

Le journal de

Télé-Accueil

#44 • 06 | 2023

Bruxelles



ÉDITO

UN REGARD SUR TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

Le mois de juin est la période où nous rendons compte de nos activités en établissant le rapport d'activités. Nous savons toutes et tous qu'un projet comme celui que nous soutenons est bien plus que la somme des activités réalisées et de surcroît que l'offre d'écoute de Télé-Accueil ne peut se réduire à quelques chiffres.

Nous avons néanmoins décidé de vous donner à voir les grandes lignes de ce rapport pour concrétiser la mise en œuvre de notre projet. L'intégralité de ce rapport est visible sur notre site internet, sous l'onglet "ressources".

Prendre le temps de s'arrêter sur nos pratiques, partager nos fondamentaux, notre projet, tenter de faire entendre celles et ceux qui ont peu ou pas l'occasion de trouver «quelqu'un à qui parler» fait partie intégrante du projet de Télé-Accueil Bruxelles.

Rendre compte des observations que nous pouvons faire en écoutant 24h/24, 7j/7, partager nos questions, limites, ressources, participera, nous l'espérons, à ce que l'accueil et l'écoute de l'autre soit l'affaire de tous.

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

Focus sur Télé-Accueil Bruxelles

"Savoir écouter est un art."

Épictète, philosophe (50 - 125)



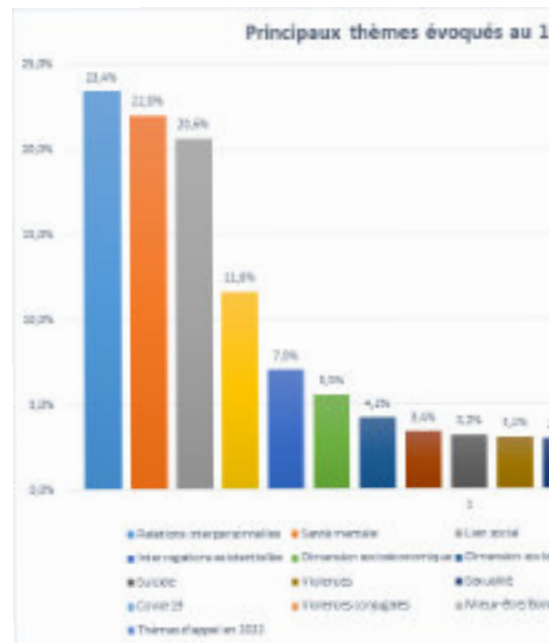
Depuis plus de soixante-trois ans, la mission principale de Télé-Accueil est de proposer un moment d'accueil, une prise en compte de la singularité de l'autre, où la parole peut se déposer en toute confiance, s'élaborer et trouver un interlocuteur rassurant, « quelqu'un d'humain ».

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

Selon le bilan dressé par l'association pour l'année 2022, les relations interpersonnelles (21%), la santé mentale (19,8%), les liens sociaux (18,5%), donc l'équilibre de vie, ont été évoqués dans environ 70% des appels accueillis à Télé-Accueil Bruxelles.

Bien qu'il y ait eu 4 vagues successives de SRAS-COV 2 en 2022, les ap-



PUBLICATION

La 10^{ème} recherche de l'Observatoire social: "Un virus qui fait parler, Télé-Accueil Bruxelles et le coronavirus"* appréhendait comment la pandémie de Covid-19 a exacerbé les maladies mentales et le sentiment de solitude, ébranlant durablement les relations sociales et sociétales.

*accessible sur la page d'accueil du site de www.tele-accueil.be/bruxelles

pels en lien avec la thématique des coronavirus sont devenus marginaux, ne représentant guère plus de 0,8% du total des appels décrochés.

Globalement, on observe peu de changements dans les statistiques d'appel par rapport aux années précédentes, si ce n'est que le nombre de tentatives de joindre Télé-Accueil Bruxelles par téléphone continue d'augmenter.

Avec un nombre constant d'écouter.es à l'autre bout de la ligne, le nombre de conversations 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.

Les tendances générales se maintiennent : la majorité des appels

En 2022,

125.993 appels adressés au 107

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

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

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



LA COMMUNICATION

A Télé-Accueil Bruxelles, nous sommes soucieux d'échanger des informations en interne (via les Contacts, les dispositifs en ligne et l'espace membre sécurisé) et en externe (une présence dans les médias via des communiqués de presse, un spot radio diffusé deux fois par an sur Vivacité et La Première, des affichages à la STIB, nos pages Facebook et Instagram, les Journaux trimestriels, etc.) en vue d'augmenter l'accessibilité du 107 et de générer des candidatures d'écouter potentiels.

L'ÉCOUTE AU CHAT - la rencontre numérique

Tant en Belgique qu'en France, le nombre toujours important d'appels accueillis (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.

En écoutant les souffrances de plusieurs milliers d'appelant.es de tous âges et de tous milieux, Télé-Accueil exerce un rôle social reconnu.

Julien El Hasnaoui

décrochés au 107 durent entre 5 et 22 minutes. Cette durée fluctue en fonction des heures de la journée ou de la nuit.

2/3 des appelants sont des appelantes: nous constatons que les femmes sont toujours majoritaires au 107.

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%.

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 10 émanent de

femmes, qui pour la plupart, vivent seules (63%), avec des revenus modestes.

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.

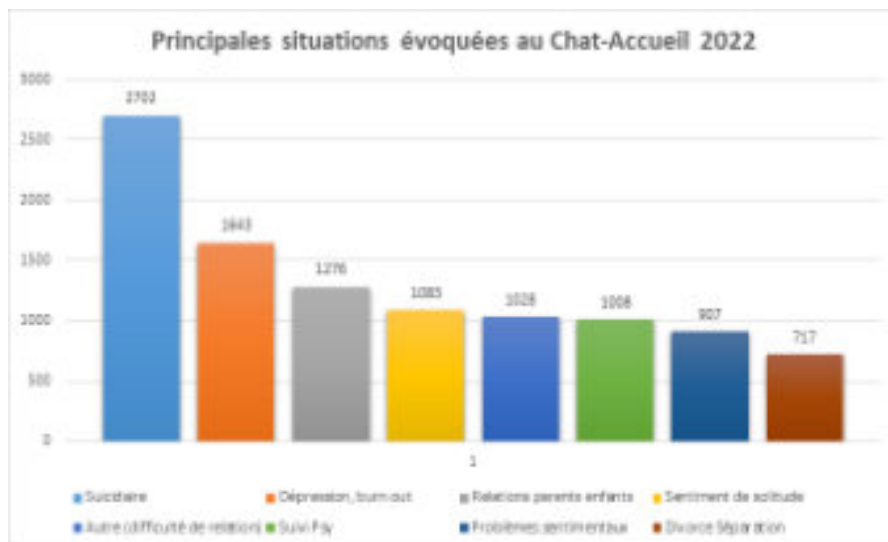
Les retraités étaient 2 fois plus nombreux il y a 20 ans qu'aujourd'hui. Leur proportion parmi les appelant.es était de 53,4% alors qu'en 2022 elle était de 26,8%.

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.

LA FORMATION

Le Volume des activités CEPEC en 2022 : 41 journées dont 34 journées de formation à l'accueil, à l'écoute et à la prise de parole 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 réalisées dans les secteurs de la santé communautaire, de la petite enfance, de la santé mentale et de l'insertion des réfugiés et primo-arrivants.

Principales situations évoquées au Chat-Accueil 2022



CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE (CEFEC)

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC, 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 alors, écoute et parole ? Jusqu'où écouter, que dire et comment ? Quelques pistes :

- 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.

Contactez-nous pour nous faire part de votre intérêt et connaître les prochaines dates de formation.



DEVENIR ÉCOUTANT BÉNÉVOLE ?

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidats bénévoles.

Envie d'en savoir plus ?

Contactez le secrétariat de Télé-Accueil au

02 538 49 21

Télé-Accueil Bruxelles

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 025384921

SUIVEZ-NOUS



->Télé-Accueil Bruxelles



->tele.accueil.bruxelles

FAIRE UN DON POUR SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier pour fonctionner.

Vous pouvez nous soutenir de différentes manières : don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise.

Vos dons atteignent-ils 40 eur pour cette année 2023? Vous pourrez alors bénéficier de la déduction fiscale.

Vous récupérez 45% de votre don par le biais de votre attestation fiscale; un don de 40 euros ne vous 'coûte' en fait que 22 euros.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité !



Bruxelles  107  @ chat



107

24h/24 (gratuit)



@ chat

13:00 > 03:00