

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	5
LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELQU’UN À QUI PARLER”	6
LES ÉCOUTANT.ES BÉNÉVOLES	9
Une équipe d’écoutant.es bénévoles solidaires formée par des professionnels	9
Besoin constant de nouveaux candidats écoutant.es	9
Maintien de cap	10
Adaptation	10
Quelques observations “covidienne”	11
Au cours de l’année 2020	11
LE COMITÉ DES ÉCOUTANT.ES	13
LA COMMUNICATION	14
COMMUNICATION EXTERNE	14
Présence dans les médias	14
Les outils de communication	16
Élaborés en fédération	16
Élaborés par Télé-Accueil Bruxelles	17
COMMUNICATION INTERNE	18
Au sein du staff	19
A l’attention des bénévoles	19
RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES	20
LES ACTIVITÉS	22
LA LIGNE D’APPEL 107	22
Face à l’épidémie de Covid-19, Télé-Accueil Bruxelles s’est montré proactif et créatif	22
Télé-Accueil Bruxelles : solidaire dans la lutte contre la pandémie	22
Évolution des appels	23
Appels reçus et appels décrochés en 2020	23
A propos des appellant.es	24
Des appels majoritairement féminins, provenant de personnes seules et modestes	24
Thèmes d’appel	25
Conclusion	26
L’ÉCOUTE AU CHAT – un outil jeune	27
L’objectif du Chat-Accueil est double	27
Parfois on préfère l’écrire plutôt que le dire!	27
Appels décrochés	28
Heures et durée des échanges	28
Profil des appellant.es	29

Thèmes d'appel	30
Conclusion	31
LA FORMATION	32
LA FORMATION INTERNE	32
La sélection, la formation initiale et le stage	32
La formation continue	34
Le thème d'année	34
Autour des violences conjugales	35
Les supervisions	37
Les activités facultatives	37
LA FORMATION DES PERMANENT.ES	39
LA FORMATION EXTERNE - CEFEC	40
L'OBSERVATOIRE SOCIAL	41
SA FONCTION, SON APPROCHE	41
2020 : UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES...	42
OBSERVATIONS MISES EN ÉVIDENCE	
LORS DE LA PANDÉMIE DE COVID-19	44
1. Le nombre d'appels	44
2. Les appelant.es	45
3. Le contenu des appels	45
ÉTENDUE DES ACTIONS	47
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)	49
PARTENARIATS	50
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	51

AVANT-PROPOS

2020... une année hors du commun !

Nous avons toutes et tous été confrontés à l'inédit...

Bien sûr, accueillir l'inédit singulier de ceux et celles qui nous appellent fait partie de nos attitudes quotidiennes d'écoutant.es. La pandémie du coronavirus a ceci de particulier : il nous a fallu faire face à un inédit collectif !

Tous les repères habituels ont volé en éclats, les cadres établis se sont effondrés. Les difficultés, le mal vivre, les sentiments de solitude, d'angoisse... ont été exacerbés.

Il nous a donc fallu impérativement réinventer d'autres repères, refaçonner un cadre.

À Télé-Accueil, nous avons dû trouver d'autres modalités pour maintenir notre offre d'écoute plus que jamais essentielle en ces temps où tout vacille, où bon nombre d'appelant.es nous disaient combien ils étaient « perdus ».

Respecter le confinement et ne pas confiner l'écoute a été un défi important. En effet, ce confinement nous renvoie inévitablement vers de l'interdit, des restrictions, vers un repli sur soi, dans l'entre-soi.

Nous avons donc dû être créatifs pour faire face au défi de combiner ces deux impératifs aux relents contradictoires : confinement et présence à l'autre, attention portée à soi et solidarité, contrepoids essentiel au confinement, a fortiori à l'attention des personnes les plus vulnérables.

Une parole, adressée à quelqu'un qui écoute est à considérer comme un antidote puissant face à l'isolement et au repli sur soi.

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 (appelant.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 systématiquement l'objet d'accords (écoutant.e-chatteur, candidat.e écoutant.e, etc).

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

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

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 politiques 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 le cœur du projet : permettre à tous ceux qui le souhaitent d'adresser une parole à quelqu'un qui écoute, de mettre des mots sur un vécu, une souffrance, des failles, des questions, des ressources...

Il s'agit d'accueillir la personne, de soutenir sa parole. Ce n'est pas une occasion pour les écoutant.es 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 l'appelant.e de se sentir reconnu.e, 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 impossibles 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 le lien 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.

Quelques faits saillants de ce rapport d'activités:

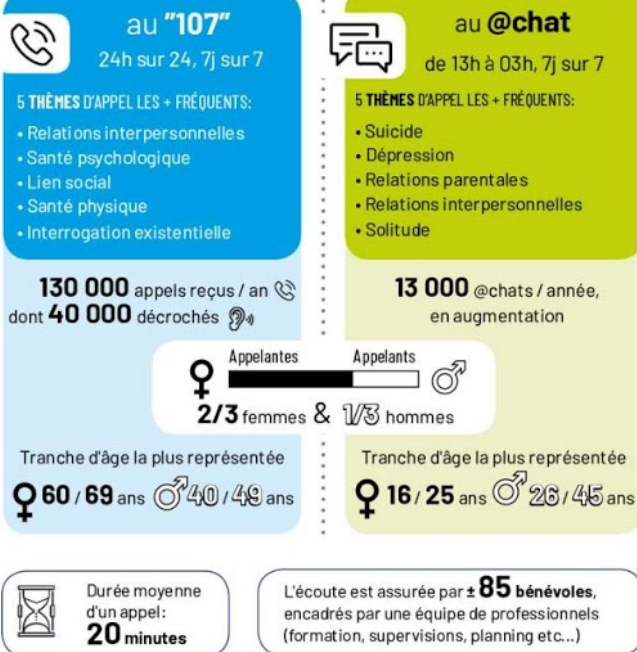
- Mise en place du télétravail de l'écoute (p. 9)
- Couverture médiatique accrue (p. 14)
- Augmentation de 11% des appels lors du premier confinement avec des pics de +45% (p. 23)
- Formation des futurs étoutant.es aménagée pour satisfaire aux contraintes sanitaires (p. 33)
- Formation continue en distanciel (p. 35)

Chacun a participé au maintien du projet et à sa qualité et ce, malgré les conditions liées à la pandémie; l'écriture de ce rapport en est le reflet.

Bonne lecture !

3 ACTIVITÉS PRINCIPALES DE TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

1 L'ÉCOUTE



2 LA FORMATION

- **INTERNE** POUR LES BÉNÉVOLES DE TÉLÉ-ACCUEIL :
Formation initiale et continue, soutien aux écoutants bénévoles.
- **EXTERNE** - Centre de Formation à l'Écoute (Cefec) : Formation à l'accueil et à l'écoute pour professionnels et bénévoles externes à Télé-Accueil.

3 L'OBSERVATOIRE SOCIAL

Analyses thématiques annuelles (ex: hommes, familles, folie, chat-accueil...) sur ce qui s'entend au 107, et diffusion des résultats (presse, autorités...)

POURQUOI PARLER ?



Dans un lieu
dédié & discret
pour garantir
l'anonymat.

POURQUOI ÉCOUTER ?



COLLABORATION

Les Centres de Télé-Accueil assurent, en soirée et le week-end, le relai du service Écoute Violences Conjugales, pour leur garantir un accès 24h/24.

Écoute Violences Conjugales
0800 30 0 30

5 centres **Tele-Onthaal** en
Belgique néerlandophone

1 centre **Telefonhilfe** en Belgique
germanophone

6 centres **Télé-Accueil** en
Belgique francophone (1 par province)



Télé-Accueil Bruxelles
est soutenu par la
Commission
Communautaire
Française



LES ÉCOUTANT.ES BÉNÉVOLES

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

A 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 et 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.e 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.

Une équipe d'écoutant.es donne chaque semaine de son temps pour écouter et accompagner les appelant.es dans leur cheminement. Des bénévoles à l'écoute, qui mettent en lumière la base du projet de Télé-Accueil : *la parole doit être accessible à tous et l'écoute est également l'affaire de tous*.

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... c'est-à-dire 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, participant ainsi activement à 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 leur art et leurs valeurs ; ils nourrissent ainsi une solidarité citoyenne.

Le nombre important d'appels que nous recevons implique un besoin constant de nouveaux candidats afin de renforcer les équipes d'écoutant.es bénévoles.

Maintien de cap

Plus que jamais, c'est un réel "maintien de cap" qui résume l'engagement des bénévoles en cette année 2020. Il arrive que notre motivation s'érode face aux appels difficiles, aux contraintes horaires, au cadre exigeant. La lassitude peut apparaître. Les doutes et les questionnements s'invitent : cette écoute a-t-elle du sens ? Suis-je utile ? Certains appels m'irritent, devrais-je arrêter ce bénévolat ?

En mars, la crise sanitaire et la sidération dans laquelle nous avons été plongés ont mobilisé les forces de tous. Si l'engagement à l'écoute est sous-tendu par le désir d'aider, de se sentir utile, d'être solidaire, la situation inédite que nous avons vécue y a répondu très concrètement.

Adaptation

Dès les premières recommandations de la Cocof, notre pouvoir subsidiant, nous avons réagi par l'envoi d'un courrier à l'ensemble des bénévoles, soit le 12 mars : nous annoncions que les supervisions du mois étaient annulées, mais que le service d'écoute se maintenait, tout en respectant la décision des écoutant.es de suspendre leurs écoutes. Tout s'est enchaîné très rapidement : un deuxième courrier part le 16 mars, il s'agit toujours de recommandations et non d'interdictions que nous adressons aux écoutant.es de plus de 65 ans et ceux qui sont à risque, à se mettre en pause jusqu'au 3 avril. Les désistements tombent dans la journée du 17 mars, le planning se vide et se remplit, la solidarité est bien présente entre les bénévoles. Le lendemain, le 18 mars, nous annonçons la mise en place du télétravail. Ce qui était impensable est devenu réalité.

Dans ce nouveau contexte, certain.es écoutant.es ont accepté d'assurer deux périodes d'écoute par semaine. En quelques jours, un horaire récurrent de semaine en semaine a été mis en place. Chaque bénévole ayant son créneau dédié, nous assurons complètement du 7j/7 et du 24h/24, Ce dispositif a été pensé pour permettre la continuité de notre mission en tant que service d'urgence indispensable et essentiel.

Dès les prémisses du déconfinement dans le courant du mois de mai, tout en respectant scrupuleusement les règles sanitaires en vigueur, un retour progressif s'est fait dans les bureaux du poste.

Quelques observations "covidiennes"

Dans le temps d'avant mars 2020 où les loisirs, la vie sociale et culturelle ainsi que les voyages étaient possibles, nombreux étaient les écoutant.es qui "sortaient" du planning : partir en vacances, aller au théâtre, rencontrer des amis, il nous fallait composer pour maintenir un planning complet. Le confinement, la fermeture des lieux culturels et de loisirs a rendu aux écoutant.es une disponibilité bien plus grande : les agendas personnels se sont vidés au bénéfice du planning de Télé-Accueil...

"Je n'ai plus rien, toutes mes activités ont été annulées, je suis disponible pour une permanence en plus..."

Cette phrase a été entendue plus d'une fois...

A côté de ces observations, des anciens écoutant.es se sont manifestés et ont proposé leur aide, de nombreux candidats ont téléphoné, touchés par la situation ou pour occuper leur temps devenu tellement distendu...

Ces observations montrent à quel point l'esprit de solidarité existe bel et bien.

Au cours de l'année 2020

- 78** **écoutant.es** se sont relayés,
- 8** **nouveaux écoutant.es** ont rejoint l'équipe,
- 4** **étudiant.es ont effectué leur stage** dans le cadre de leurs études (master en psychologie et conseiller conjugal et familial),
- 16** **écoutant.es ont quitté** l'institution.

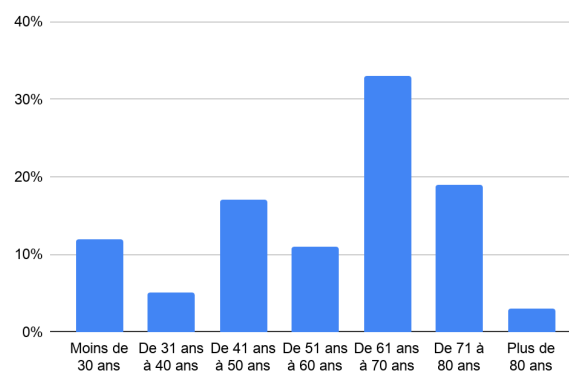
On remarque un nombre élevé de départs. Ce nombre est à relativiser, car il était attendu pour certains. Par exemple, 7 étudiants ont quitté Télé-Accueil car leur stage était arrivé à son terme. Il est à noter également que 6 écoutant.es auraient dû rejoindre l'équipe en novembre 2020, mais le second confinement ne l'a pas permis.

Répartition hommes / femmes

Hommes	Femmes
28 %	72 %

Répartition des âges :

	2020
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 %



Ces répartitions restent stables.

LE COMITÉ DES ÉCOUTANT.ES

Remarque préalable : la crise du Covid-19 et les mesures sanitaires qui en ont découlé ont perturbé grandement le fonctionnement du Comité des Écouteurs au cours de l'année 2020. Ses réunions ont en effet été arrêtées en mars et le Comité mis en place pour l'année 2020/2021 a pu être constitué un peu plus tardivement, de sorte que deux réunions seulement ont pu avoir lieu, en novembre et décembre.

Voici les activités à relever pour cette courte année :

- Accueil des nouveaux écoutant.es.
- Examen du mode de fonctionnement des 1/4 d'heure (moment d'échange après les supervisions entre les écoutants, en dehors de la présence du superviseur), qualité de leur animation, reporting au staff.
- Mise en place du Comité 2020/2021, répartition des tâches entre ses membres, établissement du calendrier des réunions.
- Une attention plus marquée a été portée aux écoutant.es en ces périodes de confinement, et particulièrement envers les écoutant.es qui ne disposaient pas des «outils» de communication digitaux, pour ne laisser personne au bord du chemin.

LA COMMUNICATION

Certains projets de communication initiés en 2019 n'ont pu être poursuivis en 2020 à cause du confinement; d'autres ont dû être développés pour pouvoir poursuivre le travail.

Ce qui n'a pas pu être fait :

- Collaboration pour la création d'une capsule vidéo sur Télé-Accueil avec une étudiante de l'Institut Saint-Luc
- Projet de réalisation d'un clip de sensibilisation par un étudiant de l'École Agnès Varda
- Itinérance de l'[exposition "Quelqu'un à qui parler"](#); des contacts avaient été pris pour qu'elle soit présentée dans le cadre de l'événement Bruxelles Libre Culture à l'ULB d'une part, et à la Haute Ecole de Louvain en Hainaut d'autre part. Ces projets n'ont pu être poursuivis. Néanmoins, l'exposition a été visible dans les locaux de la COCOF jusque fin juillet. Depuis lors, elle attend d'autres aventures.

Ce qui a été fait :

- Contact avec des associations proches (Centre de Prévention du Suicide, Tele-Onthaal) pour l'échange de bonnes pratiques, retours d'expériences et entraide
- Développement d'outils de communication en ligne (visioconférence, agenda en ligne, planning d'écoute...)

COMMUNICATION EXTERNE

Présence dans les médias

Assez rapidement après le début du confinement, nous avons décidé de solliciter de la visibilité dans la presse.

Communiqué de presse d'avril

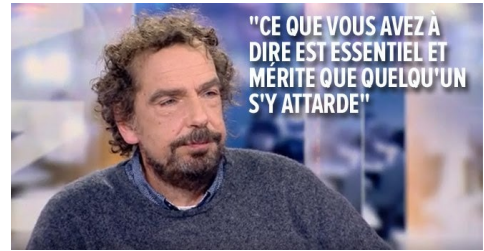
Un communiqué de presse a été diffusé le 15 avril 2020. Il était intitulé *"Télé-Accueil: le besoin d'écoute est exacerbé pendant le confinement"*.

Il a eu un bon écho dans la presse.

- 18 avril : sur **La Première** [Lien, avancer jusqu'à 7 min](#)
- 20 avril : une interview de Pascal Kayaert sur la chaîne de télévision belge francophone d'information en continu **LN24** [Lien](#)
- 20 avril: un article dans **La Libre** [Lien](#)



- 20 avril : intervention de Pascal Kayaert sur **La Première** au cours de l'émission "Matin Première" [Lien](#)
- 21 avril : un article sur la **RTBF** en ligne: "Confinement : vers qui se tourner en cas de déprime?" [Lien](#)



Communiqué de presse de novembre

Le deuxième communiqué de presse a été diffusé le 16 novembre 2020; il s'est appuyé sur les leçons tirées des retombées du premier.

Ce communiqué de presse intitulé "Coronavirus : face à l'angoisse, Télé-Accueil est en première ligne", était basé sur l'étude de l'Observatoire social (consultable via [ce lien](#)).

Les retombées ont été plus importantes :

- 16 novembre : un article dans **La Libre** : "Au bout du fil de Télé-Accueil, il y a aujourd'hui encore plus de désespoir que lors du premier confinement". Si vous avez un abonnement, [voici le lien](#). Si vous n'avez pas d'abonnement, nous vous l'avons copié [dans ce document](#)
- 17 novembre : sur **BX1** un reportage télévisé tourné dans les bureaux de Télé-Accueil [Lien](#)
- 17 novembre : sur **RTL** interview de Pascal Kayaert [Lien](#)
- 17 novembre à 18h45 : sur **Bel RTL** dans une émission consacrée aux indépendants, une courte intervention de Pascal Kayaert
- 17 novembre : dans le journal gratuit **Metro** [Lien](#)
- 26 novembre : interview de Pascal Kayaert par Véronique Thyberghien, dans l'émission **Tendance Première**. [Lien \(début à 9 minutes\)](#)



- 27 décembre : reportage dans **La Libre** [Lien](#)
- 9 décembre : interview de Pascal Kayaert dans la Matinale de **Bel RTL**
- 7 décembre : article généraliste sur le site de la **RTBF** sur les effets psy de la pandémie, et intervention de Pascal Kayaert [Lien](#)
- 18 décembre : reportage du journal **Le Soir** à Télé-Accueil [Lien](#)

Intervention dans un magazine

- Revue l'Observatoire : rédaction d'un article pour le n° 102 consacré aux émotions dans le travail social : "L'écoute à Télé-Accueil. Les émotions sont notre matière première" [Lien](#)

Les outils de communication

Élaborés en fédération

Une dynamique **de collaboration entre le centre bruxellois de Télé-Accueil et les centres wallons** s'est mise en place pour nourrir l'image de marque commune qui avait été initiée en 2019 par notre nouvelle agence de publicité Média Animation.

Le site internet de la fédération des centres de Télé-Accueil ([lien](#)) et celui des 6 centres pris individuellement ([lien pour le site de Télé-Accueil Bruxelles](#)) ont été développés, ainsi que des affiches et un spot radio.

Site internet



La mise en ligne de notre site internet définitif n'a été effective que début novembre 2020. Les raisons? Notre agence de publicité Média Animation chargée de la création du site a subi différentes restructurations, des changements d'interlocuteurs et un déménagement; ces désagréments, couplés au confinement ont provoqué un retard de près d'un an.

La mise en ligne du site de la fédération a été prioritaire par rapport aux sites des centres.

Depuis la mise en ligne du site internet définitif, nous pouvons constater :

- Une visibilité accrue pour les nouveaux candidats bénévoles : ils nous parlent de ce qu'ils ont lu sur le site
- Une visibilité accrue pour les médias (avec recours à l'espace presse pour avoir accès au logo, aux images, etc...)
- Un meilleur accès aux ressources de Télé-Accueil Bruxelles (rapports de l'Observatoire social, journaux de Télé-Accueil...)

Spot radio

Spot Radio : Télé-Accueil - Recherche de bénévoles - 30" – V2

Spot 1 : Remerciements

Idée : On entend un mix de personnes remercier le bénévole qui les a écouté par téléphone.

SFX : Effet son de téléphone

Mix Homme/Femme :
En ce moment, c'est pas toujours facile... j'avais vraiment besoin d'en parler, ça m'a fait du bien, merci de m'avoir écouté.
(Plusieurs "merci" par différentes personnes, différents âges et accents)

VO :
Et si vous étiez celui ou celle qui prend le temps d'écouter l'autre ?
Devenez écoutant bénévole dans un centre Télé-Accueil en Wallonie ou à Bruxelles.
Des personnes comptent sur vous.

[Plus d'infos sur Télé-Accueil.be](#)

Notre spot radio traditionnel, utilisé depuis une dizaine d'années, avait bien besoin d'un coup de jeune. Il a été utilisé pour la dernière fois lors de la campagne de recrutement de bénévoles du mois de juin 2020.

En vue de la campagne de diffusion de novembre, Télé-Accueil Bruxelles a

Ce spot allait profiter aux 6 centres en renvoyant au site internet et non plus au numéro de téléphone du secrétariat de Bruxelles.

« Être bénévole
à Télé-Accueil,
c'est prendre
le temps
d'écouter l'autre. »

Télé-Accueil

Nous recherchons des
bénévoles prêts à s'engager.
Et si c'était vous ?
www.tele-accueil.be

 107 chat



Ces 2 affiches généralistes ont été créées avec l'agence de publicité Média Animation.

Affichage STIB



La présence a été maintenue dans les stations de métro sur les "Valves infos utiles", l'espace consacré aux annonces des associations bruxelloises.

Une première : l'encart a été réalisé en collaboration avec Tele-Onthaal. Outre l'avantage de partager les frais d'affichage, cet encart participe aussi à donner une image de solidarité de l'écoute au-delà des particularités linguistiques.



Facebook et Instagram

Présence quasi obligée pour être crédible en tant qu'acteur dynamique du paysage social, Télé-Accueil est sur Facebook depuis 2019 et sur Instagram depuis fin 2020. L'activité de ces deux réseaux sociaux n'a pas encore été bien développée, faute de temps pendant cette année très dense.

Journal de Télé-Accueil Bruxelles



Le Journal de Télé-Accueil est mis en page en interne depuis septembre, pour alléger le nombre d'intervenants et ainsi le risque d'erreurs.

Le journal reflète les activités de notre service et maintient un lien avec d'anciens écoutant.es. De plus, il participe à la récolte de fonds pour alimenter les fonds propres de Télé-Accueil Bruxelles.

Thèmes abordés en 2020 :

1. Mars - "La parole à l'heure du numérique"
2. Juin - "La parole pour allier proximité et distance"
3. Septembre - "Parier sur la parole de l'autre aujourd'hui?"
4. Décembre - "Avoir un lieu où parler"

Annonces dans la presse écrite

Pas d'annonce dans la presse écrite cette année. Les annonces ont pour but d'accroître la notoriété de Télé-Accueil et de recruter les nouveaux écoutant.es ; or, nous avons bénéficié d'une couverture médiatique suffisamment importante due à l'actualité pour éviter cette dépense.

COMMUNICATION INTERNE

L'impossibilité de nous parler "dans la vraie vie", tant entre membres du staff qu'avec les écoutant.es nous a permis de nous rendre compte de l'importance de ces mots informels échangés dans un couloir, ces contacts visuels, ces phrases captées au vol. Toutes ces interactions faibles permettent de comprendre l'état d'esprit de l'un ou l'autre, d'être en harmonie ou de rectifier certaines informations, de court-circuiter des mécompréhensions avant même qu'elles n'aient lieu, de donner des réponses immédiates quand des questions surviennent. Bref, de mettre de l'huile dans les rouages. Sans présence au quotidien, c'est par téléphone, par mail, par visioconférence que l'échange d'information et le soin du lien qui nous unit ont dû être fait. Nous sommes unanimes pour constater que c'est un pis aller.

Au sein du staff

La communication au jour le jour s'est faite via une mosaïque d'outils (emails, communication groupées avec Whatsapp, réunions par Zoom, conversations par téléphone).

A un niveau plus général, nous avons mis en place des outils de travail partagé (agenda du staff en ligne, planning des écoutant.es, valves virtuelles, docs partagés en ligne, déviation de la ligne téléphonique du secrétariat pendant le premier confinement).

A l'attention des bénévoles

Le "Contact"

Mensuellement, l'équipe de Télé-Accueil Bruxelles publie une revue à l'attention des écoutant.es bénévoles. Elle rassemble ce qui peut leur être utile, par exemple :

- L'actualité des membres de l'association (nouveaux écoutant.es, nouvelles de proches de Télé-Accueil...)
- Des informations utiles sur la vie de Télé-Accueil (évolutions techniques, cadre de l'écoute, cohérence de la pratique de l'écoute pour tous les écoutant.es...)
- Des informations sur la vie associative belge ou bruxelloise (présentation d'associations actives en santé mentale ou lien social / initiatives spécial covid / vie d'associations-soeurs : Tele-Onthaal, Ifotes...)
- Des textes de fond et de réflexion
- La présentation de formations
- Un agenda (supervisions, activités...)



L'Espace membre

Un **espace privé et sécurisé** sur le site internet est accessible uniquement aux écoutant.es et staff grâce à un mot de passe. Il regroupe en un même endroit les ressources nécessaires à l'écoute, mises à jour régulièrement (numéros d'urgence, contact staff, planning, outils de recherche...)

[Dons](#) [Contact](#) [Presse](#) [Accès membres](#)  

[Devenir écoutant](#) [Ressources](#) [Formation à l'écoute](#) 

Actions "spéciales covid"

- Au lieu du traditionnel drink de fin d'année académique: diffusion vers les écoutant.es d'une **vidéo en accès privé** où chaque membre du staff leur adresse dans son propre style un message personnel.
- Journée des volontaires : la Plateforme pour le volontariat a mis à disposition de ses membres, dont Télé-Accueil, des pralines intitulées "Mercis", à donner aux volontaires pour la journée des volontaires, le 5 décembre. **Le staff s'est partagé le soin de les apporter en mains propres** aux domicile des écoutant.es. Une manière de leur montrer que si nous ne nous voyons pas, nous sommes conscients de l'importance de leur engagement.

- Au lieu du drink de fin d'année civile : création d'une **vidéoconférence festive**, où nous avons créé par petits groupes de nouveaux couplets pour une chanson. Une manière de ne pas se prendre au sérieux et de faire circuler la bonne humeur.
- Carte de vœux de fin d'année : clin d'œil aux multiples vidéoconférences qui nous ont rassemblés, elle montre une **capture écran du staff en vidéoconférence**, chacun étant muni d'un panneau où il a rédigé son vœu.

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

Nombre et provenance des candidats bénévoles

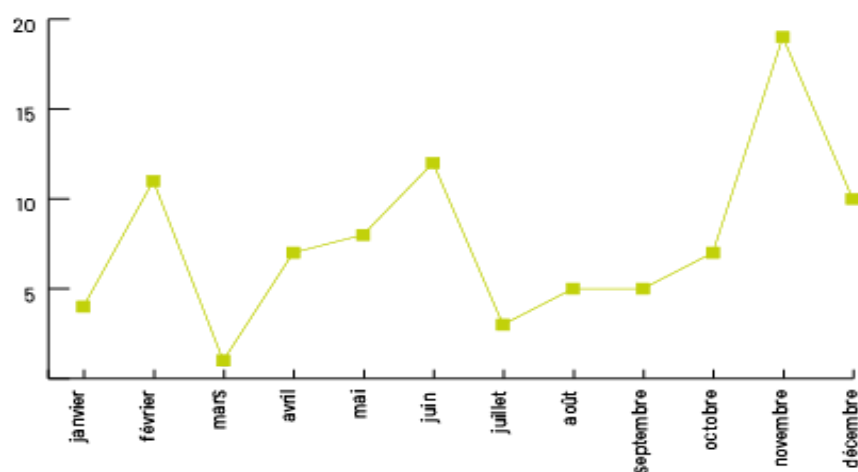
Le nombre total de candidats ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil est comparable à l'année précédente (93 candidats en 2020, par rapport à 97 en 2019).

Par où nous arrivent les candidats ? Leur connaissance de Télé-Accueil est le plus souvent **multifactorielle** ; ils ont connaissance de Télé-Accueil "depuis toujours", envie de devenir écoutant.e "depuis longtemps"... Lorsqu'ils citent un élément déclencheur en particulier lors de la première prise de contact c'est, par nombre d'occurrences décroissantes :

- les annonces sur les sites spécialisés (guide social, plateforme pour le volontariat...)(17 candidats)
- le spot radio (13 candidats)
- le bouche à oreille (12 candidats)
- les articles de presse, la presse en ligne, les émissions tv ou radio (5 candidats)
- le réseau étudiant (5 candidats)
- les affiches (3 candidats)

Quand nous ont-ils contactés ?

Nombre de
candidats par mois
du premier contact
téléphonique
(année 2020)



Au vu du graphique,
nous constatons :

- Creux en mars : début du confinement, sidération générale
- Pic en juin : dont 4 prennent contact suite au spot radio
- Pic en novembre : présence médiatique accrue suite au communiqué de presse, du spot radio, le tout soutenu par un site internet qui crédibilise l'asbl

A situation exceptionnelle, intérêt pour le bénévolat exceptionnel...

La présence de Télé-Accueil dans les médias en tant que témoin privilégié de la santé mentale des Belges a augmenté la connaissance de l'asbl dans le grand public.

Ce qui est constant :

- Télé-Accueil peut s'appuyer sur une **renommée de long terme**.
- Nous pouvons nous appuyer sur le dynamisme de **sites internet offrant du bénévolat** (give a day, plateforme pour le volontariat). Outre le recrutement par notre annonce permanente, ils proposent aux candidats bénévoles des outils de recherche pour cibler le volontariat qui leur convient en fonction de leurs talents/envies.
- Présence dans le **guide social** (en format papier et site internet), sur les centres, services et asbl des secteurs psycho-médico-sociaux. Notre annonce permanente est présente dans les annonces de bénévolat.

Ce qui est propre à cette année :

- **Altruisme en temps de pandémie** : les candidats plus nombreux à souhaiter soutenir ceux qui en ont besoin.
- **Présence accrue au sein des médias** : impulsée en partie par les communiqués de presse, puis les journalistes nous contactent après avoir vu/entendu les autres médias. Les suites continuent à se faire sentir en 2021.

LES ACTIVITÉS

LA LIGNE D'APPEL 107

Face à l'épidémie de Covid-19, Télé-Accueil Bruxelles s'est montré proactif et créatif

2020 fut une année particulière à bien des égards... Dès le début du printemps, la vie des appelant.es a été chamboulée par les mesures destinées à endiguer l'épidémie de coronavirus. Couvre-feu, confinement, distanciation, etc. : ces mots sont revenus sans cesse et ont pris une place considérable au sein des appels, tant dans l'imaginaire collectif qu'au travers des préoccupations concrètes des appelant.es.

Dans ces moments difficiles et malgré la nécessité de devoir limiter la plupart des rencontres en présentiel dans le but de freiner la propagation du coronavirus, la ligne d'urgence 107 est restée à **100% opérationnelle**.

Télé-Accueil Bruxelles : solidaire dans la lutte contre la pandémie

La mission principale de Télé-Accueil est l'écoute de la souffrance et de l'angoisse, essentiellement des personnes esseulées. Cette année-là, le sentiment d'isolement s'est considérablement amplifié par les mesures de confinement. Les personnes qui étaient déjà en manque de lien en ont souffert davantage et même celles qui sont restées toujours actives ont pu se sentir seules.

Malgré les circonstances exceptionnelles, les bénévoles de Télé-Accueil Bruxelles se sont totalement mobilisés depuis le premier jour de confinement, en maintenant l'écoute, au 107 et via le Chat-Accueil en ligne (voir section [Chat-Accueil](#)), afin de répondre à la détresse des citoyens. Ils ont ainsi pu témoigner des effets de cette crise sanitaire inédite sur les appelant.es.

Pour comprendre les conséquences de la pandémie de SARS-COV 2, l'Observatoire social a également recueilli des données, issues d'entretiens avec les écoutant.es et de l'encodage des fiches d'appel, qui ont fait l'objet d'analyses, de rapports et de communiqués (voir section [Observatoire social](#) et [Communication](#), notamment).

Évolution des appels

Les appels téléphoniques, s'ils sont toujours singuliers et uniques, sont cependant répertoriés par l'équipe des écoutant.es selon certains critères repris sur la fiche d'appel tels que la durée, la fréquence d'appel, les types d'appel, le profil de l'appelant.e, l'état de l'écoutant.e, les sujets évoqués, etc.

Il arrive également qu'un.e appelant.e ne trouve pas les mots pour dire ce qui le préoccupe. Il y a donc toujours une part d'appels muets (entre 3 et 6 %). Sans compter les appelant.es qui utilisent les services d'écoute à mauvais escient (appels hors projet, erreurs, injures, intimidations, harcèlements, appels pervers, ...).

Appels reçus et appels décrochés en 2020

131.331 **appels** adressés au 107 en 2020. Cela correspond à une moyenne de 360 appels téléphoniques reçus par jour.

39.740 **appels ont été accueillis**, soit en moyenne 108 appels par jour.

+9,7% **d'appels entrants** par rapport à l'année 2019.

+5,3% **d'appels décrochés** par rapport à l'année 2019.

Évolution	Appels entrants
2015	153.308
2016	136.316
2017	157.534
2018	132.110
2019	119.617
2020	131.331

Le 107 a rencontré une augmentation d'en moyenne +9,7% d'appels entrants et de +5,3% d'appels décrochés, par rapport à l'année 2019.

De manière générale, la tendance qui s'est affirmée en 2020 est que le nombre d'appels entrants/décrochés a augmenté avec l'apparition de la pandémie. Le recoupement des fiches d'appels issues du 99 avec celles provenant du télétravail, révèle qu'à partir du 1er confinement (le 18 mars 2020), le central téléphonique a enregistré en moyenne **+11,2% d'appels entrants**, avec des pics (allant jusqu'à +45%) au moment des annonces officielles, notamment quand le confinement a été prolongé en avril ou lorsque les familles ont appris qu'elles ne pouvaient plus se retrouver à Noël.

Mais malgré tous les efforts consentis, nos capacités d'écoute n'ont pas suffi à répondre à l'entière des demandes adressées au 107. De nouveaux candidats bénévoles se sont également proposés, mais il fallait pouvoir les former avant qu'ils ne soient opérationnels.

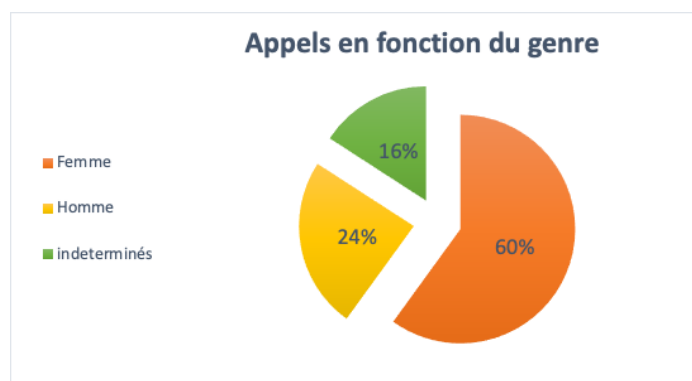
A propos des appellant.es

Lors d'un échange téléphonique, certains renseignements sont relativement aisés à définir mais il n'en va pas de même pour toutes les catégories de données, puisqu'aucune anamnèse n'est demandée.

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 tels que son genre ou le thème principal de son appel, par exemple.

Parmi les appellant.es de 2020, on a naturellement retrouvé les habitués 52% (-2%), les indéterminés 16% (-8%), les nouveaux 17% (+9%) et les occasionnels 15% (+1%) pour qui Télé-Accueil a pu, à certains moments ou de façon récurrente, représenter un lieu de refuge, un interlocuteur rassurant dans un contexte marqué par la crise sanitaire.

Des appels majoritairement féminins, provenant de personnes seules et modestes



Le genre de l'appelant.e est probablement une des informations les plus fiables car relativement facile à déterminer par téléphone. En 2020, elle était disponible pour 84% des appels ayant donné lieu à un échange.

- Par rapport aux années précédentes, c'est la continuité qui nous apparaît : 6 appels sur dix émanaient de femmes, qui pour la plupart, vivaient seules, avec des revenus modestes.
- Bien qu'il faille interpréter ces données avec prudence, les fiches d'appel révèlent qu'un peu moins d'1/4 des appels (23%) auraient été émis par des personnes d'origine étrangère.
- 8 appels sur 10 provenaient de personnes qui n'exerçaient aucune activité professionnelle au sens formel et qui désiraient trouver quelqu'un à qui parler, souvent en grande difficulté due au manque de contact.
- Les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative au sein des appels, avec une augmentation du nombre de nouveaux appellant.es (+9%) et des appellant.es

légèrement plus jeunes (de 10 années), sans qu'on puisse pour autant parler d'un nouveau « profil » d'appelant.es cette année-là ou d'une tendance structurelle.

Thèmes d'appel

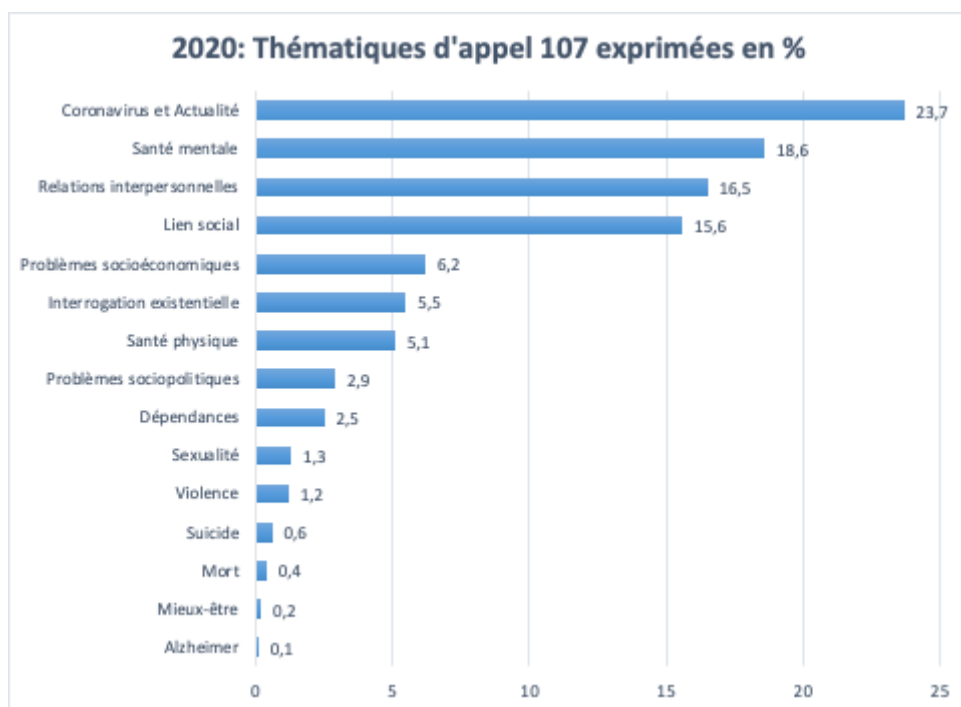
*“Les difficultés ne visent pas à nuire mais à instruire”
Brian Tracy*

Au début de la crise (mi-mars):

- Près de **4 appels décrochés sur 10** (39,2%)¹ étaient liées à la problématique de la **pandémie de Covid-19**.
- Les questions ayant trait à l'actualité connaissaient également un rebond (+11,9%).
- Les appels portaient davantage sur les risques de contagion, des demandes d'informations sur le virus, les peurs irrationnelles et les émotions angoissantes, etc.
- Les sujets évoqués oscillaient en fonction de l'évolution de la courbe des infections, le traitement médiatique et les annonces officielles.

Progressivement, à partir du mois de septembre :

- Les appels en lien avec l'actualité et le coronavirus n'ont plus représenté qu' $\frac{1}{4}$ du total des appels (23,7%). Globalement, $\frac{3}{4}$ des conversations n'étaient plus en lien avec la crise sanitaire.
- À cet égard, on dénote une forme de lassitude, de banalisation ou d'acceptation de la situation sanitaire exceptionnelle.
- Il n'y avait, en réalité, pratiquement aucune différence entre les sujets évoqués avant ou après la crise sanitaire.



¹ L'on s'appuie ici sur les appels ayant donné lieu à un échange téléphonique, c'est-à-dire que l'on ne tient pas compte des appels des raccrochés immédiatement, des muets, des erreurs, etc.

- Tout au long de l'année 2020, **la solitude, les relations interpersonnelles, la santé mentale et physique** occupent toujours le podium des thèmes les plus souvent évoqués au téléphone.

Et puis quand on y regarde de plus près, notamment à la lumière des entretiens et grâce à l'analyse des fiches d'appel, on s'est aperçu qu'au début du confinement, les émotions des appelant.es étaient nettement plus intenses. Le mode d'expression traduisait souvent le mécontentement, la colère et l'incompréhension face aux nouvelles consignes.

Dans ces moments de crise, lorsque les facteurs de protection généralement à l'œuvre en temps normal, comme l'entourage, l'accès aux soins, les contacts sociaux semblaient en panne, il s'agissait avant tout de rassurer les appelant.es traversés par le stress, la frustration chez certains, la difficulté à vivre l'éloignement des proches, etc.

Avec le temps, les appels ont évolué vers des problèmes plus liés à des tensions de voisinage, intrafamiliales ou de couple, des sentiments d'abandon, de la dépression et l'aggravation de troubles psychologiques déjà existants. Il y a, par exemple, le cas de mamans qui appelaient, dépassées par la multiplication des tâches au domicile : le télétravail, le suivi du travail scolaire des enfants, en plus des tâches ménagères habituelles, qu'elles assument bien souvent aussi.

Les raisons sont, entre autres, liées aux conséquences économiques, aux difficultés à gérer le confinement et aux problèmes relationnels. L'isolement, la détresse et les maladies mentales sont, rappelons-le, toujours multifactoriels. Plusieurs analyses ont mis en évidence les effets du coronavirus sur les services de Télé-Accueil Bruxelles (vous trouverez plus de détails dans la section [Observatoire social](#)).

Conclusion

Somme toute, en 2020, le 107 a rencontré une augmentation d'en moyenne +9,7% d'appels entrants et de +5,3% d'appels décrochés, par rapport à l'année 2019.

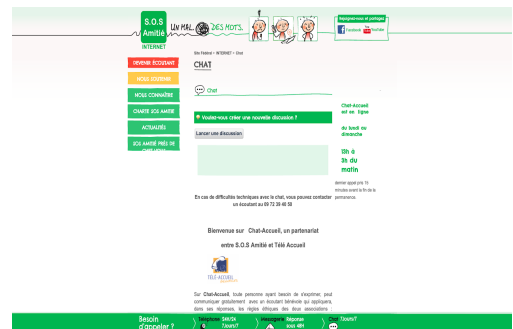
Les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative au sein des appels sans qu'on puisse pour autant parler d'un nouveau « profil » d'appelant.es durant cette crise. Hormis la présence du coronavirus, les thématiques étaient les mêmes qu'avant mais exacerbées. En effet, les personnes déjà fragilisées ont ressenti un stress supplémentaire face à la peur d'être contaminées, au manque de contact et face au fait d'avoir à gérer encore plus de choses toutes seules.

La crise sanitaire a agi à la fois comme un révélateur et un amplificateur de problématiques préexistantes ou sous-jacentes. Une personne préalablement sujette à l'anxiété s'est ainsi vue exposée à une aggravation de cet état émotionnel. La même dynamique s'est vérifiée dans d'autres situations potentiellement problématiques telles que l'isolement, la dépendance affective, la violence intrafamiliale et/ou conjugale, la tendance au décrochage scolaire, etc...

Comme par Chat (en ligne), l'écoute dispensée au 107 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'anxiété 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.

L'ÉCOUTE AU CHAT – UN OUTIL JEUNE

Né il y a 16 ans, à l'initiative de Télé-Accueil Bruxelles et en partenariat avec les associations françaises de SOS Amitié, le projet "Chat-Accueil" a vu le jour pour permettre à toute personne ressentant le besoin de se confier ou vivant une détresse psychologique de pouvoir trouver une oreille attentive, celle d'un ou d'une écoutant.e bénévole qui applique, dans ses réponses, les règles éthiques suivantes : confidentialité, non jugement, respect de la personne.

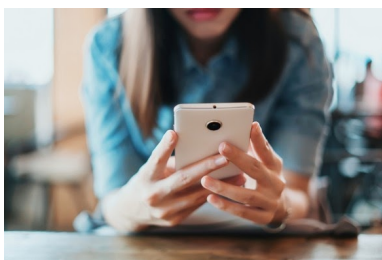


L'objectif du Chat-Accueil est double

Dans un but de solidarité, d'entraide et de développement, dans le respect des particularités et des spécificités de chacun, le Chat-Accueil vise d'une part, à offrir un relais ponctuel permettant aux appelant.es de sortir du silence et de leur isolement en renouant le contact avec autrui.

D'autre part, il ambitionne de toucher un public plus large, en particulier les jeunes qui – bien qu'ils aient tendance à être plus présents au téléphone que par le passé – demeurent sous-représentés par rapport aux autres groupes. Il en va de même pour les personnes qui se trouvent en grande difficulté d'audition et/ou d'expression (sourds, muets, etc...)².

Parfois on préfère l'écrire plutôt que le dire!



Il est quelquefois plus facile d'écrire que de parler pour dire ses difficultés ou ce qui nous encombre.

Écrire permet de prendre son temps, de réfléchir avant de dire ce que l'on veut exprimer et ce, dans le plus grand anonymat.

Actuellement les permanences du Chat-Accueil sont assurées par plus de 400 bénévoles, répartis entre la France et la Belgique. Chaque jour, de Besançon à Clermont-Ferrand, en passant par Bruxelles, les écoutant.es, issus d'une soixantaine de postes³ différents, proposent une écoute qui se veut accessible à toutes et à tous et non directive.

² Meunier P. (2011) www.chat-accueil.org, un outil jeune pour un public jeune, Télé-Accueil Bruxelles.

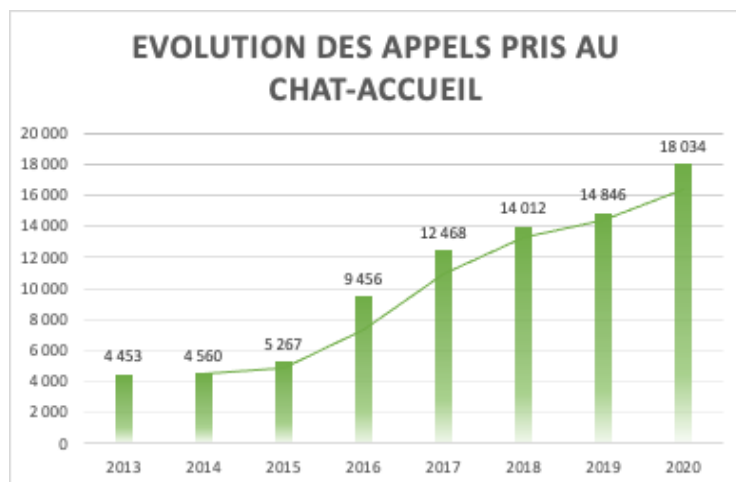
³ Idf Boulogne, Idf Paris Concorde, Idf Paris Est Bagnole, Idf Evry, Idf Saint Germain, Idf Paris Sud, Idf Paris Ouest Pereire, Idf Cachan, Lyon Caluire, Lyon Villeurbanne, Albi, Agen, Angers, Aix En Provence, Annecy, Arras, Avignon, Belfort-Montbéliard, Besançon, Bordeaux, Brest, Caen, Charleville-Mezieres, 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.

En 2020, en France, comme en Belgique, la situation a été compliquée par la pandémie de coronavirus, avec en corollaire une augmentation significative du nombre d'appels reçus, du nombre d'appels pris et l'exacerbation de problématiques singulières.

Observons cela de plus près...

Appels décrochés

En 2020, les écoutant.es du Chat-Accueil ont répondu à **18.034 appels**.



De manière encore plus spectaculaire qu'au 107, le service d'écoute du Chat-Accueil a rencontré une très grande affluence en 2020 :

- +3188 appels pris par les volontaires, ce qui correspond à une augmentation de **+21,5%** par rapport à l'année 2019.

Les mesures de confinement et de distanciation n'y sont évidemment pas étrangères.

Cette année-là, force est de constater qu'un plus grand nombre de personnes ont cherché à rompre leur isolement, notamment en entrant en contact avec un de nos interlocuteurs.

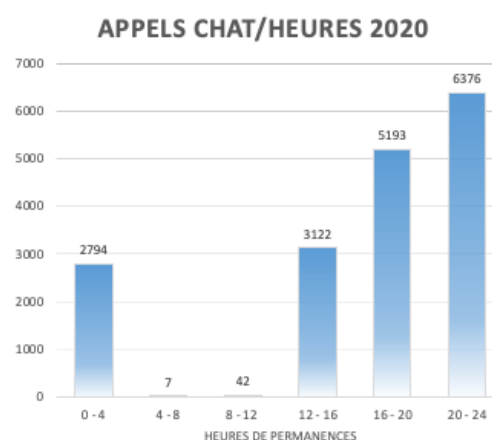
La particularité d'un dispositif d'écoute qui fonctionne grâce à internet, c'est qu'a priori, hormis les barrières de la langue, le fait de savoir qu'un tel outil existe et de disposer des moyens matériels qui permettent de s'y connecter, l'écoute n'a plus de frontière.

Heures et durée des échanges

66% des écoutes ont eu lieu entre 16 heures et minuit. Contrairement au 107, où une permanence est garantie 24h/24, les volontaires du Chat-Accueil se relayent, de 13 heures à 3 heures du matin, afin d'écouter toutes les personnes qui le désirent, d'où qu'elles viennent, via la plateforme d'écoute en ligne :

<https://www.sos-amitie.com/en/web/internet/chat>.

Elle est accessible à tout un chacun qui dispose d'une connexion internet, permettant à partir d'un simple support numérique (de type ordinateur, d'une tablette



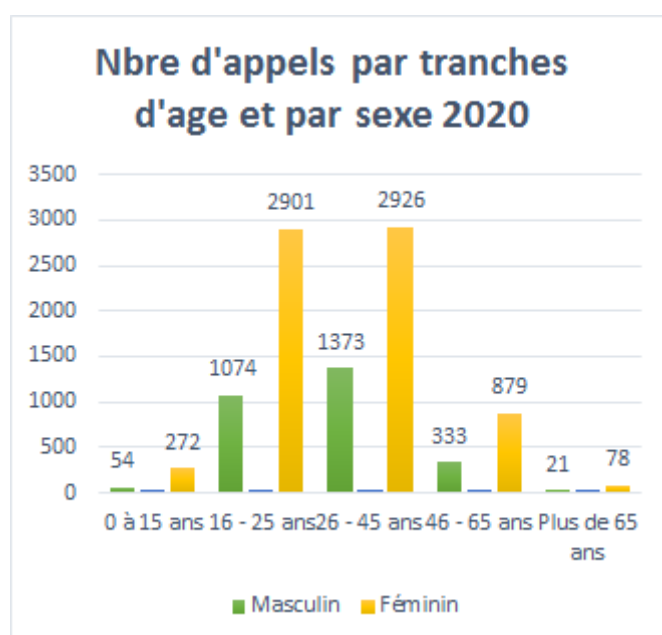
ou d'un smartphone, notamment), de trouver quelqu'un à qui parler, peu importe la distance géographique qui sépare les interlocuteurs.

Constatations :

- La durée moyenne des appels est constante par rapport aux autres années, elle se situe autour de 32 minutes.
- En 2020, 43% des appels Chat ont duré plus d'une demi-heure, ce qui est légèrement supérieur à la moyenne au 107 qui avoisine les 25 minutes.

Cela s'explique aussi par la nature du support écrit qui nécessite le temps de l'écriture et parfois l'attente entre la réception, la lecture puis la réponse au message reçu.

Profil des appelant.es



Les fiches d'appel révèlent que l'âge et le sexe des appelant(e)s sont sensiblement identiques aux autres années :

- Concernant le genre : comme au 107, le public cible du Chat-Accueil est depuis toujours composé d'une majorité de femmes : 70,5% du total des appels, contre 29% d'hommes.
 - La proportion d'appels émis par des femmes a légèrement augmenté au fil des dernières années, la différence est d'environ 5% par rapport aux débuts du Chat-Accueil.
- Mais à la différence du 107, au Chat-Accueil 86,2% des appels sont le fait de personnes présumées avoir entre 16 et 45 ans, c'est-à-dire que les appelant.es sont substantiellement plus jeunes que celles et ceux qui appellent le 107 (ils ont 20 à 30 ans de moins en moyenne, comparativement).

Seuls 11% des appels sont émis par des personnes âgées de plus de 65 ans : le Chat-Accueil est donc bien un support qui permet davantage aux jeunes générations de s'exprimer.

Thèmes d'appel

Pour encoder une fiche d'appel, les écoutant.es-chatteurs.euses sont invités à noter entre minimum une et maximum trois thématiques abordées lors de l'appel. Voici le top 5 des situations les plus souvent évoquées au Chat-Accueil :



- En 2020, comme au téléphone, 78% des sujets évoqués lors des échanges écrits sont en lien avec la santé (29,%)⁴, les relations humaines (27,2%)⁵ ou des situations particulières (21,5%)⁶.
- La santé psychique est le sujet qui connaît la plus forte croissance : 4201 conversations en 2020 contre 1634 en 2019, ce qui représente une augmentation de +157%.
- Les appels ayant trait à la famille (2665) ont également progressé de +74%, de même que ceux se rapportant à la solitude (2520) +72% et aux angoisses (2124) +66%, par rapport à l'année passée.



Tant en Belgique qu'en France, la pandémie a exacerbé les maladies mentales (les angoisses, la schizophrénie, la dépression, les troubles psychiques, etc.) ainsi que les problèmes liés aux relations humaines (relations conjugales, familiales, de voisinage, cohabitation, etc.), de manière plus marquée encore chez les personnes les plus vulnérables : les personnes en situation de promiscuité, les jeunes et les personnes vivant seules ou disposant d'un réseau de contact limité, notamment.

La résilience des jeunes appelant.es a également été soumise à rude épreuve : en limitant leurs activités, leurs loisirs et en réduisant leurs contacts sociaux avec leur famille ainsi qu'avec leurs groupes d'amis, les moins de 25 ans ont accusé une perte d'énergie et un sentiment de solitude assez prononcé.

A travers l'analyse du service d'écoute du Chat-Accueil, l'Observatoire de Télé-Accueil Bruxelles détecte également de plus en plus d'appels où les jeunes expriment leurs angoisses et leur frustration de ne voir aucune perspective d'ouverture à court ou à moyen terme.

⁴ La Santé Psychique, Lesangoisses, La Santé Physique Et Les Handicaps.

⁵ Les Difficultés Relationnelles, La Rupture Et Le Deuil, La Famille, L'Adolescence.

⁶ Les Suicides, Abus sexuels, Violences et Addictions.

Conclusion

Jamais auparavant dans l'histoire du Chat-Accueil, il n'y a eu un si grand besoin de trouver des oreilles attentives et de sortir de l'isolement. Il est parfois difficile de franchir le mur du silence, pour partager ses difficultés, petites ou grandes, afin sinon de les soulager, au moins de les atténuer.

L'envie de parler, le besoin de se confier, prendre le temps d'écouter et de discuter pour trouver des solutions à ses problèmes, tout cela est rendu possible avec un service de Chat à distance.

L'augmentation du nombre d'appels pris en charge + 21,5% traduit un besoin d'écoute accru, par écrit et via les supports numériques. Cette hausse significative du nombre d'appels décrochés +3188 est principalement corrélée avec la crise du coronavirus et l'augmentation du sentiment de solitude auprès des chatteurs.

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. Il est à noter que si la plupart des grands thèmes d'appels sont identiques à ceux exprimés au 107, la question du suicide y est beaucoup plus présente.

LA FORMATION

Télé-Accueil prend en charge la sélection et la formation des écoutant.es, avant et tout au long de leur bénévolat. C'est ce que nous appelons la **formation interne des écoutant.es**.

Télé-Accueil propose également des **formations pour les publics externes** par l'entremise du CE FEC (Centre de Formation à l'Écoute) pour répondre à la demande d'associations et de citoyens qui souhaitent travailler sur la prise de parole, l'écoute et 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 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 son association s'inscrit.

À 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.

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.

1. La sélection, la formation initiale et le stage

La sélection

Le premier contact entre un candidat et Télé-Accueil se passe généralement au téléphone et 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 entrer dans le 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 2020, trois groupes ont été organisés. Le premier, composé de 13 candidats, a débuté en janvier et a été animé par Sébastien Bricheux 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 4 étudiant.es a été formé au mois d'octobre par Myriam Machurot.

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 écoutantes, 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 les contours de la (ou des) réponse(s) se précisent.

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 écoutantes qui le souhaitent. C'est au terme de ce stage que le candidat écoutant.e sera invité, ou non, à s'engager comme bénévole par la signature d'une convention.

La sélection en fin de formation initiale opère ses effets : sur 21 candidats inscrits en formation, 14 ont signé une convention de collaboration. À noter que certain.es d'entre eux n'ont pas commencé leurs permanences d'écoute pour causes liées à la pandémie.

2. La formation continue

La formation continue fait partie de l'encadrement offert aux bénévoles tout au long de leur bénévolat. 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 écoutantes bénéficient aussi d'un suivi régulier sous forme de supervisions.

Le thème d'année

Tous les deux ans, Télé-Accueil travaille un thème qui sert de fil rouge à nos réflexions quelle que soit la place que l'on occupe dans l'institution. Il nous soutient dans notre travail. Il a pour objectif d'inscrire une réflexion collective et transversale pour tous ceux qui participent au projet de Télé-Accueil et à toutes les activités de formation. Complémentaire à la singularité de chaque écoute et de chaque groupe de supervision, il amène une part de travail commune.

Juin 2020 a vu la clôture du thème « *Du changement dans la continuité* ». Du fait des conditions sanitaires, nous n'avons pas pu organiser d'après-midi de travail en présentiel.

En septembre 2020, nous avons introduit notre nouveau thème « *Parier sur la parole, parier sur l'autre aujourd'hui !?* ».

À une époque où la parole est dévoyée – nous citons pour exemple les fake news, le déferlement de haine possible sur Internet dans l'anonymat, les opinions toutes faites qui circulent dans un réseau sans fin –, la parole peut-elle encore dire le vrai, permet-elle encore une relation authentique entre des interlocuteurs ? Quelles seraient donc les conditions nécessaires pour accéder à une vraie subjectivité ?

Le numérique et maintenant l'intelligence artificielle modifient considérablement nos rapports aux autres. Si dès l'enfance, les algorithmes prédisent, décident à notre place, que reste-t-il de notre subjectivité ?

Face à une société de consommation où sont mises à l'honneur la performance, l'efficacité, la rapidité et où le manque est nié, tout un chacun est amené à être en difficulté avec la question du manque. Y a-t-il encore un lieu où un sujet peut faire place à ce qui boîte en lui et où il peut sans honte venir en parler et trouver un lieu où se loger ?

Le pari de Télé-Accueil est un pari sur la parole et sur les effets que celle-ci peut avoir sur les individus qui à un moment où l'autre dans leur vie se retrouvent face à des questions existentielles...

Nous avons fait appel à Madame Rizzerio pour introduire ce nouveau thème. Son domaine de recherche concerne surtout l'histoire de la philosophie et plus particulièrement la philosophie ancienne et médiévale.

Voici son argument qui s'intitulait ***"Restaurer le pouvoir de la « parole »"***

"Dans un livre récent, le philosophe français Francis Wolff affirmait que le langage fait le « monde », car c'est bien du langage que vient toute la compréhension que nous pouvons avoir de ce qui nous entoure. Cette affirmation, que nous ressentons comme authentique, témoigne du pouvoir de la « parole ». Le philosophe Paul Ricoeur, pour sa part, disait d'ailleurs que l'homme ne peut devenir lui-même – et donc autonome – que s'il développe sa capacité à se désigner comme « celui qui peut » suivant la puissance de dire, de pouvoir agir sur le cours des choses, et de pouvoir rassembler sa

propre vie dans un récit intelligible et acceptable. Il faisait ainsi du langage la possibilité pour l'être humain de s'établir en tant que sujet autonome face à autrui, en le reconnaissant à son tour comme un être de langage. Mais qu'en est-il aujourd'hui de ce pouvoir de la parole ? La dépendance d'aucuns aux réseaux sociaux et à la visibilité éphémère qu'ils offrent témoigne d'une réelle difficulté à utiliser le langage et donc à parvenir à une vraie subjectivité. Et la tendance de certains à déployer leur action non sur base d'une parole réfléchie, délibérée et proclamée en vue du bien commun, mais en s'exprimant par tweets menaçants, qui rendent souvent impossibles voire inutiles le dialogue et la négociation, révèle une face encore plus dramatique de cette absence de parole authentique. En passant par les réflexions de quelques philosophes contemporains, la conférence veut alors questionner l'usage – ou la difficulté d'usage – de la parole aujourd'hui en vue de comprendre le lien qui existe entre celui-ci et la construction de l'identité de tout un chacun. L'enjeu est de taille, car de cela dépend aussi l'avènement de l'humanité."

L'engagement de Mme Rizzerio et le projet de Télé-Accueil se font écho :

- Une éthique de la responsabilité : soutenir que la parole « n'est pas réservée aux professionnels de la politique, mais doit être l'affaire de tous ceux qui sont des humains et veulent le rester »;
- Le bénévolat à Télé- Accueil est un engagement citoyen dans la cité ;
- L'offre de l'institution qui permet à toute personne qui se sent perdue ou seule, de pouvoir adresser sa parole à quelqu'un qui l'écoute peut lui permettre « de rassembler sa propre vie dans un récit intelligible et acceptable ».

Autour des violences conjugales

Télé-Accueil Bruxelles a bénéficié, dans le contexte de la crise sanitaire, d'un subside octroyé par la Commission communautaire française (COCOF) pour mettre en place une fonction de **coordination / formation « violences conjugales » entre juin et décembre 2020.**

Le travail de coordination a contribué à soutenir la formation des écoutant•es bénévoles de Télé-Accueil, à répondre à leurs besoins et difficultés concernant la problématique des violences conjugales et concernant la collaboration avec le 0800 30 030.

Pour resituer cette collaboration, rappelons que 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

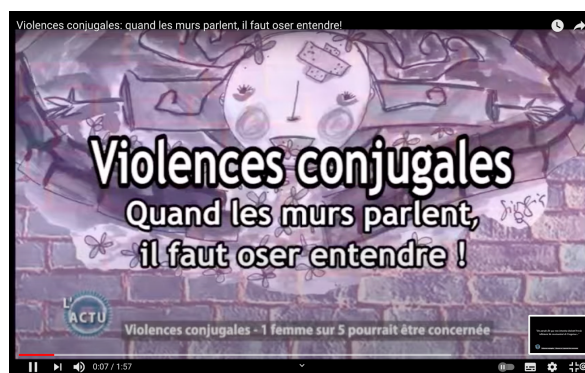
férié à tout appel venant en langue française via la ligne "Ecoute Violences Conjugales - 0800/30030".

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.

Nous avons établi, au cours de ce travail de coordination, un état des lieux de la collaboration entre Télé-Accueil et les pôles de ressources sur la ligne 'Ecoute Violences Conjugales' qui permet de mieux cibler les problèmes et les questions, mais aussi des pistes pour le futur. Ce travail a permis à la Fédération des centres Télé-Accueil de gagner en clarté dans la compréhension de la situation et d'anticiper la reconduction tacite de la convention prévue le 8 décembre 2020.

À l'attention des écoutant.es bénévoles à Télé-Accueil Bruxelles, nous avons mis en place trois ateliers ciblés sur la problématique des violences conjugales. Il y a eu 100 inscriptions aux ateliers, ce qui montre l'intérêt des écoutant.es bénévoles pour la problématique :

- Lors de la première soirée, le documentaire *"Quand les murs parlent, il faut oser entendre..."* - réalisé en 2016 par Vie Féminine et la Province de Namur - relatant des témoignages de victimes et d'intervenants spécialisés a été visionné via Zoom. Ce documentaire, suivi d'un débat, nous a aidés à saisir de manière didactique ce qui est en jeu dans une relation de violence conjugale : types de violence, cycle de la violence, emprise, etc... [extraits du DVD](#)
- Lors de la seconde soirée, Anne Jacob, responsable de l'Asbl Praxis, est venue nous parler du travail réalisé au quotidien au sein de cette asbl. Praxis est une association qui propose un accompagnement pour les auteurs de violences conjugales et qui sensibilise à la question des violences. Praxis est également une des associations qui participent au projet « Ecoute Violence Conjugale » - 0800 30 030 - et avec laquelle nous collaborons. Cette conférence a été suivie d'un questions-réponses avec les participants.
- La troisième soirée proposait le visionnage du film *"Jusqu'à la garde"* de Xavier Legrand, suivi d'un débat avec les écoutant.es. Cette soirée a dû être reportée en janvier 2021 en raison de problèmes techniques.



Ce travail de coordination a permis de rassembler des outils, documents, informations et rendu compte de témoignages des écoutant.es bénévoles pour permettre aux formateurs.trices de Télé-Accueil d'enrichir leur travail et de répondre aux besoins des écoutant.es.

Il a contribué au dialogue, à la rencontre et à l'expression des points de vue, des vécus, des besoins divers que ce soit avec les écoutant.es bénévoles des différents centres Télé-Accueil, entre les centres Télé-Accueil ou entre les centres Télé-Accueil et les Pôles de ressources.

Nous avons pu mettre en évidence que la personne qui occupe ce poste de coordination «violences conjugales» est une personne ressource et une interface claire et visible pour le coordinateur de la ligne 0800 30 030, ce qui facilite la communication et les contacts entre les associations. Elle est aussi une personne ressource pour les écoutant•es bénévoles.

Les supervisions

Le projet de Télé-Accueil est de soutenir la parole et, dès lors, l'écoute de celui qui parle. Mais qui parle? Et qui écoute? L'écoutant.e offre son écoute à celui qui appelle. Que dire pour faire offre? Après un temps d'écoute, il est amené à dire quelque chose à propos de ce qu'il a entendu. Qu'a-t-il entendu ? Que va-t-il dire ? Son dire sera orienté par ce qu'il a entendu, par les attitudes d'écoute et par le cadre spécifique de Télé-Accueil. Toutes ces questions sont au cœur du travail de supervision. C'est pourquoi être écoutant.e à Télé-Accueil suppose de participer à l'un de ces groupes de travail. Par ailleurs, s'inscrire dans un groupe souligne l'intérêt de la dimension collective de la réflexion.

Tenir notre projet avec une petite centaine de 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 écoutantes 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 à plusieurs sont des lieux et des temps de travail et de questionnement incontournables.

Les conditions sanitaires nous ont amenés à mettre en place un système de visioconférence pour les supervisions. En 2019-2020 (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, Camille Montauti, Laetitia Nagiel et Paul Preud'homme.

Les activités facultatives

D'année en année... l'écoute à plusieurs

Depuis quelques années, la formation initiale terminée, les stagiaires débutent leur pratique d'écoute par une permanence en second qui leur permet de confronter la formation reçue à la pratique de l'écoute. À la fin du stage, un dispositif didactique semblable est mis en place.

Donner à entendre, 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'écoutant.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.

Propres à l'année 2020

- **12ème Rencontres Images Mentales** du 6 au 14 février

Depuis quelques années maintenant, nous invitons les écoutant.es à participer à ces rencontres qui proposent de découvrir différentes manières de raconter l'étrangeté, la souffrance ou la folie, toujours dans un souci de lutte contre la stigmatisation de personnes présentant des troubles psychiques.

Le programme était dense et étendu sur 8 jours. Les écoutant.es ont dès lors été invités à aller sur le site <https://www.psymages.be/> pour établir leur programme.

- **Atelier « Tout voir, tout montrer, tout dire »** le mercredi 19 février

Lors d'un atelier intitulé "Écoute, anonymat et nouvelles technologies" organisé en mars 2019, de nombreuses questions ont surgi et la programmation d'un second temps de travail s'est avérée incontournable.

Le thème de cette soirée de février a été présenté de la manière suivante par son orateur, Guy de Villers :

« S'il est vrai que le maître-mot du XXIème siècle est la transparence, comment comprendre ce développement extraordinaire du désir de tout voir et son corrélat : la compulsion du vouloir tout montrer ? La galaxie Zuckerberg, Instagram, Facebook, Messenger et WhatsApp, avec plusieurs milliards d'utilisateurs dans le monde, expose la vie privée de chacun au regard de tous, au point que le fondateur et propriétaire de Facebook a pu annoncer « la fin de la vie privée ».

Quel est l'enjeu de l'hyper développement des selfies ? Comment comprendre cet usage débridé, qui va jusqu'à offrir une image de son corps dénudé sur les réseaux sociaux ? Dans quel déni sommes-nous lorsque nous pensons que la sphère de l'intime s'étend jusqu'au réseau des « amis » ? Pourquoi les faits de cyberharcèlement n'incitent-ils pas ou si peu à la prudence ? C'est dans un tel bain que sont immergés les appelant.es et les écoutant.es de Télé-Accueil. Quelle est la place et quelle est la fonction de la parole énoncée et accueillie dans le dispositif de Télé-Accueil pris dans la cyberculture ? Quelle est l'incidence de cette culture du « tout voir - tout montrer » sur les pratiques du dire et de l'entendre dans l'événement de la rencontre avec quelqu'un à qui parler ? Car le registre du dire n'est pas indemne de celui du « tout voir et tout montrer ». Nos principes déontologiques, tels ceux de la confidentialité et de l'anonymat, font-ils encore le poids face à cette déferlante de la conviction qu'il est possible d'atteindre une visibilité sans limite ? L'idéologie du « tout voir et tout montrer » n'a-t-elle pas contaminé nos manières d'écouter les appelant.es ? »

Voici quelques une des questions qui ont été débattues

- Le mode « téléphone » ou le mode « chat » a-t-il un impact sur les échanges ?
- Quels sont les effets des nouveaux outils technologiques dans les échanges ? Ex : est-ce indifférent d'appeler d'un portable dans le métro ou d'un téléphone fixe chez soi ?
- Quels seraient les repères éthiques qui nous permettraient de nous positionner face à de nouveaux médias ? Skype, forum, communiquer par Facebook ...

LA FORMATION DES PERMANENT.ES

Comme pour les écoutant.es, la supervision mensuelle fait partie de l'engagement des formateurs. Ils ont été supervisés une fois par mois par Christian Dubois.

2020... une année pas comme les autres – garder le cap dans l'incertitude

Nous avons vécu un temps très particulier. Il nous est tombé dessus sans crier gare. Chacun s'est retrouvé sans possibilité d'anticiper la suite. Le Covid-19 nous a mis dans la position de celui qui n'a pas d'autre perspective que celle du temps présent et de la résolution de petits ou grands problèmes au jour le jour. L'une des préoccupations principales fut celle de maintenir les liens avec la famille, les amis, quand on en a... C'est ici que s'est inscrit l'importance d'un lieu d'écoute pour tous ceux et celles qui sont seuls avec leurs questions mais aussi pour tous ceux qui se retrouvent seuls en raison de l'arrêt d'activités. Si le travail à domicile a des avantages, il nous a plongés aussi dans un manque de liens sociaux, dans une vie sociale plus ténue. Dans le contexte, un centre d'écoute est plus que jamais un lieu où l'on peut chercher et trouver de la convivialité, un lien à l'autre. Au-delà de cet aspect, il est resté essentiel de travailler avec une équipe de volontaires solides qui ont encaissé la situation tout en gardant la disponibilité d'écouter les autres. C'est ainsi que lorsqu'un écoutant.es se retrouve seul après une nuit d'écoute, il a, lui aussi, besoin d'être écouté.

À Télé-Accueil, pas d'écoute possible sans avoir de lieu pour en parler. Cela a donc été un défi de maintenir des lieux de parole collectifs pour les écoutant.es qui sont à la fois des lieux de supervision et des temps de contact entre eux. Il a fallu être créatif, faire jour après jour avec des directives qui ne sont pas toujours claires et par là susceptibles de diverses interprétations... Nous avons été attentifs à ce que chaque écoutant.e puisse avoir une supervision en fonction de sa situation. Ainsi, la technologie nous a beaucoup aidés. Nous avons pu mettre en place des réunions par visioconférence ainsi que des supervisions individuelles par téléphone. Face à ce futur incertain, d'autres défis nous ont attendus. Nous avons dû repenser les dispositifs de formation avec les recommandations sanitaires qui ont évolué. l'année 2020 nous a donc confrontés au défi de modifier les conditions d'écoute sans pour autant changer nos orientations éthiques ou le cap de l'écoute tel qu'il est conçu chez Télé-Accueil.

LA FORMATION EXTERNE – CEFEC

Conformément aux directives de la Cocof concernant les mesures sanitaires, nous avons pu poursuivre nos activités sur les groupes indispensables à la survie du service (formation interne des écoutant.es).

En revanche, les activités CEFEC ont été postposées jusqu'à ce que de nouvelles mesures sanitaires autorisent l'organisation du travail en groupe. En effet, le type de formation proposé par le CEFEC nécessite la présence des participants et n'est pas à ce jour transposable en distanciel.

Chaque année, nous proposons cinq sessions de formation à l'accueil et à l'écoute pour des groupes constitués d'une douzaine de participants, nous les appelons les **"groupes pluridisciplinaires"**. Seule, la formation de janvier-février a pu se dérouler normalement. Les autres n'ont pu se tenir dans leur intégralité ou ont été annulés.

À la demande des institutions ou associations, nous mettons sur pied des formations pour une équipe déjà constituée, nous les appelons les **"groupes mono-institutionnels"**. Sur six groupes programmés, une seule session a pu se donner, toutes les autres ont été annulées.

L'OBSERVATOIRE SOCIAL

SA FONCTION, SON APPROCHE

365 jours/an et 24h/24, les écoutant.es bénévoles prennent la température de la société. Ils sont les témoins discrets du mal-être vécu par les habitants de la capitale et de ses alentours.

Dans le cadre d'une grande ville comme Bruxelles, qui a sa propre logique urbaine, il est opportun d'analyser les données d'un centre d'écoute téléphonique et de Chat comme celui de Télé-Accueil Bruxelles qui, en tant que service public et en raison de sa proximité avec la population, a une 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 un **instrument d'intégration** des personnes dans la Société en favorisant le développement de l'écoute et de la parole(...)",* précisent les statuts de Télé-Accueil Bruxelles.

En plus de promouvoir la parole et l'écoute, l'association étudie les tendances sociales à la lumière des expériences vécues, dans une perspective d'amélioration continue des connaissances destinées à être partagées et répercutées auprès des responsables, des professionnels de santé et de l'opinion publique. Depuis sa place de témoin, l'Observatoire social est attentif à ce que les appelant.es expriment. Tous ne trouvent pas toujours d'interlocuteurs avec qui les partager, de lieux pour dire ce qu'ils traversent et pour se confier.

C'est principalement pour palier à cette lacune que l'écoute qui est prodiguée à Télé-Accueil, depuis plus de 60 ans, favorise l'expression d'une parole anonyme, confidentielle, détachée de la peur d'être reconnu, de la peur du jugement, et qui se veut accessible à toutes et à tous, en permanence. Par conséquent, il se dit à Télé-Accueil Bruxelles des "choses", des contenus qui sans doute auraient plus de mal à s'énoncer ailleurs, dans d'autres circonstances ou avec d'autres interlocuteurs.

D'un point de vue pratique, lorsque les données – qui s'appuient essentiellement sur l'analyse de l'écoute, sur l'analyse de documents de type statistiques (quantitatifs) mais surtout sur les récits singuliers d'appels rapportés par et avec les écoutant.es (qualitatifs) – sont analysées, elles permettent de faire apparaître des tendances et d'apporter un éclairage singulier sur les comportements, les opinions et les grandes problématiques auxquelles les appelant.es sont confrontés.

L'Observatoire social est avant tout un dispositif de recueil d'informations qui ne distingue pas l'écoute et l'observation. Il ne fait pas des écoutant.es - ou des appelant.es - les objets de l'observation, mais les sujets constructeurs d'un savoir que l'institution produit, diffuse, exporte, etc. 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.

Cet outil vise à créer, à susciter, à favoriser les échanges de savoirs et d'expériences entre les différentes parties de l'institution, entre le monde de la recherche, de la formation et celui du terrain, entre les nombreux sympathisants, soutiens et bénévoles de Télé-Accueil, aux métiers, aux parcours et aux profils variés...

Mais ce n'est pas tout, les échanges permettent aussi d'apprendre l'un de l'autre, d'élargir ses connaissances, de revoir ses représentations, de réfléchir à sa pratique, de mieux saisir certains enjeux de l'engagement social ou de la prévention et de sensibiliser le grand public, les médias aux problématiques psycho-sociales, de nouer de nouveaux partenariats, de trouver l'inspiration pour démarrer de nouveaux projets.

Dans l'ensemble, les recherches de l'Observatoire social se basent sur une méthode de travail qui est à la fois qualitative et quantitative, sur base de sources différentes et complémentaires : analyse de l'écoute, analyse de documents de type statistiques (quantitatifs) et surtout analyse des récits singuliers d'appels rapportés par les écoutant.es (qualitatifs). C'est un travail de longue haleine : glaner, retranscrire, contextualiser, transmettre...

2020 : UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES...

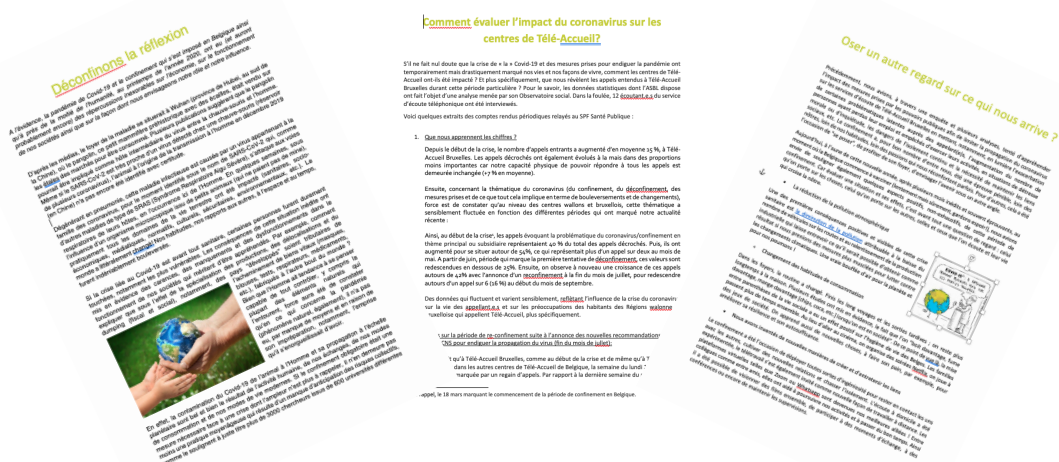
Tout au long de cette année, au cours de laquelle la pandémie des Covid-19 a durement secoué nos sociétés, ni les écoutant.es, ni les travailleurs psycho-sociaux qui les accompagnent, tant dans l'organisation interne qu'au niveau de leurs relations interpersonnelles, n'ont été épargnés par les mesures exceptionnelles de confinement, de distanciation et de télétravail qui ont été décrétées par les autorités. En conséquence, l'Observatoire social a été contraint de mettre en suspens sa recherche qui devait initialement s'articuler autour de la thématique du numérique, au profit d'analyses conjoncturelles liées à l'impact de la crise socio-sanitaire sur les services d'écoute.

Dans un premier temps, l'Observatoire a établi une fiche d'appel simplifiée afin que les bénévoles puissent continuer à pratiquer

Fiche d'appel simplifiée (FAS)									
L'Observatoire social - Service de l'écoute et de l'accompagnement - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social - Réseau de l'Observatoire social									
Thème principal - Thème 1 - Thème 2 - Thème 3 - Thème 4 - Thème 5 - Thème 6 - Thème 7 - Thème 8 - Thème 9 - Thème 10 - Thème 11 - Thème 12 - Thème 13 - Thème 14 - Thème 15 - Thème 16 - Thème 17 - Thème 18 - Thème 19 - Thème 20 - Thème 21 - Thème 22 - Thème 23 - Thème 24 - Thème 25 - Thème 26 - Thème 27 - Thème 28 - Thème 29 - Thème 30 - Thème 31 - Thème 32 - Thème 33 - Thème 34 - Thème 35 - Thème 36 - Thème 37 - Thème 38 - Thème 39 - Thème 40 - Thème 41 - Thème 42 - Thème 43 - Thème 44 - Thème 45 - Thème 46 - Thème 47 - Thème 48 - Thème 49 - Thème 50 - Thème 51 - Thème 52 - Thème 53 - Thème 54 - Thème 55 - Thème 56 - Thème 57 - Thème 58 - Thème 59 - Thème 60 - Thème 61 - Thème 62 - Thème 63 - Thème 64 - Thème 65 - Thème 66 - Thème 67 - Thème 68 - Thème 69 - Thème 70 - Thème 71 - Thème 72 - Thème 73 - Thème 74 - Thème 75 - Thème 76 - Thème 77 - Thème 78 - Thème 79 - Thème 80 - Thème 81 - Thème 82 - Thème 83 - Thème 84 - Thème 85 - Thème 86 - Thème 87 - Thème 88 - Thème 89 - Thème 90 - Thème 91 - Thème 92 - Thème 93 - Thème 94 - Thème 95 - Thème 96 - Thème 97 - Thème 98 - Thème 99 - Thème 100 - Thème 101 - Thème 102 - Thème 103 - Thème 104 - Thème 105 - Thème 106 - Thème 107 - Thème 108 - Thème 109 - Thème 110 - Thème 111 - Thème 112 - Thème 113 - Thème 114 - Thème 115 - Thème 116 - Thème 117 - Thème 118 - Thème 119 - Thème 120 - Thème 121 - Thème 122 - Thème 123 - Thème 124 - Thème 125 - Thème 126 - Thème 127 - Thème 128 - Thème 129 - Thème 130 - Thème 131 - Thème 132 - Thème 133 - Thème 134 - Thème 135 - Thème 136 - Thème 137 - Thème 138 - Thème 139 - Thème 140 - Thème 141 - Thème 142 - Thème 143 - Thème 144 - Thème 145 - Thème 146 - Thème 147 - Thème 148 - Thème 149 - Thème 150 - Thème 151 - Thème 152 - Thème 153 - Thème 154 - Thème 155 - Thème 156 - Thème 157 - Thème 158 - Thème 159 - Thème 160 - Thème 161 - Thème 162 - Thème 163 - Thème 164 - Thème 165 - Thème 166 - Thème 167 - Thème 168 - Thème 169 - Thème 170 - Thème 171 - Thème 172 - Thème 173 - Thème 174 - Thème 175 - Thème 176 - Thème 177 - Thème 178 - Thème 179 - Thème 180 - Thème 181 - Thème 182 - Thème 183 - Thème 184 - Thème 185 - Thème 186 - Thème 187 - Thème 188 - Thème 189 - Thème 190 - Thème 191 - Thème 192 - Thème 193 - Thème 194 - Thème 195 - Thème 196 - Thème 197 - Thème 198 - Thème 199 - Thème 200 - Thème 201 - Thème 202 - Thème 203 - Thème 204 - Thème 205 - Thème 206 - Thème 207 - Thème 208 - Thème 209 - Thème 210 - Thème 211 - Thème 212 - Thème 213 - Thème 214 - Thème 215 - Thème 216 - Thème 217 - Thème 218 - Thème 219 - Thème 220 - Thème 221 - Thème 222 - Thème 223 - Thème 224 - Thème 225 - Thème 226 - Thème 227 - Thème 228 - Thème 229 - Thème 230 - Thème 231 - Thème 232 - Thème 233 - Thème 234 - Thème 235 - Thème 236 - Thème 237 - Thème 238 - Thème 239 - Thème 240 - Thème 241 - Thème 242 - Thème 243 - Thème 244 - Thème 245 - Thème 246 - Thème 247 - Thème 248 - Thème 249 - Thème 250 - Thème 251 - Thème 252 - Thème 253 - Thème 254 - Thème 255 - Thème 256 - Thème 257 - Thème 258 - Thème 259 - Thème 260 - Thème 261 - Thème 262 - Thème 263 - Thème 264 - Thème 265 - Thème 266 - Thème 267 - Thème 268 - Thème 269 - Thème 270 - Thème 271 - Thème 272 - Thème 273 - Thème 274 - Thème 275 - Thème 276 - Thème 277 - Thème 278 - Thème 279 - Thème 280 - Thème 281 - Thème 282 - Thème 283 - Thème 284 - Thème 285 - Thème 286 - Thème 287 - Thème 288 - Thème 289 - Thème 290 - Thème 291 - Thème 292 - Thème 293 - Thème 294 - Thème 295 - Thème 296 - Thème 297 - Thème 298 - Thème 299 - Thème 300 - Thème 301 - Thème 302 - Thème 303 - Thème 304 - Thème 305 - Thème 306 - Thème 307 - Thème 308 - Thème 309 - Thème 310 - Thème 311 - Thème 312 - Thème 313 - Thème 314 - Thème 315 - Thème 316 - Thème 317 - Thème 318 - Thème 319 - Thème 320 - Thème 321 - Thème 322 - Thème 323 - Thème 324 - Thème 325 - Thème 326 - Thème 327 - Thème 328 - Thème 329 - Thème 330 - Thème 331 - Thème 332 - Thème 333 - Thème 334 - Thème 335 - Thème 336 - Thème 337 - Thème 338 - Thème 339 - Thème 340 - Thème 341 - Thème 342 - Thème 343 - Thème 344 - Thème 345 - Thème 346 - Thème 347 - Thème 348 - Thème 349 - Thème 350 - Thème 351 - Thème 352 - Thème 353 - Thème 354 - Thème 355 - Thème 356 - Thème 357 - Thème 358 - Thème 359 - Thème 360 - Thème 361 - Thème 362 - Thème 363 - Thème 364 - Thème 365 - Thème 366 - Thème 367 - Thème 368 - Thème 369 - Thème 370 - Thème 371 - Thème 372 - Thème 373 - Thème 374 - Thème 375 - Thème 376 - Thème 377 - Thème 378 - Thème 379 - Thème 380 - Thème 381 - Thème 382 - Thème 383 - Thème 384 - Thème 385 - Thème 386 - Thème 387 - Thème 388 - Thème 389 - Thème 390 - Thème 391 - Thème 392 - Thème 393 - Thème 394 - Thème 395 - Thème 396 - Thème 397 - Thème 398 - Thème 399 - Thème 400 - Thème 401 - Thème 402 - Thème 403 - Thème 404 - Thème 405 - Thème 406 - Thème 407 - Thème 408 - Thème 409 - Thème 410 - Thème 411 - Thème 412 - Thème 413 - Thème 414 - Thème 415 - Thème 416 - Thème 417 - Thème 418 - Thème 419 - Thème 420 - Thème 421 - Thème 422 - Thème 423 - Thème 424 - Thème 425 - Thème 426 - Thème 427 - Thème 428 - Thème 429 - Thème 430 - Thème 431 - Thème 432 - Thème 433 - Thème 434 - Thème 435 - Thème 436 - Thème 437 - Thème 438 - Thème 439 - Thème 440 - Thème 441 - Thème 442 - Thème 443 - Thème 444 - Thème 445 - Thème 446 - Thème 447 - Thème 448 - Thème 449 - Thème 450 - Thème 451 - Thème 452 - Thème 453 - Thème 454 - Thème 455 - Thème 456 - Thème 457 - Thème 458 - Thème 459 - Thème 460 - Thème 461 - Thème 462 - Thème 463 - Thème 464 - Thème 465 - Thème 466 - Thème 467 - Thème 468 - Thème 469 - Thème 470 - Thème 471 - Thème 472 - Thème 473 - Thème 474 - Thème 475 - Thème 476 - Thème 477 - Thème 478 - Thème 479 - Thème 480 - Thème 481 - Thème 482 - Thème 483 - Thème 484 - Thème 485 - Thème 486 - Thème 487 - Thème 488 - Thème 489 - Thème 490 - Thème 491 - Thème 492 - Thème 493 - Thème 494 - Thème 495 - Thème 496 - Thème 497 - Thème 498 - Thème 499 - Thème 500 - Thème 501 - Thème 502 - Thème 503 - Thème 504 - Thème 505 - Thème 506 - Thème 507 - Thème 508 - Thème 509 - Thème 510 - Thème 511 - Thème 512 - Thème 513 - Thème 514 - Thème 515 - Thème 516 - Thème 517 - Thème 518 - Thème 519 - Thème 520 - Thème 521 - Thème 522 - Thème 523 - Thème 524 - Thème 525 - Thème 526 - Thème 527 - Thème 528 - Thème 529 - Thème 530 - Thème 531 - Thème 532 - Thème 533 - Thème 534 - Thème 535 - Thème 536 - Thème 537 - Thème 538 - Thème 539 - Thème 540 - Thème 541 - Thème 542 - Thème 543 - Thème 544 - Thème 545 - Thème 546 - Thème 547 - Thème 548 - Thème 549 - Thème 550 - Thème 551 - Thème 552 - Thème 553 - Thème 554 - Thème 555 - Thème 556 - Thème 557 - Thème 558 - Thème 559 - Thème 560 - Thème 561 - Thème 562 - Thème 563 - Thème 564 - Thème 565 - Thème 566 - Thème 567 - Thème 568 - Thème 569 - Thème 570 - Thème 571 - Thème 572 - Thème 573 - Thème 574 - Thème 575 - Thème 576 - Thème 577 - Thème 578 - Thème 579 - Thème 580 - Thème 581 - Thème 582 - Thème 583 - Thème 584 - Thème 585 - Thème 586 - Thème 587 - Thème 588 - Thème 589 - Thème 590 - Thème 591 - Thème 592 - Thème 593 - Thème 594 - Thème 595 - Thème 596 - Thème 597 - Thème 598 - Thème 599 - Thème 600 - Thème 601 - Thème 602 - Thème 603 - Thème 604 - Thème 605 - Thème 606 - Thème 607 - Thème 608 - Thème 609 - Thème 610 - Thème 611 - Thème 612 - Thème 613 - Thème 614 - Thème 615 - Thème 616 - Thème 617 - Thème 618 - Thème 619 - Thème 620 - Thème 621 - Thème 622 - Thème 623 - Thème 624 - Thème 625 - Thème 626 - Thème 627 - Thème 628 - Thème 629 - Thème 630 - Thème 631 - Thème 632 - Thème 633 - Thème 634 - Thème 635 - Thème 636 - Thème 637 - Thème 638 - Thème 639 - Thème 640 - Thème 641 - Thème 642 - Thème 643 - Thème 644 - Thème 645 - Thème 646 - Thème 647 - Thème 648 - Thème 649 - Thème 650 - Thème 651 - Thème 652 - Thème 653 - Thème 654 - Thème 655 - Thème 656 - Thème 657 - Thème 658 - Thème 659 - Thème 660 - Thème 661 - Thème 662 - Thème 663 - Thème 664 - Thème 665 - Thème 666 - Thème 667 - Thème 668 - Thème 669 - Thème 670 - Thème 671 - Thème 672 - Thème 673 - Thème 674 - Thème 675 - Thème 676 - Thème 677 - Thème 678 - Thème 679 - Thème 680 - Thème 681 - Thème 682 - Thème 683 - Thème 684 - Thème 685 - Thème 686 - Thème 687 - Thème 688 - Thème 689 - Thème 690 - Thème 691 - Thème 692 - Thème 693 - Thème 694 - Thème 695 - Thème 696 - Thème 697 - Thème 698 - Thème 699 - Thème 700 - Thème 701 - Thème 702 - Thème 703 - Thème 704 - Thème 705 - Thème 706 - Thème 707 - Thème 708 - Thème 709 - Thème 710 - Thème 711 - Thème 712 - Thème 713 - Thème 714 - Thème 715 - Thème 716 - Thème 717 - Thème 718 - Thème 719 - Thème 720 - Thème 721 - Thème 722 - Thème 723 - Thème 724 - Thème 725 - Thème 726 - Thème 727 - Thème 728 - Thème 729 - Thème 730 - Thème 731 - Thème 732 - Thème 733 - Thème 734 - Thème 735 - Thème 736 - Thème 737 - Thème 738 - Thème 739 - Thème 740 - Thème 741 - Thème 742 - Thème 743 - Thème 744 - Thème 745 - Thème 746 - Thème 747 - Thème 748 - Thème 749 - Thème 750 - Thème 751 - Thème 752 - Thème 753 - Thème 754 - Thème 755 - Thème 756 - Thème 757 - Thème 758 - Thème 759 - Thème 760 - Thème 761 - Thème 762 - Thème 763 - Thème 764 - Thème 765 - Thème 766 - Thème 767 - Thème 768 - Thème 769 - Thème 770 - Thème 771 - Thème 772 - Thème 773 - Thème 774 - Thème 775 - Thème 776 - Thème 777 - Thème 778 - Thème 779 - Thème 780 - Thème 781 - Thème 782 - Thème 783 - Thème 784 - Thème 785 - Thème 786 - Thème 787 - Thème 788 - Thème 789 - Thème 790 - Thème 791 - Thème 792 - Thème 793 - Thème 794 - Thème 795 - Thème 796 - Thème 797 - Thème 798 - Thème 799 - Thème 800 - Thème 801 - Thème 802 - Thème 803 - Thème 804 - Thème 805 - Thème 806 - Thème 807 - Thème 808 - Thème 809 - Thème 810 - Thème 811 - Thème 812 - Thème 813 - Thème 814 - Thème 815 - Thème 816 - Thème 817 - Thème 818 - Thème 819 - Thème 820 - Thème 821 - Thème 822 - Thème 823 - Thème 824 - Thème 825 - Thème 826 - Thème 827 - Thème 828 - Thème 829 - Thème 830 - Thème 831 - Thème 832 - Thème 833 - Thème 834 - Thème 835 - Thème 836 - Thème 837 - Thème 838 - Thème 839 - Thème 840 - Thème 841 - Thème 842 - Thème 843 - Thème 844 - Thème 845 - Thème 846 - Thème 847 - Thème 848 - Thème 849 - Thème 850 - Thème 851 - Thème 852 - Thème 853 - Thème 854 - Thème 855 - Thème 856 - Thème 857 - Thème 858 - Thème 859 - Thème 860 - Thème 861 - Thème 862 - Thème 863 - Thème 864 - Thème 865 - Thème 866 - Thème 867 - Thème 868 - Thème 869 - Thème 870 - Thème 871 - Thème 872 - Thème 873 - Thème 874 - Thème 875 - Thème 876 - Thème 877 - Thème 878 - Thème 879 - Thème 880 - Thème 881 - Thème 882 - Thème 883 - Thème 884 - Thème 885 - Thème 886 - Thème 887 - Thème 888 - Thème 889 - Thème 890 - Thème 891 - Thème 892 - Thème 893 - Thème 894 - Thème 895 - Thème 896 - Thème 897 - Thème 898 - Thème 899 - Thème 900 - Thème 901 - Thème 902 - Thème 903 - Thème 904 - Thème 905 - Thème 906 - Thème 907 - Thème 908 - Thème 909 - Thème 910 - Thème 911 - Thème 912 - Thème 913 - Thème 914 - Thème 915 - Thème 916 - Thème 917 - Thème 918 - Thème 919 - Thème 920 - Thème 921 - Thème 922 - Thème 923 - Thème 924 - Thème 925 - Thème 926 - Thème 927 - Thème 928 - Thème 929 - Thème 930 - Thème 931 - Thème 932 - Thème 933 - Thème 934 - Thème 935 - Thème 936 - Thème 937 - Thème 938 - Thème 939 - Thème 940 - Thème 941 - Thème 942 - Thème 943 - Thème 944 - Thème 945 - Thème 946 - Thème 947 - Thème 948 - Thème 949 - Thème 950 - Thème 951 - Thème 952 - Thème 953 - Thème 954 - Thème 955 - Thème 956 - Thème 957 - Thème 958 - Thème 959 - Thème 960 - Thème 961 - Thème 962 - Thème 963 - Thème 964 - Thème 965 - Thème 966 - Thème 967 - Thème 968 - Thème 969 - Thème 970 - Thème 971 - Thème 972 - Thème 973 - Thème 974 - Thème 975 - Thème 976 - Thème 977 - Thème 978 - Thème 979 - Thème 980 - Thème 981 - Thème 982 - Thème 983 - Thème 984 - Thème 985 - Thème 986 - Thème 987 - Thème 988 - Thème 989 - Thème 990 - Thème 991 - Thème 992 - Thème 993 - Thème 994 - Thème 995 - Thème 996 - Thème 997 - Thème 998 - Thème 999 - Thème 1000 - Thème 1001 - Thème 1002 - Thème 1003 - Thème 1004 - Thème 1005 - Thème 1006 - Thème 1007 - Thème 1008 - Thème 1009 - Thème 1010 - Thème 1011 - Thème 1012 - Thème 1013 - Thème 1014 - Thème 1015 - Thème 1016 - Thème 1017 - Thème 1018 - Thème 1019 - Thème 1020 - Thème 1021 - Thème 1022 - Thème 1023 - Thème 1024 - Thème 1025 - Thème 1026 - Thème 1027 - Thème 1028 - Thème 1029 - Thème 1030 - Thème 1031 - Thème 1032 - Thème 1033 - Thème 1034 - Thème 1035 - Thème 1036 - Thème 1037 - Thème 1038 - Thème 1039 - Thème 1040 - Thème 1041 - Thème 1042 - Thème 1043 - Thème 1044 - Thème 1045 - Thème 1046 - Thème 1047 - Thème 1048 - Thème 1049 - Thème 1050 - Thème 1051 - Thème 1052 - Thème 1053 - Thème 1054 - Thème 1055 - Thème 1056 - Thème 1057 - Thème 1058 - Thème 1059 - Thème 1060 - Thème 1061 - Thème 1062 - Thème 1063 - Thème 1064 - Thème 1065 - Thème 1066 - Thème 1067 - Thème 1068 - Thème 1069 - Thème 1070 - Thème 1071 - Thème 1072 - Thème 1073 - Thème 1074 - Thème 1075 - Thème 1076 - Thème 1077 - Thème 1078 - Thème 1079 - Thème 1080 - Thème 1081 - Thème 1082 - Thème 1083 - Thème 1084 - Thème 1085 - Thème 1086 - Thème 1087 - Thème 1088 - Thème 1089 - Thème 1090 - Thème 1091 - Thème 1092 - Thème 1093 - Thème 1094 - Thème 1095 - Thème 1096 - Thème 1097 - Thème 1098 - Thème 1099 - Thème 1100 - Thème 1101 - Thème 1102 - Thème 1103 - Thème 1104 - Thème 1105 - Thème 1106 - Thème 1107 - Thème 1108 - Thème 1109 - Thème 1110 - Thème 1111 - Thème 1112 - Thème 1113 - Thème 1114 - Thème 1115 - Thème 1116 - Thème 1117 - Thème 1118 - Thème 1119 - Thème 1120 - Thème 1121 - Thème 1122 - Thème 1123 - Thème 1124 - Thème 1125 - Thème 1126 - Thème 1127 - Thème 1128 - Thème 1129 - Thème 1130 - Thème 1131 - Thème 1132 - Thème 1133 - Thème 1134 - Thème 1135 - Thème 1136 - Thème 1137 - Thème 1138 - Thème 1139 - Thème 1140 - Thème 1141 - Thème 1142 - Thème 1143 - Thème 1144 - Thème 1145 - Thème 1146 - Thème 1147 - Thème 1148 - Thème 1149 - Thème 1150 - Thème 1151 - Thème 1152 - Thème 1153 - Thème 1154 - Thème 1155 - Thème 1156 - Thème 1157 - Thème 1158 - Thème 1159 - Thème 1160 - Thème 1161 - Thème 1162 - Thème 1163 - Thème 1164 - Thème 1165 - Thème 1166 - Thème 1167 - Thème 1168 - Thème 1169 - Thème 1170 - Thème 1171 - Thème 1172 - Thème 1173 - Thème 1174 - Thème 1175 - Thème 1176 - Thème 1177 - Thème 1178 - Thème 1179 - Thème 1180 - Thème 1181 - Thème 1182 - Thème 1183 - Thème 1184 - Thème 1185 - Thème 1186 - Thème 1187 - Thème 1188 - Thème 1189 - Thème 1190 - Thème 1191 - Thème 1192 - Thème 1193 - Thème 1194 - Thème 1195 - Thème 1196 - Thème 1197 - Thème 1198 - Thème 1199 - Thème 1200 - Thème 1201 - Thème 1202 - Thème 1203 - Thème 1204 - Thème 1205 - Thème 1206 - Thème 1207 - Thème 1208 - Thème 1209 - Thème 1210 - Thème 1211 - Thème 1212 - Thème 1213 - Thème 1214 - Thème 1215 - Thème 1216 - Thème 1217 - Thème 1218 - Thème 1219 - Thème 1220 - Thème 1221 - Thème 1222 - Thème 1223 - Thème 1224 - Thème 1225 - Thème 1226 - Thème 1227 - Thème 1228 - Thème 1229 - Thème 1230 - Thème 1231 - Thème 1232 - Thème 1233 - Thème 1234 - Thème 1235 - Thème 1236 - Thème 1237 - Thème 1238 - Thème 1239 - Thème 1240 - Thème 1241 - Thème 1242 - Thème 1243 - Thème 1244 - Thème 1245 - Thème 1246 - Thème 1247 - Thème 1248 - Thème 1249 - Thème 1250 - Thème 1251 - Thème 1252 - Thème 1253 - Thème 1254 - Thème 1255 - Thème 1256 - Thème 1257 - Thème 1258 - Thème 1259 - Thème 1260 - Thème 1261 - Thème 1262 - Thème 1263 - Thème 1264 - Thème 1265 - Thème 1266 - Thème 1267 - Thème 1268 - Thème 1269 - Thème 1270 - Thème 1271 - Thème 1272 - Thème 1273 - Thème 1274 - Thème 1275 - Thème 1276 - Thème 1277 - Thème 1278 - Thème 1279 - Thème 1280 - Thème 1281 - Thème 1282 - Thème 1283 - Thème 1284 - Thème 1285 - Thème 1286 - Thème 1287 - Thème 1288 - Thème 1289 - Thème 1290 - Thème 1291 - Thème 1292 - Thème 1293 - Thème 1294 - Thème 1295 - Thème 1296 - Thème 1297 - Thème 1298 - Thème 1299 - Thème 1300 - Thème 1301 - Thème 1302 - Thème 1303 - Thème 1304 - Thème 1305 - Thème 1306 - Thème 1307 - Thème 1308 - Thème 1309 - Thème 1310 - Thème 1311 - Thème 1312 - Thème 1313 - Thème 1314 - Thème 1315 - Thème 1316 - Thème 1317 - Thème 1318 - Thème 1319 - Thème 1320 - Thème 1321 - Thème 1322 - Thème 1323 - Thème 1324 - Thème 1325 - Thème 1326 - Thème 1327 - Thème 1328 - Thème 1329 - Thème 1330 - Thème 1331 - Thème 1332 - Thème 1333 - Thème 1334 - Thème 1335 - Thème 1336 - Thème 1337 - Thème 1338 - Thème 1339 - Thème 1340 - Thème 1341 - Thème 1342 - Thème 1343 - Thème 1344 - Thème 1345 - Thème 1346 - Thème 1347 - Thème 1348 - Thème 1349 - Thème 1350 - Thème 1351 - Thème 1352 - Thème 1353 - Thème 1354 - Thème 1355 - Thème 1356 - Thème 1357 - Thème 1358 - Thème 1359 - Thème 1360 - Thème 1361 - Thème 1362 - Thème 1363 - Thème 1364 - Thème 1365 - Thème 1366 - Thème 1367 - Thème 1368 - Thème 1369 - Thème 1370 - Thème 1371 - Thème 1372 - Thème 1373 - Thème 1374 - Thème 1375 - Thème 1376 - Thème 1377 - Thème 1378 - Thème 1379 - Thème 1380 - Thème 1381 - Thème 1382 - Thème 1383 - Thème 1384 - Thème 1385 - Thème 1386 - Thème 1387 - Thème 1388 - Thème 1389 - Thème 1390 - Thème 1391 - Thème 1392 - Thème 1393 - Thème 1394 - Thème 1395 - Thème 1396 - Thème 1397 - Thème 1398 - Thème 1399 - Thème 1400 - Thème 1401 - Thème 1402 - Thème 1403 - Thème 1404 - Thème 1405 - Thème 1406 - Thème 1407 - Thème 1408 - Thème 1409 - Thème 1410 - Thème 1411 - Thème 1412 - Thème 1413 - Thème 1414 - Thème 1415 - Thème 1416 - Thème 1417 - Thème 1418 - Thème 1419 - Thème 1420 - Thème 1421 - Thème 1422 - Thème 1423 - Thème 1424 - Thème 1425 - Thème 1426 - Thème 1427 - Thème 1428 - Thème 1429 - Thème 1430 - Thème 1431 - Thème 1432 - Thème 1433 - Thème 1434 - Thème 1435 - Thème 1436 - Thème 1437 - Thème 1438 - Thème 1439 - Thème 1440 - Thème 1441 - Thème 1442 - Thème 1443 - Thème 1444 - Thème 1445 - Thème 1446 - Thème 1447 - Thème 1448 - Thème 1449 - Thème 1450 - Thème 1451 - Thème 1452 - Thème 1453 - Thème 1454 - Thème 1455 - Thème 1456 - Thème 1457 - Thème 1458 - Thème 1459 - Thème 1460 - Thème 1461 - Thème 1462 - Thème 1463 - Thème 1464 - Thème 1465 - Thème 1466 - Thème 1467 - Thème 1468 - Thème 1469 - Thème 1470 - Thème 1471 - Thème 1472 - Thème 1473 - Thème 1474 - Thème 1475 - Thème 1476 - Thème 1477 - Thème 1478 - Thème 1479 - Thème 1480 - Thème 1481 - Thème 1482 - Thème 1483 - Thème 1484 - Thème 1485 - Thème 1486 - Thème 1487 - Thème 1488 - Thème 1489 - Thème 1490 - Thème 1491 - Thème 1492 - Thème 1493 - Thème 1494 - Thème 1495 - Thème 1496 - Thème 1497 - Thème 1498 - Thème 1499 - Thème 1500 - Thème 1501 - Thème 1502 - Thème 1503 - Thème 1504 - Thème 1505 - Thème 1506 - Thème 1507 - Thème 1508 - Thème 1509 - Thème 1510 - Thème 1511 - Thème 1512 - Thème 1513 - Thème 1514 - Thème 1515 - Thème 1516 - Thème 1517 - Thème 1518 - Thème 1519 - Thème 1520 - Thème 1521 - Thème 1522 - Thème 1523 - Thème 1524 - Thème 1525 - Thème 1526 - Thème 1527 - Thème 1528 - Thème 1529 - Thème 1530 - Thème 1531 - Thème 1532 - Thème 1533 - Thème 1534 - Thème 1535 - Thème 1536 - Thème 1537 - Thème 1538 - Thème 1539 - Thème 1540 - Thème 1541 - Thème 1542 - Thème 1543 - Thème 1544 - Thème 1545 - Thème 1546 - Thème 1547 - Thème 1548 - Thème 1549 - Thème 1550 - Thème 1551 - Thème 1552 - Thème 1553 - Thème 1554 - Thème 1555 - Thème 1556 - Thème 1557 - Thème 1558 - Thème 1559 - Thème 1560 - Thème 1561 - Thème 1562 - Thème 1563 - Thème 1564 - Thème 1565 - Thème 1566 - Thème 1567 - Thème 1568 - Thème 1569 - Thème 1570 - Thème 1571 - Thème 1572 - Thème 1573 - Thème 1574 - Thème 1575 - Thème 1576 - Thème 1577 - Thème 1578 - Thème 1579 - Thème 1580 - Thème 1581 - Thème 1582 - Thème 1583 - Thème 1584 - Thème 1585 - Thème 1586 - Thème 1587 - Thème 1588 - Thème 1589 - Thème 1590 - Thème 1591 - Thème 1592 - Thème 1593 - Thème 1594 - Thème 1595 - Thème 1596 - Thème 1597 - Thème 1598 - Thème 1599 - Thème 1600 - Thème 1601 - Thème 1602 - Thème 1603 - Thème 1604 - Thème 1605 - Thème 1606 - Thème 1607 - Thème 1608 - Thème 1609 - Thème 1610 - Thème 1611 - Thème 1612 - Thème 1613 - Thème 1614 - Thème 1615 - Thème 1616 - Thème 1617 - Thème 1618 - Thème 1619 - Thème 1620 - Thème 1621 - Thème 1622 - Thème 1623 - Thème 1624 - Thème 1625 - Thème 1626 - Thème 1627 - Thème 1628 - Thème 1629 - Thème 1630 - Thème 1631 - Thème 1632 - Thème 1633 - Thème 1634 - Thème 1635 - Thème 1636 - Thème 1637 - Thème 1638 - Thème 1639 - Thème 1640 - Thème 1641 - Thème 1642 - Thème 1643 - Thème 1644 - Thème 1645 - Thème 1646 - Thème 1647 - Thème 1648 - Thème 1649 - Thème 1650 - Thème 1651 - Thème 1652 - Thème 1653 - Thème 1654 - Thème 1655 - Thème 1656 - Thème 1657 - Thème 1658 - Thème 1659 - Thème 1660 - Thème 1661 - Thème 1662 - Thème 1663 - Thème 1664 - Thème 1665 - Thème 1666 - Thème 1667 - Thème 1668 - Thème 1669 - Thème 1670 - Th									

l'écoute, en respectant la règle du télétravail obligatoire. Grâce à l'encodage manuel de 3618 fiches d'appels téléphoniques (issues du télétravail), ce qui représente près de 18.326 appels, il a progressivement été possible d'obtenir des données statistiques concernant les appels reçus durant cette période. De même que les fiches d'appel du Chat-Accueil qui ont également fait l'objet d'un encodage périodique, a posteriori.

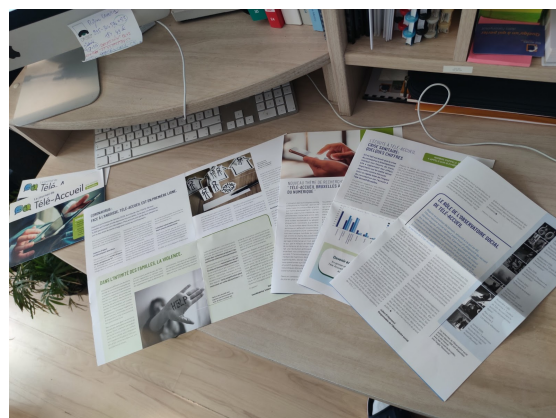
Dans la foulée, vingt-cinq entretiens avec les écoutant.es ont été conduits pour enrichir l'analyse des statistiques d'appels par des récits concrets et des témoignages d'appels. Ces analyses d'impact visaient plusieurs objectifs : d'abord pour répondre aux demandes d'information



émanant du SPF Santé publique et de la Fédération des Centres de Télé-Accueil, ainsi que des questions parlementaires énoncées en COCOM, notamment.

Ensuite, afin de tenir informés les sympathisants, les soutiens ainsi que les membres de l'association au sujet de l'impact du Coronavirus sur les services d'écoute de Télé-Accueil, plusieurs articles ont également été publiés via les supports de communication habituels tels que le Journal (trimestriel) et le Contact (mensuel).

Enfin, les rapports d'évaluation d'impact ont été utilisés pour sensibiliser les différents médias et le grand public au rôle des écoutant.es qui étaient (et sont toujours) en première ligne face à la détresse et au sentiment accru de solitude.



OBSERVATIONS MISES EN ÉVIDENCE LORS DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

1. Le nombre d'appels

Depuis le 18 mars 2020, date à laquelle le premier confinement a débuté et jusqu'à la fin de l'année 2020, le central téléphonique a enregistré **+11,2% d'appels entrants**, avec des pics (jusqu'à +45%) au moment des annonces officielles, notamment quand le confinement a été prolongé en avril ou lorsque les familles ont appris qu'elles ne pouvaient plus se retrouver à Noël. **Le nombre d'appels décrochés a augmenté d'en moyenne +7% entre le début de la pandémie et du confinement, jusqu'à la fin de l'année 2020.**



Malgré tous les efforts, nos capacités d'écoute n'ont pas suffi à répondre à l'entièreté des appels adressés au 107. De nouveaux candidats bénévoles se sont également proposés, mais il fallait d'abord pouvoir les former.

Alors qu'en parallèle, de nouveaux numéros d'appel ont été mis sur pied par d'autres associations pour venir en aide aux citoyens impactés par la situation (comme le numéro de la Ligue bruxelloise pour la santé mentale, les deux nouvelles lignes du CPS pour les personnes endeuillées et ayant des malades dans leur entourage, le numéro d'aide psychologique psychovid et d'autres...), bien qu'il y ait eu une augmentation de l'offre d'écoute, la ligne de Télé-Accueil Bruxelles, le 107, a été sollicitée en continu.

Plusieurs facteurs permettent d'expliquer cette demande d'écoute soutenue :

- A) Différentes prises en charge ont été interrompues ou fortement perturbées par les mesures qui se sont imposées. Par exemple : dans le domaine de la santé, en santé mentale, au niveau de l'enseignement, de l'hébergement ou de la petite enfance, notamment.
- B) Isolés de leurs proches, de leurs amis et parfois de leurs collègues, pour un certain nombre de nos concitoyens, la frontière entre équilibre et déséquilibre psychique s'est fragilisée.
- C) La reconnaissance par les autorités et la médiatisation de Télé-Accueil comme acteur de premier plan durant ces périodes difficiles contribue sans doute aussi à expliquer cet effet de rebond qui s'est manifesté au travers des appels.

2. Les appelant.es

Parmi les appelant.es, on a naturellement retrouvé les habitués (52%) pour qui Télé-Accueil a pu, à certains moments ou de façon récurrente, représenter un lieu de refuge, un interlocuteur rassurant dans un contexte marqué par la crise sanitaire exceptionnelle.

Par rapport aux années précédentes, c'est la continuité qui nous apparaît puisque 6 appels sur dix émanaient de femmes, pour la plupart vivant seules, avec de faibles revenus. 8 appels sur 10 venaient de personnes sans activité professionnelle officielle qui désiraient trouver quelqu'un à qui parler, souvent en grande difficulté due au manque de contact.

Mais à cela s'ajoute un phénomène tout à fait nouveau : la majorité des appels provenaient de personnes qui avaient entre 35-55 ans, elles étaient donc 10 années plus jeunes que la moyenne d'âge habituelle qui, depuis plus de 25 ans, se situe plutôt autour de 45-65 ans. Autre fait interpellant, le 107 a connu durant cette période une augmentation des nouveaux appelant.es de +13%.

3. Le contenu des appels

Les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative dans les appels sans qu'on puisse pour autant parler d'un nouveau « profil » d'appelant.es durant cette crise. Hormis la présence du coronavirus, les thématiques étaient les mêmes qu'avant, mais exacerbées. En effet, les personnes déjà fragilisées, ont ressenti un stress supplémentaire face à la peur d'être contaminée, le manque de contact et le besoin de gérer encore plus de choses toute seule.

Nous pensons qu'il faut davantage de recul sur la situation pour prendre l'exacte mesure de tout ce qui s'est passé et des conséquences que cela aura à plus long terme sur les personnes, cependant nous avons néanmoins pu déjà faire **quelques constats**.

A première vue, en dehors des thèmes liés aux événements inédits, les sujets évoqués lors des appels sont demeurés stables au regard des années antérieures. Ce sont toujours la solitude, les relations interpersonnelles, la santé mentale et physique qui ont occupé le podium des thèmes les plus souvent évoqués au téléphone.

Et puis en y regardant de plus près, au détour des entretiens et grâce à l'analyse des fiches d'appel, on s'est aperçu qu'au début du confinement, les émotions des appelant.es étaient plus intenses, comme si elles avaient été décuplées. Le mode d'expression traduisait souvent le mécontentement, la colère ou l'incompréhension face aux nouvelles mesures.

- **Effet anxiogène:** par exemple, l'incertitude quant au lendemain suscitée par la crise a pu, dans certains cas, générer toutes sortes de peurs et de projections. Certains appelant.es craignaient les restrictions de liberté laissant les individus seuls, isolés, face aux dérives autoritaires. D'autres voyaient la gestion socio-politique de la crise sanitaire actuelle traversée par une logique conspirationniste.

- **Problème de complexité, de lisibilité et d'application des mesures jugées trop strictes;** la difficulté à savoir qui faisait partie des personnes que les appelant.es étaient autorisés à voir (bulle de 5, de 4, de 3, restriction des contacts rapprochés à une seule personne, mesures de distanciation sociale, etc.), dans quel cadre, jusqu'où pouvaient-ils aller, alors que les consignes changeaient continuellement. Cela a suscité chez les appelant.es, un sentiment d'instabilité et des angoisses profondes.
- Autre problème majeur qui transparaissait à travers l'analyse des témoignages d'appel : en Région bruxelloise, au moment où la crise était la plus aiguë, une frange substantielle des appelant.es **n'osait plus se rendre à l'hôpital**, par peur de ne plus être prise en charge (car jugée non prioritaire), d'être contaminée ou placée en quarantaine. Il y avait donc clairement un risque que certaines pathologies ou maladies ne soient plus traitées.
- La plupart des appels traduisaient **des sentiments d'inquiétude** (pour les proches qui se situaient dans des zones à risques ou pour le futur qui paraissait incertain), **d'abandon** (l'impression de ne plus pouvoir compter sur ses proches ou d'être mis à l'écart), **de frustration** (de ne plus avoir la liberté d'entreprendre, de bouger librement, par exemple) et manifestement **de solitude** considérable.
- La **séparation d'avec les êtres chers**, les restrictions, l'incertitude quant aux vaccins peuvent avoir des conséquences psychologiques négatives : symptômes de stress-post-traumatique, confusion, colère, peur, frustration, ennui, stigmatisation... La liste des effets du confinement est longue. Or, comme on l'a vu par le passé, une partie de la population était déjà fragile, d'un point de vue psychologique et social.
- **Effet sur les soins en santé mentale** : les personnes n'ont pas toujours pu consulter aussi facilement qu'auparavant leur psychothérapeute. De même, certaines démarches en vue d'une hospitalisation en psychiatrie ou en psychosomatique ont été entravées voire postposées.

Dans ces moment-là, quand les facteurs de protection, généralement à l'œuvre en temps normal, comme l'entourage, l'accès aux soins, les contacts sociaux, etc. sont en panne, le rôle des écoutant.es aura avant tout été d'écouter, d'être présents aux appelant.es traversés par le stress, la colère chez certains, la difficulté à vivre l'éloignement des proches, pour d'autres.

Avec le temps, les appels ont évolué vers des problèmes plus liés à des tensions intrafamiliales ou de couple, de la dépression et l'aggravation de troubles psychologiques déjà existants. Il y avait, par exemple, le cas de mamans qui appelaient, dépassées par la multiplication des tâches au domicile : le télétravail, le suivi du travail scolaire des enfants, en plus des tâches ménagères habituelles, qu'elles assument bien souvent aussi.

4) Globalement, la crise du coronavirus a contribué à aggraver des situations déjà compliquées...

Effet d'amplification : la crise a agi à la fois comme un révélateur et un amplificateur de problématiques préexistantes ou sous-jacentes. Une personne préalablement sujette à l'angoisse s'est ainsi vue exposée à une exacerbation de cet état émotionnel.

La même dynamique s'est vérifiée dans d'autres situations potentiellement problématiques : telles que les violences intrafamiliales et/ou conjugales, le deuil des proches, les pertes d'emploi et de revenu, les angoisses liées à l'incertitude, à l'actualité politique et médiatique, la recherche de bouc-émissaires, la dépendance affective, la tendance au décrochage scolaire, etc.

La crise sanitaire a été exceptionnelle de par sa globalité. Elle a touché l'ensemble des couches de la population mais de manière plus prononcée les groupes qui figuraient déjà parmi les plus vulnérables...

On a tendance à l'oublier : les relations sociales sont une condition *sine qua non* de la santé mentale. Or, le confinement a restreint nos contacts sociaux. Il ne fait nul doute : être contraint de rester chez soi a eu des effets négatifs sur la santé des appelant.es. Les conséquences risquent de se manifester de manière plus aiguë au cours des mois (voire des années) à venir.

Pour beaucoup de personnes esseulées, l'opportunité d'un espace d'écoute et de paroles échangées est fondamentale.

C'est rendre possible un dialogue autour de toutes les questions qui leur viennent. C'est aussi permettre un moment de soulagement à ceux et celles qui viennent partager leurs souffrances, leurs idées, en situation de crise, d'angoisse, de mal-être ou de questionnement. Il leur devient dès lors possible de clarifier leur situation, de dénouer quelque peu les tensions qui les traversent, et, partant de là, d'envisager de nouvelles perspectives.

ÉTENDUE DES ACTIONS

Si les informations recueillies n'ont aucune prétention à dicter les actions à entreprendre, tant par la représentation incomplète des réalités sociales qui s'expriment, que par le degré de subjectivité de l'échantillon sur lequel elles reposent, elles donnent, néanmoins, en toute légitimité, un éclairage singulier sur des difficultés auxquelles un certain nombre de nos concitoyens sont aujourd'hui confrontés : les relations interpersonnelles conflictuelles, les violences domestiques, les deuils des proches des victimes, les inégalités sociales, le déficit de confiance vis-à-vis des autorités, les pertes d'emploi et de revenu, les angoisses liées à l'incertitude, la recherche de bouc-émissaires, la question des prises en charge, etc...

Depuis une douzaine d'années, plusieurs thèmes ont été abordés par l'Observatoire social. Les recherches 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, Le Sentiment d'Exclusion professionnelle), sur la place de

Télé-Accueil dans le champ social bruxellois (les appels référencés, 60 ans d'histoires singulières), sur la santé des appelants (la folie), etc...

Des problématiques récurrentes ou rares, interpellantes, qui concernent des groupes d'appelant.es particuliers ou qui au contraire sont transversales... Toujours, ces thèmes sont déterminés en proche collaboration avec les écoutant.es et s'appuient sur leurs expériences.

Ce travail d'observatoire ne se fait bien évidemment pas sans les écoutant.es. Ce sont eux, essentiellement, qui apportent le savoir. C'est avec eux que nous retenons les thèmes sur lesquels travailler, en fonction de ce qu'ils identifient comme des problématiques sociales actuelles ou naissantes à Bruxelles.

Ainsi, les recherches participent au développement général de l'information, aussi bien en interne que vis-à-vis de l'extérieur, en relayant, sous forme de notes, d'articles et de rapports (en accès libre sur notre site internet), les tendances, les questions émergentes et les enjeux qui se présentent auprès des décideurs politiques, des acteurs de terrains, des chercheurs et du grand public.

Attachés au principe de la liberté d'expression, endéans certaines limites, dans le respect de chacun et chacune, nous postulons que toutes les personnes méritent d'être accueillies, de pouvoir parler et d'être entendues. Or ce n'est pas encore le cas... Certains appelant.es, ont exprimé leur solitude et leurs difficultés à trouver un interlocuteur accueillant, quelqu'un de rassurant, dans un contexte globalement angoissant, marqué par la propagation du virus au sein de la population, les confinements successifs et un sentiment de solitude prononcée.

Malgré la résilience dont certains ont su faire preuve, les publics les plus vulnérables ont été particulièrement impactés, voyant, durant l'année 2020, leurs difficultés, qu'elles soient d'ordre socio-économique, psychologique ou relationnel, s'accroître de manière substantielle.

Envie d'en savoir plus à propos de l'impact du coronavirus sur les services d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles, n'hésitez pas à envoyer un mail à l'adresse : observatoire@tele-accueil-bruxelles.be

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)

Notre agrément, comme celui d'autres associations, est lié à une démarche d'évaluation qualitative (DEQ) conçue par le pouvoir subsidiant (Cocof). Nous sommes invités tous les trois ans à choisir un thème de travail pour l'ensemble des personnes qui participent au projet de Télé-Accueil. C'est l'occasion de donner à voir la qualité du travail réalisé au quotidien.

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.

En 2020, un nouveau thème a vu le jour et ce pour le triennat 2020-2022 : **Communication – La parole face aux nouvelles technologies**

L'introduction des technologies s'est faite à Télé-Accueil de façon progressive :

1959 : création du premier service d'écoute téléphonique

1976 : 1er décret – financement permettant un encadrement par des professionnels

2005 : nouveau support d'accueil et d'écoute : création du Chat-Accueil

2018 : nécessité de penser le lien entre écoute et nouvelles technologies.

Le choix de cette thématique a été motivé par les réflexions suivantes :

- Le **développement de nouvelles technologies** (nouveaux médias, réseaux sociaux) est de plus en plus présent aujourd'hui dans la sphère relationnelle. Quel est son impact sur les individus, sur leurs pratiques, sur leur psychisme ?
- **Jusqu'où les nouvelles technologies sont-elles compatibles** avec nos missions d'accueil et d'écoute ? Sont-elles compatibles avec un projet qui vise à soutenir la parole ? Quel avenir pour le téléphone aujourd'hui ?
- Dès lors, Télé-Accueil souhaite mener une réflexion pour **articuler ces nouvelles technologies à nos missions et à nos objectifs**. Les enjeux sont essentiellement éthiques. Ils concernent les appels entrants mais également la question du recrutement et la diffusion de l'existence et des offres de Télé-Accueil aux appelant.es et aux écoutant.es potentiels.

En 2020, le Covid 19 nous a obligés à mettre en place une série d'innovations afin de permettre la continuité de notre offre. Le travail de réflexion a été ralenti. Par contre, le Covid 19 a accéléré la découverte et l'adoption des outils technologiques au sein de l'équipe des permanent.es et des écoutant.es : création d'un agenda en ligne, usage de Google drive, visioconférences, écoute hybride, supervisions en visioconférence, smartphone, mise en route d'un nouveau dispositif d'écoute.

L'utilisation de ces technologies est une opportunité qui va nous permettre d'évaluer la pertinence de chacun de ces outils et de son maintien ou non dans notre dispositif d'écoute. Notre réflexion dans le cadre de la DEQ est alimentée et enrichie par la découverte de ces outils imposés d'une certaine façon par la pandémie.

PARTENARIATS

Confédération des postes de Télé-Accueil en Belgique

En 2020, 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 12 réunions regroupant les directeurs des six postes francophones. L'ensemble des réunions de la Fédération se sont faites en visio-conférence et ont permis de réfléchir avec les collègues des postes wallons comment adapter notre offre en respectant les consignes en vigueur.

Soutien de projets extérieurs

Par ailleurs, un certain nombre de professionnels empêchés par le confinement ont modifié leurs pratiques pour se tourner vers des médias à distance afin de respecter les directives en vigueur.

Reconnu pour son expérience de l'écoute par téléphone, Télé-Accueil a été sollicité par différents projets, secteurs pour soutenir, accompagner ces nouvelles pratiques.

Ces différents contacts ont, pour certains, débouché sur la mise en place de temps de réflexions communes et d'échanges de pratiques qui devraient se poursuivre dans le futur.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Durant cette année 2020, traversée par la nécessité de limiter la plupart des rencontres en présentiel, dans le but de freiner la propagation du Covid-19, la ligne d'urgence 107 de Télé-Accueil Bruxelles est restée à **100% opérationnelle**.

Plus que jamais solidaires, les écoutants de Télé-Accueil Bruxelles ont démontré durant cette année en tous points exceptionnelle leur engagement pour être à l'écoute et accueillir les personnes marquées par la pandémie, leur souplesse de s'adapter tout en maintenant l'accessibilité du service et en garantissant l'éthique et la qualité du projet.

Une crise sanitaire qui a coloré l'ensemble des activités du centre :

Les appels reçus

De manière générale, la tendance qui s'est affirmée en 2020 est que le nombre d'appels entrants/décrochés a augmenté avec l'apparition de la pandémie.

Le 107 a rencontré une augmentation d'en moyenne +9,7% d'appels entrants et de +5,3% d'appels décrochés, par rapport à l'année 2019. Soit 131.331 appels entrants et 39.740 appels décrochés soit 108 appels par jour

Au chat, l'augmentation du nombre d'appels de 21,5% traduit un besoin d'écoute accru des personnes qui appellent via le chat. Cette hausse significative du nombre d'appels décrochés +3188 est principalement corrélée avec la crise du coronavirus et l'augmentation du sentiment de solitude auprès des chatteurs.

Les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative au sein des appels. Soulignons une augmentation de « nouveaux appelants » qui sans nul doute ont appelé des structures telles que la nôtre car privés de leurs liens et ressources habituels. Autre « nouveauté » : une augmentation importante d'appels issus d'appelants 20 ans plus jeunes que les années précédentes.

Hormis la présence du coronavirus, les thématiques sont identiques aux années antérieures mais exacerbées.

Trois thèmes se distinguent par leur importance pour les appelantes :

- 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)

La crise sanitaire a agi à la fois comme un révélateur et un amplificateur de problématiques préexistantes ou sous-jacentes. Une personne préalablement sujette à l'angoisse s'est ainsi vue exposée à une aggravation de cet état émotionnel. La même dynamique s'est vérifiée dans d'autres situations potentiellement problématiques telles que l'isolement, la dépendance affective, la violence intrafamiliale et/ou conjugale, la tendance au décrochage scolaire, etc...

La communication

2020 a vu Télé-Accueil Bruxelles largement sollicité par les médias. En découlent une augmentation des appels reçus et un nombre accru de candidats écoutant.es désireux de soutenir ceux qui en ont besoin. 2021 recueillera encore les effets de cette médiatisation.

La formation

Nous avons dû repenser les dispositifs de formation avec les recommandations sanitaires qui ont évolué. 2020 nous a donc confrontés au défi de modifier les conditions d'écoute sans pour autant changer nos orientations éthiques ou le cap de l'écoute tel qu'il est conçu à Télé-Accueil.

En revanche, les activités CEFEC ont été postposées jusqu'à ce que de nouvelles mesures sanitaires autorisent l'organisation du travail en groupe. En effet, le type de formation proposé par le CEFEC nécessite la présence des participants et n'est pas à ce jour transposable en distanciel.

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.

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 l'impérative nécessité de promouvoir l'existence de lieux de parole où des citoyens bénévoles s'engagent quotidiennement 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 2020)

Président	Paul Galand
Membres d'honneur	Pr. Jean Florence Alfred Vannesse Pr. Lise Thiry
Membres	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 Catherine Larielle
Vacataires	Laurent Belhomme Camille Montauti Nicolas Du Bled Paul Preud'Homme Sébastien Bricheux
Représentants des écoutant.es	Armelle B., Dominique S., Jacques L., Michel H., Nadia K, Sidonija B, Agnès N., Philippe M.

Quelqu'un à qui parler

Par téléphone 24h/24 : n°107

Par internet : www.chat-accueil.org

L'équipe des permanent.es décembre 2020

Pascal Kayaert	Directeur
Myriam Machurot	Formation
Alain Dekeuleneer	Formation
Patricia Brichet	Planning
Eric Labarre	Comptabilité
Julien El Hasnaoui	Observatoire social
Carine Debeer	Communication
Catherine Larielle	Coordinatrice 'Ecoute violences conjugales'
Amélie Romain	Secrétariat

Contact

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

