

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

SYNTHÈSE



Garder le cap
dans la
tourmente.

2020...
une année hors
du commun !

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**.

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



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

À Télé-Accueil, il nous a fallu réinventer d'autres modalités pour maintenir notre offre d'écoute plus que jamais essentielle en ces temps où tout vacille, où bon nombre d'appelants nous disaient combien ils étaient « perdus ».

Respecter le confinement et ne pas confiner l'écoute à été un défi important. En effet, ce confinement nous renvoie inévitablement vers de l'interdit, 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, contreponds essentiel au confinement, à fortiori à l'attention des personnes les plus vulnérables.

Télé-Accueil Bruxelles est
soutenu par la Cocof



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 annonçons que les supervisions du mois étaient annulées mais que le service d'écoute se maintenait tout en respectant la décision des écoutants de suspendre leurs écoutes. Tout s'enchaîne très rapidement, un deuxième courrier part le 16 mars, il s'agit toujours de recommandations et non d'interdictions que nous adressons aux écoutants 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 confinement, la fermeture des lieux culturels et de loisirs a rendu aux écoutants 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..."

En 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.

Adaptation de l'écoute



Le défi: garder le cap dans l'incertitude

Combien d'écoutant.es?

Pour en savoir plus sur les écoutant.es bénévoles, voir Rapport d'Activité p9

Les appels par téléphone lors du premier confinement...

... et en général en 2020.

Depuis le 18 mars 2020, date à laquelle le **premier confinement a débuté, le central a enregistré +17% 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.

Pendant l'année, les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative au sein des appels, avec une augmentation du nombre de nouveaux appelant.es et des **appelant.es légèrement plus jeunes** (moyenne d'âge plus jeune de 10 années), sans qu'on puisse pour autant parler d'une tendance plus structurelle.



APPELS ACCUEILLIS

càd effectivement décrochés

39.740

soit

108

appels accueillis/ jour

ANNÉE 2020
par rapport à
l'année précédente

+5,3%



THÈME DU CORONAVIRUS

au début de la crise, abordé dans

40%

des appels

puis redescend à

25%

des appels

Les questions liées à la crise sanitaire ont pris une place significative au sein des appels; près de 40% avaient trait à la problématique de la pandémie de Covid-19 au début de la crise, passant à 25% en dehors des moments de reconfinement et annonces officielles

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, le manque de contact et le fait d'avoir à gérer encore plus de choses en étant seul.es.

La **crise sanitaire a agi à la fois comme un révélateur et un amplificateur** de problématiques préexistantes. 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 l'isolement, la dépendance affective, la violence intrafamiliale et/ou conjugale, la tendance au décrochage scolaire, etc.

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"

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

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

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%**.

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

Les appels au Chat-Accueil

Pour en savoir plus sur l'écoute en 2020, voir Rapport d'Activité p22

Sur base d'entretiens qualitatifs avec les écoutant.es, outre des données quantitatives, quelques **thèmes récurrents** sont relevés en 2020:

- Effet anxiogène: par exemple, montée d'incertitude, peurs et de projections, conspirationnisme.
- Problème de complexité, de lisibilité et d'application des mesures sanitaires.
- Peur de se rendre à l'hôpital
- Sentiments d'inquiétude, d'abandon, de frustration, de solitude.
- Séparation d'avec les êtres chers, confusion, colère, peur, frustration, ennui, stigmatisation...
- Soins en santé mentale interrompus.

Observatoire social de Télé-Accueil

quelques observations sur le covid

Pour en savoir plus sur l'Observatoire social de Télé-Accueil, voir Rapport d'Activité p41

3 ACTIVITÉS PRINCIPALES DE TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

1 L'ÉCOUTE





au "107"

24h sur 24, 7j sur 7

5 THÈMES D'APPEL LES +
FRÉQUENTS:

- Relations interpersonnelles
- Santé psychologique
- Lien social
- Santé physique
- Interrogation existentielle

130 000 appels reçus / an 
dont **40 000** décrochés 



Tranche d'âge la plus représentée

♀ 60 / 69 ans **♂ 40 / 49** ans



au @chat

de 13h à 03h, 7j sur 7

5 THÈMES D'APPEL LES +
FRÉQUENTS:

- Suicide
- Dépression
- Relations parentales
- Relations interpersonnelles
- Solitude

13 000 @chats / année,
en augmentation

Tranche d'âge la plus représentée

♀ 16 / 25 ans **♂ 26 / 45** ans



Durée moyenne
d'un appel:
20 minutes

L'écoute est assurée par **± 85 bénévoles**,
encadrés par une équipe de professionnels
(formation, supervisions, planning etc...)

2 LA FORMATION À L'ÉCOUTE

• **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

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

POURQUOI PARLER ?

Pour y voir plus clair dans mes problèmes

Parce que je n'en peux plus

Je suis en colère, découragé...



J'ai besoin de parler

Je me sens seule

etc...



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

POURQUOI ÉCOUTER ?

Pour comprendre d'autres réalités que la mienne



Je souhaite tendre la main à qui en a besoin

Pour découvrir l'autre et me découvrir moi-même

etc...

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

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



La formation
se poursuit,
on s'adapte...

Les **formations pour les publics externes** par l'entremise du CE FEC (Centre de Formation à l'Ecoute) **ont dû être suspendues** car elles nécessitent la présence des participants. Seules les formations prévues avant mars ont pu se dérouler normalement.

... pour la
formation initiale
des écoutant.es

... et pour leur
formation
continue.

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, qui passe par plusieurs stades:

La sélection: Le premier contact, généralement au téléphone, permet au candidat de prendre connaissance du projet de l'institution, puis d'obtenir des documents qui lui donnent l'occasion de mieux saisir la demande de l'institution et d'élaborer la sienne. S'il reste intéressé, nous l'invitons alors à un entretien de sélection.

La formation initiale

Il s'agit de permettre aux participants de découvrir les attitudes d'écoute et d'accueil 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 de Télé-Accueil.

En 2020, trois groupes ont été organisés, dans des protocoles réinventés pour respecter les mesures sanitaires.

En janvier: 13 candidats

En septembre: 11 candidats

En octobre: 4 étudiant.es

Le stage (de trois mois avant la pratique de l'écoute): Le candidat se confronte au réel des appels, découvre la vie de Télé-Accueil, s'intègre à l'équipe des écoutant.es, et bénéficie de supervisions bimensuelles. Au terme de ce stage le candidat écoutant sera invité, ou non, à s'engager comme bénévole par la signature d'une convention.

La formation continue

Les écoutant.es bénéficient d'un suivi régulier sous forme de **supervisions** mensuelles.

Chaque année, un thème de travail est fixé qui oriente les conférences et les ateliers proposés. En septembre 2020,

nous avons introduit notre nouveau thème **«Parier sur la parole, parier sur l'autre aujourd'hui!?»**. Introduit par une conférence de Mme Laura Rizzerio, docteur en philosophie, et spécialiste de l'histoire de la philosophie, sous le titre "Restaurer le pouvoir de la parole".

Elle propose une éthique de la responsabilité qui rejoint celle de Télé-Accueil : "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, 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 ».

Pour en savoir plus sur la formation, voir Rapport d'Activité p**32**

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 écoutants.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.

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 8/12/20.

A l'attention des écoutant.es bénévoles à Télé-Accueil Bruxelles, nous avons mis en place 3 ateliers ciblés sur la problématique des violences conjugales. Il y a eu 100 inscriptions aux ateliers ce qui montre l'intérêt des écoutants.es bénévoles pour la problématique.

Autour des violences conjugales



Pour en savoir plus sur les violences conjugales voir Rapport d'Activité p**35**

Le Comité des Ecoutants est à l'écoute des écoutant.es... il a une fonction de **courroie de transmission** entre les écoutant.es et les autres instances de Télé-Accueil.

Le Comité des Ecoutants apporte sa petite pierre à l'édifice, un édifice que nous construisons tous ensemble par notre participation.

L'info circule...

... grâce au
Comité des
Ecoutants

Pour en savoir plus sur le
Comité des Ecoutants, voir
Rapport d'Activité p **13**

La réflexion
avance...

... avec la 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.



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**

Télé-Accueil souhaite mener une réflexion pour articuler ces nouvelles technologies à nos missions et à nos objectifs.

Pour en savoir plus sur
la DEQ, voir Rapport
d'Activité p **49**

Intérêt de la presse

Télé-Accueil, en tant que témoin privilégié du moral des belges, a bénéficié cette année 2020 d'une **quinzaine de présences dans la presse**: 9 en TV ou radio, 6 dans la presse écrite, du simple article au reportage complet en passant par les interviews.

Pour une part importante, ces présences font suite à 2 communiqués de presse que nous avons diffusé mi-avril puis mi-novembre. Pour partie aussi, les journalistes nous ont contacté après avoir vu/entendu les autres médias.



Le **site internet** de la fédération des 6 centres de Télé-Accueil fonctionnent.

Un nouveau **spot radio** pour le recrutement a été réalisé. Il est plus en lien avec l'affiche

de recrutement, qui est reproduite en dernière page du présent livret.

Comme tous les ans, Télé-Accueil est présent sur l'affichage des **"valves utiles" du métro bruxellois**. Cette année, notre encart a été créé en collaboration avec Tele-Onthaal. Poursuite également cette année du **Journal de Télé-Accueil** (paraît 4 fois par an, à destination des publics externes de Télé-Accueil et des donateurs), du **Contact** (info sur la vie de Télé-Accueil à destination des bénévoles), de la présence **Facebook**, en naissance d'une page **Instagram** encore embryonnaire.

Vu les circonstances pandémiques, une grande partie de la communication a basculé vers le digital ou le non-présentiel. A l'attention les **bénévoles**: voeux de fin d'année par la création d'une capsule vidéo, mercis, vidéoconférence festive, carte de fin d'année évoquant les multiples vidéoconférences... Au **sein du staff** passage vers outils en ligne (agenda, documents partagés)

Pour le **recrutement** des bénévoles. Télé-Accueil peut tabler sur une renommée de long terme et sa présence sur sites de promotion du bénévolat. Mais cette année, les candidats ont été nombreux à répondre à une envie altruiste de soutenir leurs semblables.

Actions de communication...

prévues de longue date...

... et spécial-covid.

Pour en savoir plus sur la Communication, voir Rapport d'Activité p **14**



Merci d'avoir
pris le temps
de **m'écouter.**
Ça m'a fait
du bien.



Besoin de parler ?

Des bénévoles sont à votre écoute
dans l'anonymat.

Appel gratuit 24 h/24

