

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	5
LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELQU’UN À QUI PARLER”	7
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
Au cours de l’année 2021	10
Les départs	10
Répartition hommes / femmes	10
Répartition par catégories d’âges	10
LE COMITÉ DES ÉCOUTANT.ES	11
LA COMMUNICATION	12
LA COMMUNICATION EXTERNE	12
Présence dans les médias	12
Outils de communication	12
Élaborés en fédération	12
Élaborés par Télé-Accueil Bruxelles	13
LA COMMUNICATION INTERNE	15
A l’attention des bénévoles	15
RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES	16
LES ACTIVITÉS	17
LA LIGNE D’APPEL 107	17
Évolution des appels	17
Appels reçus et appels décrochés	18
A propos des appellant.es	20
Thèmes d’appel	21
Conclusion	22
L’ÉCOUTE AU CHAT - la rencontre numérique	23
Heures et durée des échanges	25
Profil des appellant.es	25
Thèmes d’appel	25
Conclusion	27

LA FORMATION	28
LA FORMATION INTERNE	28
La formation initiale	28
La sélection	28
La formation initiale	29
La période de stage	29
La formation continue	30
Le thème d'année	30
Conférence-atelier du 31 mars 2021	30
Après-midi d'étude du 29 mai 2021	31
Journée d'étude du 25 septembre 2021	31
Réflexion publiée dans le "Contact" de septembre 2021	32
Atelier du lundi 8 novembre 2021	33
Les supervisions	34
Les activités facultatives	34
L'écoute à plusieurs	34
Propres à l'année 2021	35
Violences conjugales	35
La 9e Journée d'étude du Réseau2 le 23 septembre 2021	35
Les Rencontres Images mentales 2021 - Psymages	35
La semaine de Rézone 2021(3ème édition)	35
La Journée de l'écoute, 24 octobre 2021	35
LA FORMATION DES PERMANENT.ES	36
LA FORMATION EXTERNE - CEFEC	36
L'OBSERVATOIRE SOCIAL	38
2021 : retour sur une année marquée par la crise sanitaire.	38
"Quel est l'impact de la pandémie de Covid-19 à Télé-Accueil Bruxelles?"	40
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)	41
PARTENARIATS	45
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	46

AVANT-PROPOS

Espérons que 2021 sera tout autre que 2020 !

Ces quelques mots ont été ceux du début d'année 2021. Optimisme excessif, espoir salvateur au terme d'une année 2020 particulièrement éprouvante ?

Il est vrai que l'année 2020 nous aura marqués, empêchés, limités, angoissés...

2021, une année où il nous a fallu composer avec une réalité changeante, où la sortie du tunnel tantôt se rapprochait, tantôt s'éloignait. Une année où la réalité d'un jour, différente de celle de la veille et du lendemain, est venue sans cesse fracasser nos pratiques et nos repères habituels. Une année où le covid-19 a joué les troubles fêtes, nous obligeant à composer, à être créatifs. Une année où il nous a fallu conjointement bricoler le présent pour maintenir nos fondamentaux et préparer l'avenir... un défi supplémentaire que de préparer ce futur incertain en conjuguant le fait de prendre soin de soi, d'élaborer des projets, signe de vie avec la part de risque que ces projets soient ajournés ou annulés !

Une année sous le signe de l'alternance insupportable de la reprise et de la suspension, de la continuité et de l'adaptation. La crise sanitaire a modifié nos manières de communiquer. Il nous a fallu trouver des parades pour rester en lien. La multiplicité des voies de communication nous a très certainement permis de maintenir le contact mais rappelons-nous que cette multiplicité peut aussi être délétère.

Cette année 2021 a souligné combien la vie interne et institutionnelle à Télé-Accueil comme ailleurs est faite de moments formels et informels. La pandémie et les moyens de communication à distance, outre le fait qu'ils nous ont permis de rester en contact, nous ont privés de ces moments informels, de moments « anecdotiques », de ces petits moments anodins qui donnent consistance aux rencontres entre écoutants, au vivre ensemble, au travailler ensemble, à la santé mentale des uns et des autres.

Par ailleurs, la pandémie et ses angoisses attenantes nous ont, plus qu'à l'habitude, amené à avoir, à écouter et parfois à énoncer des positions personnelles, parfois radicales. Les différentes rencontres, entre [appelant.es](#) et [écoutant.es](#), entre écoutants, entre bénévoles et professionnels encadrants n'ont pas échappé à ce constat. Il nous a donc fallu rester vigilants pour ne pas mettre à mal notre « posture professionnelle » tout en engageant celles et ceux que l'on a rencontrés à en faire autant.

Soulignons un constat positif, Télé-Accueil Bruxelles est resté accessible sans interruption aux [appelant.es](#). La pandémie nous aura appris des choses, à nous d'amorcer les modifications engendrées par la pandémie qui sans doute aura encore des répercussions durant un bon nombre de temps.

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 !



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.



(infographie téléchargeable en suivant [ce lien](#). Estimations, pour les chiffres de 2021 se reporter au présent Rapport d'Activité)

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.

Au cours de l'année 2021

- 103** **écoutant.es** se sont relayés,
- 19** **nouveaux écoutant.es** ont rejoint l'équipe,
- 12** **étudiant.es ont effectué leur stage** dans le cadre de leurs études (master en psychologie et conseiller conjugal et familial),
- 9** **écoutant.es français.es de SOSAmitié** en renfort l'été.

Les départs

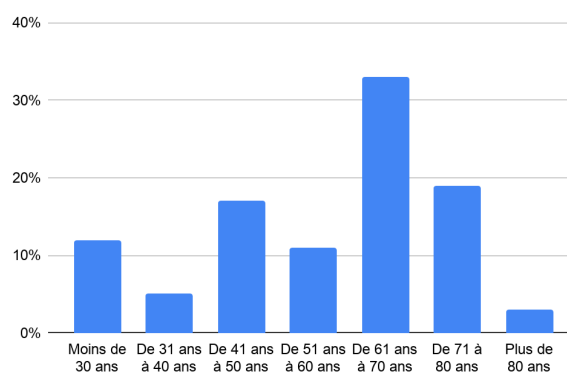
Quinze écoutants ont quitté l'institution au cours de l'année, pour cinq personnes après une activité de 3 mois, trois au terme de moins de 2 ans, une moins de 3 ans et six après 10 ans.

Répartition hommes / femmes

Hommes	Femmes
24 %	76 %

Répartition par catégories d'âges

	2021
Moins de 30 ans	14 %
De 31 ans à 40 ans	9 %
De 41 ans à 50 ans	17 %
De 51 ans à 60 ans	10 %
De 61 ans à 70 ans	29 %
De 71 à 80 ans	18 %
Plus de 80 ans	3 %



Ces répartitions restent stables.

LE COMITÉ DES ÉCOUTANT.ES

Activités du Comité des écoutants en 2021

- En concertation avec le staff, élaboration du questionnaire portant sur les modalités d'écoute post-covid
- Réflexion et débat sur les modalités d'écoute post-covid
- Soutien téléphonique aux écoutants qui ne participent pas aux 1/4h en distanciel
- Maintien d'une certaine collégialité entre écoutants en exploitant la « salle d'attente » précédant la supervision en zoom
- Retraite de Myriam : collecte, achat cadeaux, remise des cadeaux, etc
- Mise en place d'un nouveau comité des écoutants pour 2021/2022 - répartition des rôles de chacun au sein du comité
- Participation à la révision triennale de la fiche d'appel
- Propositions au staff pour l'utilisation du budget bien-être

LA COMMUNICATION

Certains projets de communication initiés pré-pandémie n'ont toujours pas pu être poursuivis à cause du confinement: en particulier l'itinérance de l'[exposition "Quelqu'un à qui parler"](#). Depuis son exposition dans les locaux de la COCOF jusque fin juillet 2019, elle attend qu'on la découvre dans les nouveaux lieux...

LA COMMUNICATION EXTERNE

Présence dans les médias

L'intérêt des médias pour le travail de Télé-Accueil a été bien moins marqué que lors du début de la pandémie. Il est même arrivé qu'un reportage tourné en nos bureaux, comme celui demandé par Tipik, ne donne lieu à aucune diffusion, et sans explications de la part de la journaliste de la raison de la non-diffusion.



Nous n'avons pas non plus eu de raisons particulières de publier un nouveau communiqué de presse.

20 décembre 2021. Table ronde pour discuter de la solitude à quelques jours du top départ des fêtes de fin d'année.

[Emission Pour info](#) sur LN24.

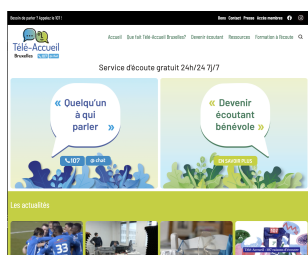
Outils de communication

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 avec 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.

Site internet



Depuis la mise en ligne de notre site internet en novembre 2020, nous avons résolu quelques bugs.

Nous pouvons constater que les visiteurs trouvent facilement le site (le score de recherche organique¹ est importante). Pour l'année 2021, on compte:

- 19.000 utilisateurs

¹ Recherche organique: celle qui provient du référencement organique ou du référencement naturel, non financé par la publicité. Cette recherche prendra la forme d'un ou de plusieurs mots clés ou expressions. La recherche organique va renvoyer au référencement organique ou référencement naturel.

- 39.000 pages vues
- 12.000 recherches organiques (ce qui est très bien par apport au lien direct)
- 4.400 liens directs

Spot radio

Le nouveau spot radio existant depuis le mois de juin 2020 pour le recrutement des bénévoles, continue à être diffusé 2 fois par an sur les ondes de Vivacité et de La Première (et aussi de Musique3 pour la campagne de novembre).

Ce spot profite aux 6 centres de Télé-Accueil en renvoyant au site internet commun (et non uniquement au numéro de téléphone du secrétariat de Bruxelles).

Dépliant de présentation Télé-Accueil



Outre les affiches développées avec l'agence de communication Média-Animation, nous ressentions en Fédération le besoin de créer un dépliant de présentation à destination tant des appelants que des futurs écoutants.



Nous avons décidé de ne pas faire appel à notre agence de communication car nous avons les ressources en interne (copywriting, mise en page, production). Les 6 centres disposent donc d'un dépliant dont chacun a décidé du nombre d'exemplaires souhaités. En cas de réimpression, nous sommes donc autonomes par rapport à l'agence de communication.

Élaborés par Télé-Accueil Bruxelles



Publication Yapaka

Pascal Kayaert, Directeur de Télé-Accueil Bruxelles, a été sollicité par Yapaka² pour écrire un livre sur la parole. Ce livre s'appuie entre autres sur la longue expérience d'écoute de Télé-Accueil, et ainsi, participe à lui offrir de la visibilité.

Le livre est paru en septembre 2021 dans la collection "temps d'arrêt" et est disponible sur simple demande ou consultable en ligne:

<https://www.yapaka.be/livre/livre-quand-la-parole-deconfine>

² [Yapaka](#) est un programme de prévention de la maltraitance à l'initiative du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique mis en place en 1998.

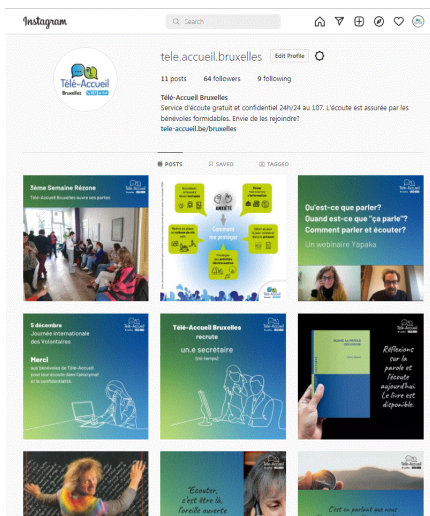
Affichage STIB



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

La collaboration avec Tele-Onthaal, avec qui nous partageons l'encart de manière concertée, se poursuit. Outre l'avantage de partager les frais, 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 Bruxelles est sur Facebook depuis 2019 et sur Instagram depuis fin 2020.

L'activité est pour l'instant réduite.

Journal de Télé-Accueil Bruxelles

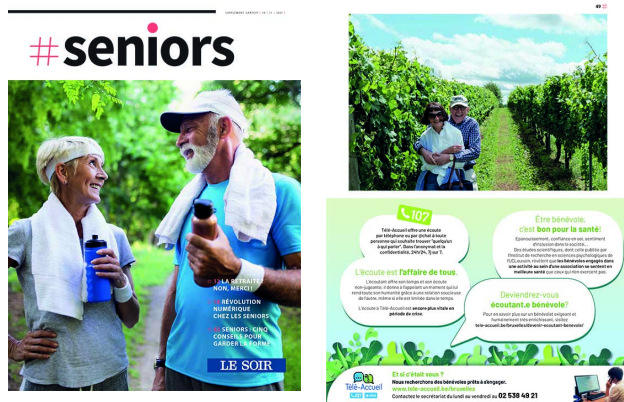


Le Journal de Télé-Accueil est écrit et mis en page en interne. Il reflète les activités de notre service et maintient un lien avec d'anciens écoutant.es. De plus, il participe à la récolte de fonds pour alimenter les fonds propres de Télé-Accueil Bruxelles.

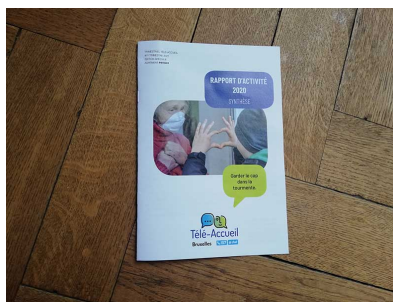
Thèmes abordés en 2021 :

1. Mars - "Ecouter l'autre, tant de choses à se dire..."
2. Juin - "La parole et l'écoute au temps du covid"
3. Septembre - "Quand la parole déconfiné"
4. Décembre - "Ecouter, c'est s'engager"

Annonces dans la presse écrite



Nous avons fait paraître une annonce pour le recrutement des écoutants dans la presse écrite dans le supplément "Senior" du Soir. Les retombées en ont été minimales, ce qui nous fait reconsidérer l'utilisation de ce média pour le futur.



Résumé du rapport d'activité

Peu de lecteurs du rapport d'activité ont ou prennent le temps de le lire in-extenso. Nous avons créé en 2021 un résumé du rapport 2020. En 12 page A5, de manière visuelle et illustrée, il donne la température générale tout en renvoyant au rapport complet. Il a fait l'objet d'un envoi postal à destination de journalistes, décideurs politiques locaux et nationaux, bourgmestres.

LA COMMUNICATION INTERNE

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...)

Dons Contact Presse Accès membres



venir écoutant Ressources Formation à l'écoute



RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

Le nombre total de candidats ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil est comparable aux années précédentes (91 candidats en 2021, 93 candidats en 2020, 97 en 2019).

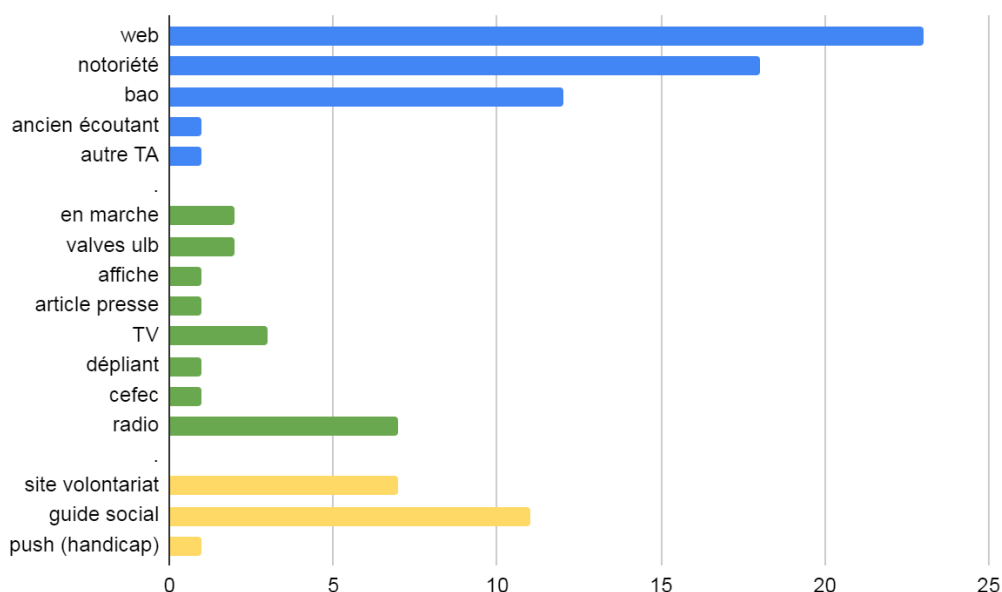
Par où nous arrivent les candidats ? Leur connaissance de Télé-Accueil est le plus souvent **multifactorielle** ; ils ont connaissance de Télé-Accueil "depuis toujours", envie de devenir écoutant.e "depuis longtemps"...

On peut différencier 3 provenances différentes:

► **Notoriété naturelle**: Télé-Accueil fait partie du paysage social belge, on ne sait pas d'où on le connaît, mais on sait que ça existe. Et l'on contacte Télé-Accueil après une recherche internet, une conversation...

► **Présence construite**: On apprend à connaître TA grâce à une émission, un spot radio, une affiche...

► **Réseau du volontariat**: On est prêt à donner de son temps pour un bénévolat et on cherche quel bénévolat serait le plus adapté à ses souhaits/capacités (sur Give a day, la plateforme du volontariat,...)



LES ACTIVITÉS

LA LIGNE D'APPEL 107

L'essentiel de Télé-Accueil Bruxelles, l'écoute, ne se résume pas en chiffres. Et pourtant, il est important de rendre compte de ce que les écoutant.es ont fait et ont été pour les appelant.es durant l'année 2021 qui, comme l'année précédente, a été marquée par l'épidémie de Covid-19 et les mesures qui ont été prises pour tenter d'y faire face.

La mission principale de Télé-Accueil est l'écoute des personnes, de leurs souffrances, leurs angoisses ou d'autres ressentis exprimés en majeure partie par des personnes esseulées. En 2021, comme en 2020, le sentiment d'isolement a considérablement été 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.

Les statistiques recueillies par Télé-Accueil Bruxelles concernent les appels en général et non les appelant.es en particulier. Le centre pratique une écoute dans l'anonymat. Il va de soi que les écoutant.es n'interrogent pas les appelant.es. Par conséquent, ces statistiques s'appuient sur ce que disent les appelant.es.

Pour rappel: dix appels peuvent donc être le fait de dix appelant.es différents... ou du même appelant.e qui nous aurait téléphoné dix fois. Ainsi les données qui sont présentées sont toujours à interpréter avec la plus grande prudence.

Évolution des appels

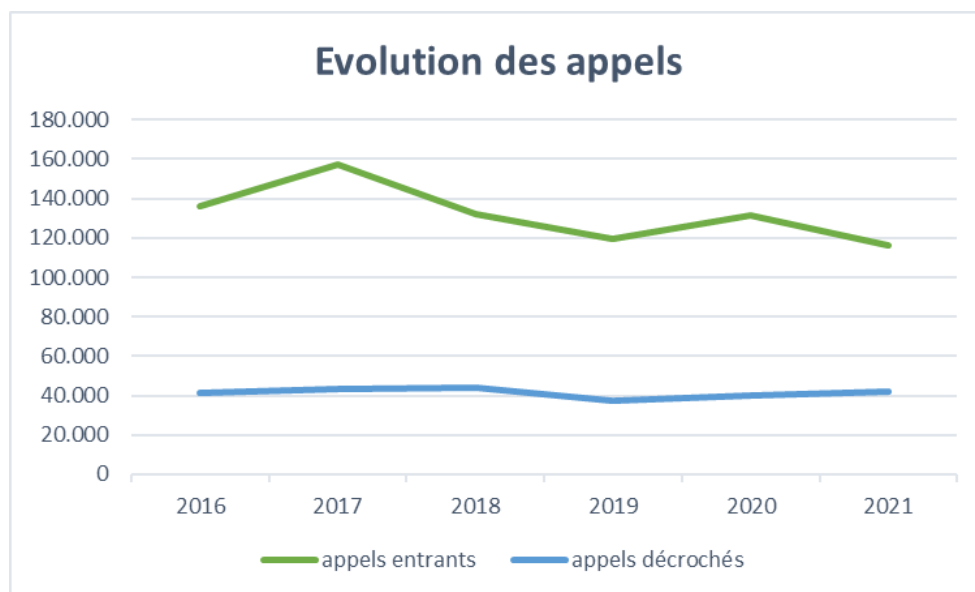
Les appels téléphoniques, s'ils sont toujours singuliers et uniques, sont cependant répertoriés par l'équipe des écoutant.es et ont souvent dû faire l'objet d'un encodage manuel réalisé à *posteriori* selon certains critères repris sur la fiche d'appel tels que la durée, la fréquence d'appel, les types d'appel, le profil de l'appelant.e, l'état de l'écoutant.e, les sujets évoqués, etc.

Dans l'analyse qui suit, seuls les appels reçus et décrochés ont été pris en considération. Le schéma de présentation des données correspond à celui des années précédentes. Nous avons seulement porté une attention plus prononcée aux appels en lien avec la thématique du Covid-19.

Appels reçus et appels décrochés

On observe une augmentation du ratio entre les appels accueillis et les appels entrants. Le nombre d'appels adressés au 107 (appels entrants) a diminué par rapport à l'année précédente (-11%), le nombre d'appels décrochés a quant à lui augmenté (+6%).³

En réalité, la diminution du nombre d'appels entrants est en partie corrélée avec l'augmentation du nombre d'appels décrochés.



Explications: en principe, lorsqu'un.e appelant.e est accueilli par un.e bénévole de Télé-Accueil Bruxelles, il/elle a tendance à ne plus rappeler le 107, du moins pas tout de suite. Tandis qu'à l'inverse, on a observé que les appelant.es qui n'ont pas pu être reçus sont plus enclins à rappeler à différentes reprises dans l'espoir de trouver un.e interlocuteur, au bout du fil.

Ainsi, notre volonté d'améliorer l'accessibilité du service d'écoute en augmentant la prise en charge des appels a également eu pour conséquences de participer à la diminution du nombre d'appels entrants.

- En 2021, les appels entrants au 107 ont donc représenté respectivement une moyenne de 320 appels adressés par jour.
- Parmi lesquels 115 ont pu être accueillis par un ou une écoutant.e bénévole.
- Le ratio entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés passe de 30% en 2020, à 36% en 2021.

³ A priori, la tendance qui s'est affirmée en 2021 est que le nombre d'appels adressés à Télé-Accueil Bruxelles est revenu à un niveau proche d'avant la pandémie, survenue au printemps de l'année 2020. En 2020, le central téléphonique a enregistré une hausse du nombre d'appels entrants avec une moyenne annuelle de **+11% d'appels entrants**. Tandis qu'en 2021, le nombre d'appels entrants a diminué **de 11%**, ce qui tend donc à revenir à l'équilibre.

EN 2021 :

116.491 appels adressés au 107.

42.172 appels ont été accueillis ou ont fait l'objet d'un échange téléphonique.

-11% d'appels entrants par rapport à l'année 2020.

+6,1% d'appels décrochés par rapport à l'année 2020.

Globalement, sur une période de 12 années, le différentiel entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés a augmenté peu à peu, passant de valeurs proches de 20 % en 2009, à des valeurs proches de 36 % en 2021.

Années ▼	Appels entrants ▼	Appels décrochés ▼
2016	136316	41375
2017	157534	43358
2018	132110	43986
2019	119617	37704
2020	131331	39740
2021	116491	42172

Autrement dit, il y a dix ans, on décrochait en moyenne un appel sur cinq. Désormais, en 2021, c'est un peu plus d'un appel sur trois qui a été accueilli par un.e bénévole de Télé-Accueil Bruxelles dans le cadre de sa permanence d'écoute.

+16% d'appels décrochés par rapport aux appels entrants depuis 2009.

Grâce au recoupement des fiches d'appels issues du 99 avec celles provenant du télétravail, l'on a identifié des augmentations de l'affluence du nombre d'appels entrants, allant jusqu'à +41%, au moment des annonces officielles du Codeco, plus particulièrement lorsque les mesures de confinement se sont durcies, et que nous sommes passés en code rouge/orange.

La durée des appels

Les tendances générales se maintiennent: en 2021, au regard de la médiane, la plupart des appels ont duré une vingtaine de minutes. La durée moyenne se situe entre 5 et 30 minutes et varie en fonction des heures de la journée ou de la nuit. Les appels du soir et de la nuit ont eu tendance à durer un peu plus longtemps que ceux qui nous sont parvenus pendant la journée.

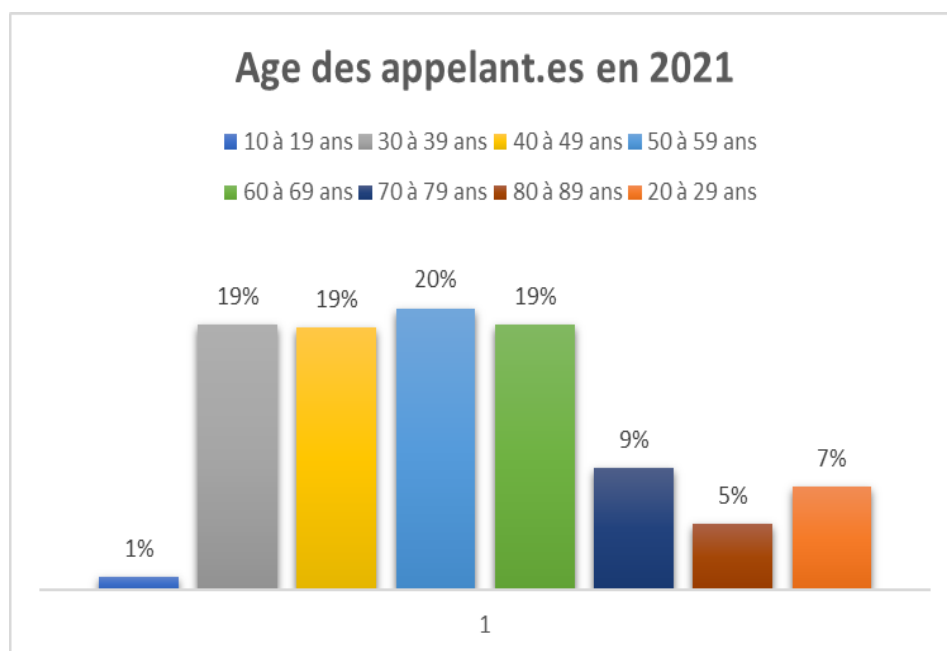
Très peu d'appels ont excédé les 50 minutes. Parmi les appels qui ont duré moins de 5 minutes, on retrouve 16 % d'appels muets.

A noter que selon les balises d'écoute, il est demandé aux écoutant.es de ne pas dépasser la limite d'une vingtaine de minutes pour les habitués et de 40 minutes lorsqu'il s'agit de "nouveaux" appelant.es afin de pouvoir accueillir tout le monde. Sans exclure que certains échanges puissent durer plus longtemps, si nécessaire.

Par ailleurs, rappelons que la qualité d'un appel et ses effets potentiels ne dépendent pas nécessairement de sa durée. Même des appels très brefs peuvent avoir des effets rassurants pour certains appelant.es.

A propos des appelant.es

Dans près de 80% des cas, l'âge de l'appelant est déterminé. Quand il est connu, on remarque que la tranche la plus représentée est celle de 40 à 49 ans pour les hommes et de 50 à 59 ans pour les femmes.



Bien que le 107 soit accessible à l'ensemble de la population, on constate que les personnes de moins de 25 ans et de plus de 75 ans, figurent parmi celles qui sollicitent, *in fine*, peu le service d'écoute téléphonique de Télé-Accueil Bruxelles.

Les appels émis par les enfants et les adolescents sont peu nombreux (1%). Quant aux jeunes adultes (de 20-29 ans) et aux personnes âgées de plus de 80 ans, force est de constater qu'elles sont également moins présentes parmi l'ensemble des appelant.es (12%).

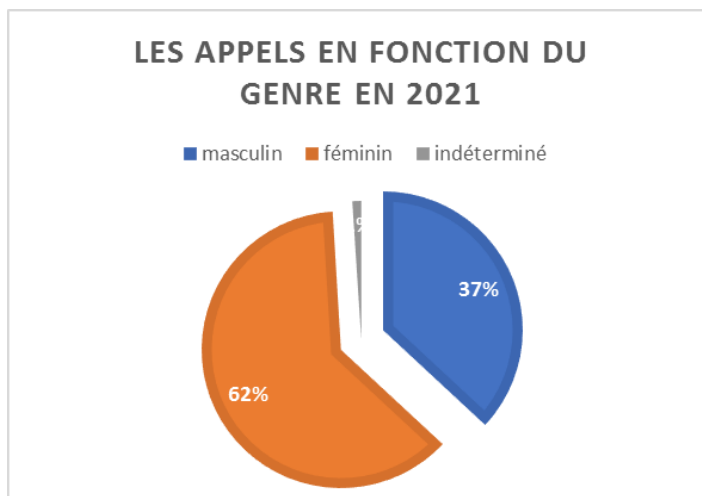
- Depuis une dizaine d'années, les appelant.es de Télé-Accueil Bruxelles sont principalement représentés par la tranche dite "active" de la population.
- En 2021, 77% des appels décrochés⁴ étaient émis par des personnes âgées de 30 à 69 ans.

Le genre de l'appelant.e est probablement une des informations les plus fiables car relativement facile à déterminer par téléphone. En 2021, elle était disponible pour 84% des appels ayant donné lieu à un échange.

⁴ C'est-à-dire les appels ayant donné lieu à un échange téléphonique et pour lesquels une fiche d'appel a pu être complétée.

- La répartition hommes-femmes est identique à 2020, $\frac{2}{3}$ d'appels féminins pour $\frac{1}{3}$ d'appels masculins.

Le saviez-vous? Il y a dix ans, le pourcentage d'appels d'hommes était supérieur à 44% alors qu'il y a vingt ans, il représentait 53%.



- Par rapport aux années précédentes, c'est la continuité qui nous apparaît puisque 6 appels sur dix émanent de femmes, qui pour la plupart, vivent seules (63%), avec des revenus modestes.
- 8 appels sur 10 proviennent de personnes qui n'exercent aucune activité professionnelle au sens formel et qui désirent trouver quelqu'un à qui parler, souvent en grande difficulté due au manque de contact. Cette proportion monte à 85% pour les appelant.es réguliers.ères.
- Plus de la moitié des appelant.es dépendent de la mutuelle, d'une allocation d'handicapé, du chômage ou du Revenu d'Intégration Sociale (RIS). Près d'un quart d'entre eux sont retraités.

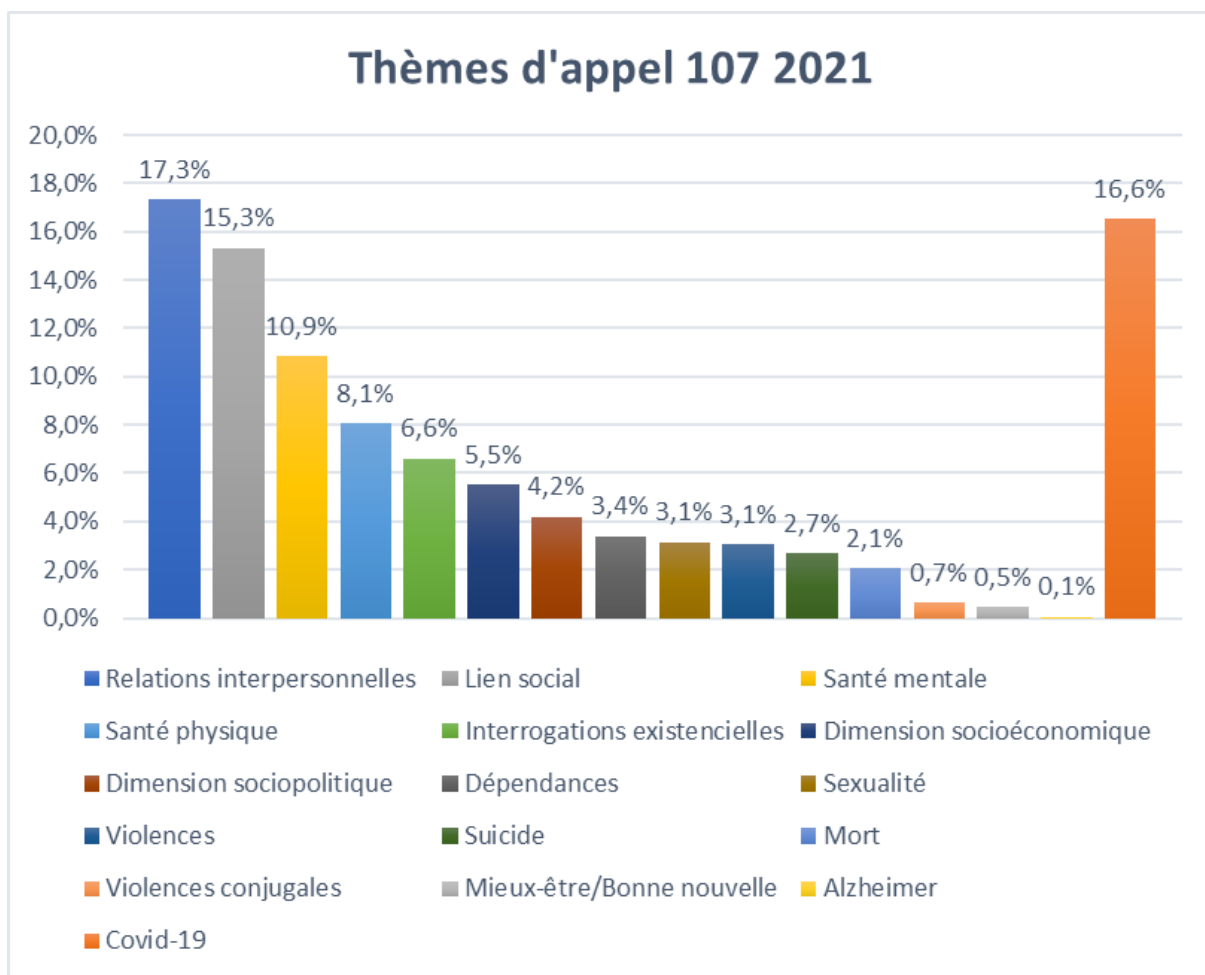
Le lien de corrélation entre d'une part, le faible degré d'intensité de travail et, d'autre part, le besoin de trouver quelqu'un à qui parler s'explique non seulement par le fait que notre service d'écoute est gratuit et donc également accessible aux personnes qui disposent de revenus modestes mais avant tout en raison du temps disponible dont disposent les appelant.es inoccupés et sans doute aussi lié au besoin d'avoir des relations interpersonnelles et de pouvoir nouer des liens avec d'autres personnes.

Thèmes d'appel

Les appels "corona":

- Appels en lien avec Covid-19 en 2020 : 23,7%
- **Appels en lien avec les Covid-19 en 2021: 16,6%**





- Le pourcentage d'appels décrochés dont le thème se rapportait à la problématique du coronavirus a diminué de 7,1% par rapport à l'année précédente mais demeure tout de même important puisqu'il figure à la deuxième place du classement des thèmes d'appel avec 16.6%.
- A côté de la pandémie de Covid-19 et des mesures sanitaires, les trois autres thèmes qui sont le plus souvent revenus lors des échanges téléphoniques sont semblables aux années antérieures. Il s'agit des relations interpersonnelles (+1,8% par rapport à 2020), des liens sociaux (+0,3%), ainsi que de la santé mentale (-7,7%) et de la santé physique (+3%).

Conclusion

Le 107 a rencontré une augmentation du nombre d'appels décrochés de + 6 % en 2021.

L'écoute téléphonique à Télé-Accueil vise essentiellement à aider une personne à traverser un moment de crise, d'angoisse, à lui offrir un temps d'arrêt, de réflexion, à lui donner une autre perspective de sa situation. Télé-Accueil s'est donc attaché à proposer un espace d'écoute dégagé, autant que faire se peut, de toute contrainte. Mais l'objectif n'est certainement pas de soulager la personne de toutes ses difficultés en les résolvant grâce à un échange téléphonique.

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'angoisse des personnes et de les aider à clarifier leur situation pour reprendre le goût de l'initiative et retrouver une vie au sein de laquelle ils sont à la fois sujets et acteurs.

La Covid-19 et les mesures qui se sont imposées pour lutter contre l'épidémie ont, comme en 2020, occupé une place importante parmi les situations évoquées.

La plupart des thèmes étaient multiples et imbriqués entre eux, à l'image de la complexité des situations et du vécu des appelant.es, notamment. En effet, il est courant qu'une personne ayant des troubles psychiques rencontre également des difficultés dans ses relations interpersonnelles ou souffre d'un sentiment d'isolement et d'un manque de liens sociaux, par exemple.

Dans ce contexte toujours particulier de crise sanitaire et de confinements successifs, Télé-Accueil Bruxelles n'a pas relâché ses efforts ; l'asbl a répondu en accueillant, en écoutant, en soutenant, en formant, en sensibilisant, en communiquant, en analysant... L'année 2021 a prouvé, plus que jamais, la nécessité et la légitimité du 107 et des autres services.

L'ÉCOUTE AU CHAT – LA RENCONTRE NUMÉRIQUE

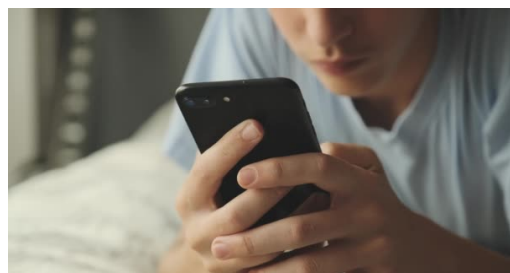
Complémentaire au service d'écoute par téléphone, en partenariat avec S.O.S. Amitié France, depuis plus de 17 ans maintenant, le Chat-Accueil est accessible afin que les appelant.es puissent sortir de leur isolement en renouant le contact avec quelqu'un.e.

Un outil pour les plus jeunes

En réalité, le Chat-Accueil aura permis d'augmenter l'accessibilité de l'écoute et de l'ouvrir à d'autres catégories de personnes. En particulier aux jeunes qui - bien qu'ils aient tendance à être plus présents au téléphone (107) que par le passé - continuent d'être sous-représentés par rapport à leurs aînés. Parmi le public cible du Chat-Accueil, on retrouve aussi les personnes en difficulté d'expression orale ou d'audition (sourds, muets, etc...)⁵.

L'expression d'une parole libre

L'idée - peut-être le pari, et sans doute d'abord la conviction de Télé-Accueil et de S.O.S. Amitié -, c'est que le fait de pouvoir s'exprimer librement sur ce qui pose problème, sur ce qui fait difficulté ou souffrance, peut permettre de retrouver un peu de liberté de mouvement et d'initiative.



⁵ Meunier P. (2011) www.chat-accueil.org, un outil jeune pour un public jeune, Télé-Accueil Bruxelles.

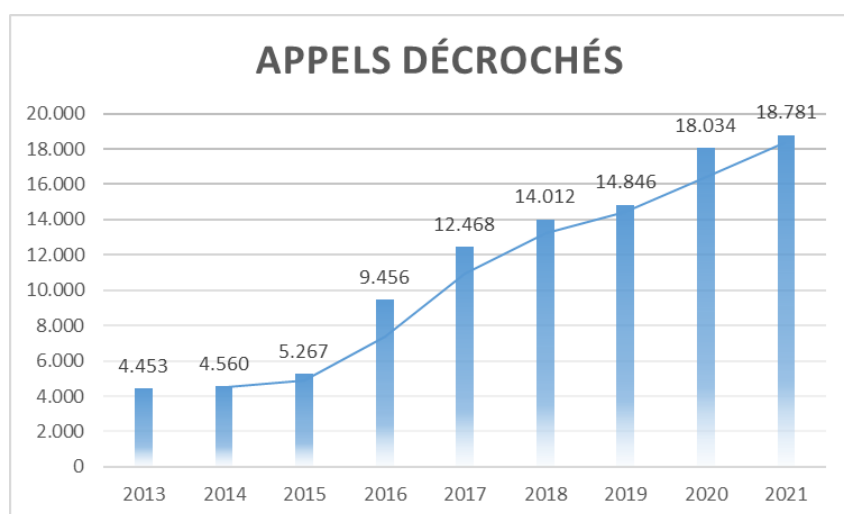
L'utilisation de l'écrit permet l'instauration d'un échange plus lent, centré sur une plus grande réflexion. Celui-ci est aussi bien souvent plus discret, plus direct et donne l'occasion d'exprimer des émotions qu'il aurait été trop difficile d'exprimer de vive voix. Il est quelquefois plus facile d'écrire que de parler pour dire ses difficultés et 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.

Un vaste réseau de collaboration

Actuellement les permanences du Chat-Accueil sont assurées par près de 250 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 postes⁶ différents, proposent une écoute qui se veut accessible à toutes et à tous et non directive.

Evolution des appels décrochés



Comme au 107, le service d'écoute du Chat-Accueil rencontre un franc succès :

- En 2021, les écoutantes ont répondu à **18.781 appels, par internet.**

- **La fréquentation ainsi que le nombre d'appels décrochés sont d'ailleurs en légère augmentation**

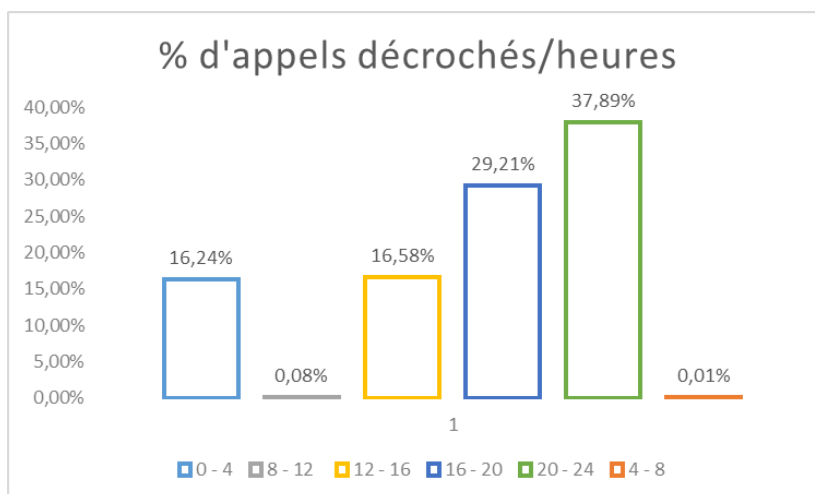
- Cette année-là, force est de constater qu'un plus grand nombre de personnes ont cherché à rompre leur isolement, notamment en entrant en contact avec un.e écoutant.e chateur⁷.

⁶ 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.

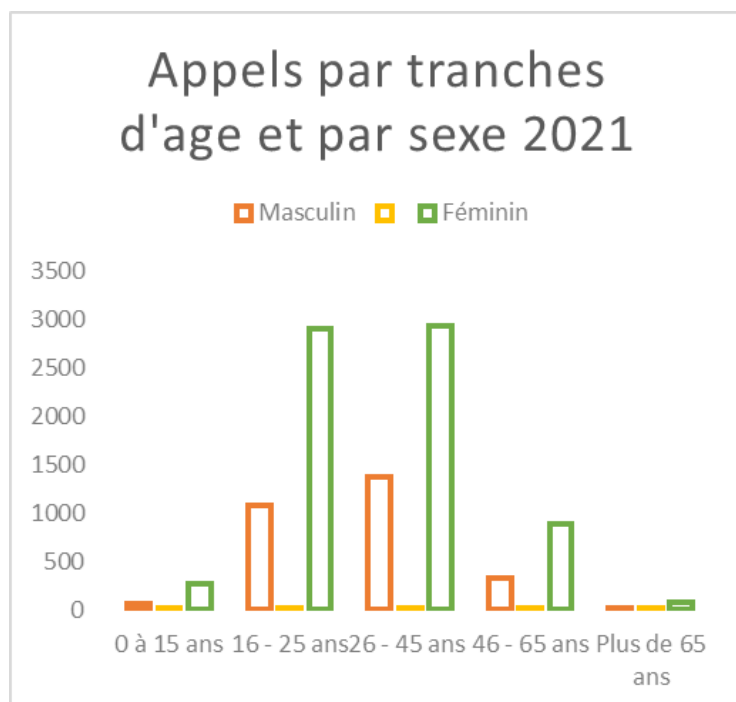
⁷La particularité d'un dispositif d'écoute qui fonctionne grâce à internet, c'est qu'à priori, hormis les barrières de la langue, le fait de savoir qu'un tel outil existe et de disposer des moyens matériels qui permettent de s'y connecter, l'écoute n'a plus de frontière.

Heures et durée des échanges

- $\frac{2}{3}$ des écoutes ont eu lieu entre 16 heures et minuit.⁸
- Entre midi et 16h ainsi qu'entre minuit et 4 heures du matin, la part des appels décrochés correspond respectivement à $\frac{1}{6}$ du total des écoutes.



Profil des appelant.es



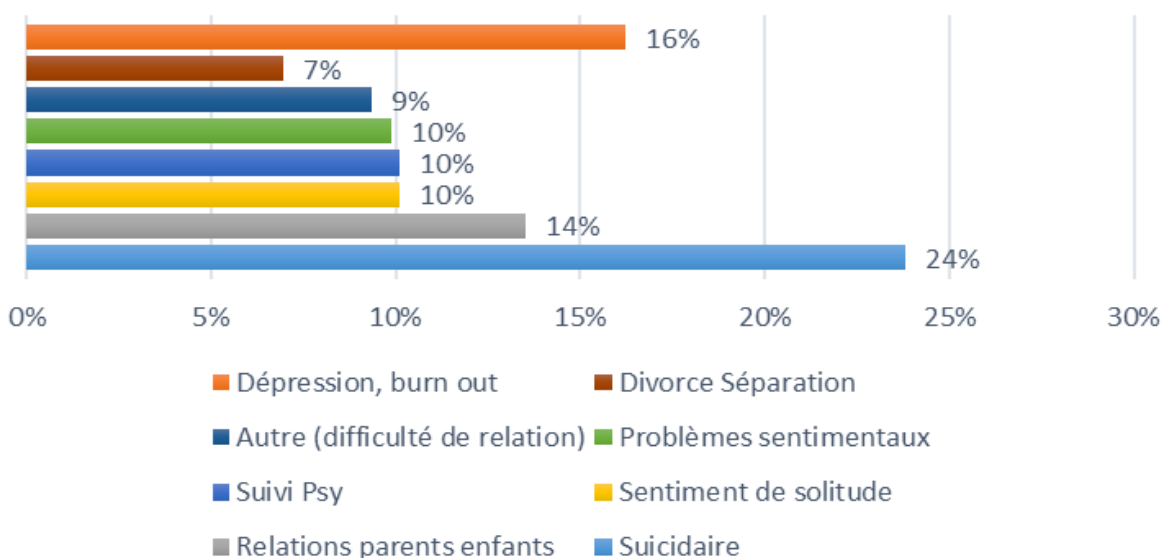
- Une majorité féminine. 70,2% des internautes utilisant le Chat-Accueil sont des femmes.
- Un public jeune mais dont la moyenne d'âge a tendance à augmenter. 89% des appelant.es ont entre 16 et 45 ans.

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 les 8 situations les plus souvent évoquées au Chat-Accueil :

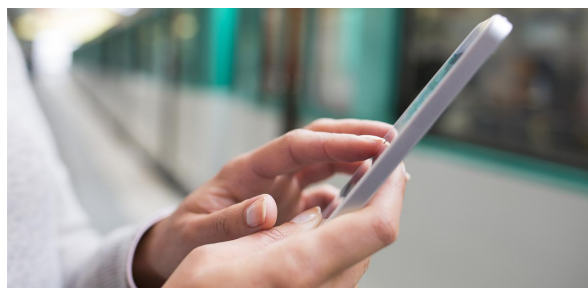
⁸ A la différence du 107, où une permanence est garantie 24h/24, les volontaires du Chat-Accueil se relayent, de 13 heures à 3 heures du matin, afin d'écouter toutes les personnes qui le désirent, d'où qu'elles viennent, via la plateforme d'écoute en ligne : <https://www.sos-amitie.com/en/web/internet/chat>.

Principales situations évoquées



- En 2021, les thématiques abordées étaient globalement les mêmes que celles rencontrées lors des écoutes téléphoniques:
- Les difficultés relationnelles, la dépression, le sentiment de solitude, l'anxiété ou le suivi psychologique ont ainsi le plus souvent été mentionnés.
- A une seule différence près, ¼ des échanges étaient en lien avec le suicide tandis qu'au 107, le suicide ne représente guère plus de 3% du total des situations évoquées.

Dans ce contexte de crise sanitaire majeure où l'épidémie de Covid-19 et les confinements successifs ont influencé nos manières de vivre et de faire société, 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 ses analyses sur l'impact du coronavirus, l'Observatoire de Télé-Accueil Bruxelles a détecté de plus en plus d'appels où les jeunes ont exprimé leurs angoisses et leur frustration de ne voir aucune perspective d'ouverture à court ou à moyen terme.

Conclusion

Tant en Belgique qu'en France, la pandémie a exacerbé les troubles mentaux ainsi que les problèmes liés aux relations humaines, manifestement de manière plus prononcée 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.

L'envie de parler, le besoin de se confier, prendre le temps d'écouter et de discuter pour exposer sa situation et parfois trouver des solutions à ses problèmes, tout cela est rendu possible avec un service de Chat à distance. Le nombre considérable d'appels pris en charge (18.781) traduit un besoin d'écoute accru, par écrit et via les supports numériques.

Ces chiffres soulignent le lien entre le média utilisé et le profil des appelants et confirment que le Chat-Accueil est un support pertinent pour rendre nos services d'écoute accessibles à un public qui utilise peu le téléphone.

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

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

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

L'année 2021 a été colorée par une question essentielle : comment continuer à offrir une écoute par téléphone alors qu'on ne peut plus se déplacer sur le lieu dédié à l'écoute ?

Notre réflexion a souligné que ce n'est pas nécessairement la présence physique qui a été essentielle mais la présence à l'autre, répondre présent, être capable de tenir une place indépendamment du dispositif établi.

Une certitude en ces temps d'incertitude : le tiers institutionnel est une question centrale qui restera incontournable quelles que soient les conditions d'écoute.

Télé-Accueil dispose depuis son fondement d'un cadre éthique et clinique qui ne dépend pas de l'arbitraire de ses membres, mais qui découle de ses objectifs et de ses statuts. Cette réflexion est en perpétuelle évolution en s'adaptant à l'évolution de la société et aux nouveaux défis qui en découlent.

LA FORMATION INTERNE

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

La formation initiale

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. S'il manifeste son intérêt, après lecture, nous lui demandons de nous rappeler s'il reste intéressé et nous 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 2021, trois groupes ont été organisés. Le premier groupe en janvier a été partagé en cinq sous-groupes afin de respecter les règles sanitaires et les conditions liées à la pandémie : 16 participants et 7 étudiants ont été départagés en 5 sous-groupes animés par Myriam Machurot, Alain De Keuleneer et Sébastien Bricheux.

Le second groupe en septembre a pu fonctionner normalement. Il était composé de 10 participants et a été animé par Laetitia Nagiel et Alain Dekeuleneer. Le co-animateur extérieur de la formation initiale assure ensuite la supervision des candidats stagiaires.

Le troisième groupe constitué de 5 étudiants a été formé au mois d'octobre par Myriam Machurot et Alain De Keuleneer. Ces étudiants effectuent un stage dans le cadre de leurs études. Cette augmentation du nombre d'étudiants est due à un travail de communication avec différentes écoles et universités.

La période de stage

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

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

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

La sélection en fin de formation initiale opère ses effets : sur 16 participants à la formation de janvier 2021, 7 ont signé une convention de collaboration. Sur les 7 étudiants de janvier 2021, 2 étudiants ont également souhaité s'engager comme bénévole à la suite de leur stage. Par effet de la formation de septembre 2020, nous avons également 6 participants qui ont signé leur convention en 2021.

La formation continue

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

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.

Dans la continuité de l'année dernière, c'est donc « [Le pari sur la parole, le pari sur l'autre aujourd'hui](#) » qui a animé nos choix et nos rencontres en 2021.

Conférence-atelier du 31 mars 2021

« [Pari sur la parole, pari sur le numérique](#) »

Nous avons invité Vincent Magos, psychanalyste, psychodramatiste, un des fondateurs de Yapaka et de la collection "Temps d'arrêt" à venir nous parler à partir de son nouvel ouvrage « *Résister à l'algocratie : Rester humain dans nos métiers et dans nos vies* ». Vincent Magos nous dit: "Après une extension des procédures, nous sommes aujourd'hui face aux algorithmes dont la puissance et l'autonomie vont jusqu'à prendre des décisions sans intervention humaine : c'est ce que l'on peut dénommer « l'algocratie ». [Si la technique au service de l'humain est à valoriser, en considérer les dérives et les usages qui nous échappent s'impose prioritairement dans les métiers du soin et de l'éducation.](#)

Le troisième chapitre de son livre aborde plus particulièrement [les effets pour les professionnels](#), d'où notre question : « et pour Télé-Accueil ? ». Comme l'ouvrage est téléchargeable gratuitement sur Yapaka, nous avons invité les bénévoles à le lire en vue de la rencontre qui a eu lieu en visioconférence.

Cette soirée qui s'inscrivait dans le cadre de notre thème d'année était également en lien avec le thème actuel de la DEQ. Pour rappel, 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. Pour le triennat 2020-2022 nous avons choisi le thème « La parole face aux nouvelles technologies ».

Après-midi d'étude du 29 mai 2021

« Pari sur le protocole de soins, pari sur la parole !? »

« Je ne me reconnais pas dans la pensée des autres quand elle devient totalisante, quand elle cadastre le réel au lieu de le vivre et d'accepter ses surprises. » Gérard Macé

La plupart des soins aujourd'hui ne se basent plus sur la parole et l'écoute mais sur des protocoles de soins statistiquement et scientifiquement étayés. Il reste cependant encore de nombreux travailleurs qui restent dans une perspective de prise en charge humaniste. L'Unité de Crise et d'urgences psychiatriques des cliniques universitaires Saint-Luc en est un exemple.



Dans ce cadre, nous avons écouté par Zoom la conférence du Dr Gérald Deschietere, chef de ce service, et regardé le documentaire de Paule Muxele et Bertrand de Solliers «Qu'est-ce que je fais là ?» paru dans le cadre du festival Psymages.

Ce documentaire nous propose une immersion au cœur du service des urgences psychiatriques du Dr. Deschietere. Nous constatons que ce qui prédomine dans ces circonstances délicates, où tous les cas de figure existent, c'est l'écoute quelle que soit la personne qui accueille le patient.

Notre invité est sensible à la nature du travail d'écoute effectuée par nos bénévoles et à son importance humaine et sociale. Il a fait de nombreux parallèles entre son travail d'écoute et le nôtre.

Aux urgences psychiatriques comme à Télé-Accueil, il y a **l'immédiat de l'accueil**. Les urgences psychiatriques permettent **l'accessibilité** aux soins, enjeu essentiel pour le psychiatre et qui donne sens à son travail. L'accessibilité de notre service d'écoute est essentielle également.

Ce travail d'accueil et d'écoute nécessite d'être à plusieurs, de ne jamais rester tout seul face à une situation. Le débriefing émotionnel fait partie intégrante du quotidien aux urgences psychiatriques et la supervision est essentielle. Un seul mot d'ordre : **jamais seul**.

La **dimension temporelle** est importante: il s'agit de processus, de langage. Un problème ne va pas être résolu en quelques minutes, ni compris en quelques mots. En tant que psychiatre, il explique qu'il faut accepter de ne pas tout savoir de la personne et de ne pas tout savoir tout de suite. C'est accepter l'incomplétude.

« Toutes les sociétés modernes sont caractérisées par une pénurie de temps : plus une société est moderne, moins elle a de temps. » Hartmut Rosa

Journée d'étude du 25 septembre 2021

« Le pari sur la parole au temps du Covid »

En septembre, nous avons reçu deux invités de marque pour retrouver de l'ancrage durant la période Covid : le Dr Jean Jacques Tyszler et la philosophe et professeure Laura Rizzerio.

« Tenir le fil de la vie par la voix »



Le Dr Jean-Jacques Tyszler est parti de son expérience d'écoute et d'accompagnement à distance avec des enfants et des adolescents pour « ouvrir un point à l'horizon » en mettant en évidence la fonction du « faire récit ».

« Nous pensons que dans cette situation exceptionnelle (la pandémie), le message principal se situe à cet endroit : ne jamais laisser s'interrompre le fil du récit en partage (...). Ce patrimoine alimente un imaginaire entre adultes et petits, et se soutient d'utopies nécessaires. Quand cet imaginaire narratif fait défaut, sans utopie, il ne reste que l'angoisse et la peur. »

Son intervention a remis en évidence l'importance d'un service comme Télé-Accueil qui a su s'adapter à la crise pour continuer à offrir un espace de parole à toute personne qui appelle, un lieu où le récit peut se faire, la possibilité de parler à quelqu'un de ce qui se vit.

" Dans l'urgence imposée par la pandémie, la parole peut-elle encore être une voie ? "



Nous avons invité Mme Laura Rizzerio un an plus tôt, en septembre dernier pour ouvrir le thème du pari sur la parole et nous l'avons retrouvée un an après dans un contexte tout différent, ravivant la question du pari sur la parole, du pari sur l'autre...

"La Pandémie nous a soudainement plongés dans des situations tout à fait inédites. Le quotidien de nos vies (famille, travail, relations sociales, loisirs, déplacements, etc.) a été bouleversé. Comment, dans l'urgence d'une situation sanitaire qui a contraint nos vies à se déployer par écrans interposés, peut-on entendre la parole de ceux qui, déjà en temps normal, sont de fait privés de leurs voix (les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes marginalisées)? Quelles leçons tirer de ce que nous avons vécu pour affronter d'autres crises qui peuvent s'ouvrir à nous ? Comment, alors qu'on généralise l'urgence, la parole peut devenir une voie permettant à chacun de vivre une vie humaine, bonne et digne ?"

Réflexion publiée dans le "Contact" de septembre 2021

« A l'écoute des habitués »

Notre journal interne « Contact » est un lieu de communication mais aussi de partage de réflexions plus approfondies avec les écoutants. En septembre 2021, nous nous sommes penchés plus particulièrement sur la question de l'écoute des personnes qui appellent très régulièrement le service, « les habitués ». L'accueil des personnes dites « habituées » est **un pari que nous soutenons** à Télé-Accueil.

Tout d'abord, nous souhaitons remettre en avant la mission de Télé-Accueil telle qu'elle est définie dans **les statuts de l'association** (article 2.1 des Statuts de l'association) :

Tout être humain a le droit à la parole et à l'écoute, éléments essentiels de santé et de liens sociaux et culturels,

Considérant que parler et écouter constituent un moyen de prévention contre certaines conséquences de l'isolement personnel et social,

Considérant qu'il faut donner, à tout qui éprouve le besoin ou le désir de parler, l'occasion de trouver quelqu'un à qui parler.

Toute personne qui est en difficulté peut donc appeler et être accueillie.

Comme toute institution publique, nous devons recevoir toute population en difficulté sans discrimination.

Nous avons pour mission de nous occuper des personnes en crise et qui sont dans une souffrance aiguë, mais à côté de la souffrance aiguë, notre mission est aussi d'accueillir la souffrance chronique, voire aussi des personnes sans souffrance manifeste. Sachant que Télé-Accueil n'est ni un lieu de soin ni de psychothérapie.

Il n'empêche que, parmi les personnes qui appellent, un nombre non négligeable de personnes sont en souffrance chronique et/ou relèvent de troubles psychiatriques. Jean-Jacques Tyszler, psychiatre, a parlé de « **mission sacrée** ». C'est-à-dire que **toute personne qui demande de l'aide, fût-elle « incasable », a droit à un minimum d'accueil**. Les personnes en souffrance chronique se retrouvent dans tout service psycho-social ou psychiatrique. A Télé-Accueil nous accueillons aussi des personnes qui n'ont plus de place nulle part, qui sont refusées de partout et pour lesquelles nous offrons un lieu de parole qui peut être **préventif** d'une dégradation plus importante ou d'une destruction plus grave. Lorsqu'il semble qu'il n'y a rien, aucune perspective, reste la parole comme asile. Il s'agit d'un des piliers sur lequel Télé-Accueil assoit sa pratique.

Énoncer l'ouverture à un lien même à une personne qui n'en veut pas est le projet de Télé-Accueil. De même qu'offrir une possibilité de **lien « incarné »**, en parlant avec une personne en chair et en os, car **c'est aussi dans le lien que les limites peuvent être énoncées**. Chez ces personnes c'est le 24h/24 qui est important et nous pouvons dans ce type d'appel distinguer accueil et écoute. **L'accueil est inconditionnel**, il s'agit de prendre acte de l'appel, de marquer sa présence et d'évaluer s'il s'agit de poser une limite ou d'aller plus loin dans l'écoute.

Il s'agit donc bien d'un **engagement éthique** des personnes et des institutions qui s'occupent de personnes en souffrance et cela s'inscrit dans les missions que la COCOF nous a confiées et que nous défendons.

Atelier du lundi 8 novembre 2021

« Un philosophe en prison »

Le pari sur la parole est aussi le pari sur l'autre. Dans la suite de notre thème d'année et en lien avec une demande des écoutants, nous avons organisé une soirée sur le thème de la prison en invitant Brice Droumart, animateur philo et formateur à Laïcité Brabant Wallon et également délégué d'assistance morale auprès de prisonniers.

A partir de son point de vue philosophique, il nous a parlé de son expérience auprès des prisonniers, nous a présenté les notions philosophiques qui lui servent de référence. Il a, de cette manière, partagé avec les écoutants sa façon d'être en lien avec l'autre à travers sa pratique philosophique. Nous pouvons dire que l'atelier philo est à notre invité ce que l'écoute active est à l'écoutant.e **bénévole à Télé-Accueil : une manière de faire exister l'autre.**

« Alors qu'il est d'usage de détourner le regard, j'ai voulu leur donner la parole, les écouter, m'y frotter, et leur proposer une méthode qui me convainc quant à sa capacité à faire de la parole un outil d'émancipation et de citoyenneté. » (extrait de son texte "L'atelier philo en milieu carcéral", Pôle Philo, CALBW)

Pour conclure sur le thème d'année, nous pouvons dire que « Le pari sur la parole, le pari sur l'autre aujourd'hui » a été un sujet riche qui a su s'adapter et continuer à faire sens durant la pandémie. Il nous a permis de continuer à réfléchir, à prendre de la hauteur et à questionner le lien à l'autre en pleine crise Covid. Et il nous accompagnera jusqu'en juin 2022.

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 un nombre important 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 écoutant.es en difficulté. Le risque serait de voir qu'à Télé-Accueil la solidarité s'amenuise et glisse vers une écoute individuelle. Certains disent n'avoir pas de question, que tout va bien... Le temps de la supervision permet de prendre de la distance vis-à-vis de ce qu'on énonce, de se rendre compte qu'on a dit quelque chose mais qu'on ne sait pas pourquoi on l'a dit. A ces différents titres, la formation continue, la supervision et l'écoute à plusieurs sont des lieux et des temps de travail et de questionnements incontournables.

Les conditions sanitaires nous ont amenés à mettre en place un système de visioconférence pour les supervisions. Les supervisions se sont données en présentiel ou en distanciel en fonction des aléas de la pandémie. En 2020-2021 (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. Myriam Machurot anime la supervision du groupe des étudiants qui a commencé en octobre 2021.

Les activités facultatives

L'écoute à plusieurs

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

Donner à voir, rendre compte de sa façon de mettre le projet de Télé-Accueil à l'œuvre, sortir d'une écoute duale ou d'alcôve, sont les principaux objectifs de ce projet. Celui qui écoute partage avec les autres ce qu'il a entendu, les questions, les sentiments que l'appel a suscités chez lui. C'est aussi un temps durant lequel ceux qui ont écouté l'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. Au regard de son intérêt particulièrement didactique, nous proposons cette pratique à tous les écoutant.es qui le souhaitent.

Propres à l'année 2021

Violences conjugales

Catherine Larielle a réalisé un travail sur les violences conjugales pour soutenir l'écoute des appels évoquant ce type de problématique et pour mieux cerner les enjeux liés à la collaboration avec le 0800 30 030 – Ecoute violences conjugales. Cette mission s'est étalée de juillet à décembre 2020 avec le soutien de la COCOF dans le contexte de la crise sanitaire liée au coronavirus. Plusieurs écoutants des différents postes d'écoute à Bruxelles et en Wallonie ont contribué à ce travail en acceptant de dire quelques mots sur leur expérience face à ce type d'appels. Des ateliers ont été proposés aux écoutants en 2020 dans ce cadre : documentaire, conférence, film et échanges. Le rapport de ce travail communiqué à la COCOF a été rendu disponible début 2021 à toute personne intéressée via le secrétariat et [sur le site internet](#).

La 9^e Journée d'étude du Réseau2 le 23 septembre 2021

Le Réseau2 a pour objet l'étude de la clinique telle qu'elle est produite en institution. Il regroupe une trentaine d'institutions du champ de la santé mentale et/ou du handicap. Les rencontres Réseau2 ont lieu une fois tous les deux ans sous la forme d'une journée d'étude.

Nous proposons chaque fois aux écoutants d'y participer s'ils le souhaitent. En 2021, le thème était « Quels usages de la parole ? Interventions cliniques en institution ».

Les Rencontres Images mentales 2021 - Psymages

Chaque année, nous invitons les écoutants bénévoles à profiter du festival pour découvrir d'autres pans de la santé mentale par le biais de l'image.

La semaine de Rézone 2021 (3^{ème} édition)

Cette année, les écoutants bénévoles ont pu découvrir le monde associatif actif dans le domaine psycho-social grâce à l'initiative de Rézone de proposer des portes ouvertes. C'est l'occasion de rencontrer les autres associations et de mieux se connaître.

La Journée de l'écoute, 24 octobre 2021

Invitation à célébrer l'écoute au-delà des frontières : les écoutants ont pu s'inscrire gratuitement à cet événement qui a eu lieu par zoom afin de découvrir l'écoute au Québec et de mieux connaître leurs services des centres d'écoute. S'en est suivi une conférence de Martine Perreault, consultante en affaires publiques et en relations gouvernementales, sur la place de l'écoute en politique. www.lignedecoute.ca

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.

Cette année et en plein cœur de la période Covid, l'équipe a bénéficié du soutien d'un intervenant externe, Jean Martens, pour traverser les épreuves et prendre soin des liens entre nous. Six séances de travail ont été réparties sur l'année.

2021... l'adaptation à toute épreuve

Nous pouvons dire en conclusion que cette année 2021 aura été l'année de l'adaptation à la pandémie et à la fluctuation des conditions sanitaires. Si certaines activités n'ont pas pu avoir lieu, d'autres ont pu être réalisées en visioconférence ou même en présentiel. Nous avons gardé le cap et préservé nos orientations éthiques tout en nous ouvrant à la nouveauté.

Les défis ont été nombreux et ne sont pas encore tout à fait terminés à l'heure où nous écrivons ces lignes.

LA FORMATION EXTERNE – CEFEC

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

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

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

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

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

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

Au terme des quatre journées de formation, il est fréquent d'entendre des participants témoigner de combien il est dans leur projet de ramener en équipe la nécessité d'avoir dans son lieu de

travail un temps, un lieu pour interroger leur travail. De plus en plus d'institutions prennent conscience de l'importance d'une formation à l'écoute dans leurs missions.

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

Volume d'activités effectué en 2021 : 24,5 journées

Le 1er semestre de l'année a encore été entaché par la crise sanitaire, les mesures gouvernementales ne nous ont pas permis d'animer les formations prévues.

Treize journées de formation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole ont été réalisées en 2021 pour des groupes mono-institutionnels dans le secteur de l'insertion des réfugiés et le secteur du travail de rue avec des sans-abris.

Seulement deux groupes pluri-institutionnels de quatre jours ont pu être réalisés, trois groupes ont été supprimés.

Un équivalent de 3 journées de supervisions a été réalisé dans les secteurs du monde carcéral et de la médiation scolaire.

fiche d'appel, actualisée, ayant une fonction de soutien à l'écoute (en cas d'impasses ou de difficultés, notamment), de traces pour la supervision, d'outil de réflexion commune...

Par ailleurs, les fiches d'appel sont aussi destinées à fournir des données statistiques susceptibles de nourrir les réflexions de l'Observatoire social, d'améliorer la qualité de l'écoute, de rendre compte à nos pouvoirs subsidiants, aux autres intervenants psycho-sociaux, etc.

Enquête sur écoute et télétravail

La crise sanitaire des covid-19 nous a amené à adapter le dispositif d'écoute afin de maintenir l'accessibilité au service, plus indispensable que jamais. Cela en souscrivant aux mesures de confinement décrétées par les autorités afin d'assurer la sécurité de toutes et tous. Le protocole d'écoute mis en place pour répondre à cette crise est resté d'application tant que les mesures sanitaires étaient en vigueur.

Afin de faire écho aux questions que certains bénévoles ont adressées et de penser l'écoute post-covid-19, il nous a semblé opportun de sonder les principaux concernés. Le questionnaire, réalisé conjointement par le Comité des écoutants (CDE) et l'équipe via son observatoire social (OS), avait donc pour objet d'entendre les écoutant.es sur les enjeux, intérêts, faisabilité, limites, conditions, ... de l'écoute à domicile (EAD).

SONDAGE: Quelle écoute post-covid-19 à Télé-Accueil Bruxelles?

Objet de l'enquête

La crise sanitaire COVID-19 nous a amenés à adapter le dispositif d'écoute afin de maintenir l'accessibilité au service, plus indispensable que jamais. Cela en souscrivant aux mesures de confinement décrétées par les autorités afin d'assurer la sécurité de toutes et tous. Le protocole d'écoute mis en place pour répondre à cette crise restera d'application tant que les mesures sanitaires seront en vigueur.

Afin de faire écho aux questions que certains bénévoles ont adressées et de penser l'écoute post-covid-19, il nous a semblé opportun de sonder les principaux concernés. Le questionnaire, réalisé conjointement par le Comité des écoutants (CDE) et l'équipe via son observatoire social (OS), avait donc pour objet d'entendre les écoutant.es sur les enjeux, intérêts, faisabilité, limites, conditions, ... de l'écoute à domicile (EAD).

• Ce sondage a pour objet de recueillir vos avis et suggestions sur l'écoute à domicile.
 • Sous réserve de l'approbation du Comité d'Administration.
 • Les activités de formation et de supervision sont maintenues en priorité.
 • Nous souhaitons par ailleurs la sécurité pour les intervenants bénévoles de décrocher le téléphone à partir de 9h afin d'intégrer le projet de Télé-Accueil et ce avant d'entamer une écoute à partir de domicile.

Ce questionnaire, pensé et réalisé conjointement par le Comité des écoutants et le staff, a donc pour objet de vous entendre sur les enjeux, intérêts, faisabilité, limites, conditions, ... de l'écoute à domicile. Tout de vos retours, nous remercions avant toute proposition définissant les conditions d'accès et le volume de l'écoute à domicile au Conseil d'Administration qui statuera sur la question.

Il est à noter que les perspectives concernant l'écoute à domicile futures concernent également l'écoute par chat.

D'avance sans vous remercier pour le temps et le soin que vous porterez à cette enquête.

Le Staff et le Comité des écoutants.

RESULTATS de l'Enquête

Nombre d'invitations envoyées (par e-mail et via lien web): 55
 Réponses obtenues (après plusieurs rappels) 50 réponses, soit taux > 92%
 Durée moyenne de l'enquête/participants : 10 minutes

1) PROFIL ÉCOUTANTES :

- AGE : 70% des écoutant.es/participant.es avaient plus de 60 ans.
- GENRE : 68% des participants étaient des écoutantes.
- ANCIENNETÉ : A peu près la moitié avait moins de 5 ans d'ancienneté et l'autre moitié avait plus de 5 ans d'écoute à Télé-Accueil.

2) A TITRE PERSONNEL, QUEL SERAIT VOTRE MODE D'ECOUTE OPTIMAL ?

Sur base de 4 écoutantes, votre nombre idéal d'écoute à domicile serait :

- 1 EC sur 10 n'est pas envie à écouter à domicile.
- 3/5 est favorable à raison de 2h/mois.
- 2/5 à raison de 2h/mois.
- 1/5 de façon ponctuelle.
- ...

Q5 Pensez-vous pouvoir maintenir la qualité d'écoute et le projet de Télé-Accueil via une écoute à domicile ?

Q6 Pour l'écoute à domicile, vous auriez besoin d'une assistance technique pour installer votre connexion à la plateforme Télé-Accueil et/ou d'équipements spécifiques, compte tenu des limites financières et de ce qui sera déterminé comme conditions d'accès à l'écoute à domicile. (Plusieurs réponses possibles)

Q7 Quelles sont les plages horaires qui vous semblent prioritaires pour une écoute à domicile : (plusieurs réponses possibles)

Les résultats de l'enquête ont mis en évidence un grand intérêt pour ces questions. Plus de 55 écoutant.es y ont participé, ce qui représente un taux de réponse supérieur à 92%. On sait également que 70% des écoutant.es/participant.es avaient plus de 60 ans. 68% des participants étaient des écoutantes. A peu près la moitié avait moins de 5 ans d'ancienneté et l'autre moitié avait plus de 5 ans d'écoute à Télé-Accueil.

Fort de ces retours, nous avons alors soumis une proposition définissant les conditions d'accès et le volume de l'écoute à domicile au Conseil d'Administration qui a statué sur la question.

“QUEL EST L’IMPACT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 À TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES?”

Les écoutant.es sont invités à témoigner...

Une nouvelle recherche est en cours. A travers des études spécifiques liées à ses observations, Télé-Accueil Bruxelles participe à une meilleure compréhension des problématiques et des besoins, en lien avec la réactualisation de la photographie psycho-sociale de la ville de Bruxelles et de ses concitoyens.

Récemment, au regard de l’actualité, priorité a été donnée à l’identification des impacts de la crise sanitaire. A titre d’exemple, pour notre 10ème recherche, qui a débuté à la fin de l’année 2021, l’Observatoire social s’est fixé comme objectif de se concentrer sur les conséquences de la crise Covid-19, tant sur les contenus d’appels que sur les pratiques d’écoute.

Une enquête a été menée auprès des écoutant.es, visant à mieux cerner les enjeux de cette pandémie, les questions brûlantes, les effets sur la santé mentale et la façon dont cette crise a été vécue, non seulement par les appelant.es mais aussi par les écoutant.es qui étaient présent.es depuis les débuts de la crise, durant laquelle plus que jamais, le lien social se devait d’être maintenu.

A première vue, les résultats confirment que les effets des confinements successifs n’ont épargné personne. L’enquête évoque la situation sociale des ménages, la parentalité au temps du confinement, les violences intrafamiliales ou les conditions de vie des seniors, notamment.

Cette recherche, qui paraîtra dans le courant de l’année 2022, met en lumière des phénomènes d’isolement accru des personnes retraitées, une fragilisation sur le plan économique des familles monoparentales, les difficultés de familles précaires vivant dans des logements exigus, des malades de longue durée ayant le sentiment d’avoir été abandonnés, des travailleurs de la santé à bout, des jeunes désenchantés n’ayant plus confiance en l’avenir, des célibataires en manque d’amour ou souffrant de 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...

Ainsi, Télé-Accueil Bruxelles, par l’entremise de son Observatoire social, entend rendre compte de comment cette crise inédite et multidimensionnelle a été vécue, au sein d’un centre d’accueil et d’écoute généraliste, anonyme, accessible 24/24h, situé au cœur de Bruxelles.

L’Observatoire social peut, par conséquent, jouer un rôle stratégique pour définir les politiques publiques à venir dans le champ de la santé et du social.

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)

“COMMUNICATION - LA PAROLE FACE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES”

Comme celui d'autres associations, notre agrément est lié à une Démarche d'Évaluation Qualitative (DEQ) conçue par le pouvoir subsidiant (Cocof).

Tous les trois ans, il nous est proposé de co-construire un thème de recherche comprenant différents axes de travail qui concernent l'ensemble des personnes impliquées dans les projets de Télé-Accueil Bruxelles. 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'écouter.es qui se sont portés volontaires pour en faire partie. Dans le cadre de ce nouveau triennat DEQ 2020-2022, nous avons souhaité travailler sur la question de *“La parole face aux nouvelles technologies”*.

Ce thème a retenu toute notre attention dans la mesure où il met en avant une contradiction moderne inhérente à nos rapports sociaux : *nous évoluons dans un environnement où la technologie est omniprésente et où nous sommes sans cesse connectés, mais cela ne fait pas forcément de nous des êtres humains moins isolés.*

Grâce aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), quelle que soit la distance qui nous sépare, et ce de manière simultanée, nous sommes branchés, “connectés”, mais cela n'implique pas que nous soyons nécessairement en relation et que nous nous sentions moins seuls. La révolution numérique marquée par le développement des NTIC a aussi amené son lot de questionnements, notamment lorsqu'on évoque sa relation à autrui, quand on procède au dévoilement de soi, que l'on rentre dans l'intimité des autres, etc..

En effet, pour qu'une relation soit saine du point de vue personnel, plusieurs critères interviennent et notamment le fait qu'il y ait, au sein de cette relation, une liaison qui s'établisse dans le respect mutuel, où le lien est soigné et qui s'inscrive dans une dimension réciproque.

Autrement dit, et c'est le propre de chaque instrument, les NTIC peuvent être utilisées à bon et à mauvais escient. D'un côté, elles nous permettent de supprimer la distance, de favoriser les échanges, de maintenir le lien et de contribuer ainsi à rompre l'isolement.

Mais force est de constater qu'elles ont aussi des effets pervers et qu'elles peuvent paradoxalement accentuer les clivages entre les personnes, qu'elles constituent une source de mal-être, pour bon nombre d'entre nous qui assistons impuissants à la mise en scène de contenus qui ne correspondent pas toujours à la réalité. Elles peuvent contribuer à isoler davantage des personnes fragiles ou en situation de précarité qui sont tenues de demander de l'aide via les applications en ligne, les jeunes, notamment, qui parfois se replient dans un monde déconnecté

de la réalité. En somme, tout en étant facteurs de rapprochement et de cohésion, elles peuvent devenir des obstacles au développement ainsi qu'à la bonne santé des individus.

En tant que service d'aide, nous nous devons de proposer des outils qui conviennent à différentes tranches d'âge, aussi bien en termes d'accessibilité que d'ouverture au dialogue, que ce soit via le numéro de téléphone 107 ou le service d'écoute en ligne du Chat-Accueil, par exemple.

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 ?
 - Peut-on s'exprimer dans un monde connecté ?
 - Quels sont les espaces sécurisés que nous avons pour assurer une parole saine et délibérée ?
 - Faut-il cultiver l'anonymat pour assurer cette sécurité ?
 - Enfin, la sécurité implique aussi une certaine bienveillance par rapport à la parole exprimée. Or, via son observatoire social, Télé-Accueil Bruxelles a constaté que le harcèlement ou le cyber harcèlement touche de plus en plus de personnes.
- 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.

Dès le printemps 2020, le Covid-19 nous a obligés à mettre en place une série d'innovations afin de permettre la continuité de notre offre. La Covid-19 a permis la découverte et l'adoption des outils technologiques au sein de l'équipe des permanent.es et des écoutant.es.

En 2021, la Covid-19 est encore là ! L'utilisation des technologies mises en place en 2020 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. Durant l'année 2021, le travail de la DEQ s'est décliné sur deux plans: celui de la technique et celui des questions de fonds que nous amenaient ces nouvelles dispositions techniques.

Reprenons d'abord le contexte. En mars 2020 la pandémie nous a frappé de plein fouet et plongé dans un confinement inédit, entraînant un bouleversement des pratiques :

- Comment continuer à offrir une écoute par téléphone alors qu'on ne peut plus se déplacer sur le lieu dédié à l'écoute?
- Comment maintenir le lien social dans une période marquée par un accroissement des situations d'isolement où s'impose une distanciation qui permettent de freiner la propagation du virus?

Il a fallu, coûte que coûte, mettre en place les moyens de maintenir le lien tout en gardant la distance nécessaire pour freiner la propagation des virus.

L'institution a été mise au pied du mur, contrainte d'intégrer cette nouvelle réalité et de penser la pertinence de dispositifs numériques inédits qui lui permettent de faire face à cette situation où le besoin de rompre l'isolement était très marqué.

Ainsi, Télé-Accueil Bruxelles, comme d'autres associations s'est adaptée aux conditions du moment, allant de l'impossibilité de se rencontrer en personnes physiques, jusqu'à, par moment, l'obligation de rester, autant que faire se peut, chez soi.

Questions de fond

La réflexion commune dans le cadre de la DEQ nous a rappelé combien le lieu d'où l'on écoute n'est pas neutre.

Le trajet d'un lieu à l'autre est un franchissement, il permet de « souffler », de prendre de la distance, de quitter un lieu, de se préparer à en retrouver un autre. Il est le passage qui sépare le champ de la sphère privée du champ de l'écoute.

La disparition du trajet rend les frontières plus floues ; celles-ci peuvent se brouiller.

- Comment garder un lien avec l'institution qui fait tiers ?
- Quels sont les rituels qui nous permettent de nous mettre en condition d'accueil et d'écoute ?

Il est apparu plus clairement que ce n'est pas nécessairement la présence physique qui est essentielle mais la présence à l'autre.

Une certitude en ces temps d'incertitude : le tiers institutionnel est une question centrale qui restera incontournable quelles que soient les conditions d'écoute.

Au cours de cette année 2021, différents temps de réouverture nous ont engagés à penser l'écoute post-covid.

Quelle part des aménagements liés au covid allaient devenir structurels ? Soucieux de penser le cadre d'écoute post covid de façon la plus participative, un questionnaire a été réalisé auprès des écoutants (voir plus haut dans la section précédente dédiée à l'Observatoire social).

Le CA a recueilli les avis de tous et c'est un faisceau d'éléments qui l'a amené à prendre une décision tenant compte des avis mais aussi du cadre éthique et clinique de Télé-Accueil, et ceci tenant compte de l'intérêt des appelants.

Des rencontres entre formateurs et écoutants ont eu lieu cet été pour voir comment chacun, au cas par cas, s'approprié les changements.

Toutes ces transformations nécessitent pour chacun du temps pour leur intégration, pour des ajustements réciproques, et peuvent susciter des tensions inhérentes à tout changement, des insatisfactions.

Ce qui a été mis en route est un processus complexe qui a dû prendre en compte les conditions d'écoute correctes pour les appelants et pas uniquement les écoutants, les attentes et le confort des écoutants, la nécessaire convivialité entre nous, les balises telles qu'elles existent à Télé-Accueil et des réflexions nouvelles, tout en maintenant la priorité au cadre éthique et clinique auquel les appelants ont droit.

C'est un compromis qui reste en tension et qui nécessite un temps d'apprivoisement et de dialogue.

Réalisations concrètes

Le projet DEQ a été introduit avant la pandémie, qui a fort chamboulé la manière dont Télé-Accueil Bruxelles utilisait les nouvelles technologies. Face à un monde qui comprend de longues périodes de confinement et où le télétravail devient indispensable, il faut s'adapter et vite. Heureusement, Télé-Accueil a été proactif.

- 1) Un support technique a été pensé et mis en place afin de garantir nos fondamentaux: le maintien de la présence, de l'accueil, du soutien et de l'écoute dans l'anonymat, la garantie de l'accessibilité et de la confidentialité, que chacun.e puisse disposer des mêmes supports d'écoute à partir des différents lieux d'écoute...

Il est vrai que certains aspects techniques n'ont pas toujours été simples et ont présenté des difficultés durant cette année 2021. Mais c'est avant tout la crise sanitaire des covid-19 qui nous a amené à adapter le dispositif d'écoute afin de maintenir l'accessibilité au service, plus indispensable que jamais.

Cela en souscrivant aux mesures de confinement décrétées par les autorités afin d'assurer la sécurité de toutes et tous.

- 2) Grâce aux nouvelles technologies, notre façon de collaborer et de communiquer en interne et vers l'extérieure a complètement changé.

Nous avons pu travailler ensemble, à des moments et à des lieux différents:

- via la mise en place d'un agenda partagé en ligne,
- via l'accès à distance à notre serveur,
- grâce aux "valves virtuelles" un document partagé en ligne qui permet d'échanger une foultitude d'informations instantanément,
- sans oublier les visioconférences Zoom grâce auxquelles des réunions, des conférences, des assemblées, des animations, des supervisions et des formations, notamment, ont pu être maintenues, etc.

En conclusion, nous soulignons combien notre mise au travail sur ce thème “*La parole face aux nouvelles technologies*” a eu des effets concrets dans nos supports de communication.

PARTENARIATS

Fédération et Confédération des postes de Télé-Accueil en Belgique

En 2021, 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

Notre institution est de plus en plus reconnue pour l'accueil et l'écoute des personnes, dont celles et ceux confrontés à des questions de santé mentale. En 2021, un nouveau projet dans le secteur de la santé mentale a sollicité Télé-Accueil.

Il s'agit de la création d'un nouveau dispositif de sensibilisation à la santé mentale financé par la COCOF. L'antenne sud du Réseau santé mentale bruxellois, RéZONE, a souhaité développer un projet qui outille les intervenants psycho-sociaux de première ligne pour leur permettre, non pas de développer des connaissances en psychopathologie, mais de leur donner la confiance suffisante pour aller au contact des personnes en souffrance psychique.

Pour y parvenir, RéZONE a demandé à trois associations-clé de concevoir ce dispositif : le Centre de Prévention du Suicide, le SMES – Santé Mentale et Exclusion Sociale et Télé-Accueil Bruxelles. RéZONE a aussi constitué un comité d'accompagnement du projet au sein duquel siège un grand nombre de partenaires spécialisés et non-spécialisés en santé mentale. Ce projet de sensibilisation à la santé mentale rassemble un ensemble de partenaires diversifiés au sein duquel Télé-Accueil apporte son expérience de l'écoute et de formation à l'écoute.

Dans le cadre de ce projet, nous avons élaboré un guide et un dispositif de formation qui sensibilise un public de professionnels non-spécialisés à la santé mentale. Une formation pilote et la finalisation de la rédaction du guide sont prévues début 2022. Ce projet prendra fin en avril 2022.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

2021, une année où l'on peut se réjouir de la continuité dans l'adversité! Traversée par l'incertitude permanente liée à la pandémie, la ligne d'urgence 107 de Télé-Accueil Bruxelles est restée à **100% opérationnelle**.

Ce constat est à mettre au crédit des écoutant.es bénévoles qui dans un contexte difficile ont répondu par leur présence aux appelant.es allant même jusqu'à augmenter significativement le ratio des appels accueillis. Le ratio entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés passe de 30% en 2020, à 36% en 2021.

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 accueillant en moyenne 115 appels par jour (plus de 42.000 appels téléphoniques en 2021), 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.

Les appels reçus

Via le téléphone

On observe une augmentation du nombre d'appels décrochés de + 6 % en 2021.

En 2021, les appels entrants au 107 ont donc représenté respectivement une moyenne de 320 appels adressés par jour, parmi lesquels 42.172 appels ont pu être accueillis par un ou une écoutant.e bénévole, ce qui représente une moyenne de 115 par jour.

Le thème du coronavirus a pris une place significative au sein des appels, 16,6% des appels ont été traversés par des questions, des vécus en lien avec la pandémie.

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

Trois thèmes se distinguent par leur importance pour les appelant.es :

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

Via le chat

- En 2021, les écoutant.es ont répondu à **18.781 appels, par internet**.

Ces chiffres soulignent le lien entre le média utilisé et le profil des appelants et confirment que le Chat-Accueil est un support pertinent pour rendre nos services d'écoute accessibles à un public qui utilise peu le téléphone.

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. Retenons 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 communication

La présence et la visibilité de Télé-Accueil est essentielle en tant qu'elle participe grandement à l'accessibilité du 107 pour les personnes dans le besoin de trouver "quelqu'un à qui parler".

Cette visibilité concourt également au recrutement de nouveaux écoutant.es bénévoles afin d'augmenter le nombre d'écoutant.es pour accueillir ce nombre d'appel important et pour faire face à ce constat d'une augmentation de la volatilité des bénévoles (départs plus rapides)

La formation

Interne... 2021... l'adaptation à toute épreuve

Nous pouvons dire en conclusion que cette année 2021 aura été l'année de l'adaptation à la pandémie et à la fluctuation des conditions sanitaires. Si certaines activités n'ont pas pu avoir lieu, d'autres ont pu être réalisées en visioconférence ou même en présentiel. Nous avons gardé le cap et préservé nos orientations éthiques tout en nous ouvrant à la nouveauté.

Les défis ont été nombreux et ne sont pas encore tout à fait terminés à l'heure où nous écrivons ces lignes.

Externe...

Le 1er semestre de l'année a encore été entaché par la crise sanitaire, les mesures gouvernementales ne nous ont pas permis d'animer les formations prévues. Les activités CEFEC ont été postposées jusqu'à ce que de nouvelles mesures sanitaires autorisent l'organisation du travail en groupe.

Volume d'activités effectué en 2021 : 24,5 journées.

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 observations faites par les écoutant.es bénévoles. En 2021, l'Observatoire social, rend compte du comment cette crise inédite et multidimensionnelle a été vécue, au sein d'un centre d'accueil et d'écoute généraliste, anonyme, accessible 24/24h, situé au cœur de Bruxelles.

Les effets de la crise sanitaire ont été soutenus notamment grâce à la réflexion impulsée dans le cadre de la DEQ 2020-2022, où nous avons travaillé la question "**La parole face aux nouvelles technologies**".

Soutien de projets extérieurs

Notre institution est de plus en plus reconnue pour l'accueil et l'écoute des personnes, dont celles et ceux confrontés à des questions de santé mentale. En 2021, un nouveau projet dans le secteur de la santé mentale a mis Télé-Accueil au travail.

Nous espérons que la lecture de ce rapport d'activités aura donné à voir comment l'ensemble des acteurs du projet de Télé-Accueil Bruxelles et particulièrement les écoutants bénévoles participent, à leur mesure, à l'impérative nécessité de promouvoir l'existence de lieux de parole accessibles à toutes et à tous.

Assemblée générale de Télé-Accueil Bruxelles

(Situation au 31 décembre 2021)

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 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 Claire Leider
Permanent.es	Pascal Kayaert Patricia Brichet Amélie Romain Eric Labarre 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	Michel H., Anne-Laure B., Sidonija B, Marc H., Marianne DH, Agnès N., Roland M. Sophie N.

Quelqu'un à qui parler

Par téléphone 24h/24 : n°107

Par internet : sur tele-accueil.be, cliquer sur [@chat](#)

L'équipe des permanent.es en décembre 2021

Pascal Kayaert	Directeur
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.

