de même pour toutes les catégories de données. Concrètement, les informations sur l'âge de la personne, sa fréquence d'appel, sa culture d'origine ou sa situation économique et sociale s'appuient en général sur des indicateurs plus subjectifs.

Les statistiques sont établies à partir des appels qui ont pu être accueillis par les écoutant.es bénévoles et de ce qui s'est dit spontanément au cours de l'échange en préservant avant tout la qualité de l'écoute. Autrement dit, certains chiffres sont plus incertains que d'autres et peuvent ne refléter qu'une partie de la réalité des appels.

Sexe des appelant.es

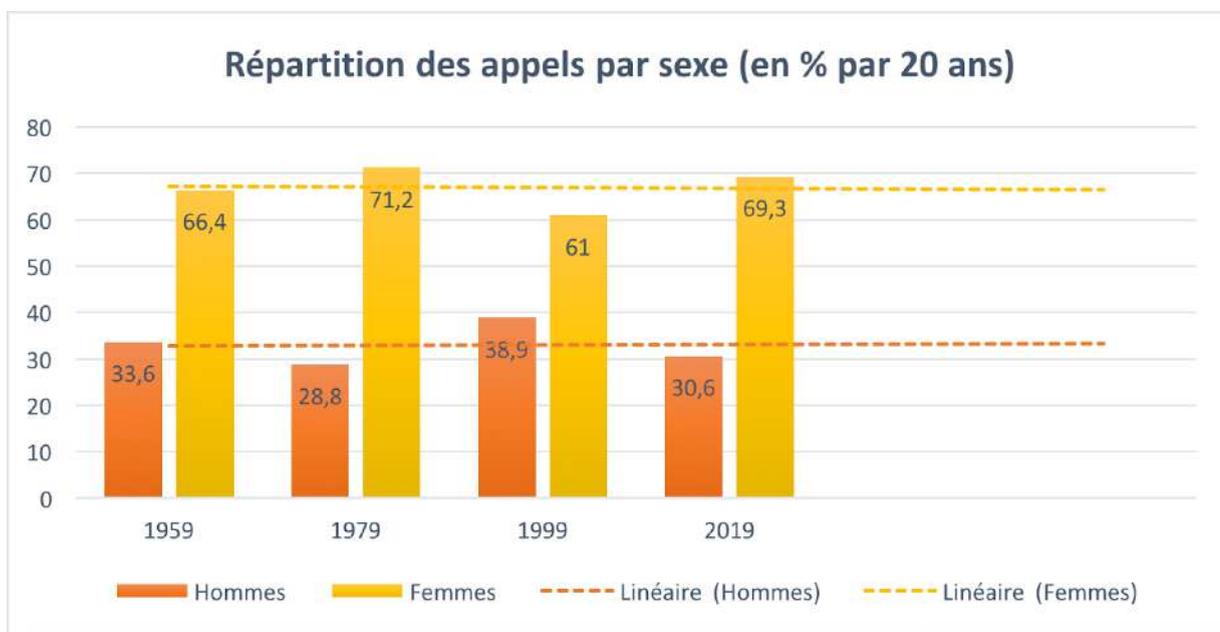
Cette information est probablement l'une des plus fiable car relativement facile à déterminer par téléphone. Actuellement, elle est disponible pour 95,1% des appels ayant donné lieu à un échange.

Des appels majoritairement féminins

Depuis sa création, ce sont majoritairement des femmes qui appellent Télé-Accueil.

Au cours des 60 ans, en moyenne 2/3 des appels décrochés (66%) ont été émis par des femmes (voir courbes linéaires graphique ci-après).

En apparence stable, si l'on compare, à long terme, la part des appels émise par des femmes à celle émise par des hommes, on observe toutefois quelques fluctuations.



A partir des années 70', la proportion d'appels féminins a progressivement augmenté jusqu'à 70% (72% en 1982). Ensuite, dès le début des années 90', elle a évolué sensiblement à la baisse, jusqu'en 2009. Cette année-là, un peu plus de la moitié des appels (57,3 %) était énoncée par des femmes (contre 42,7% par des hommes).

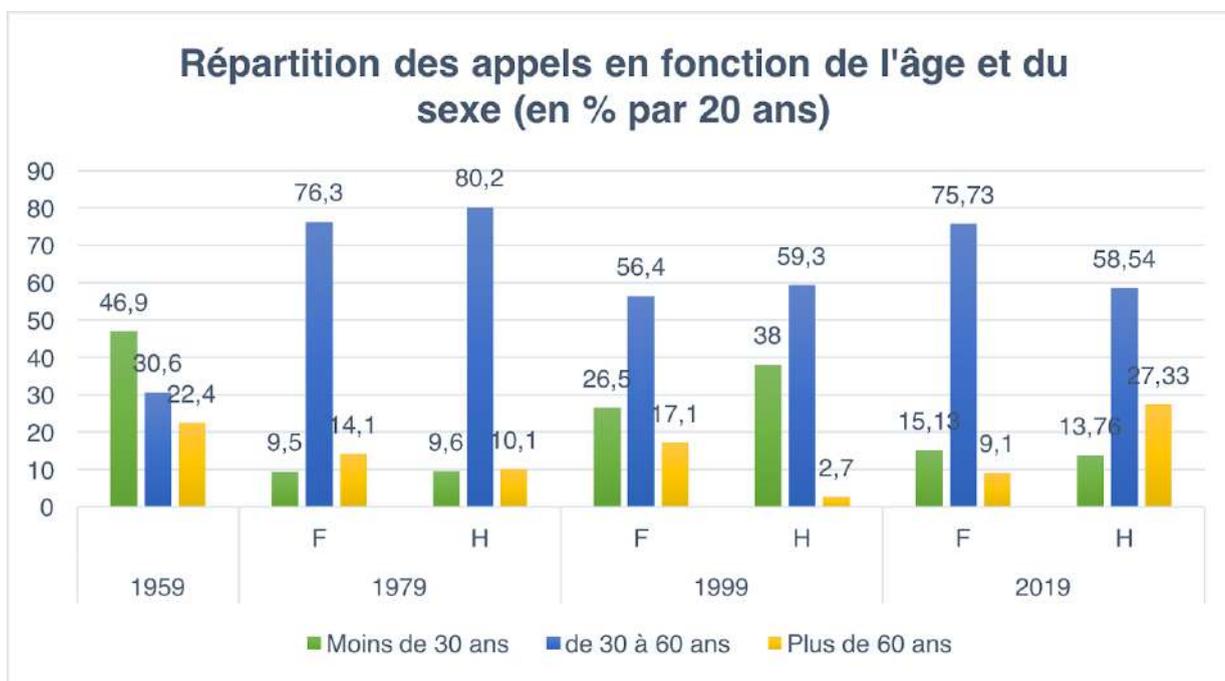
La présence d'appels émis par des hommes était donc plus importante, il y a dix ans.

Enfin, la proportion d'appels de femmes s'est amplifiée durant cette dernière décennie pour finir par se stabiliser, aux alentours de 7 appels sur 10 (69,3% en 2019). S'interrogeant sur la place des hommes, l'Observatoire social a d'ailleurs publié en 2017 une recherche intitulée : "*Ce que les hommes disent, comment ils en parlent*".

Age des appelant.es

La catégorie d'âge la plus représentée : entre 40 et 65 ans

La première tendance notable est qu'au commencement du projet, la proportion d'appels émis par les "jeunes" de moins de 30 ans (en vert) était trois fois plus importante (46,9%) que ces dernières années (environ 14%). Globalement, la moyenne d'âge était inférieure de 30 ans, elle se situait entre 20 et 45 ans. Pour rappel, en 1960, l'espérance de vie était proche de 70 ans. Actuellement elle avoisine les 82 ans.



Ensuite, au cours de la décennie des années 80', le pourcentage d'appels émis par les jeunes (de moins de 30 ans) a littéralement chuté, ne représentant guère plus d'un appel sur dix (9,5%). La majorité des appels (78%) était le fait d'appelant.es ayant entre 30 et 60 ans. À partir des années 90' et jusqu'au début du nouveau millénaire, la proportion d'appels de "jeunes" augmenta à nouveau, tandis que les appels émis par des hommes âgés de plus de 60 ans diminuaient drastiquement (moins de 3% en 1999).

Aujourd'hui, lorsque l'âge est connu, c'est-à-dire dans 85 % des cas, on remarque que la tranche la plus représentée est celle des 40 à 49 ans pour les hommes et celle de 50 à 59 ans pour les femmes. Les femmes sont en moyenne plus nombreuses à appeler que les hommes et plus âgées également. Bien que les hommes soient deux fois moins nombreux à appeler que les femmes, ceux qui forment le 107 sont en moyenne dix à vingt ans plus jeunes que les femmes, à l'exception des plus de 60 ans qui représentaient en 2019 plus d'un quart (27,33%) des appels masculins.

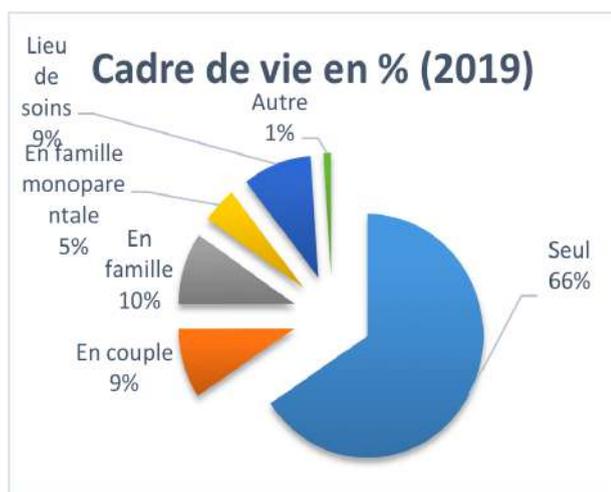
Si dans l'ensemble, ces dernières années, les appelants étaient sensiblement plus jeunes que les appelantes, il ne fait nul doute que comparativement aux premières années d'écoute (de la décennie 60'), les appelant.es sont en moyenne plus âgés de 30 ans aujourd'hui que par le passé, et ce depuis le milieu des années 70'. Sans oublier qu'à l'époque, les smartphones n'existaient pas. Rares étaient celles et ceux qui avaient accès à un moyen de communication de type téléphone, portable, etc. et davantage encore à une ligne téléphonique privée ou à internet.

Cadre de vie et statut social

En Région bruxelloise, les personnes isolées sont surreprésentées par rapport à la moyenne belge dans son ensemble. Ainsi, en 2019, ces dernières représentaient 46 % des ménages bruxellois, contre 34 % en Belgique.

La majorité des appelant.es vivent seuls et sont sans activité professionnelle officielle

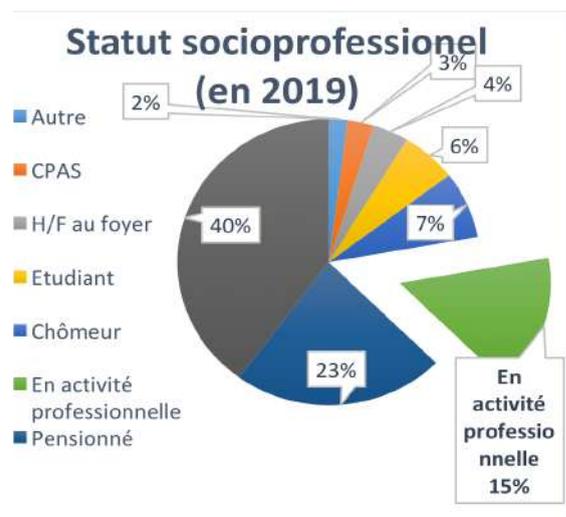
De même qu'un demi-siècle auparavant, les personnes seules sont les plus nombreuses à appeler (64% des appels aujourd'hui, contre 66% en 1959).



A la fin des "golden sixties", 1 appel sur 2 (50%) était le fait d'une personne vivant seule et sans travail rémunéré. Désormais, les données disponibles révèlent que la proportion de ces appels est supérieure à 4/5.

Les appelant.es sont en moyenne plus âgés que par le passé, et se retrouvent, pour diverses raisons, la plupart (85%) sans activité professionnelle rémunérée.¹

Ces chiffres sont à mettre en lien avec les principaux thèmes qu'ils abordent au téléphone : la solitude, les relations interpersonnelles (en ce compris les liens sociaux) et la santé psychologique, notamment.



¹ À Télé-Accueil Bruxelles, un nombre substantiel d'appelant.es sont sous-représentés au regard du marché du travail. Or le marché de l'emploi est le réseau qui produit et qui partage les richesses entre les individus. C'est aussi ce qui a suscité notre curiosité et notre intérêt pour traiter de la problématique du sentiment d'exclusion professionnelle à Bruxelles à l'occasion de la 8^{ème} recherche de l'Observatoire social. Nous voulions comprendre la façon dont elle est vécue et perçue par les principaux concernés (Cfr. le point Observatoire social consacré aux recherches). Cette dernière se trouve en accès libre sur notre site internet.

Thèmes d'appel

Quels sont les motifs et les sujets évoqués lors des appels ? Bien que les données thématiques étaient au départ sommaires et conservées sous la forme de bulletins mensuels (rédigés à la main sur des feuilles de papier), nous sommes parvenus à analyser, d'un point de vue global, l'évolution des thèmes d'appels accueillis par les écoutant.es de Télé-Accueil Bruxelles depuis ses débuts.

"Comparaison, n'est pas raison"

Raymond Queneau²

La comparaison de données ne va pas toujours de soi car d'années en années, les fiches d'appels que les écoutant.es prennent soin de compléter, au terme des appels décrochés, font l'objet de révisions. Elles sont, en principe, mises à jour sur une base triennale dans le but d'améliorer l'écoute, la qualité des informations recueillies, tout en tenant compte des changements qui s'opèrent dans la société.

Par conséquent, les chiffres qui s'ensuivent contiennent une marge d'erreur et se doivent d'être interprétés avec vigilance, surtout en ce qui concerne les comparaisons dans le temps.

Thèmes d'appel en % (par 20 ans)					
1979	%	1999	%	2019	%
Solitude	50,2	Santé psychologique (anxiété, angoisse, dépression, etc.)	19	Relations interpersonnelles	27,5
Information	11,3	Relations interpersonnelles	18,9	Santé mentale	26,6
Difficulté de couple	10,2	Solitude	14,2	Lien social	17,6
Relations parents/enfants	5,3	Famille et autres	12,2	Problèmes socioéconomiques	8,2
Sexualité	4,6	Sens de la vie (morale, religion, philo, etc.)	5,1	Santé physique	6,1

²Raymond Queneau, né au Havre (Seine-Inférieure, aujourd'hui Seine-Maritime) le 21 février 1903 et mort à Paris le 25 octobre 1976, est un romancier, poète, dramaturge français, cofondateur du groupe littéraire Oulipo.

Alcoolisme, drogues, délinquance	4,2	Santé physique (maladies, insomnies, sida, etc.)	5	Interrogation existentielle	5,5
Incohérence	4,1	Autres (morts, deuil, suicides, violences, divers, etc.)	25,6	Problèmes sociopolitiques	3,1
Tendance au suicide	3,7	Indéterminés	18,9	Dépendances	2,5
Santé physique	3,1			Sexualité	1,9
Difficultés matérielles	2,1			Violence	0,8
Morale ou religion	1,1			Suicide	0,6
Avortement	0,1			Mort	0,4
				Mieux-être	0,2
				Alzheimer	0,1

D'emblée, on constate des invariants parmi les thèmes d'appels. De manière générale, au Chat-Accueil comme au 107, les thèmes d'appels sont multiples et souvent imbriqués entre eux, à l'image de la complexité des situations vécues par les appelant.es.

Actuellement, comme il y a 6 décennies, la solitude, la recherche de liens sociaux, les relations interpersonnelles et familiales ainsi que les questions de santé mentale sont les sujets qui reviennent le plus souvent au cours des appels : environ 68,6% en 1961, 65,2% en 1979, aux alentours de 64,4 % dans les années 90' et jusqu'à 73,7 % aujourd'hui.

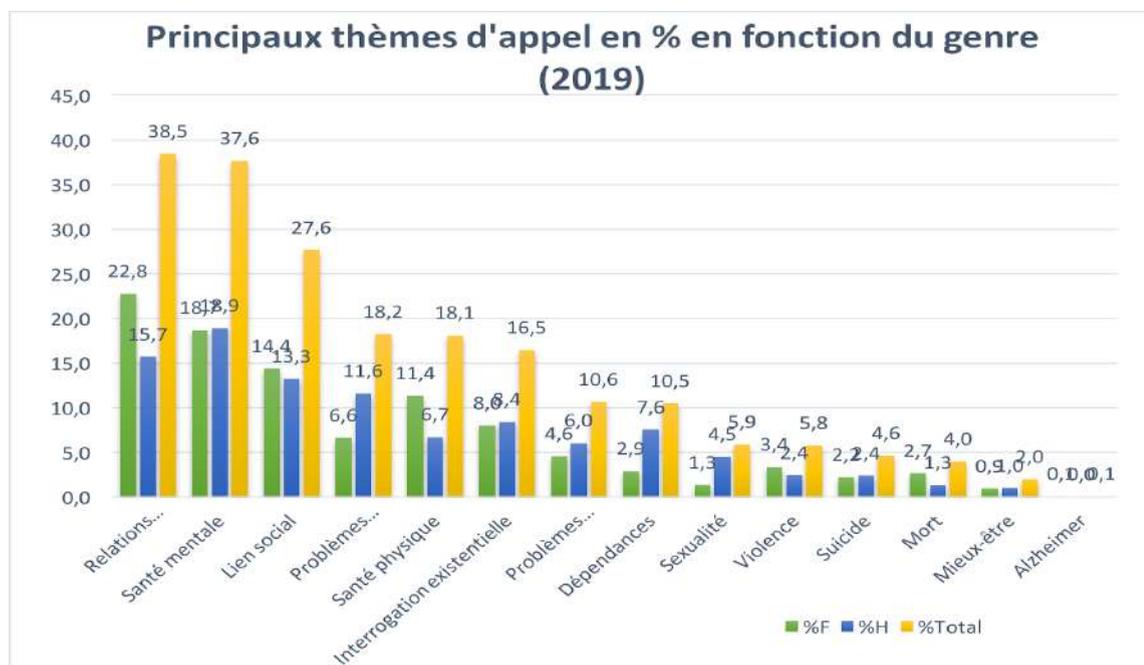
Les préoccupations les plus abordées par les appelant.es : solitude, relations interpersonnelles, santé mentale

Au fil du temps, quelles que soient les problématiques abordées - songeons, par exemple, à l'apparition de questions en lien avec la religion dans les années 60', à celles du sida (VIH) dans les années 90', au burnout, violences conjugales ou aux attentats plus récemment dans la décennie 2010'- et quels que soient les supports de communication permettant d'entrer en contact avec l'autre, les écoutant.es ont dû s'accommoder, réfléchir à leur pratique et ajuster leur écoute afin de pouvoir accueillir ces changements.

Cela dit, bien que le projet ait évolué en s'adaptant aux métamorphoses qu'ont connues nos sociétés modernes, dans l'ensemble le cœur du projet est demeuré le même. Il s'agit d'écouter, de soutenir la parole de celui qui appelle, de le recevoir avec la conviction que cette parole peut être libératrice pour lui, sans le juger, ni prétendre lui apporter des solutions. En 1961, voici ce que confiait un des fondateurs de Télé-Accueil au Journal La Croix de Belgique à propos des thèmes d'appels :

"(...) de par notre mission nous sommes amenés à voir beaucoup de personnes et à recevoir leurs confidences. Nous avons été frappés de constater combien nos contemporains se sentent seuls, isolés dans la société. C'est un des fléaux de notre époque ! Il n'y a plus guère de rapports chaleureux entre les Hommes. Les villes sont des fourmilières, on s'y sent aussi perdu qu'un insecte. Les citoyens ne se fréquentent pas.(...)"³

Toutes ces interrogations, figurent parmi les thèmes d'appel passés et sont toujours présentes aujourd'hui.



Au niveau des traits distinctifs, force est de constater que les hommes évoquent en moyenne sensiblement plus souvent les questions liées aux problèmes socio-économiques⁴, aux dépendances⁵

³ ALLARD, P., "3 minutes avec... Télé-Accueil. Voulez-vous quelqu'un pour vous écouter ?", la Croix de Belgique, Bruxelles, 8 janvier 1961.

⁴ Chômage, Logement, Précarité, Question juridique, Sans papiers, Sans abri, Scolarité, Souffrance au travail, Administration de biens, Endettement, Autres.

⁵ Alcool, Drogues, Médicaments, Monde virtuel/numérique, Vis-à-vis d'autrui, Autres.

ainsi qu'à la sexualité⁶ que leurs homologues féminins. Quant aux femmes, elles énoncent davantage les relations interpersonnelles⁷, la santé physique⁸ ou les violences⁹ au sein des échanges téléphoniques.

Autre contraste édifiant : en 1961, on recevait davantage d'appels en lien avec la question de la religion (42%) et du suicide (34%). Aujourd'hui, les appels où sont évoqués des questions existentielles d'ordre moral, éthique ou philosophique ne dépassent pas la barre des 5%. La problématique du suicide quant à elle arrive en 11^{ème} position parmi les thèmes abordés au 107. Ce qui ne représente guère plus de 2,3% de l'ensemble des thématiques d'appel.

À noter que les questions liées au suicide ou aux interrogations spirituelles, bien que peu présentes comme thème principal d'un appel, sont plus régulièrement présentes comme thèmes associés. Au Chat-Accueil, en revanche, la problématique du suicide occupe la première place. Elle est présente dans 12,6% des appels.

Les questions psychosociales arrivent avant celles ayant trait à la santé physique. Un constat qui confirme le rôle prépondérant des relations sociales et de la santé psychique comme préoccupations majeures des appelant.es.

Conclusion

2019 est une année qui aura été marquée par le 60^{ème} anniversaire de l'institution. L'occasion de souligner l'importance de l'écoute qui est menée par les nombreux et nombreuses écoutant.es qui sont formés et encadrés par les professionnels de Télé-Accueil Bruxelles, tout en défendant que l'écoute et la parole sont l'affaire de toutes et tous, et pas uniquement celle de confidents, de proches ou de thérapeutes.

A l'image des autres années, à Bruxelles le 107 est toujours "saturé". Beaucoup d'appels nous parviennent (119.617). Parmi ceux-ci près d'un tiers (33%) ont pu être accueillis par un.e volontaire.

La moyenne journalière d'appels décrochés est plus ou moins constante. Elle évolue autour d'une centaine d'appels par jour (103 en 2019). En effet, qu'il y ait plus ou moins d'appels entrants, notre capacité physique d'y répondre demeure inchangée.

Cette stabilité s'observe également à d'autres niveaux. Comme aux premières heures, les femmes sont les plus nombreuses à appeler. Les appelant.es vivent le plus souvent seuls (66%) et sont, pour la plupart, sans activité professionnelle (de 50 au début à 85% aujourd'hui). Enfin, entre 1959 et 2019, la

⁶ Recherche de partenaire(s), Questions, Homosexualité, Transgenre, Autres.

⁷ Amis/Voisins/Collègues, Couple, Famille, Parent/Enfant, Autres.

⁸ Douleur, Handicap, Grossesse, Maladie, Insomnie, Vieillesse, Autres.

⁹ Auteur, Victime, Violences conjugales, Inceste, Viol, Harcèlement, Autres.

moyenne d'âge semble avoir subi un décalage de 30 ans : à l'heure d'aujourd'hui (en 2019) les utilisateurs les plus nombreux ont entre 40 et 65 ans, en moyenne.

Malgré quelques changements, songeons à la durée des appels actuelle qui varie en moyenne entre 5 et 30 minutes - avec comme médiane une vingtaine de minutes - tandis que jadis, la durée des appels oscillait entre 30 minutes et une heure, parfois même plus. A présent, le temps d'échange est en moyenne plus court afin qu'un plus grand nombre d'appelant.es puisse trouver quelqu'un à qui parler.

Hormis l'apparition de nouvelles problématiques (telles que la violence conjugale ou la dépendance virtuelle, par exemple) avec, en parallèle, l'amenuisement d'anciennes préoccupations (comme le VIH, la religion ou le suicide, notamment), les thèmes les plus fréquemment évoqués s'inscrivent dans la continuité par rapport au commencement du projet : le rapport aux autres, à la société, à soi-même.

L'ÉCOUTE PAR CHAT – BRÈVE ANALYSE STATISTIQUE

Depuis soixante ans, les bénévoles de Télé-Accueil Bruxelles répondent par téléphone à toute personne qui exprime le besoin de parler. Il y a 15 ans (en octobre 2005), à l'initiative de Télé-Accueil Bruxelles, en partenariat avec notre équivalent français SOS Amitié, le projet du "Chat-Accueil" a vu le jour.

En développant le portail www.chat-accueil.org, une plateforme "d'écoute" en ligne, l'objectif visé est d'augmenter l'accessibilité de l'écoute, en l'élargissant à un public moins présent au téléphone: "les jeunes"¹⁰. Pour rappel, durant les premières années d'écoute téléphonique, la proportion d'appels émis par les moins de 30 ans était trois fois plus importante (46,9%) que ces dernières années (environ 14% en 2019).¹¹

L'autre finalité revendiquée était de toucher des personnes en grande difficulté d'audition et/ou d'expression, pour qui parler de son mal-être, dire ses difficultés ou mettre des mots sur son vécu, par téléphone, face une personne inconnue n'était pas toujours synonyme d'aisance. Un état de grande fragilité peut laisser sans voix (songeons aux appels muets) ou plus simplement produire une voix balbutiante ou à peine énoncée.

Aujourd'hui les permanences du Chat-Accueil sont assurées par plus de 400 bénévoles, répartis entre la France et la Belgique. Chaque jour, de Grenoble à Bruxelles, en passant par Avignon, ils se relayent,

¹⁰ Meunier P. (2011) www.chat-accueil.org, un outil jeune pour un public jeune, Télé-Accueil Bruxelles.

¹¹ Un public qui, comme les statistiques du 107 l'indiquent (cfr. Activités du 107), à partir du début des années 70', diminua considérablement.

de 13 heures à 3 heures du matin, au sein d'une soixantaine de postes¹², pour assurer une écoute "anonyme, confidentielle, non directive et non jugeante".

Les appels décrochés

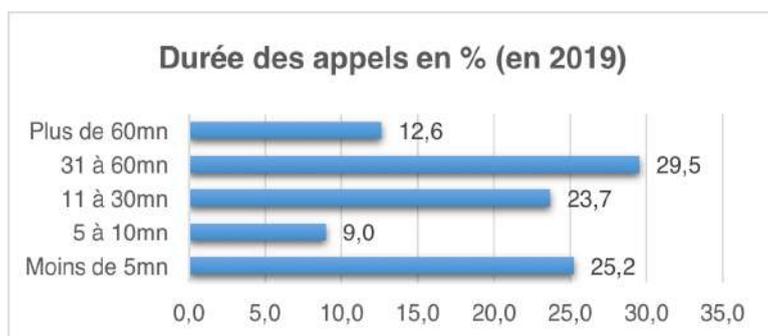
En 2019, les écoutant-es du Chat-Accueil ont écouté 14.846 appels.

Evolution	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Appels répondus	3.101	4.453	4.560	5.267	9.456	12.468	14.012	14.846

De même que le 107, le service d'écoute du Chat-Accueil rencontre toujours autant de succès.

Il connaît même une légère croissance par rapport à l'année dernière. La particularité d'un dispositif d'écoute qui fonctionne grâce à internet, c'est qu'a priori, hormis les barrières de la langue, de la connaissance et des moyens matériels, l'écoute n'a plus de frontière. Elle devient accessible à tout un chacun qui dispose d'une connexion internet et permet, à partir d'un simple support numérique (de type ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, notamment), de trouver quelqu'un à qui parler, peu importe la distance géographique qui sépare l'interlocuteur de l'écoutant.e.

Durée des échanges



Pour chaque appel décroché, la durée de l'échange est inscrite par l'écoutant-e-chatteur.

Elle est indispensable à l'encodage de l'appel. Dans le cas de Télé-Accueil Bruxelles, elle s'effectue ultérieurement.

¹² Idf Boulogne, Idf Paris Concorde, Idf Paris Est Bagnole, Idf Evry, Idf Saint Germain, Idf Paris Sud, Idf Paris Ouest Pereire, Idf Cachan, Lyon Caluire, Lyon Villeurbanne, Albi, Agen, Angers, Aix En Provence, Annecy, Arras, Avignon, Belfort-Montbeliard, Besancon, Bordeaux, Brest, Caen, Charleville-Mezieres, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, _Federation, La Rochelle, Le Mans, Lille, Limoges, Marseille, Metz, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Orleans, Pau, Perpignan, Poitiers, Reims, Rennes, Roanne, Rouen, Saint Etienne, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Troyes, Help, Internet_Mess, Internet_Chat, Le Havre Nord 761, Le Havre Centre 762, Le Havre Fecamp 763, etc.

La durée moyenne des appels est de 31 minutes. Ce qui est bien au dessus de la moyenne par téléphone qui est d'une vingtaine de minutes. Un quart des appels Chat sont courts et ne durent pas plus de 5 minutes.

En moyenne, la durée des appels est également constante au fil des ans. Pour la plupart, les échanges sont compris soit entre 1 et 5 minutes soit entre 11 et 60 minutes.

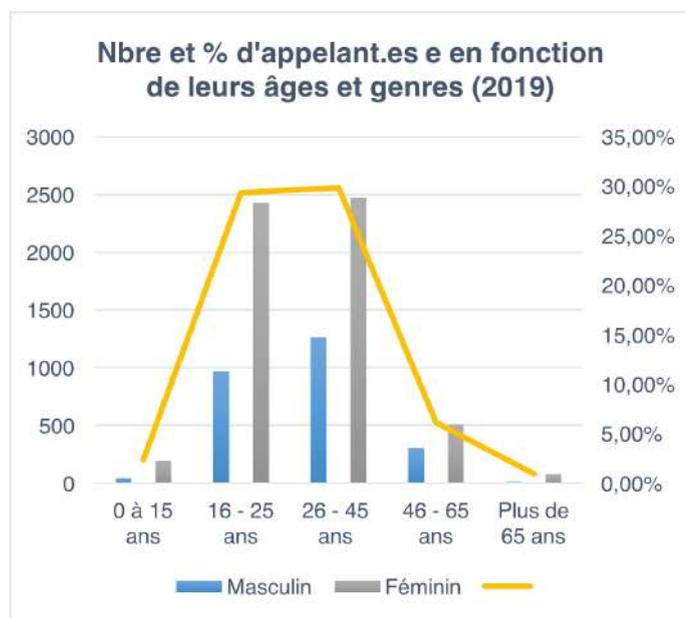
Les appels de plus d'une heure ne sont pas sporadiques puisqu'ils concernent tout de même 12,6% de l'ensemble. Cette durée s'explique sans doute aussi par la nature du support écrit qui induit un échange plus lent et nécessite le temps de l'écriture ainsi que, pour certains appelant-es, le temps de la réflexion avant l'envoi.

Plus d'un quart des appels sont relativement courts et durent moins de 5 minutes. Mais nous savons que la durée des appels n'est pas un critère de qualité en soi. Elle ne dit rien des effets potentiels de l'appel. Même des appels très brefs peuvent comporter une dimension positive pour les appelant-es.

A propos des appelant.es

Quel est le cadre de vie de la personne en demande d'écoute ? Quelles sont ses origines ? Travaille-t-elle ? Quel est son âge ? Appelle-t-elle pour la première fois ? Si lors d'un contact oral ces informations sont relativement aisées à saisir, à l'écrit, elles ne le sont pas toujours.

Voici ce que nous apprennent les fiches :



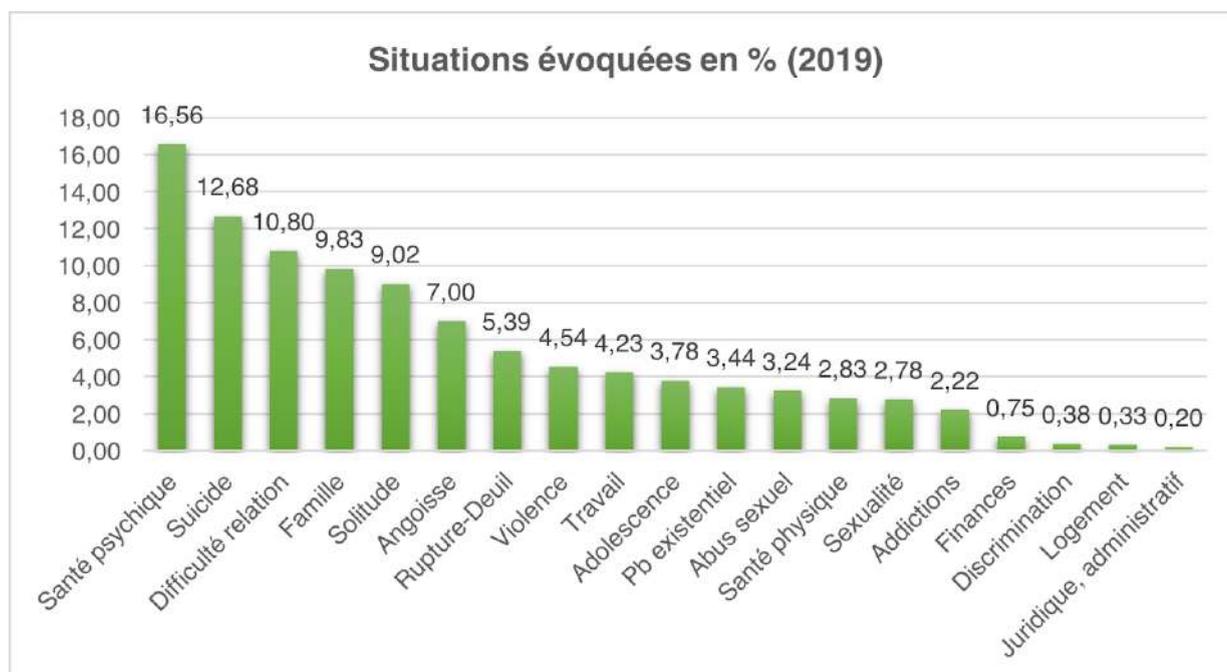
Comme au 107, le public cible du Chat-Accueil est depuis toujours composé d'une majorité de femmes : 68,63% du total des appels.

Contrairement au 107, au Chat-Accueil plus de 8 échanges sur 10 (86,2%) sont le fait de personnes présumées avoir entre 16 et 45 ans, c'est-à-dire que les appelant.es sont en moyenne substantiellement plus jeunes que celles et ceux qui appellent le 107 (de 20 à 30 ans de moins en moyenne, comparativement).

L'objectif visant à toucher un public plus jeune est donc rencontré.

Thèmes d'appel

Afin de valider une fiche d'appel, les écoutant-es sont invités à noter entre minimum une et maximum trois thématiques abordées lors de l'appel.



Mise à part la thématique du suicide qui, en nombre et en pourcentage (suicides 9,3% et conduites suicidaires 2,4%) est beaucoup plus présente au Chat-Accueil qu'au 107, nous voyons que les sujets évoqués lors des échanges écrits sont semblables à ceux abordés au téléphone. A titre d'exemple, au Chat-Accueil comme au 107 : les relations humaines (28,9%)¹³ et la Santé (26,9%)¹⁴ figurent parmi les principales thématiques évoquées lors des échanges écrits.

¹³ Les difficultés relationnelles (10,8%), la rupture et le deuil, la famille, l'adolescence.

¹⁴ La santé psychique (16,56%), les angoisses, la santé physique et les handicaps.

Conclusion

D'année en année, le Chat-Accueil montre des données particulièrement stables.

L'augmentation du nombre d'appels traduit un besoin d'écoute, par écrit et via les supports numériques, soutenu. Cette légère hausse du nombre d'appels décrochés (+ 834) est en partie corrélée avec l'extension des plages horaires ainsi que l'utilisation croissante des nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) permettant à plus de personnes, quelle que soit la distance qui les sépare, d'être accueillies et d'être écoutées.

A l'origine, le site du Chat-Accueil était ouvert en soirée durant 4 heures par jour, de 19h à 23h. Aujourd'hui, les écoutant-es-chateurs se rendent disponibles pour offrir une présence durant 14 heures par jour, de 13h à 3 heures du matin, tous les jours de la semaine. Un pas de plus est franchi vers une accessibilité 24h/ 24.

Le Chat-Accueil est un outil particulièrement utilisé par les femmes et par les "jeunes", compris entre 16 et 45 ans. Ainsi, il permet d'augmenter l'accessibilité en touchant un public plus large. A noter que si la plupart des grands thèmes d'appels sont identiques à ceux exprimés au 107 (ayant traités aux difficultés relationnelles, à la santé mentale et au lien social), le thème du suicide y est beaucoup plus présent.

Comme par téléphone, l'écoute qui est dispensée est centrée sur la personne et non sur la problématique décrite par l'appelant.e. La finalité revendiquée de cette action sociale est de desserrer l'angoisse des personnes et de les aider à clarifier leur situation pour reprendre le goût de l'initiative et retrouver une vie au sein de laquelle ils sont à la fois sujets et acteurs.

LA FORMATION

Télé-Accueil et le CEFEC (Centre de Formation à l'Écoute - secteur externe de la formation), services généralistes dont les objets sont l'accueil, la promotion de l'écoute et de la prise de parole, s'adressent à l'ensemble du secteur associatif. Ce lien se noue via le caractère transversal de la prise de parole, de l'écoute et de l'accueil auquel chaque travailleur, chaque citoyen est confronté dans chacune des rencontres qu'il fait : avec un usager, avec un autre travailleur, avec l'institution...

La prise de parole et, conjointement, la capacité à entendre la singularité de l'autre sont des composantes essentielles de toute dynamique collective démocratique. Savoir prendre du recul, et aussi acquérir un regard critique sur les questions individuelles et collectives dans lesquelles chacun est pris sont des questions pour tout travailleur, bénévole ou citoyen au-delà des spécificités thématiques ou du champ dans lequel une association s'inscrit.

A ce titre, apprendre à développer une attitude d'accueil dans un projet d'écoute, apprendre à structurer un entretien d'accueil et d'écoute, apprendre à différencier le fait d'entendre une demande et d'y répondre, et enfin apprendre à clarifier une demande d'intervention et lui permettre d'évoluer sont des défis partagés par tous.

En 2018, nous avons présenté tous les changements qui ont eu lieu au fil du temps au sein de Télé-Accueil. Rappelons-les brièvement : mise en place d'ateliers thématiques, la création d'un thème transversal sur deux ans, le dispositif d'écoute à plusieurs, des formations pour le Chat-Accueil, des temps de travail sur l'articulation fiche d'appel et l'écoute, l'introduction de l'année académique par une matinée d'étude, une plus grande attention portée à la dimension de l'accueil...

En 2019, nous nous sommes arrêtés sur quelques invariants quant aux attitudes d'écoute. Nous reprenons ceci dans la formation continue.

LA FORMATION INTERNE

Être écoutant-e à Télé-Accueil ne se réduit pas à une permanence hebdomadaire téléphonique ou au Chat-Accueil, mais suppose également de s'inscrire dans un processus de formation continue tout au long de son parcours. Être écoutant-e bénévole, c'est soutenir et participer à un projet institutionnel, c'est s'inscrire dans un projet collectif.

La sélection, la formation initiale et le stage

La sélection

Le premier contact entre un candidat et Télé-Accueil se passe généralement au téléphone. Il permet au candidat de prendre connaissance du projet de l'institution, de l'engagement demandé, du processus de sélection et de formation et de s'exprimer sur ses disponibilités et attentes. Ensuite, un courrier reprenant les éléments pratiques liés à l'engagement à Télé-Accueil, un dépliant ainsi qu'un article de

fond précisant le projet lui sont envoyés. Ces documents donnent l'occasion au candidat de mieux saisir la demande de l'institution et d'élaborer la sienne. Après lecture, nous lui demandons de nous rappeler s'il reste intéressé et l'invitons alors à un entretien de sélection. Celui-ci s'articule autour de ses motivations, de son expérience de l'écoute et de la conception qu'il en a, de sa position par rapport au projet de Télé-Accueil et de ses questions.

La formation initiale

Il s'agit de permettre aux participants de découvrir les attitudes d'écoute et d'accueil qui invitent l'autre à parler. Ce temps permet, au travers d'un outil prépondérant – le jeu de rôle – assorti d'autres méthodologies, d'inscrire progressivement les repères, les éléments du cadre et les attitudes d'écoute qui traversent le projet de Télé-Accueil. Surgit aussi dans ce temps de travail le lien étroit qui existe entre écouter et parler, car écouter quelqu'un qui parle suppose à un moment donné de prendre soi-même le risque de parler. La formation vise par ailleurs à permettre au candidat de mesurer s'il souhaite prendre part au projet de l'institution ou, au contraire, si celui-ci ne correspond pas à ses attentes. C'est un temps de formation et d'évaluation tant pour les participants que pour l'institution.

Cette période de formation est une première occasion de partager avec d'autres sa pratique, ses questions, ses trouvailles, ses difficultés. Elle permet de peaufiner ses attitudes d'écoute. Bien des choses échappent sans doute au candidat au moment où il se propose comme bénévole à Télé-Accueil. Ceci suppose qu'il puisse interroger le savoir avec lequel il arrive dans l'institution. Cette formation initiale de plus ou moins vingt-cinq heures est échelonnée sur six semaines.

En 2019, trois groupes ont été organisés. Le premier, composé de 9 candidats, a débuté en janvier et a été animé par Nicolas du Bled et Myriam Machurot. Le second, composé de 11 candidats, a débuté en septembre et a été animé par Laetitia Nagiel et Alain Dekeuleneer. Le co-animateur extérieur de la formation initiale assure ensuite la supervision des stagiaires.

Le troisième groupe constitué de 7 étudiants a été formé au mois d'octobre par Camille Montauti et Alain Dekeuleneer. La co-animatrice extérieure assure la supervision bi-mensuelle.

Le stage

C'est une période intermédiaire entre la formation initiale et une pratique toute neuve. Se confronter au réel des appels, découvrir la vie institutionnelle, s'intégrer à l'équipe des écoutant-es, rencontrer des questions inattendues, voilà autant d'éléments qui se présentent durant cette période particulière. *"Qu'est-ce qui me pousse à devenir écoutant.e à Télé-Accueil ?"* Bien souvent lors de cette période de stage, cette question déjà présente lors du premier entretien resurgit et trouve une première ébauche de réponse.

Durant les trois mois que dure le stage, des supervisions bimensuelles sont organisées afin d'interroger sa pratique et donc de parler de ce que l'on a entendu. Par ailleurs, des supervisions individuelles avec l'un des deux formateurs référents sont aussi proposées aux écoutant-es qui le souhaitent. C'est au

terme de ce stage que le candidat écoutant sera invité, ou non, à s'engager comme bénévole par la signature d'une convention.

Sur 20 candidats inscrits en formation, 7 ont signé une convention de collaboration.

La formation continue

La formation continue fait partie de l'encadrement offert aux bénévoles. Elle est composée d'activités obligatoires et facultatives. Elle s'appuie sur un thème qui oriente les conférences et les ateliers proposés durant l'année. Les écoutant-es bénéficient aussi d'un suivi régulier sous forme de supervisions.

Retour aux fondamentaux

Cette année, nous sommes revenus aux fondamentaux. La formation repose toujours sur les trois piliers de Télé-Accueil, à savoir, l'anonymat, la non intervention et le non jugement. Se centrer sur le vécu de la personne et non pas sur sa situation oriente notre accueil et notre écoute.

Reprenons des extraits du vademecum :

La non-intervention

À Télé-Accueil la seule forme retenue d'intervention consiste à offrir aux appelant.es une occasion de parler. Télé-Accueil offre avant tout un espace de parole, d'écoute.

Portés par la valeur du respect, nous ne savons pas ce qui est bon pour l'autre, nous n'avons donc aucune injonction à donner. Par contre nous pouvons accompagner l'appelant.e dans son cheminement, soutenir l'une ou l'autre de ses questions voire le cas échéant l'informer ou l'orienter.

Certes, en pratique, lors d'une permanence chacun peut être confronté à des circonstances, rares et exceptionnelles, où se pose la question de la levée du secret et/ou de l'anonymat (exemples : mise en danger de l'appelant.e, de l'écoutant.e, du projet de Télé-Accueil...). Lorsque l'écoutant.e est enclin à lever l'anonymat et/ou à soutenir une intervention, il lui est demandé de s'adresser à la direction ou aux responsables de la formation si une décision particulière est à prendre en rapport avec un appelant.e afin que cette décision soit prise par l'institution Télé-Accueil, et non par l'écoutant.e seul. La supervision en outre, est le lieu adéquat pour faire état d'une tension entre la règle du secret et le désir d'aider l'appelant.e en grande difficulté.

Le non suivi

Télé-Accueil offre une écoute ponctuelle, à savoir la garantie d'une écoute au moment de l'appel et ce lors d'un échange d'une durée limitée. L'aspect ponctuel de l'écoute implique qu'il n'y a pas de suivi après l'appel et ce, même si une personne peut appeler plusieurs fois. Il ne s'agit en rien d'instaurer une relation ou un processus thérapeutique dont le but serait de viser un changement mais bien d'écouter la personne dans ce qu'elle vit, ressent et dit dans l'instant de l'appel.

Un petit nombre d'appelant.es appelle fréquemment (plusieurs fois par jour). On peut supposer qu'appeler Télé-Accueil à ce rythme a une fonction d'adresse – un lieu qui accuse réception de la parole de l'appelant.e – dans un monde dans lequel ils sont un peu perdus.

La limite quant à la durée de l'appel a du sens pour l'appelant.e et pour l'écouter.e. Elle diffère selon la fréquence à laquelle l'écouter.e pense que l'appelant.e téléphone à Télé-Accueil.

À côté de ces invariants qui se travaillent de manière transversale, nous avons abordé des points plus spécifiques émanant d'attentes et de demandes d'écouter.es.

Après-midi de travail - La question des appels pervers

L'année 2019 a connu son habituelle après-midi de travail de fin d'année académique. Dans le cadre du thème "*Du changement dans la continuité*", nous avons travaillé la question des appels pervers. En effet, ce type d'appels n'avait plus été travaillé depuis de nombreuses années, raison pour laquelle nous avons invité Monsieur Robert Neuburger – psychiatre, psychanalyste, thérapeute de couple et de famille, professeur honoraire de psychologie clinique à l'ULB – dont le livre "*Les paroles perverses*" nous a semblé bien à propos.

Lors de cette après-midi, des questions concernant l'emprise ou plus largement le chantage affectif ont été évoquées ainsi que des situations où l'écouter.e peut se sentir mis à mal et instrumentalisé, où il peut douter de ses perceptions et de ses ressentis.

Il a été mis en évidence que renoncer à vouloir changer l'autre est une étape importante si l'on veut se déprendre d'une emprise. Cela ne signifie pas bien entendu, qu'il faille rester passif. Simplement, on peut choisir de réagir d'une autre façon. Non plus en voulant changer l'autre, mais en défendant ses propres limites. Si on a un projet de changement pour l'autre on risque d'être aveuglé sur ce qu'il se passe dans la relation avec l'appelant.e.

L'après-midi de travail fut l'occasion de faire des liens entre l'expérience de l'orateur et la pratique telle qu'elle se présente à Télé-Accueil.

La journée d'étude –

La parole sur le fil... Du changement dans la continuité



Un moment clé en 2019 fut la journée d'étude organisée le 16 novembre dans le cadre des festivités des 60 ans de Télé-Accueil.

Elle avait pour titre *La parole sur le fil ... Du changement dans la continuité*.

Nous reprenons ci-dessous l'argument du thème d'année et de la journée d'étude.

"Nos modes de vie sont de plus en plus influencés par l'économie néolibérale et par les nouvelles technologies. Quelles modifications cela provoque-t-il dans notre conception de l'humain, des soins et

de l'écoute ? Quels invariants, quelle continuité sont nécessaires pour maintenir une approche clinique qui prend le sujet en compte ? Et d'un autre côté, quelles nouveautés peut-on entrevoir ?"

Pour aborder ces questions complexes, nous avons invité des orateurs d'horizons divers.

Alain Ehrenberg – Directeur de recherche émérite/Research director emeritus, CNRS CERMES3, Centre de Recherche Médecine, Sciences, Santé, Santé Mentale, Société, Université de Paris, EHESS, CNRS, INSERM

Neurosciences cognitives et idéaux d'autonomie

L'expertise des neurosciences cognitives est de plus en plus demandée dans des domaines variés de la vie sociale. L'engouement à leur égard indique qu'elles ont acquis une autorité morale. La conférence montrera que cette autorité se présente comme un grand récit de l'individualisme qui repose sur la transfiguration, dans des jeux de langage scientifiques, d'idéaux traditionnels de régularité, nés au 18e siècle et repérables dans l'histoire des psychologies scientifiques, infléchis par des idéaux récents de changement personnel.

Hélène L'Heuillet – Maître de conférence en philosophie à l'Université Paris-Sorbonne et psychanalyste

Nous sommes tous des sans abri

Si Freud a pu penser qu'en parlant de sexualité, il apportait la peste, force est de constater qu'aujourd'hui la "peste" apportée par la psychanalyse ne tient plus tant au scandale du sexuel qu'à celui de la subjectivité. Les nouveaux rapports de force et les nouvelles valeurs de nos sociétés contemporaines ne permettent pas l'expression de l'inconscient et du désir, ces éternels perturbateurs. Il n'existe plus d'abri pour quiconque, car c'est toujours dans l'écoute et la parole d'un autre qu'un sujet humain trouve sa place. Que peut devenir la coexistence humaine si nous ne pouvons plus être accueillis dans l'univers de la parole ? Comment composer avec la haine qui découle de cette nouvelle condition humaine ? Telles sont les questions auxquelles cette communication tentera de répondre.

Chahla Chafiq – écrivaine et sociologue d'origine iranienne. Autrice d'essais, de nouvelles, de romans, de poésie, elle écrit en français et en persan

Étrangeté-altérité : au-delà des apparences

Vivre en exil et écrire dans une autre langue que ma langue maternelle (le persan) m'a amené à explorer le rapport à l'étrangeté-altérité, ce duo apparemment contradictoire. Mon propos sera de partager avec vous ce que m'a appris cette expérience sur la relation soi-autre et sur le rôle du dialogue dans la compréhension du différent. Je m'intéresserai aux effets décisifs de ce processus sur la découverte de soi, dans notre être et notre devenir.

Nazir Hamad – psychanalyste à Paris, franco-libanais d'origine musulmane

L'impossible prochain

Mon prochain, mon semblable, mon voisin, sa proximité me rassure et m'inquiète à la fois. "Aime ton prochain comme toi-même", est un commandement qui préconise l'amour comme fondement de l'esprit chrétien. Cependant, quand un Samaritain vient en aide à une personne en détresse, il n'obéit pas à un commandement, il se reconnaît comme semblable dans la figure de l'autre. Et c'est bien toute la complexité de ce semblable, trop proche, il m'envahit, trop loin, il m'annihile.

Mark Hunyadi – professeur de philosophie morale et politique à l’UCL

La confiance est-elle soluble dans le numérique ?

On parle beaucoup de l’impact des technologies numériques sur les individus, sur leurs pratiques, sur leur psychisme. Mais que font-elles aux relations sociales ? Que font-elles à la confiance ? Nous entrevoyons déjà que le numérique change notre manière de faire société.

Francis Martens – psychologue, anthropologue et psychanalyste

De l’intime à l’énigme : figures du secret et de la solidarité

Être écoutant et accueillir anonymement la demande d’un(e) inconnu(e) renvoie chacun(e) in fine à l’énigme de sa propre demande et aux lieux les plus individuels où elle a pu éclore. Autour de ces lieux, l’ensemble de l’espace social marque conflictuellement ses contours et ses valeurs : la pierre d’angle de la solidarité vacille sous les coups de boutoir de la marchandisation néolibérale de tout rapport humain, l’espace du secret est mis à mal par le viol institutionnalisé de toute intimité. Comment naviguer parmi ces écueils ?

La journée fut encadrée par Paul Hermant, ancien chroniqueur à la RTBF, déjà accueilli en 2009 pour les 50 ans de Télé-Accueil Bruxelles. Le groupe Tomassenko a illustré de façon musicale et ludique le thème de la journée.

La journée du 16 novembre fut un beau succès. Les conférenciers ont beaucoup apprécié les retours de la salle.

Les actes de cette journée ont été mis à la disposition du public.

Les supervisions

En ce qui concerne la formation continue, écouter à Télé-Accueil suppose de parler dans un lieu et de partager ses impasses, émotions, difficultés suscitées par tel ou tel appelant.e et qui peuvent nous mettre à mal. En effet, nous ne sommes pas écoutant.e tout seul à Télé-Accueil, nous sommes inscrits dans une institution qui fait tiers. Dans le cadre de la supervision, il ne s’agit pas de prescrire un code des bonnes attitudes mais par les échanges avec les autres écoutant.es, échanges encadrés par le superviseur, il s’agit de se décoller de ses a priori voire ses points aveugles, entendre d’autres modalités d’accueil auxquelles on n’aurait pas pensé, voir les choses sous un autre angle, retrouver une bonne distance par rapport à tel ou tel appel et confronter sa parole à celle des autres. Être écoutant.e à Télé-Accueil suppose de s’inscrire dans une dimension collective et institutionnelle sans renoncer à son style propre et singulier.

Tenir notre projet à nonante personnes est un pari qui peut se gagner à condition qu’aucun écoutant.e n’oublie qu’il vient écouter au sein d’une institution qui défend un projet collectif. Cet enjeu suppose que chaque écoutant.e écoute à partir de ce qu’il est, et en même temps qu’il s’appuie sur les balises données par l’institution. S’éloigner des balises met le travail des autres écoutant.es en difficulté. Le risque serait de voir qu’à Télé-Accueil la solidarité s’amenuise et glisse vers une écoute individuelle. Certains disent n’avoir pas de question, que tout va bien... Le temps de la supervision permet de prendre de la distance vis-à-vis de ce qu’on énonce, de se rendre compte qu’on a dit quelque chose

mais qu'on ne sait pas pourquoi on l'a dit. À ces différents titres, la formation continue, la supervision et l'écoute multiple sont des lieux et des temps de travail et de questionnement incontournables.

En 2018-2019 (les supervisions s'étendent sur une année académique), cinq groupes se sont réunis deux heures par mois sous la conduite de Laurent Belhomme, Sébastien Bricheux, Nicolas du Bled, Camille Montauti et Paul Preud'homme.

Nous remercions chaleureusement Nicolas du Bled qui, après plusieurs années de collaboration fructueuse, a mis fin à sa participation comme superviseur. Nous avons accueilli Laetitia Nagiel qui prend désormais sa place parmi les superviseurs.

Les activités facultatives

Propres à l'année 2019

Écoute, anonymat et nouvelles technologies

Une soirée en mars (le 20) sur le thème de l'anonymat, de la confidentialité et leur mise en difficulté dans notre contexte contemporain fut organisée.

Quelle place pour la fonction de l'écoute dans un monde où tout se dit, tout se sait, tout se montre?

Argument de l'intervenant, Monsieur Guy de Villers:

La Toile a bouleversé notre rapport aux autres et au monde.

"Le déchaînement des passions sur les réseaux sociaux, la mise en scène de notre vie privée, le partage de notre intimité nous aident-ils vraiment à retrouver notre singularité perdue dans l'univers irrespirable de la marchandisation des expériences", telle est la question posée par Clotilde Leguil en quatrième de couverture du livre Je, une traversée des identités.

Certes, il y a une très grande liberté de langage sur les réseaux sociaux. On peut y exposer le plus intime de soi-même, et du même coup s'exposer, sous le couvert de l'anonymat, à une violence extrême car les langues se libèrent, la barrière de la pudeur et la frontière du respect de l'autre sautent. La Toile affranchit des contraintes de la conversation (regard, convenances, référence à un tiers, temps d'élaboration de la réponse, ...).

Un exemple symptomatique aujourd'hui est le harcèlement chez les jeunes. À contrario, l'anonymat à Télé-Accueil se veut protecteur du déploiement de la parole des personnes qui nous appellent.

Tout un chacun par le biais des réseaux sociaux peut mettre en scène sa vie et proposer une image de lui sur l'ensemble de la toile et se contempler par ce biais dans le regard d'autrui. On peut se présenter ainsi à travers un certain nombre de critères et d'images et maintenir ainsi sa popularité numérique ce qui éloigne chacun du chemin du Je. À contrario, Télé-Accueil reste un lieu où chacun peut venir exprimer le plus singulier de son être."

Ce fut l'occasion de rappeler l'existence d'un document réalisé en 2006 et intitulé "Anonymat et communication à Télé-Accueil Bruxelles". Ce document nous a permis de préciser les balises de l'anonymat.

Cette soirée s'est déroulée sous la forme d'une conversation plutôt que d'une conférence stricto sensu.

A propos de l'intime à Télé-Accueil, Monsieur de Villers nous a parlé de ce qu'il est, de ce qui le menace, de ce qui le protège. À l'oubli de l'intime répondrait le souci de soi ; à l'obscénité répondrait la pudeur. Et l'écoute à Télé-Accueil, dans l'anonymat, comment la situer par rapport à ces questions ?

Le XXI^{ème} congrès d'IFOTES - du 3 au 7 juillet à Udine

Télé-Accueil Bruxelles a participé au XXI^{ème} congrès d'IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) qui a eu lieu dans la belle ville de Udine, dans le nord de l'Italie.

Deux écoutantes ainsi que Pascal et Alain étaient de la partie et ont assisté aux conférences et ateliers proposés. Le thème était : *"Quitter la solitude, créer des liens"*.

Tout le monde a besoin de relations significatives pour se sentir bien. Le sentiment de solitude ou d'isolement est étroitement lié à la souffrance sociale. De nos jours, on souffre de la solitude à tout âge et dans toutes les catégories sociales.

Les lignes d'écoute proposent un soutien émotionnel, de façon simple et rapide, et jouent un rôle déterminant dans l'aide apportée pour entrer en relation avec les autres.

Le Congrès a abordé différentes facettes de la solitude ainsi que les possibilités ouvertes aux individus et aux communautés de faire face à ce problème.

La ville d'Udine est un laboratoire des connexions sociales et une source de la créativité, un lieu de ressources qui renforce l'engagement dans le domaine du bien-être social et émotionnel.

Les matinées étaient réservées aux conférences plénières et les après-midis aux ateliers créatifs tels que musique, poterie, soit différentes approches (interactives/en petits groupes) pour créer des contacts et des liens.

Deux écoutantes de Télé-Accueil Bruxelles ont participé à une série d'ateliers (le choix était vaste) notamment en anglais. Elles nous font part de leurs impressions, de phrases qui leur ont parlé lors de ces activités. Elles nous communiquent leur enthousiasme pour ce congrès qui aura laissé des traces!

D'année en année...

L'écoute à plusieurs

Depuis quelques années la pratique de l'écoute à plusieurs est inscrite dans le processus de formation des candidats bénévoles. La formation initiale terminée, les stagiaires débutent leur pratique d'écoute par une permanence en second durant laquelle ils écoutent un formateur écouter. Avant la fin du stage, ces mêmes sous-groupes se retrouvent pour une "écoute à plusieurs" où tous les participants (formateur compris) décrochent tour à tour le téléphone.

Donner à voir, rendre compte de sa façon de mettre le projet de Télé-Accueil à l'œuvre, sortir d'une écoute duale ou d'alcôve, sont les principaux objectifs de ce projet. Celui qui écoute partage avec les autres ce qu'il a entendu, les questions, les sentiments que l'appel a suscités chez lui. C'est aussi un temps durant lequel ceux qui ont écouté l'écouter-e s'autorisent à l'interroger et à s'interroger sur leur propre écoute. C'est encore un moment où nous découvrons, partageons les différentes richesses de chacun dans cette expérience particulière d'écoute.

L'écoute à plusieurs est également proposée aux écoutant-es qui souhaitent renouveler leur engagement après une interruption suite à leur premier contrat de cinq ans. Forts de l'intérêt de cette pratique pour les nouveaux, nous la proposons à tous les écoutant-es qui le souhaitent. Il nous semble que les réticences et les questions que peut susciter cette proposition s'estompent.

Festival Images mentales du 20 au 23 février 2019

Les "Rencontres Images Mentales" (RIM) présentent chaque année une sélection de films documentaires et de fiction et invitent des cinéastes qui portent un regard singulier. Leurs films débouchent sur des discussions au sujet des multiples images de la folie qui, si elle peut parfois être grandiose, ne doit pas occulter qu'il y est toujours question de souffrance.

Le premier objectif des RIM est de permettre la rencontre et la réflexion autour d'images de la santé mentale. Elles se déroulent volontairement dans un centre culturel. C'est un espace citoyen, propice aux rencontres entre professionnels de la santé mentale, professionnels de l'image, des institutions et le public. (voir site)

Images Mentales, ce sont trois journées de projections de documentaires, de films d'ateliers et de fictions, chacun véhiculant un regard spécifique sur la folie, la maladie mentale et la société. Une réflexion qui se poursuit avec des invités, des tables rondes, des débats.

LA FORMATION EXTERNE – CEFEC

L'objet social de Télé-Accueil nous engage à soutenir l'écoute et la prise de parole comme éléments essentiels du lien social et fait partie de nos missions.

La formation est un processus dynamique individuel et collectif qui suppose un temps d'arrêt dans sa pratique afin d'avoir un "regard sur...".

Cette dimension recouvre des objectifs tels que : questionner sa pratique, partager les difficultés rencontrées sur le terrain, se ressourcer, soutenir une mise en pratique des acquis, interpeller d'autres et être interpellé, approfondir la réflexion surgie en formation, favoriser un échange de savoirs.

Une seconde dimension que l'on retrouve dans nos objectifs de formation est la dimension collective, le soutien des individus par le groupe ou, autrement dit, l'importance de la question du lien, tant dans les pratiques que dans l'expérience de formation.

Cette dimension se retrouve dans les objectifs suivants : échanger avec d'autres professionnels, consolider les liens avec d'autres professionnels, expérimenter le groupe de formation comme un soutien à la réflexion, expérimenter dans le groupe les questions et difficultés engendrées par l'écoute et la prise de parole.

Une troisième dimension a trait à la créativité dans une perspective de recherche de nouvelles pistes pour faire face à des questions surgissant de la pratique au quotidien.

Au terme des quatre journées de formation, il est fréquent d'entendre des participants témoigner combien il est dans leur projet de ramener en équipe la nécessité d'avoir dans son lieu de travail un temps, un lieu pour interroger celui-ci.

De plus en plus d'institutions prennent conscience de l'importance d'une formation à l'écoute dans leurs missions.

Nous constatons par ailleurs que des personnes qui se sont formées au CEFEC en parlent dans leur institution, ce qui fait tache d'huile et amènent ces institutions à envoyer d'autres travailleurs.

Volume d'activités effectué en 2019 : 43 journées

33 journées de formation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole ont été réalisées en 2019. Quatre groupes pluri-institutionnels mis en place par Télé-Accueil et 5 groupes mono-institutionnels dans les secteurs de la grande précarité, des CPAS et de l'aide aux personnes.

Un équivalent de 10 journées de supervisions a été réalisé dans les secteurs de la petite enfance, des personnes aux prises avec une situation de handicap et du monde carcéral.

L'OBSERVATOIRE SOCIAL

L'OBSERVATOIRE SOCIAL TÉMOIGNE

Le fait de proposer une écoute gratuite, anonyme, qui plus est accessible 24h/24, pour tout un chacun qui ressent le besoin de "*trouver quelqu'un à qui parler*", confère à Télé-Accueil Bruxelles une situation privilégiée en matière de recueil de données sociales et sanitaires. En raison de la singularité de l'offre d'écoute qui est dispensée (généraliste, bienveillante, "non-professionnelle", non directive, etc.), un constat apparaît : il se dit à Télé-Accueil Bruxelles des choses qui ne se disent pas ou en tout cas qui s'énoncent peut-être plus difficilement ailleurs.

Ainsi, l'Observatoire social est idéalement placé pour collecter, et ensuite relayer auprès du grand public, des professionnels de santé, des académiciens et des acteurs sociaux, notamment, le résultat d'analyses faisant apparaître certaines tendances sociales, à partir des discours, des récits et des préoccupations des appelant.es. Ces données, lorsqu'elles sont analysées, peuvent conduire à l'amélioration de nos connaissances relatives aux problématiques auxquelles une partie des habitants de la Région bruxelloise est confrontée.

LES RECHERCHES

Aujourd'hui, nous en sommes à la 10^{ème} étude de l'Observatoire social. Suite à un sondage réalisé auprès des écoutant.es ainsi que des membres de l'équipe, il a été décidé que cette dernière s'articule autour du thème : "*Télé-Accueil Bruxelles à l'ère du numérique*".

Dans leur variété, ces recherches lèvent un coin de voile sur le vécu des Bruxellois et livrent des analyses souvent corroborées par des institutions partenaires plus spécialisées.

THEMATIQUES

Les recherches de l'Observatoire social ont porté sur une catégorie d'appelants (les femmes issues de l'immigration, les personnes âgées, les hommes), sur un outil ou un mode de communication (le Chat-Accueil), sur des situations de vie (la famille, l'Exclusion du marché du travail), sur la place de Télé-Accueil dans le champ social bruxellois (les appels référencés, 1959-2019 ; 60 ans d'histoires singulières, etc.), sur la santé des appelants (la folie)...

Les dernières publications éditées en 2019 et qui sont disponibles sur notre site internet. Elles ont porté d'une part, sur le sentiment d'exclusion professionnelle à Bruxelles et d'autre part, à l'occasion de l'anniversaire, sur l'historique des 60 ans d'existence de Télé-Accueil.

"L'exclusion du marché du travail : qu'en disent les appelants ?"

C'est de la consultation des écoutant-es, de la confrontation avec la littérature scientifique et ensuite, de la rencontre avec des chercheurs, dont le point commun est l'utilisation des représentations sociales comme outil d'analyse et d'intervention sur la réalité sociale, qu'est née l'idée de travailler sur l'exclusion telle qu'elle était perçue par une partie de nos appelant-es.

En s'appuyant sur l'expérience unique des écoutant.es bénévoles qui accueillent et écoutent toute personne en difficulté sur le plan moral, social ou psychologique, Télé-Accueil Bruxelles a livré une analyse sur une problématique peu connue en Région bruxelloise : comment l'exclusion du marché du travail est-elle vécue ? Au-delà des analyses quantitatives, des données de recensement et d'enquêtes objectives, qu'en disent les principaux concernés ?



84 récits d'appelant.es ayant expérimenté l'exclusion professionnelle, vivant en situation de précarité, d'isolement, en marge de la société et se sentant souvent abandonnés sont étayés à travers cette publication au regard d'un enjeu majeur : comment préserver, au sein de la capitale européenne, le vivre ensemble et l'égalité des chances, dans la diversité et le respect de toutes les personnes ?

Une publication qui après avoir été largement diffusée auprès d'une variété d'acteurs (associations, médias, centres de recherches, institutions de coordination socio-politiques, parlementaires, membres de la cocof et travailleurs sociaux, notamment), aura donné lieu à de nombreux commentaires, relais, réflexions et réactions positives.

Grâce à son contenu ainsi qu'à sa diffusion, le directeur de Télé-Accueil Bruxelles, Pascal Kayaert, ainsi que le responsable de l'Observatoire social, Julien El Hasnaoui, furent, par exemple, invités par l'animatrice de radio La 1^{ère}, Eddy Caekelberghs, afin de présenter ses résultats ainsi que le projet de Télé-Accueil lors d'une interview dans l'émission "Au bout du jour", le vendredi 6 décembre 2019.

Envie de réécouter l'émission, le podcast (d'une trentaine de minutes) est accessible en suivant ce lien : https://www.rtbf.be/auvio/detail_au-bout-du-jour?id=2575862

"1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil Bruxelles."



2019 était une année hautement symbolique pour Télé-Accueil Bruxelles puisqu'elle a marqué les 60 ans de vie de l'asbl. L'occasion de rappeler que le 9 novembre 1959, Télé-Accueil fut créé à l'initiative de Raymond Van Schoubroeck et de plusieurs bénévoles au cœur généreux. A travers cette publication, l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles s'est penché sur l'évolution du projet d'écoute dont le cœur est resté inchangé. Il s'agit d'écouter, de soutenir la parole de celui ou de celle qui appelle, de l'accueillir avec la conviction que cette parole peut être libératrice, sans juger ni prétendre apporter de solutions.

Pour ce faire, dans un premier temps, nous avons situé les origines des premiers services d'écoute téléphonique ayant inspiré le projet de Télé-Accueil tel qu'on le connaît dans sa version actuelle. En second lieu, nous avons appréhendé la genèse de l'institution, ses débuts et son évolution au sein du paysage ambulatoire, de la santé et du social en Belgique.

Ensuite, au regard des missions spécifiques de Télé-Accueil Bruxelles, nous avons retracé les contours, l'évolution des appels et les changements majeurs qui se sont opérés tout au long des 60 dernières années.

Enfin, à la lumière des enjeux actuels, quelques éléments de réflexion autour d'un engagement bénévole à Télé-Accueil sont envisagés au détour d'une invitation à participer à son exposition qui s'est tenu du 12 au 23 novembre sur le thème de "Quelqu'un à qui parler" au Théâtre Varia ainsi qu'à sa journée d'étude annuelle qui eut lieu le 16 novembre 2019.

LA MÉTHODE

Globalement, les recherches se basent sur une méthode de travail qui est à la fois qualitative et quantitative. Elles s'appuient principalement sur l'analyse de l'écoute, sur l'analyse de documents de type statistiques mais surtout sur les récits singuliers d'appels rapportés par et avec les écoutant.es. Souvent nombreux, ils sont recueillis pour la plupart lors d'entretiens en face-à-face, ou compilés par quelques-uns dans des carnets d'écoute. Les statistiques de Télé-Accueil apportent un regard complémentaire permettant d'objectiver certaines impressions ou intuitions, comme la fréquence d'une problématique, par exemple.

C'est un travail de longue haleine : glaner, retranscrire, contextualiser, transmettre... Il porte à chaque fois ses fruits.

LA PORTÉE

En interne, c'est un processus qui a des effets de formation : en se penchant plusieurs mois sur une problématique particulière, les écoutant.es l'appréhendent différemment, acquièrent une expérience. Régulièrement, des éléments d'information sont communiqués dans la foulée sur le thème étudié. Du point de vue extérieur, cela amène évidemment de nouvelles réflexions, des collaborations inédites et participe à la notoriété de l'institution.

Certes, l'Observatoire n'est ni outillé, ni mandaté pour proposer des solutions aux problèmes écoutés. Néanmoins, l'asbl dispose de données pertinentes qu'il serait regrettable de ne pas mettre au service du progrès social. À travers un meilleur accès à l'information et une meilleure connaissance des enjeux sociaux, l'Observatoire social contribue, indirectement, à l'élaboration de nouvelles stratégies d'actions sociales, à l'identification de réponses adaptées aux besoins réels des populations les plus vulnérables ainsi qu'à la prise de décisions sensées.

Envie d'en savoir plus à propos des publications: envoyez un mail à observatoire@tele-accueil-bruxelles.be

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)

ACCUEILLIR ET METTRE DES LIMITES

Nous retraçons ci-après la synthèse des travaux réalisés par la Commission "DEQ" durant les années 2017-2018-2019, sur le thème qui avait été retenu fin 2016 : "Accueillir et mettre des limites".

Un document récapitulatif a été réalisé, qui sera transmis aux écoutant.es en préparation du thème qui sera débattu lors de la journée d'étude de septembre 2020.

Pour rappel, la Commission "DEQ" est composée d'un membre du CA, de membres du staff et d'écoutant.es qui se sont portés volontaires pour en faire partie. Seize réunions de travail ont eu lieu au cours de la période 2017-2019.

SYNTHÈSE DES TRAVAUX RÉALISÉS

La pratique d'écoute suppose de pouvoir postposer, mettre des limites, parfois dire non, tout en restant accueillant.

L'accueil est souvent perçu comme première étape d'un processus d'ouverture, d'écoute, de "prise en charge". Ceci concerne tant les écoutant.es, que les membres de l'équipe dans leur fonction d'encadrement, que l'ensemble des personnes participant au projet de Télé-Accueil. Le travail réalisé lors de la DEQ précédente (sur le thème de l'accessibilité) a confirmé qu'un des facteurs de l'inaccessibilité est la difficulté des écoutant.es à répondre "présent" et à accueillir les appelant.es même s'ils sont peu ou pas disponibles. Il avait également été constaté le faible taux de prise des "seconds appels", dont la fonction spécifique est d'accueillir et de postposer le moment de l'écoute.

Pour rappel :

- En **2017** ont été définis et analysés les différents sens de l'accueil et ouverts les champs de réflexion.
- En **2018** ont été listés les domaines où la question de l'accueil est présente en dehors de l'écoute au téléphone et au chat. Comment accueille-t-on les candidats ? Quel accueil entre écoutant.es, entre écoutant.es et staff, etc. La "qualité" de l'accueil a été interrogée.

Ont été discutés en détail les deux premiers domaines : la sélection des candidats (critères) et la formation initiale des écoutant.es (nouvelle sélection).

En **2019** s'est poursuivie la discussion sur les domaines qui avaient été listés :

- Accueil des nouveaux : soirée d'information - accueil individuel et collectif - rôle des anciens (parrainage?)
- Appels : différence entre règle et repère - qu'est-ce qu'une "écoute accueillante" (inconditionnelle, formule d'accueil, ton de la voix, indisponibilité)
- Appels "harcelants" : critères subjectifs - critères objectifs
- Appels répétés (seconds appels dans une permanence) ou nouvel appel pendant une écoute : limites imposées par Télé-Accueil ou accueil limité recommandé - difficultés de certains écoutant.es
- Appels agressifs : limites subjectives de "l'accueil" - prise de distance
- Appels : les limites à l'écoute : limites institutionnelles (anonymat, non-intervention, non-suivi) et limites personnelles (qui sont une occasion d'interpeller l'écoutant.e)
- Appels : la non-intervention : différence entre écoute active et conseil - l'écoutant.e n'a pas la solution pour l'appelant.e
- Appels : le non-suivi : c'est une forme particulière de l'anonymat
- Appels : l'anonymat : c'est une règle intangible, qui est en fait une garantie d'accueil pour l'appelant.e.
- Appels : l'accessibilité : Télé-Accueil est accessible à tous, 24h/24 et sur n'importe quel sujet (caractère "généraliste"), mais avec certaines limites ("habitués" max. 20', second appel reporté)
- Appels : durée (pas de durée imposée : une écoute de 3' peut être aussi accueillante qu'une écoute de 45'), interruptions (temps de repos pour être plus disponible - problématique de la ponctualité)
- Les supervisions : sont obligatoires. Il s'agit en fait d'une formation continue. Difficultés : parler de soi plutôt que de l'appelant.e, accueil par les "anciens", de certaines questions posées par les nouveaux écoutant.es.
- Les relations entre écoutant.es : peuvent avoir lieu lors des supervisions, des permanences, dans les couloirs, lors des formations et des événements. Chacun est appelé à écouter chacun (questionnements, difficultés), mais également à interpeller, ce qui est plus délicat : n'est-ce pas à l'institution de le faire ?
- Les relations entre membres du staff : incidence du lien "hiérarchique", de la compétence et de l'expérience. Accord ou désaccord sur des opinions exprimées ou des comportements, cohérence des propos.
- Les relations entre staff et écoutant.es : entretien après 5 ans d'écoute (motivations, questions), accueil quotidien des écoutant.es qui n'exclut pas l'interpellation.
- Les relations entre staff, écoutant.es et conseil d'administration : il convient d'établir les limites de chaque instance et leurs liens structurels.

Sur ces bases, une série de pistes concrètes ont été énoncées, dans une optique d'améliorations.

Elles seront débattues lors de la journée d'étude de septembre 2020.

AUTRES PROJETS

ÉCOUTE VIOLENCES CONJUGALES

Les Gouvernements de la Région wallonne et de la Commission communautaire française (COCOF) ont adopté le plan d'action intra-francophone 2015-2019 de lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales et le plan d'action national de lutte contre toutes les formes de violence basées sur le genre 2015-2019. La Belgique a en outre ratifié la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul) le 14 mars 2016.

Etant donné la volonté d'offrir à toute personne confrontée à une situation de violence entre partenaires, une écoute et une orientation adéquate vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, une convention de collaboration entre " Ecoute Violences Conjugales " et la Fédération des centres de Télé-Accueil a été signée en 2017.

Cette convention stipule que :

"Les 6 centres francophones de Télé-Accueil donnent donc suite, chaque jour ouvrable entre 19 heures et 9 heures, ainsi que durant les 24 heures de chaque jour du week-end et de chaque jour férié à tout appel venant en langue française via la ligne " Ecoute Violences Conjugales - 0800/30030".

Télé-Accueil Bruxelles est donc identifié, dans sa spécificité, comme partenaire dans l'établissement d'un service continu d'écoute 24h/24 et 7j/7 et à ce titre reçoit, deux fois par semaine, les appels déviés du 0800.

Durant l'année 2019, Télé-Accueil Bruxelles a participé aux réunions regroupant les deux gouvernements soutenant ce partenariat, les pôles de ressources en matière de violences conjugales et la Fédération des centres de Télé-Accueil.

FÉDÉRATION ET CONFÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL

En 2019, Télé-Accueil Bruxelles a participé à deux réunions de la confédération réunissant des représentants des postes de Télé-Accueil néerlandophones, francophones et germanophones et à dix réunions regroupant les directeurs des six postes francophones.

LE CENTRAL TÉLÉPHONIQUE

Fin 2018 a été mis en place le nouveau central téléphonique. 2019 aura été l'année des maladies de jeunesse... Merci aux écoutant.es de leur patience et de leurs retours qui nous ont permis de peaufiner cet outil qui vise à plus de confort dans l'écoute.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Cela fait 60 ans que Télé-Accueil Bruxelles offre à toute personne qui le souhaite l'occasion de trouver "quelqu'un à qui parler", dans l'anonymat, le respect de ses convictions et de ses choix, en assurant une confidentialité sans faille.

Télé-Accueil promeut une écoute singulière, mise à l'œuvre par des citoyens écoutant-es bénévoles, sélectionnés, formés, accompagnés. Un accueil, une écoute anonyme, accessible 24h/24, 365 jours par an.

60 années où constantes et nouveautés colorent notre quotidien.

La lecture de ce rapport vous a livré une vue d'ensemble de nos activités réalisées en 2019 en les replaçant dans l'histoire.

Ce projet innovant il y a 60 ans, nous l'espérons précurseur aujourd'hui, où de plus en plus de personnes se trouvent déracinées, isolées, à la marge, manquant cruellement de ce "quelqu'un à qui parler".

2019 aura été marqué par notre anniversaire fêté en novembre. Une réception festive et le vernissage de l'exposition "quelqu'un à qui parler" fruit de la solidarité de 18 artistes d'horizons divers s'est tenue à l'Hôtel de ville de Bruxelles. Nous avons également organisé une journée d'étude intitulée « La parole sur le fil...du changement dans la continuité » qui a rassemblé 250 travailleurs et bénévoles du secteur.

Le projet de Télé-Accueil s'appuie sur l'engagement d'écoutant.es bénévoles qui depuis 60 ans sont présents, enclins à se questionner, à se former... des écoutant.es bénévoles qui au cours du temps ont changé de profil, plus qu'avant pris par de multiples projets, une vie sociale plus dense, dans un contexte où les offres de bénévolat se multiplient.

L'objet premier de Télé-Accueil – offrir **un lieu de parole** à toute personne qui le souhaite ou qui est dans la nécessité de trouver "quelqu'un à qui parler" – est rencontré. En décrochant 40.000 appels téléphoniques par an, et vu le succès croissant du Chat-Accueil, Télé-Accueil et plus particulièrement les écoutant-es remplissent le mandat que nous confient les pouvoirs publics.

À l'image des autres années, en 2019 le 107 est à Bruxelles toujours "saturé". Beaucoup d'appels nous parviennent (119.617). Parmi ceux-ci près d'un tiers (33%) ont pu être accueillis.

La moyenne journalière d'appels décrochés est plus ou moins constante. Elle évolue autour d'une centaine d'appels par jour (103 en 2019). En effet, qu'il y ait plus ou moins d'appels entrants, notre capacité physique d'y répondre demeure inchangée.

Cette stabilité s'observe également à d'autres niveaux. Comme aux premières heures, les femmes sont les plus nombreuses à appeler. Les appelant.es vivent le plus souvent seuls (66%) et sont, pour la plupart, sans activité professionnelle (de 50 au début à 85% aujourd'hui). Enfin, entre 1959 et 2019, la moyenne d'âge semble avoir subi un décalage de 30 ans : en 2019, la tranche d'âge la plus représentée chez les appelant.es se situe entre 40 et 65 ans, en moyenne.

Hormis l'apparition de nouvelles problématiques (telles que la violence conjugale ou la dépendance virtuelle, par exemple) avec, en parallèle, l'amenuisement d'anciennes préoccupations (comme le VIH, la religion ou le suicide, notamment), les **thèmes d'appels sont constants** dans le temps, même si chacun d'entre eux recèle des réalités différentes pour chaque appelant.e. Trois thèmes se distinguent par leur importance pour les appelant.es :

- les relations interpersonnelles (amis/voisins/collègues, couple, divorce/rupture, famille, parents/enfants)
- la santé mentale (angoisse/anxiété, dépression, mal-être, troubles psychiques)
- le lien social (ennui, isolement, recherche de lien, solitude).

Le Chat-Accueil aura 15 ans en 2020

L'augmentation du nombre d'appels traduit un besoin d'écoute, par écrit et via les supports numériques. Cette légère hausse du nombre d'appels décrochés (+ 834) est en partie corrélée avec l'extension des plages horaires ainsi que l'utilisation croissante des nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) permettant à plus de personnes, quelle que soit la distance qui les sépare, d'être accueillis et d'être écoutés.

Le Chat-Accueil est un outil particulièrement utilisé par les femmes et par les "*jeunes*", compris entre 16 et 45 ans. Ainsi, il permet d'augmenter l'accessibilité en touchant un public plus large. A noter que si la plupart des grands thèmes d'appels sont identiques à ceux exprimés au 107 (ayant trait aux difficultés relationnelles, à la santé mentale et au lien social), le thème du suicide y est beaucoup plus présent.

Être écoutant.e à Télé-Accueil Bruxelles ne se réduit pas à une permanence hebdomadaire téléphonique ou au Chat-Accueil, mais suppose également de s'inscrire dans un processus de formation continue tout au long de son parcours. Être écoutant.e bénévole, c'est soutenir et participer à un projet institutionnel, c'est s'inscrire dans un projet collectif.

Ce rapport vous a détaillé le dispositif de formation initiale et continue dans lequel tout écoutant.e à Télé-Accueil s'engage à participer. Une part de formations incontournables complémentées d'offre de formations facultatives en fonction des questions, intérêts et disponibilités des écoutant.es.

Un dispositif de formation interne qui à certaines occasions est ouvert vers l'extérieur. Cela a été le cas de la journée d'étude mise en place dans le cadre des festivités autour des 60 ans.

Complémentairement à l'activité d'écoute par téléphone ou par Chat, Télé-Accueil Bruxelles prend la parole à propos des souffrances, des questions qui nous arrivent. C'est la fonction de **l'Observatoire social qui témoigne**, rend compte et renvoie au corps social, politique et associatif les observations dont nous pouvons faire état en étant à l'écoute de la population Bruxelloise. En 2019, l'Observatoire de Télé-Accueil a réalisé une étude dans le cadre de l'anniversaire des 60 ans intitulée *"1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil Bruxelles"* et a diffusé l'étude nommée : *"L'exclusion du marché du travail: qu'en disent les appelants?"*.

En faisant offre de **formations externes** via le CEFEC à l'attention de bénévoles et professionnels des secteurs psycho-médico-sociaux, Télé-Accueil soutient la nécessité et le sens de la parole et de l'écoute dans notre société aujourd'hui.

En 2019, la DEQ (démarche d'évaluation qualitative) a terminé ses travaux concernant le thème : *"Accueillir et mettre des limites"*. Comment articuler "accueil" et "limites", comment accueillir et tenir le cadre, border la place, parfois la limiter ?

Nous espérons que la lecture de ce rapport d'activités aura donné une image représentative du défi rencontré par l'ensemble des acteurs du projet de Télé-Accueil Bruxelles qui participe, à sa mesure, à la nécessité impérieuse de promouvoir l'existence de lieux de parole où des citoyens bénévoles s'engagent quotidiennement, en étant soutenus par des professionnels rigoureux et... à l'écoute.

Nous remercions ici chaleureusement les écoutant-es bénévoles, premiers artisans du projet de Télé-Accueil, sans qui rien ne serait possible et soulignons le défi réalisé par l'ensemble des membres du staff qui ont rédigé ce rapport d'activités à distance compte tenu du confinement lié à la pandémie actuelle.

Assemblée générale de Télé-Accueil Bruxelles

(Situation au 31 décembre 2019)

Président	Paul Galand
Membres d'honneur	Pr. Jean Florence Alfred Vannesse Pr. Lise Thiry
Membres	Maritta Almasy Fabian De Brier Guy de Villers Jean Gillardin Jean-Paul Lang Hervé Linard de Guertechin Claude Masson Béatrice Petit Anne van der Vaeren Amir Haberkorn Antoine Parmentier Benoît Letor Marc Vanlerberghe Léonce Boigelot Jean Maertens
Conseil d'administration	Marie-Françoise De Munck (Présidente) Michèle Janssens Colette Richard Tony Bruls
Permanent-es	Pascal Kayaert Patricia Brichet Amélie Romain Eric Labarre Myriam Machurot Julien El Hasnaoui Alain Dekeuleneer Carine Debeer
Vacataires	Laurent Belhomme Camille Montauti Nicolas Du Bled Paul Preud'Homme Sébastien Bricheux
Représentants des écoutant-es	Catherine L., Florence D., Jan K., Régine P., Jacqueline R., Jean M., Michel G, Mory C.