

RAPPORT D'ACTIVITÉ




Télé-Accueil
Bruxelles  107  @ chat

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	4
LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELQU’UN À QUI PARLER”	5
LES ÉCOUTANT.ES BÉNÉVOLES	7
Une équipe d’écoutant.es bénévoles solidaires formée par des professionnels	7
Besoin constant de nouveaux candidats écoutant.es	7
Au cours de l’année 2022	8
Les départs	8
Répartition hommes / femmes	8
Répartition par catégories d’âges	8
LE COMITÉ DES ÉCOUTANT.ES	9
LA COMMUNICATION	10
LA COMMUNICATION EXTERNE	10
Présence dans les médias	10
Outils de communication	10
LA COMMUNICATION INTERNE	12
RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES	12
Les appels à Télé-Accueil Bruxelles	14
LA LIGNE D’APPEL 107	14
Évolution des appels	14
Appels reçus et appels décrochés	14
A propos des appellant.es	18
Genre de l’appelant.e.x	19
Le saviez-vous?	19
Cadre de vie et statut social des appellant.es	19
Thèmes d’appel: Il m’est impossible d’en parler, c’est trop difficile... Et par téléphone ?	21
La fin des appels “corona”:	21
Conclusion	22
L’ÉCOUTE AU TCHAT – la rencontre numérique	22
Heures et durée des échanges	24
Profil des appellant.es	25
Thèmes d’appel	25
Conclusion	26
LA FORMATION	27
LA FORMATION INTERNE	27
La formation initiale	27
La formation continue	27
Le thème d’année 2021-2022	28
Conférence-atelier du 27/04/2022	28
Après-midi d’étude du 18 juin 2022	28
Le thème d’année 2022-2023	28
Journée d’étude du 24 septembre 2022	29

Atelier du 10 décembre 2022	29
LES SUPERVISIONS	30
LES ACTIVITÉS FACULTATIVES	30
LA FORMATION DES PERMANENT.ES	31
LA FORMATION EXTERNE – CEFEC	31
L'OBSERVATOIRE SOCIAL	33
"Un virus qui fait parler, Télé-Accueil Bruxelles et le coronavirus"	33
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)	35
PARTENARIATS	38
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	39

AVANT-PROPOS

La sortie de crise... un retour au monde d'avant ?

2021 nous a appris que la pandémie aurait des effets à long terme. 2022 a été l'année où il nous a fallu réfléchir au sens du maintien de certains aménagements/changements engendrés par la crise covid. Que garder de ces changements ? Comment faire ces choix en fonction du sens et de la cohérence du projet et non uniquement en fonction du confort, de "nouvelles habitudes" des uns et des autres que certains changements ont permis ?

Même si le coronavirus a encore pu faire quelques apparitions en toile de fond, l'année 2022 nous a permis de prendre distance, parfois de ranger au placard, certaines prescriptions engendrées par la pandémie. Nous nous sommes vite rendus compte combien cette idée de revenir au «monde d'avant» était vaine, voire sans fondement. Revenir sans cesse aux fondamentaux et, dans un même temps, soutenir le changement...deux dimensions au cœur de nos pratiques d'écoute et centrales dans la dynamique institutionnelle.

Cette réflexion s'est faite avec le soutien précieux du Conseil d'Administration.

Du côté des appels reçus, vous lirez dans ce rapport que le nombre d'appels entrants est en constante évolution (+8,15%par rapport à 2021). En 2022, les écoutant.es ont accueilli en moyenne **116 appels par jour**.

La crise sanitaire a modifié nos manières de communiquer. Il nous a fallu trouver des parades pour rester en lien. 2022 a été l'année de retissage des liens, notamment en retrouvant ces moments de rencontre informels qui participent largement aux liens, ingrédient essentiel, au cœur du projet de Télé-Accueil...Le nouveau thème de la DEQ en témoigne.

2022 aura été une année où les écoutant.es ont dû faire face à de nombreux problèmes informatiques, nous remercions les bénévoles qui ont fait preuve d'une précieuse patience au cours de ces mois d'inconfort.

L'année 2022 aura, par ailleurs, permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres de Télé-Accueil francophones. Le projet de mutualisation des ressources entre différents centres pour augmenter l'accessibilité au 107.

Dans ce contexte, les équipes des différents centres ont, en outre, dû s'atteler à l'élaboration d'une fiche d'écoute commune qui sera informatisée en 2023.

D'importantes réflexions et actions liées à la communication et plus largement à la visibilité et au réseau seront menées en 2023, laissant présager de belles évolutions et une modernisation de l'image véhiculée par Télé-Accueil.

Chacun a participé au maintien du projet et à sa qualité, dont l'écriture de ce rapport est le reflet.

Bonne lecture !

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**.

Télé-Accueil Bruxelles et les 5 autres centres de Télé-Accueil francophones ont été fondés par des citoyens portés par cette conviction : l'importance pour chacun de pouvoir trouver quelqu'un à qui parler quand il traverse un moment difficile afin de mettre des mots sur son vécu, ses souffrances, ses failles, ses questions, ses ressources...

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, permet à l'appelant.e de se sentir 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.

Les personnes qui répondent au téléphone et au chat sont des volontaires, portés par la volonté d'offrir leur présence et leur écoute à d'autres êtres humains et par des valeurs d'attention à l'autre, d'ouverture et de solidarité. Tout au long de leur engagement, ils bénéficient d'une formation préalable et continue. C'est grâce à eux que Télé-Accueil peut mettre son projet à l'œuvre et à ce titre, nous les remercions chaleureusement.



(infographie téléchargeable en suivant [ce lien](#). Estimations, pour les chiffres de 2022 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 mutuel. 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.

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 2022

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

Les départs

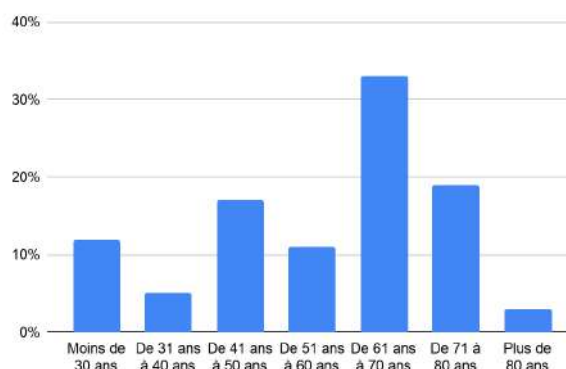
Treize écoutants ont quitté l'institution au cours de l'année, dont quatre personnes après une activité de 3 mois, huit au terme de moins de 2 ans et une après 10 ans.

Répartition hommes / femmes

Hommes	Femmes
25 %	75 %

Répartition par catégories d'âges

	2022
Moins de 30 ans	18 %
De 31 ans à 40 ans	11 %
De 41 ans à 50 ans	11 %
De 51 ans à 60 ans	11 %
De 61 ans à 70 ans	31 %
De 71 à 80 ans	15 %
Plus de 80 ans	3 %



Ces répartitions restent stables.

LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES

Le Comité des Écouteurs élu jusqu'en septembre 2022 s'est réuni 7 fois durant l'année.

Il a accueilli deux promotions de nouveaux écouteurs et organisé un drink pour le départ d'Amélie. Une visite d'exposition a également été proposée et organisée.

Durant toute l'année 2022, les nombreux problèmes informatiques rencontrés par les écouteurs ont été au centre des retours de 1/4 heure et des préoccupations du CDE. A plusieurs reprises, l'ancien CDE a interpellé le staff à ce propos.

Le CDE élu lors de la journée de formation du 24/09/22 comprenait à l'origine 8 membres dont 4 ne sont pas actifs et exercent uniquement leur droit de vote aux A.G. L'une de ces membres «passifs» a entre-temps quitté Télé-Accueil.

Durant le dernier trimestre 2022, les activités du CDE ont été :

- Animer les 1/4 h dans les différents groupes de supervision et assurer le lien entre les écouteurs et le staff. Une synthèse des propositions ou remarques des écouteurs est envoyée à Pascal qui y répond dans le Contact suivant. Sur proposition du CDE, les réponses de Pascal sont également transmises par email collectif aux écouteurs. Cette modalité de communication semble appréciée par de nombreux écouteurs qui ne lisent pas nécessairement le Contact.
- Le CDE a accueilli une nouvelle promotion d'écouteurs en novembre lors d'un drink de bienvenue.
- Au sortir de la longue période Covid, il était important de tenter de resserrer les liens entre écouteurs. Une première activité, visite guidée de l'ancien cimetière du Dieweg, a été organisée en décembre. Le CDE prévoit de proposer aux écouteurs plusieurs activités en 2023 visant à préserver les liens.

Le CDE a rencontré Pascal afin de lui faire part de l'exaspération de beaucoup d'écouteurs face à la persistance des problèmes informatiques. Le manque de convivialité ressenti par certains a également été abordé. Un dialogue serein et constructif a pu se mettre en place. Plusieurs pistes concrètes ont été discutées dont certaines ont été mises à l'œuvre rapidement.

LA COMMUNICATION

Le fait marquant de la communication de Télé-Accueil Bruxelles en 2022 est la collaboration organique qui se met en place entre centre bruxellois et centres wallons. Cette dynamique de **collaboration** s'est mise en place pour nourrir l'image de marque commune de Télé-Accueil. Des initiatives ont été mises en place les années précédentes, (site internet, dépliants de présentation, affiches, spot radio de recrutement des bénévoles commun...). Des échanges entre chargées de communication (pour les centres qui possèdent une telle fonction) ont abouti à la constatation que chaque centre de Télé-Accueil ne pourrait que bénéficier d'une politique commune de communication. Sous le parrainage des directeurs de deux postes de Télé-Accueil, des investigations ont été menées pour identifier, auditionner et sélectionner une agence de communication externe pour nous aider à élaborer une politique de communication commune sur deux ans. L'heure est actuellement à la recherche active de financements pour porter ce projet ambitieux.

LA COMMUNICATION EXTERNE

Présence dans les médias

Il n'y a pas eu d'événement particulier dans l'actualité qui aurait mené à l'intérêt des médias. Pour créer l'événement, les 4 chargées de communication ont créé un communiqué de presse commun, intitulé "À Télé-Accueil, c'est Noël tous les jours" à l'occasion des fêtes de fin d'année. En mutualisant les contacts presse, le communiqué de presse a permis de contacter un nombre étendu de journalistes et a donné lieu à 7 répercussions presse, tv ou radio

1. Sandy Louis RCF Liège interview en direct le 20/12
2. Bernard Polet pour interview au JT Namurois (Bouké) le 23/12
3. Augustin Guissart pour interview de Pascal Kayaert La Première le 21/12
4. Charles Baneton de Télé Sambre Charleroi pour le JT du 22/12
5. Sud-Info 23/12:
6. Sud-info 31/12 Françoise De Halleux
7. Teve Lux reportage du 19/01/23

Outils de communication

Spot radio

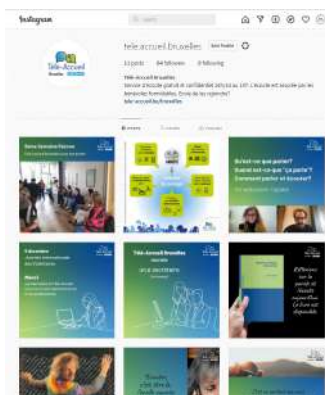
Le spot radio existant depuis le mois de juin 2020 pour le recrutement des bénévoles, continue à être diffusé 2 fois par an sur les ondes de Vivacité et de La Première. Ce spot profite aux 6 centres de Télé-Accueil en renvoyant au site internet commun (et non uniquement au numéro de téléphone du secrétariat de Bruxelles).



Affichage STIB

La présence d'une annonce 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

Une inscription sur les réseaux sociaux est aujourd'hui 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 2022:

1. Mars - "La pandémie? Encore!"
2. Juin - "Trouver la part commune de nos différences"
3. Septembre - "Écouter dans des contextes sensibles"
4. Décembre - "À contre courant"



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 2022 un résumé du rapport 2021. En 4 page A4, de manière visuelle et illustrée, il donne la température générale tout en renvoyant au rapport complet.

LA COMMUNICATION INTERNE

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...)

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

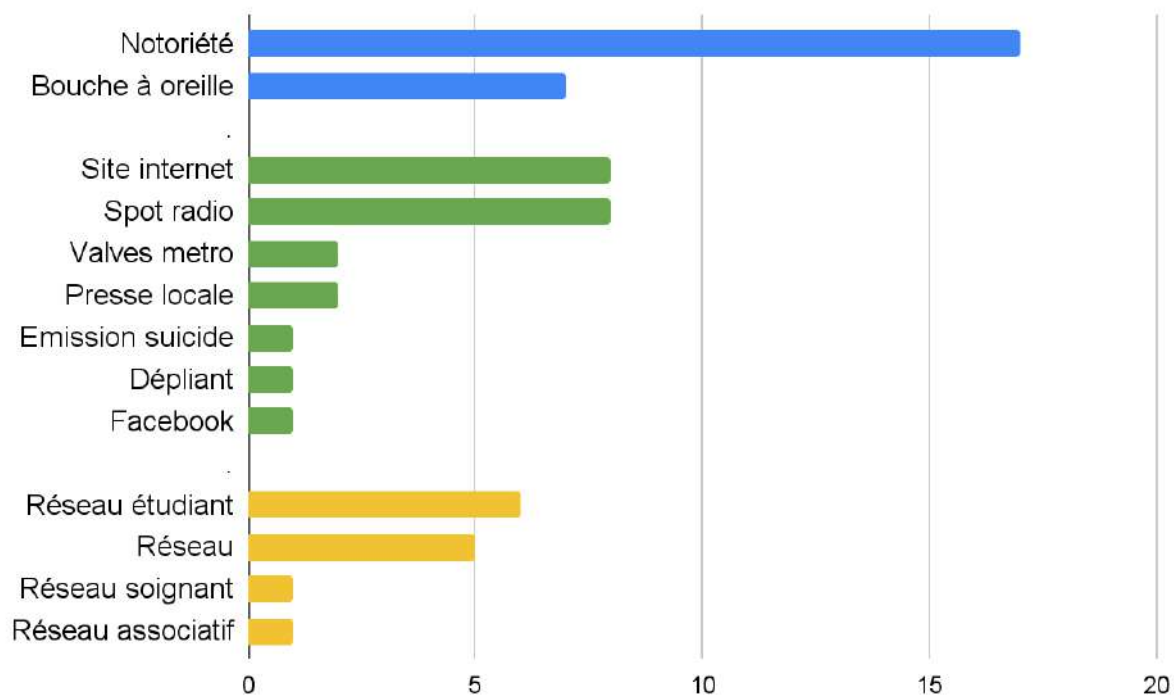
Le nombre total de candidats ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil est comparable aux années précédentes (91 candidats en 2021, 93 candidats en 2020, 97 en 2019).

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. Manifestement le schéma ci-dessous confirme que cette notoriété naturelle est toujours importante.
- ▶ **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 APPELS À TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

Depuis plus de soixante-trois ans, la mission principale de Télé-Accueil est de proposer un lieu d'accueil, un moment de prise en compte de la singularité de l'autre, où la parole peut se déposer en toute confiance, s'élaborer et trouver un interlocuteur: *quelqu'un d'humain*.

Dans un contexte où nous sommes de plus en plus connectés, paradoxalement, encore beaucoup de personnes se sentent seules. Il s'agit de pallier ce phénomène de société et de recréer du lien entre les individus.

Bien que ce ne soit pas chose aisée car la réalité et la subtilité de l'écoute ne se résument évidemment pas à des chiffres, c'est toujours un exercice structurant et une occasion précieuse de nous arrêter sur notre pratique pour partager nos réflexions, les questions qui nous animent et les observations qui sont les nôtres...

A Télé-Accueil Bruxelles, deux médias sont mis à disposition du public pour trouver "*quelqu'un à qui parler*": le téléphone via le numéro 107 et le Chat-Accueil via internet.

LA LIGNE D'APPEL 107

Évolution des appels

"Parler est un besoin, écouter est un art"

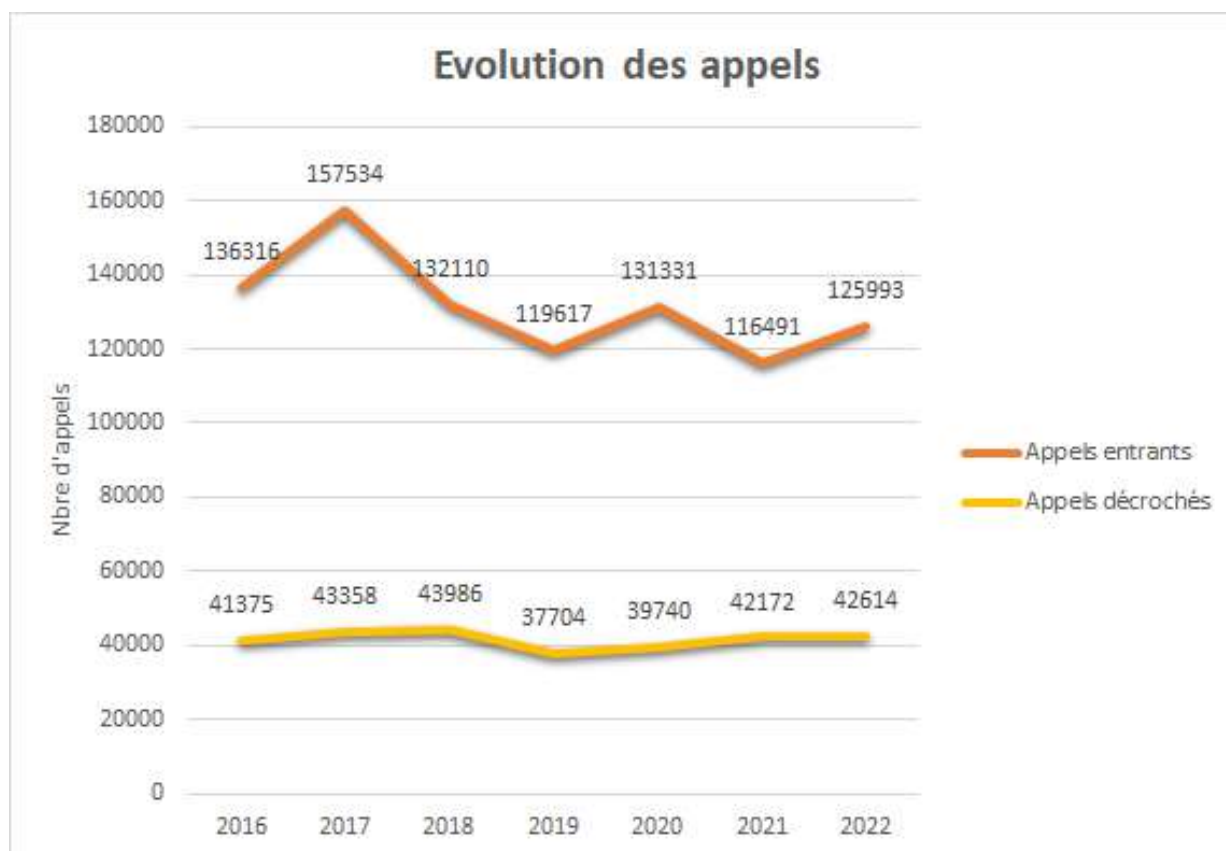
Goethe

Les appels téléphoniques, s'ils sont toujours singuliers et uniques, sont cependant répertoriés par l'observatoire social sur base de la fiche d'appel comprenant différents items (le type d'appel, le profil de l'appelant.e, l'état de l'écouter.e, les sujets évoqués, etc.) cochés par les écouter.e.s.

Appels reçus et appels décrochés

En 2022, le central téléphonique a enregistré **125.933** appels entrants. Ce chiffre est en augmentation de **+8,5%** par rapport à l'année précédente et s'inscrit globalement dans la continuité avec le volume d'appels entrants qui sont adressés au 107 depuis ces dix dernières années.

La centrale téléphonique nous indique le nombre d'appels décrochés: 42.614. Ce qui représente en moyenne 116 appels par jour. A travers l'analyse des appels décrochés, nous voyons que le nombre de conversations reste stable d'année en année.



En 2022, c'est une moyenne de 345 appels qui ont été adressés par jour au 107. Parmi lesquels 42.614 ont été accueillis par des bénévoles de Télé-Accueil Bruxelles formés à l'écoute. Ce qui correspond à une moyenne de 116 appels décrochés (en moyenne) par jour.

- Le ratio entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels décrochés passe de 36% en 2021, à 33.8% en 2022.

Ce ratio varie légèrement en raison de l'augmentation un peu plus importante du nombre d'appels entrants par rapport à l'augmentation du nombre d'appels décrochés (accueillis).

EN 2022 :

125.993 appels adressés au 107.

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

+8,15% d'appels entrants par rapport à l'année 2021.

+0,98% d'appels décrochés par rapport à l'année 2021.

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 34 % en 2022.

Autrement dit, il y a dix ans, on décrochait en moyenne un appel sur cinq. Désormais, en 2022, c'est un peu plus d'un appel sur trois qui est accueilli par un.e bénévole de Télé-Accueil Bruxelles dans le cadre de sa permanence d'écoute.

+14% d'appels décrochés par rapport aux appels entrants depuis 2009.

La durée des appels

Les tendances générales se confirment: en 2022, la durée moyenne des appels décrochés au 107 se situe entre 5 et 22 minutes. Elle fluctue en fonction des heures de la journée ou de la nuit. Les appels du soir et de la nuit ont tendance à durer plus longtemps que ceux qui parviennent pendant la journée.

Parmi les appels qui ont duré moins de 5 minutes, on retrouve 16 % d'appels muets, 5% de plaisanteries et 2% d'injures.

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.

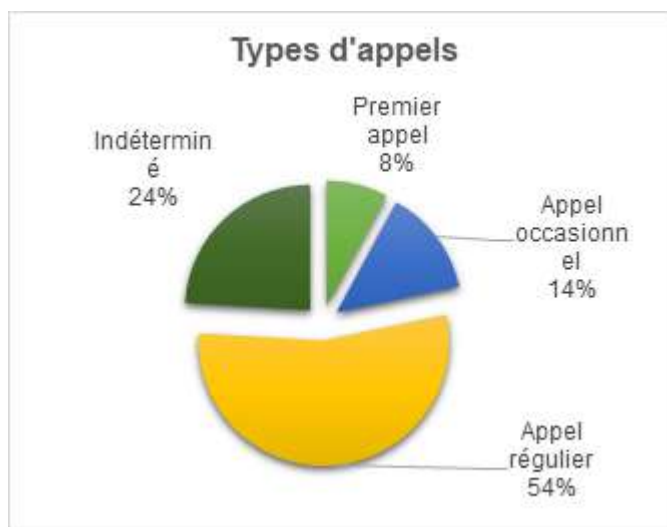
Par ailleurs, rappelons que la qualité d'un appel et ses effets potentiels ne dépendent pas nécessairement de sa durée. Même des appels très brefs peuvent avoir des effets essentiels pour certains appelant.es.

Le type d'appels

Cette information est disponible pour 76 % ($\frac{3}{4}$) des appels décrochés. Autrement dit, dans 24% des cas, l'écoutant.e ne parvient pas à déterminer la fréquence d'appel de l'appelant.e.

A l'image des autres années, le 107 peut devenir une ressource en cas de crise pour des personnes qui traversent des moments difficiles.

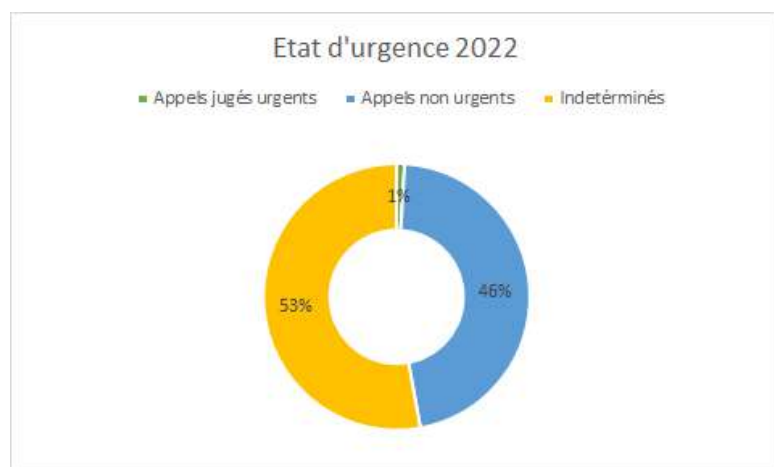
- La présence des appels réguliers souligne que certains appelant.es sont, pour diverses raisons, habitués à contacter le service d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles (54% en 2022).
- Il y a 20 ans, le nombre d'appels réguliers représentait un peu plus d'un tiers (34,4% en 2002) du total des appels décrochés.



Quoi qu'il en soit, le projet de Télé-Accueil consiste à accueillir et à écouter tout le monde, sans distinction, dans le non jugement, le respect et l'anonymat. D'un côté, il faut pouvoir leur laisser une place et, en même temps, il faut veiller à demeurer disponible pour les occasionnels et les nouveaux également.

Le caractère urgent des appels

L'information est disponible pour 47 % des appels décrochés.



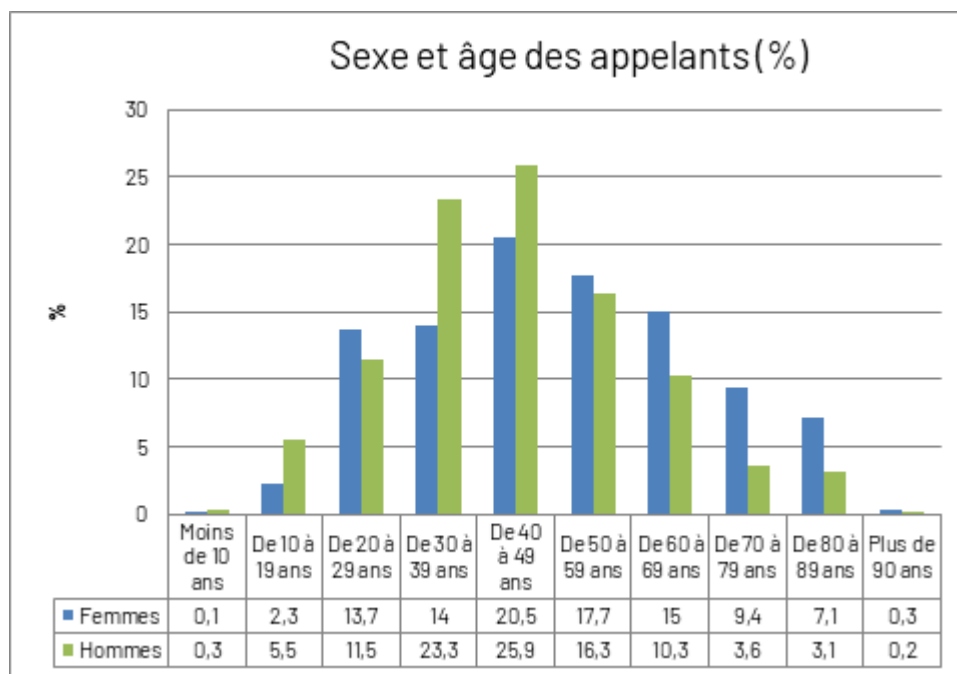
Reconnu comme service d'urgence, Télé-Accueil dispose d'un numéro de téléphone gratuit, à trois chiffres: le 107. Le fait que le 107 soit un service d'écoute accessible 24/24h génère des appels d'urgence, au moment où d'autres services d'aide sont fermés.

- Notons que le nombre d'appels jugés urgents par les écoutant.es a nettement diminué ces dernières années. Il est passé de valeurs proches de 9-10% en 2017 à des valeurs proches de 1-2 % en 2022.

Paradoxalement le nombre d'appels en urgence est relativement faible : chaque année, il se situe autour des 10 %. Pour cause il faut distinguer la crise et l'urgence. Il peut y avoir des appels de crises profondes sans qu'ils soient considérés comme urgents et inversement. Car le caractère urgent de l'appel fait ici référence à l'urgence à parler et à la présence d'un danger imminent ou non.

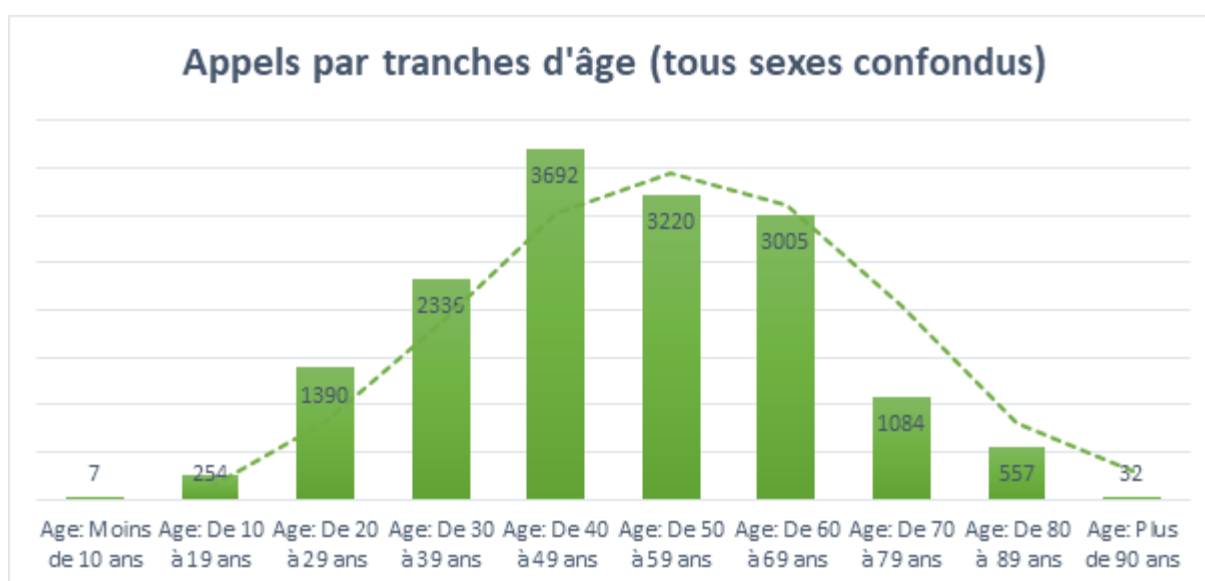
A propos des appelant.es

Dans près de 82% des cas, l'écoutant.e. parvient à estimer l'âge de l'appelant.e.



Quand il est connu, on remarque que la tranche la plus représentée est celle de 40 à 49 ans pour les hommes et pour les femmes.

- Autre constante: Cela fait plus de trente ans que les 30-60 ans sont les plus présents au téléphone : à eux seuls, ils représentent plus de la moitié des appels (56%), les moins de trente ans comptant pour 16,4% et les plus de soixante pour 27,6%.

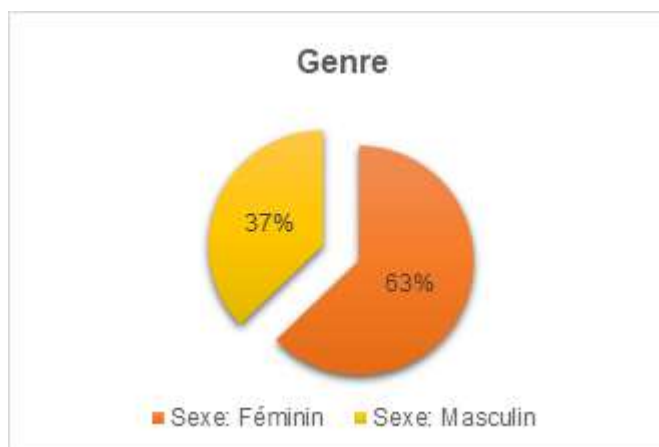


- Bien que le 107 soit accessible à l'ensemble de la population, l'on constate que les personnes de moins de 25 ans et de plus de 75 ans figurent parmi celles qui sollicitent, *in fine*, le moins le service d'écoute téléphonique de Télé-Accueil Bruxelles.

Genre de l'appelant.e.x

Le genre de l'appelant.e est probablement une des informations les plus fiables car relativement facile à déterminer par téléphone. En 2022, elle était disponible pour 84% des appels ayant donné lieu à un échange.

- La répartition hommes- femmes est à peu près identique à 2021 et aux dernières années, $\frac{2}{3}$ d'appels féminins pour $\frac{1}{3}$ d'appels masculins.
- Nous constatons que les femmes sont toujours majoritaires au 107. Ce sont elles qui appellent le plus souvent. Une observation qui se reporte au fil des ans.

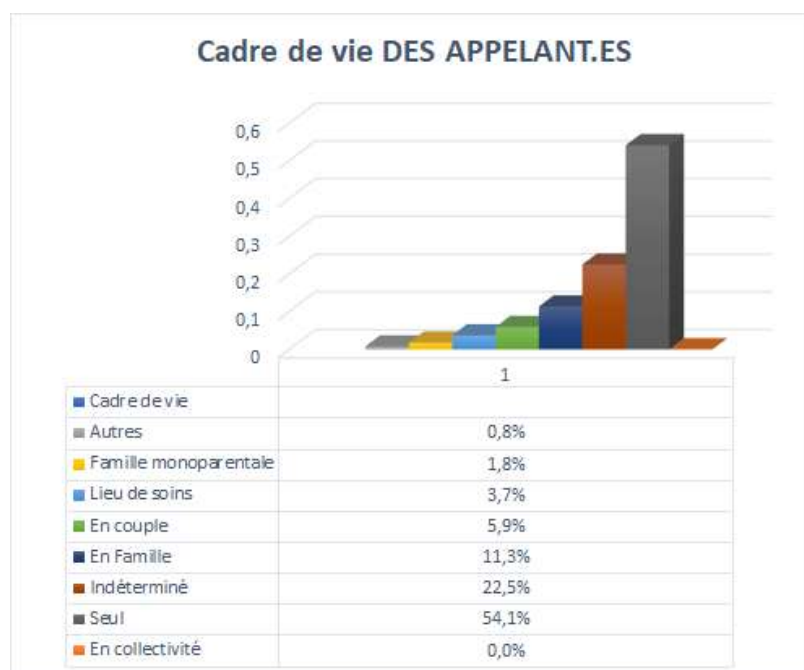


Le saviez-vous?

Il y a dix ans, le pourcentage d'appels d'hommes était de l'ordre de 44% alors qu'il y a vingt ans, il représentait 53%

- Autrement dit, la part d'appels émanant d'hommes a diminué ces trente dernières années par rapport à la part d'appels émanant de femmes.
- Si, récemment, un item "autre" a été ajouté à la fiche d'appel au sein du genre pour éviter de réduire les identités de genre à un choix binaire, on remarquera que celui-ci n'a été rempli que peu de fois (31 sur 42.614 appels décrochés).

Cadre de vie et statut social des appelant.es



En ce qui concerne le cadre de vie des appelant.es, 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.

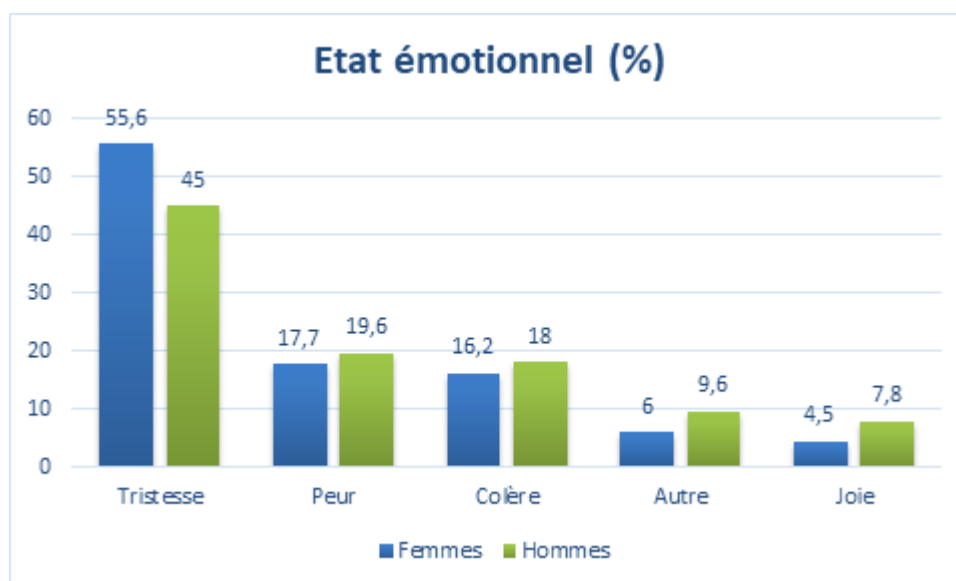
- Depuis une dizaine d'années, plus de la moitié des appelant.es vivent seuls (54,1% en 2022).
- Historiquement, le pourcentage d'appels provenant de personnes seules était un peu moins important ces 20 et 30 dernières années (42.4% en 2002 et 40.2% en 1992). Il a augmenté de 10 à 15% depuis les années 2000.
- 8 appels sur 10 proviennent de personnes qui se situent en situation d'inactivité professionnelle au sens formel, souvent en grande difficulté due au manque de contact. Cette proportion monte à 85% pour les appelant.es réguliers.ères.¹
- 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 saviez-vous?

Les retraités étaient 2 fois plus nombreux, il y a 20 ans qu'aujourd'hui. Leur proportion parmi les appelant.es était de 53,4% alors qu'en 2022 elle était de 26,8%.

État émotionnel de l'appelant.e

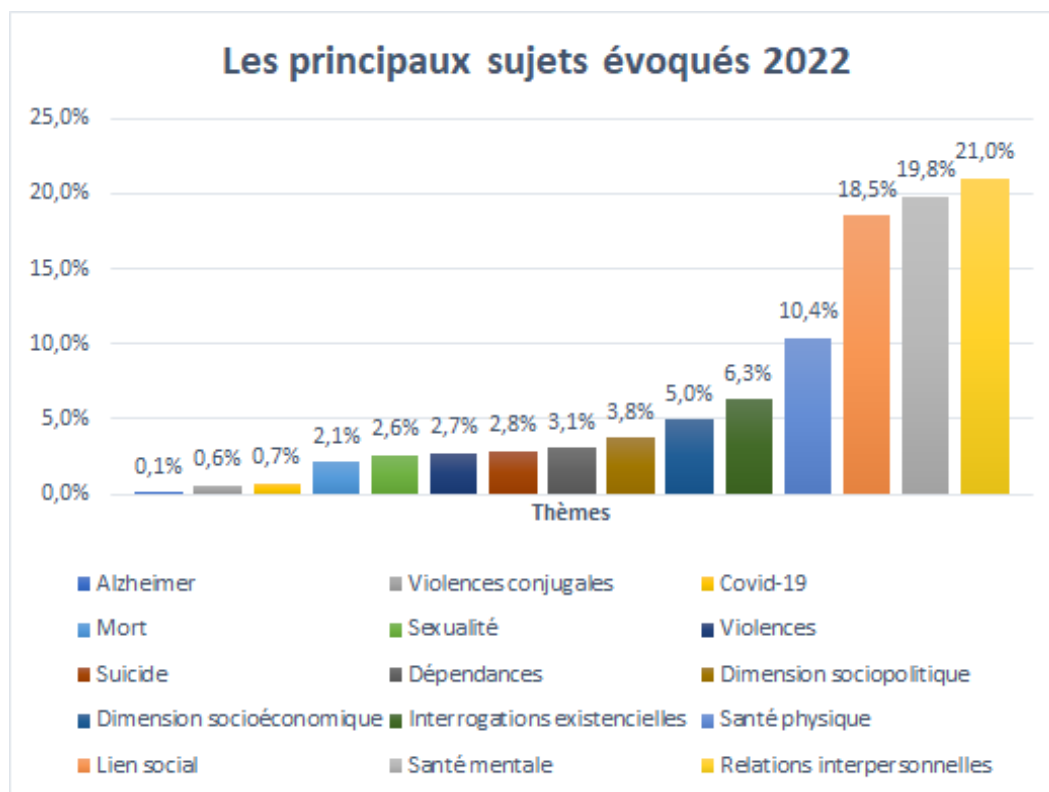
L'information concernant l'état émotionnel de l'appelant.e est disponible dans 56,3% des fiches.



L'émotion la plus présente est la tristesse (dans plus de la moitié des appels), surtout chez les femmes. Les hommes sont proportionnellement plus nombreux à exprimer la peur, la colère et... la joie.

¹ 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: Il m'est impossible d'en parler, c'est trop difficile... Et par téléphone ?



La fin des appels "corona":



- Appels en lien avec Covid-19 en 2020 : 23,7%
- Appels en lien avec les Covid-19 en 2021: 16,6%
- **Appels en lien avec les Covid-19 en 2022: 0.79%**

Le pourcentage d'appels décrochés dont le thème se rapportait à la problématique du coronavirus est marginal puisqu'il se situe dans des valeurs inférieures à 1 %.

Retour à la normale: comme les années précédentes, les quatre thèmes majeurs au 107 sont : les relations interpersonnelles² (21%), la santé mentale³ (19,8%), les liens sociaux⁴ (18,5%), ainsi que la santé physique⁵ (10,4%).

² (amis/voisins/collègues, couple, divorce/rupture, famille, parents/enfants)

³ (angoisse/anxiété, dépression, mal-être, troubles psychiques)

⁴ (ennui, isolement, recherche de lien, solitude)

⁵ (insomnies, vieillesse, grossesse, maladie, handicap, à propos des soins, douleurs)

Conclusion

Le 107 a rencontré une augmentation du nombre d'appels entrants de + 8,5 % en 2022.

Nous n'observons pas beaucoup de changements dans nos statistiques d'appel par rapport aux années précédentes, si ce n'est que le nombre de tentatives de joindre Télé-Accueil par téléphone continue d'augmenter.

Avec un nombre constant d'écouter.es à l'autre bout de la ligne, le nombre de conversations quant à lui est resté du même ordre que les années précédentes: 42.614 (+0.98%). Nous sommes toujours confrontés à trois fois plus de demandes d'écoute que notre capacité de pouvoir y répondre.

Autre fait intéressant: bien qu'il y ait eu 4 vagues de SRAS-COV 2 en 2022, les appels en lien avec la thématique des coronavirus sont devenus marginaux, ne représentant guère plus de 0.8% du total des appels décrochés.

Comme par Chat (en ligne), l'écoute téléphonique 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 plupart des thèmes étaient semblables aux années antérieures avec en tête, les quatre thèmes majeurs au 107 : les relations interpersonnelles⁶ (21%), la santé mentale⁷ (19,8%), les liens sociaux⁸ (18,5%), ainsi que la santé physique⁹ (11,6%).

L'ÉCOUTE AU TCHAT – 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.

Le tchat offre une opportunité inédite: celle d'être accueilli et écouté via un support écrit totalement confidentiel, ayant pour objectif de permettre à la parole de se déposer en toute liberté et confiance.

La communication interpersonnelle permet d'échanger beaucoup de choses : d'extérioriser des émotions, de faire part de ses questionnements, de se positionner par rapport aux autres, de prendre du recul, de se sentir mieux... Une quantité d'aspects de la vie sont partagés lors de ces relations avec divers degrés de proximité, d'intensité et d'intérêt.

⁶ (amis/voisins/collègues, couple, divorce/rupture, famille, parents/enfants)

⁷ (angoisse/anxiété, dépression, mal-être, troubles psychiques)

⁸ (ennui, isolement, recherche de lien, solitude)

⁹ (insomnies, vieillesse, grossesse, maladie, handicap, à propos des soins, douleurs)

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...) ¹⁰.

L'expression d'une parole libre

L'idée - peut-être le pari, et sans doute d'abord la conviction de Télé-Accueil Bruxelles 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.

L'utilisation de l'écrit instaure 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 - peut être - plus 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

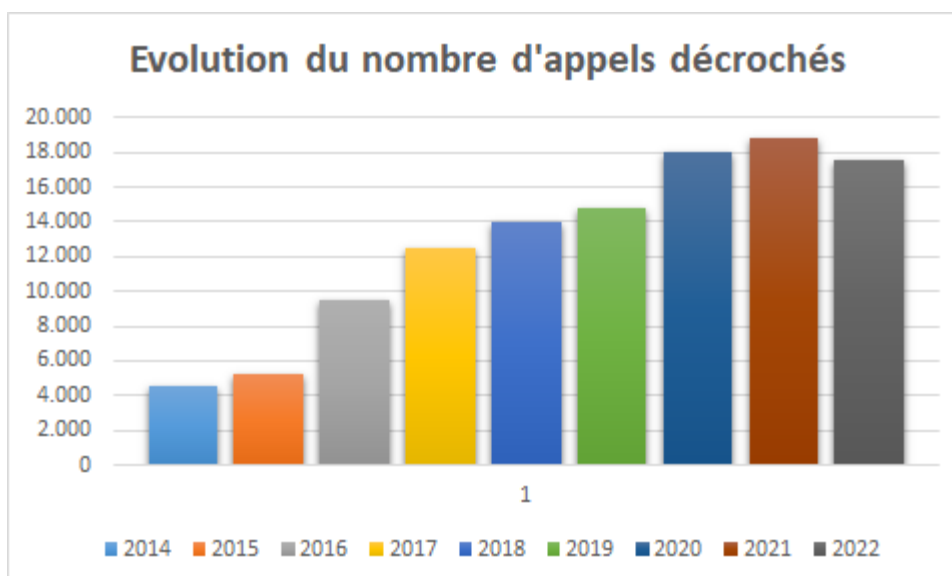
Actuellement les permanences du Chat-Accueil sont assurées par près de 250 bénévoles, répartis entre la France et la Belgique. Chaque jour, de Besançon à Clermont-Ferrand, en passant par Bruxelles, les écoutant.es, issus d'une soixantaine de postes différents, proposent une écoute qui se veut accessible à toutes et à tous et non directive.

Evolution des appels décrochés

Comme au 107, le service d'écoute du Chat-Accueil rencontre toujours autant de succès :

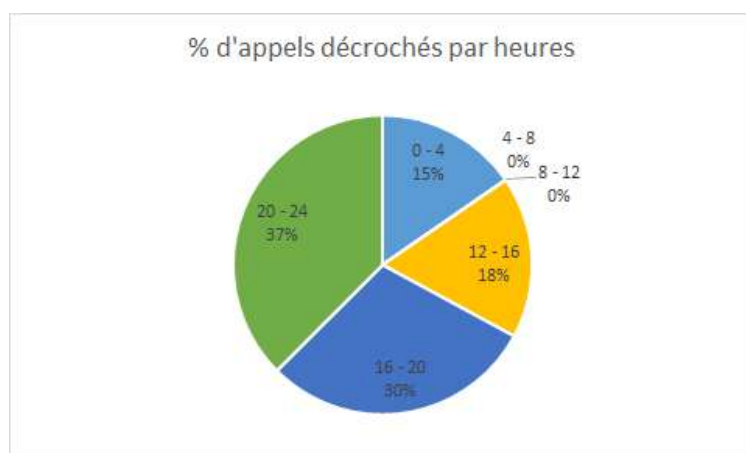
- En 2022, les écoutant.es ont répondu à **17.608 appels par internet**.

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



- La fréquentation ainsi que le nombre d'appels décrochés sont en légère baisse.
- Cette année-là, force est de constater que le chat n'a pas fonctionné pendant le mois de juin 2022, du fait de difficultés rencontrées avec l'outil mis en place en décembre 2021¹¹.
- On observe un écart de valeur de -7% par rapport à l'année précédente (18.781 appels décrochés en 2021), qui après analyse tiendrait aussi probablement à l'absence de validation des appels dans un ou plusieurs postes.
- Une proportion d'appels (de l'ordre de 20%) auraient échappé à la comptabilisation.

Heures et durée des échanges



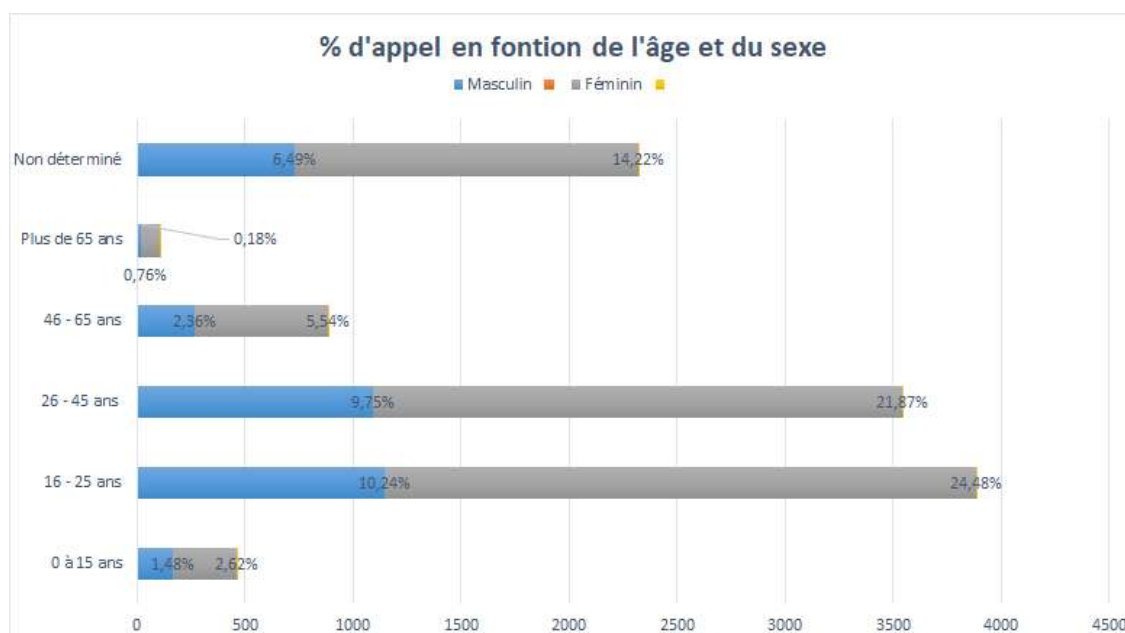
- Comme les années précédentes, $\frac{2}{3}$ des écoutes ont eu lieu entre 16 heures et minuit.¹²

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

¹¹La particularité d'un dispositif d'écoute qui fonctionne grâce à internet, c'est qu'a priori, hormis les barrières de la langue, le fait de savoir qu'un tel outil existe et de disposer des moyens matériels qui permettent de s'y connecter, l'écoute n'a plus de frontière.

¹² 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>.

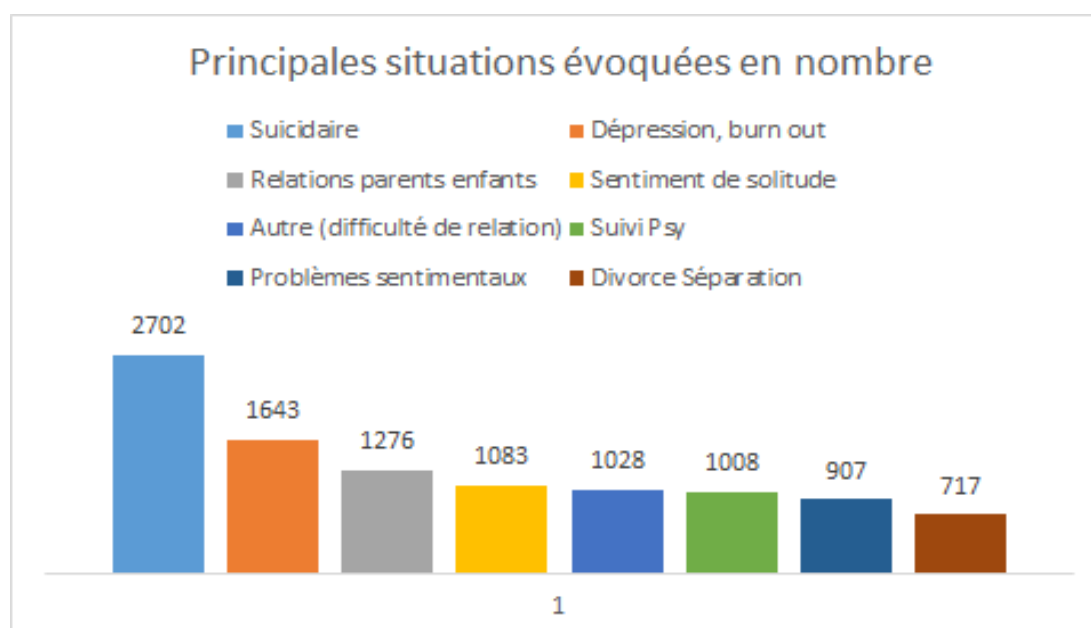
Profil des appelant.es



- **Autre constante:** 69.5% des internautes utilisant le Chat-Accueil sont des femmes.
- **Un public jeune mais dont la moyenne d'âge a tendance à augmenter.** 95% des appelant.es ont entre 16 et 45 ans. Seuls 4 % auraient moins de 16 ans et moins de 1 % auraient plus de 65 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 :



- En 2022, 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, 27, 3% 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.

Conclusion

Tant en Belgique qu'en France, le nombre toujours important d'appels pris en charge (17.608) traduit un besoin d'écoute substantiel, par écrit et via les supports numériques.

L'envie de parler, le fait de pouvoir 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.

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 de l'écoute 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

LA FORMATION INTERNE

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

Devenir écoutant.e bénévole à Télé-Accueil Bruxelles suppose un chemin jalonné par la sélection, la formation initiale et un temps de stage.

Ce temps vise à mettre des mots sur ses motivations à devenir écoutant.e, à découvrir les attitudes d'écoute et d'accueil qui invitent l'autre à parler et à s'inscrire progressivement dans les repères, les éléments du cadre et les attitudes d'écoute qui traversent le projet de Télé-Accueil.

La formation initiale

La formation initiale de 25 heures est échelonnée sur 6 semaines.

En 2022, 2 groupes ont été organisés.

Le premier groupe a été animé par Catherine Larielle et Christophe du Bled. 8 personnes étaient inscrites au départ.

Le second groupe en septembre fut animé par Alain Dekeuleneer et Claudine Sohie. Sur 14 inscrits, 3 ne se sont pas présentés le 1er jour. Finalement, 8 nouveaux écoutants ont rejoint notre équipe de bénévoles.

Durant les 3 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 2 formateurs référents sont aussi proposées aux écoutantes 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 comme toujours ses effets : sur 8 participants à la formation de janvier 2022, 7 ont signé une convention de collaboration, mais 4 sont partis endéans les 6 mois.

La formation continue

La formation continue fait partie de l'encadrement offert aux bénévoles. Elle se compose d'activités obligatoires et facultatives et 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 2021-2022

Tous les deux ans, Télé-Accueil travaille un thème qui sert de fil rouge à nos réflexions et 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. Complémentaire à la singularité de chaque écoute et de chaque groupe de supervision, il amène une part de travail commune.

L'année 2022 a vu se succéder 2 thèmes.

Le premier, de janvier à juin 2022, était « *Le pari sur la parole, le pari sur l'autre aujourd'hui* ». Il s'est clôturé en juin 2022 par un après-midi d'étude sur le suicide et les jeunes.

Le deuxième thème (2022-2023) a débuté en septembre 2022 et s'intitule « *L'écoute, un engagement à contretemps* ».

Conférence-atelier du 27/04/2022

« *Culture, interculturalité et transculturalité dans la relation d'aide* »

Le 27 avril 2022, nous avons accueilli Mme Marichela Vargas, docteure en psychologie, qui enseigne à l'UCLouvain, autour de l'interculturalité et du récit de vie.

Sa conférence était axée sur la rencontre humaine avec des personnes de cultures différentes. Vous pouvez réécouter la conférence, disponible grâce à ce lien : [Culture, interculturalité et transculturalité dans la relation d'aide](#).

On pourra lire dans le Journal de Télé-Accueil n° 40 une interview que Mme Vargas a accordée à Télé-Accueil suite à sa conférence.

Après-midi d'étude du 18 juin 2022

« *Le suicide chez les jeunes : Pari sur l'acte, pari sur la parole ?* »



Nous avons clôturé notre thème de l'année 2021-2022 avec le docteur Philippe Van Meerbeeck, psychiatre, psychanalyste et professeur à la Faculté de médecine de l'UCLouvain, à l'origine du département « Adolescents » du Centre Chapelle-aux-Champs.

En effet, à la suite du covid, la santé mentale des jeunes était très préoccupante et il nous a paru pertinent d'aborder la question du suicide, pour nos écoutants confrontés à cette question.

Pour ceux qui s'intéressent au sujet, une interview très intéressante du Dr Van Meerbeeck sur est parue dans le Journal de Télé-Accueil n° 41.

Le thème d'année 2022-2023

Le nouveau thème qui nous accompagnera pour les deux prochaines années s'intitule : "*L'écoute: un engagement à contretemps*".

L'incertitude et les doutes qui ont émergé ces deux dernières années et qui marquent notre époque d'une manière particulière nous ont poussés à interroger l'écoute dans son rapport à la temporalité. Notre société est en effet caractérisée par l'immédiateté, l'instantanéité, l'image virtuelle et la pensée qui s'éclipse, alors que l'écoute suppose du temps, de la réflexivité, des scansions, des ponctuations. Un processus temporel complexe est donc nécessaire pour appréhender le lien et permettre la rencontre. En ce sens, l'écoute semble à contretemps de la tendance actuelle...

Journée d'étude du 24 septembre 2022



"L'écoute à l'épreuve du monde actuel"

La première conférence inaugurant notre nouveau thème d'année a été donnée par Roland Gori sur le sujet : "L'écoute à l'épreuve du monde actuel". Psychanalyste, professeur émérite de psychologie et de psychopathologie clinique à l'université Aix-Marseille, il est l'auteur de nombreux ouvrages dont *Logique des passions* (2002), *La preuve par la parole* (2008), *L'individu ingouvernable* (2015), *La fabrique de nos servitudes* (2022)...

A partir de son film "Une époque sans esprit" et de son dernier livre « *La fabrique de nos servitudes* », il nous a éclairé sur différentes questions, notamment:

- Quelle place pour la rencontre, l'accueil et l'écoute des personnes dans un monde caractérisé par l'immédiateté, l'instantanéité, l'image virtuelle et la pensée qui s'éclipse ?
- Comment penser la rencontre dans une logique de processus et non de résultat ?

Nous avons également invité le journaliste Pascal Claude, connu pour animer l'émission « Dans quel monde on vit ? » sur les ondes de La Première (RTBF), et qui a eu un temps d'échange avec Roland Gori en présence du public.

Une interview de Roland Gori se trouve dans *Journal de Télé-Accueil* n° 42.

Atelier du 10 décembre 2022

"Écouter au fil du temps, qu'est-ce que cela fait vivre, comment cela s'inscrit dans mon parcours de vie ?"

La question du lien entre le temps et l'écoute a souvent été évoquée à travers divers partages et échanges d'expérience d'écouter. Écouter au fil du temps, qu'est-ce que cela fait vivre, comment cela s'inscrit dans mon parcours de vie ? Comment évolue mon engagement au fil du temps ? Est-ce qu'il y a un risque d'oubli de la dimension collective au fil du temps quand j'écoute dans ma bulle ? Quels effets sur ma vie de faire l'expérience de l'écoute ? Qu'est-ce qui fait que je reste à Télé-Accueil ? Qu'en est-il du désir qui soutient mon écoute ?

Pour donner un peu de temps et de place à ces questions, nous avons proposé un atelier « récit de vie » destiné aux écoutants qui souhaitent faire le point sur leur engagement à Télé-Accueil.

Notre thème d'année "L'écoute: un engagement à contretemps" se poursuivra jusqu'en juin 2023, et un nouveau cycle débutera en septembre 2023.

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 qui fait partie intégrante de l'engagement comme écoutant.e et est donc obligatoire. 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 supervisions se sont données en présentiel. En 2021-2022 (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 Claudine Sohie.

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 2022

Les Rencontres Images mentales 2022 – Psymages (du 11 au 18 février 2022)

Cette année encore, nous avons invité 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 2022 (du 21 au 25 mars 2022)

En 2022, 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 ». Ce fut l'occasion de rencontrer les autres associations et de mieux se connaître.

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.

En 2021, en plein cœur de la période Covid, l'équipe avait bénéficié du soutien d'un intervenant externe, Jean Martens, pour traverser les épreuves et prendre soin des liens entre nous. Cette année, nous avons poursuivi le processus de supervision avec lui – 3 supervisions ont eu lieu en 2022.

Des réunions inter-formateurs (entre les formateurs des 6 postes de Télé-Accueil belges francophones) ont lieu de manière ponctuelle, par Zoom depuis la pandémie. Ces réunions constituent un lieu d'échange important sur les pratiques et sur les formations.

Colloque « Ce qui nous arrive » (22 et 23 septembre 2022)

Les formateurs ont assisté à ce colloque qui s'est tenu aux Halles de Schaerbeek. Ce fut très intéressant et cela leur a permis de créer des contacts avec de potentiels orateurs pour les journées d'étude de Télé-Accueil.

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.

Sensibiliser les travailleuses et travailleurs des secteurs de l'aide aux personnes ainsi que les citoyens volontaires à l'écoute et à la prise de parole fait partie intégrante de nos missions.

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC (Centre de Formation à l'Écoute), propose des sessions de formation à l'écoute spécialement dédiées aux associations et aux citoyens qui en ressentent le besoin. Dans leur quotidien, ces personnes font l'expérience de rencontres parfois compliquées. Comment articuler écoute et parole ? Jusqu'où écouter, que dire et comment ?

Le CEFEC propose des espaces de formation qui visent à :

- Aider chacun à repérer ses compétences et difficultés.
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute et des effets de sa parole.
- Affiner ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole.
- Expérimenter les attitudes qui soutiennent l'accueil et l'écoute d'une personne et mesurer ses effets sur la qualité de la rencontre et de l'entretien.

Volume des activités effectuées en 2022: 41 journées

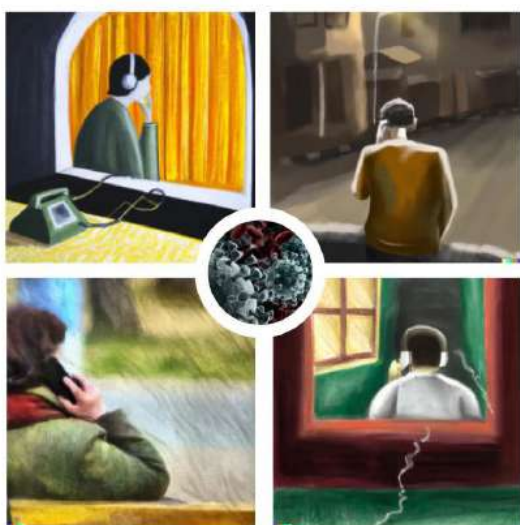
34 journées de formation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole ont été réalisées en 2022, réparties en 5 groupes pluri-institutionnels et 4 groupes mono-institutionnels dans les secteurs de la santé mentale, des services sociaux, de l'éducation permanente et de l'enseignement.

Un équivalent de 7 journées de supervisions a été réalisé dans les secteurs de la santé communautaire, de la petite enfance, de la santé mentale et de l'insertion des réfugiés et primo-arrivants.

L'OBSERVATOIRE SOCIAL

Publication de la 10^{ième} recherche:

"UN VIRUS QUI FAIT PARLER, TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES ET LE CORONAVIRUS"



Un virus qui fait parler

Télé-Accueil Bruxelles et le coronavirus

10^{ème} recherche de l'Observatoire social
de Télé-Accueil Bruxelles

Mars 2023



Jamais dans l'histoire des lignes d'assistance, le besoin d'une oreille attentive n'a été aussi grand que pendant la période de pandémie.

Etant donné la particularité et la richesse des propos recueillis par les écoutant.e.s, la curiosité nous a amenés, à l'occasion de la 10^{ième} étude de l'Observatoire social, à nous interroger sur ce qui s'est confié spécifiquement à Télé-Accueil Bruxelles et pas (ou plus difficilement) ailleurs durant cette période singulière : celle de la pandémie ?

De l'intérêt de la parole en temps de crise

Il ne fait nul doute que l'écoute est un instrument puissant pour contrer les phénomènes grandissants tels que : l'isolement, l'individualisme, le repli sur soi, la dépression, le sentiment d'abandon, etc. Le travail d'écoute, aussi fondamental qu'il puisse être, ne peut, en réalité, se suffire à lui-même. Car la vie humaine a besoin d'échanges et de partages pour se réaliser, et la parole en fait partie.

Notre pratique d'écoute nous rappelle opportunément ce que nous semblons avoir oublié : que la capacité de parler et d'écouter est essentielle et même indissociable, surtout lorsque nous sommes plongés dans une période de crise, confrontés à des difficultés et des expériences désagréables et inhabituelles.

Pour reprendre une métaphore, la parole et l'écoute sont comme les deux rives d'un fleuve, elles conduisent et encadrent notre développement et façonnent nos destinées. Nos mots sont les véhicules de nos pensées et les traduisent.

L'impact d'une crise sans précédent

La pandémie de COVID-19 et les restrictions gouvernementales visant à juguler la propagation du coronavirus ont eu une influence sur presque tous les aspects de la vie. Depuis le nombre de personnes que nous pouvons recevoir à domicile, les modalités de travail, jusqu'aux voyages et aux loisirs... Or la vie sociale est une dimension clé de notre humanité et de notre qualité de vie.

En raison des mesures de contraintes mises en place, à une échelle sans précédent, pour contenir l'épidémie, la situation que nous avons vécue était inédite. Elle revêtait une dimension totale au sens donné par Marcel Mauss, théoricien de la notion de fait social dont il donne la définition suivante: « *le fait social est toute manière de faire, fixée ou non, qui exerce sur l'individu une contrainte extérieure* ». ¹³

La pandémie de SRAS-Cov-2 a eu des impacts d'ordre psychologique, social, économique, morphologique, etc. sur pratiquement tout le monde, y compris sur des personnes n'ayant pas été contaminées ou n'ayant à priori pas d'antécédents médicaux ou de problèmes importants.

La sensation de ne plus pouvoir contrôler sa vie a pu affecter le moral et la confiance de tout un chacun. ¹⁴ Certains travailleurs n'ont pas eu le choix et ont été obligés d'aller travailler en première ligne sans protection. ¹⁵

Avec ou sans protection, cette situation, prolongée dans le temps, a notamment eu pour effet l'apparition de symptômes tels que l'anxiété et la peur, tant pour les travailleurs des première et deuxième lignes que pour leurs proches. ¹⁶ Pour les personnes en souffrance psychique, il a parfois été difficile de faire appel à l'aide, de franchir la barrière qui réside entre le soignant et le soigné.

La dixième recherche de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, s'est penchée sur cette question : *comment la pandémie de Covid-19 a-t-elle affecté les appelant.es et l'écoute à Télé-Accueil Bruxelles ?*

Elle est le fruit de recherches menées, entre mars 2020 et octobre 2022, par l'Observatoire social avec les écoutant.es de Télé-Accueil Bruxelles. Tous ont, depuis leurs positions particulières, été les témoins de ce qui s'est dit, de la façon dont la pandémie a été vécue au cœur de l'Europe, à travers les lignes d'écoute (via le 107 et le service de tchat en ligne).

Nous y décrivons, d'une part, les attitudes des appelant.es devant l'épidémie, leurs préoccupations ainsi que les représentations qu'ils ont pu développer de cette dernière dans le

¹³ MAUSS, M., « *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés primitives* », Paris, Fv Editions, 1923, pp. 65-143.

¹⁴ PONCIAU, L., « *Un Belge confiné sur deux en situation de mal-être psychologique* », Le Soir, Publié le 25/05/2020 à 06:00, Disponible en ligne :

<https://www.lesoir.be/302704/article/2020-05-25/un-belge-confine-sur-deux-en-situation-de-mal-etre-psychologique>

¹⁵ TALEWI, D. et al. (2020). « *Mental health outcomes of the CoViD-19 pandemic* ». Riv Psychiatr, 55(3): 137-144

¹⁶ FRANCK, N, « *Covid-19 et détresse psychologique. 2020 l'odyssée du confinement* », Odile Jacob, Paris (2020).

contexte du confinement et, d'autre part, l'impact de la pandémie sur les écoutant.es bénévoles et leur pratique d'écoute.

Comme annoncée, lors d'un article publié dans le Journal précédemment, cette publication est disponible en intégralité sur la page d'accueil du site internet de Télé-Accueil Bruxelles (<https://tele-accueil.be/bruxelles/nouvelle-etude-de-lobservatoire/>). Il est possible d'obtenir une version papier au secrétariat, à la demande.

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

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)

“ 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).

2022 a été l'année de clôture de notre thème *“La parole face aux nouvelles technologies”*.

Outre son caractère obligatoire, la mise au travail via la DEQ, est l'occasion de donner à voir la qualité du travail réalisé au quotidien.

Notre pratique d'écoute quotidienne en témoigne: bien que nous soyons de plus en plus immergés dans un environnement où la technologie est omniprésente et où nous sommes sans cesse connectés, cela ne fait pas forcément de nous des êtres humains moins isolés. Le contexte de pandémie a exacerbé ce constat!

2021 nous a appris que la pandémie aurait des effets à long terme. 2022 a été l'année où il nous a fallu réfléchir au sens du maintien de certains changements engendrés par la crise covid. Que garder de ces changements ? Comment faire ces choix en fonction du sens et de la cohérence du

projet et non uniquement en fonction du confort, de “nouvelles habitudes” que certains changements ont permis ?

Si le coronavirus a encore pu faire quelques apparitions en toile de fond, l'année 2022 aurait pu être pour Télé-Accueil un retour au « monde d'avant ».

Comme bien d'autres, nous nous sommes vite rendu compte que revenir au monde d'avant était illusoire, voire inadéquat. Il nous a fallu - notamment via la réflexion soutenue par la DEQ - composer avec deux dimensions, par ailleurs au cœur de nos pratiques d'écoute, revenir aux fondamentaux et dans un même temps soutenir le changement.

Passé le temps de la découverte de ces outils imposés d'une certaine façon par la pandémie, l'année 2022 aura été une année où nous nous sommes appropriés ces outils numériques en les pensant au travers notre projet.

Questions de fond

Toutes ces transformations nécessitent pour chacun un temps d'intégration, une période d'ajustements réciproques, et peuvent susciter des tensions inhérentes à tout changement, des insatisfactions. C'est un compromis qui reste en tension et qui nécessite un temps d'apprivoisement et de dialogue.

Réalisations concrètes

En 2022, nous avons décidé de pérenniser certaines nouvelles pratiques initiées en période covid en soutenant la nécessité d'articuler présentiel et distanciel, permettant via les moyens de communication à distance des moments de travail plus fréquents, impliquant moins de déplacements tout en maintenant la nécessité du présentiel avec la dimension informelle qu'il permet.

2022 aura également été une année d'appropriation de nouveaux supports informatiques par l'ensemble des permanents (agenda partagé en ligne, accès à distance à notre serveur, accès aux “valves virtuelles”, document partagé en ligne qui permet d'échanger un un nombre important d'informations instantanément, sans oublier l'accès aux visioconférences Zoom)

Une part importante de notre réflexion “La parole face aux nouvelles technologies” a tourné autour de l'élaboration d'une nouvelle plateforme d'écoute. Insatisfaits par la plateforme présente depuis 5 ans, nous avons décidé de faire appel à un opérateur extérieur pour façonner ce nouveau support d'écoute. Fin 2022 nous avons été en dialogue avec les concepteurs externes qui proposaient un dispositif technique éprouvé qui potentiellement pouvait modifier nos pratiques et notre conception de l'écoute. Nous nous sommes vu proposer des “automatismes informatiques” qui pouvaient, sans la présence active des écoutants, gérer des aspects importants de la rencontre (coupure, harcèlement...)

Au jour où l'intelligence artificielle peut réaliser des créations, presque à l'image des humains, il nous semble essentiel de résister en soutenant que les nouvelles technologies doivent rester un support à la rencontre subjective, à la parole des appelant.es et des écoutant.es.

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 pratiques.

D'importantes réflexions et actions liées à la communication et plus largement à la visibilité et au réseau seront menées en 2023, laissant présager de belles évolutions et une modernisation de l'image véhiculée par Télé-Accueil.

PARTENARIATS

Fédération et Confédération des postes de Télé-Accueil en Belgique

En 2022, 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. Les réunions de la Fédération se sont faites en visioconférence avec en alternance des réunions en présentiel.

L'année 2022 aura, par ailleurs, permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres de Télé-Accueil. Cet engagement mutuel accru a notamment débouché, pour les centres wallons, sur l'implémentation d'un nouveau système de téléphonie en « cascade », réelle révolution dans le fonctionnement habituel de chaque centre, puisque ceux-ci peuvent désormais recevoir des appels de toute la Wallonie.

Ce nouveau système qui, pour des raisons liées à l'opérateur téléphonique, n'inclut pour le moment pas le centre de Bruxelles, a véritablement permis de rendre le 107 plus accessible. L'intégration du poste de Bruxelles dans ce projet de mutualisation des ressources devrait être opérationnel en 2023 ou 2024.

Dans ce contexte, les équipes des différents centres ont, en outre, dû s'atteler à l'élaboration d'une fiche d'écoute commune (qui sera informatisée en 2023) et d'un fichier d'orientation.

Il semble de plus en plus clair pour les différents centres que l'efficacité et la visibilité de Télé-Accueil sont intimement liées à la capacité de chacun de collaborer et porter une vision commune.

L'importance d'une plus grande cohésion inter-postes a tout particulièrement été soulevée lors de discussions autour de la communication de Télé-Accueil. En effet, un groupe « com' » réunissant quatre travailleuses de centres différents a été créé en 2022. Après plusieurs rencontres, le groupe a mis en exergue l'inexistence d'une stratégie de communication claire pour Télé-Accueil, pourtant essentielle à la pérennisation du service. Une demande d'accompagnement sur ce projet par une agence extérieure a été introduite auprès des directions de chaque centre, qui y ont répondu favorablement.

Soutien de projets extérieurs

Initié en 2021, un nouveau dispositif de sensibilisation à la santé mentale mis en œuvre par l'antenne sud du Réseau santé mentale bruxellois RéZONE et financé par la COCOF a vu le jour. Le but de ce projet est de donner une confiance suffisante aux intervenants psychosociaux de première ligne pour aller au contact des personnes en souffrance psychique.

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 ont été réalisées début 2022.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Au cours de cette année 2022, la ligne d'urgence 107 de Télé-Accueil a, comme bon nombre d'institutions, dû digérer les effets de la pandémie covid 19 et s'approprier les changements et les nouvelles pratiques engendrées par les restrictions liées à la pandémie. Vous avez, à la lecture de ce rapport, mesuré combien l'institution et principalement les écoutant.es ont tenu le cap dans un contexte de tension entre nouveauté et respect du projet.

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.

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 **116 appels par jour** (plus de **42.614** appels téléphoniques en 2022), 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.

A noter la nécessité de **recruter de nouveaux écoutants** pour maintenir, voire développer notre capacité d'accueil.

Les appels reçus

Via le téléphone

+8,15% d'appels entrants par rapport à l'année 2021.

Les thématiques sont identiques aux années antérieures .

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)

En 2022, la question du coronavirus était toujours présente au sein des appels adressés au 107 mais de manière beaucoup moins prononcée que les deux années précédentes

Via le chat

Tant en Belgique qu'en France, le nombre toujours important d'appels pris en charge (17.608) traduit un besoin d'écoute substantiel, 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 téléphone de moins en moins.

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 de l'écoute 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, abordée plus frontalement, y est beaucoup plus présente.

La communication

2022 a été l'année de la mutualisation des ressources des différents centres de Télé-Accueil francophones en termes de communication tant interne qu'externe.

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'appels toujours croissants.

La formation

Interne

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

Vous avez pu lire dans ce rapport combien le dispositif de formation initiale et de formation continue est dense et exigeant, condition nécessaire à la qualité de l'accueil et de l'écoute assurée par les écoutant.es bénévoles.

2022 aura été une année où nous avons gardé le cap et préservé nos orientations éthiques tout en nous ouvrant à la nouveauté.

Externe...

En 2022, le CEFEC a repris son rythme de croisière post-covid en réalisant 41 journées de formation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole.

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 2022, l'Observatoire social a publié une étude "[UN VIRUS QUI FAIT PARLER, TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES ET LE CORONAVIRUS](#)" QUI ÉVOQUE comment la pandémie de Covid-19 a affecté les appelant.es et l'écoute à Télé-Accueil Bruxelles ?

L'articulation du projet de Télé-Accueil avec le développement important des nouvelles technologies a été soutenue grâce à la réflexion impulsée dans le cadre de la DEQ 2020-2022, où nous avons travaillé la question de : "**La parole face aux nouvelles technologies**".

2022 aurait pu être une année de transition ou de reconstruction après 2 années colorées par la pandémie covid 19 , elle a en fait été une année de construction ...précision du cadre de l'écoute compte tenu de la nouveauté engendrée par la pandémie, construction d'une nouvelle plateforme d'écoute, mutualisation des ressources entre centres francophones...

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 2022)

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 Christel Baijot Eric Labarre Julien El Hasnaoui Alain Dekeuleneer Carine Debeer
Vacataires	Laurent Belhomme Camille Montauti Laetitia Nagiel Sébastien Bricheux
Représentants des écoutant.es	Anne V., Françoise C., Isabelle S., Jacqueline R., Marianne L., Marc H., Roland M., Sidonjija B.

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 2022

Pascal Kayaert	Directeur
Alain Dekeuleneer	Formation
Patricia Brichet	Planning
Eric Labarre	Comptabilité
Julien El Hasnaoui	Observatoire social
Carine Debeer	Communication
Christel Baijot	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.

