Rapport d'activité 2023

Télé-Accueil
Bruxelles
107 @ chat

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 2023 10
Répartition hommes / femmes 10
Répartition par catégories d'âges 10
Commission 24/7 10
STATISTIQUES D'APPEL 2023 **12**
LA LIGNE D'APPEL 107 À TÉLÉ- ACCUEIL BRUXELLES 12
Les appels entrants 12
Les appels accueillis 12
36% des appels entrants sont accueillis 13
Fréquence d'appels : 50% d'appels réguliers 13
Combien de temps dure un appel? 13
Suivi thérapeutique 15
Une majorité d'appels provenant d'appelant.es vivant seul et sans activité professionnelle 16
Les principaux thèmes d'appel: relations interpersonnelles, lien social et santé mentale 17
État émotionnel de l'appelant.e au moment de l'appel 19
Accessibilité du 107 20
L'ÉCOUTE PAR @CHAT 21
Un vaste réseau de collaboration 21
Combien de temps dure un échange? 22
Plus de femmes que d'hommes, surtout adolescents, jeunes ou jeunes adultes 22
Thèmes d'appel: relations humaines, santé, situations particulières 23
CONCLUSION 25
Au 107 25
Au chat-accueil 25
LA FORMATION **26**
LA FORMATION INTERNE 26
La formation initiale 26
La formation continue 27
Le thème d'année 2022-2024 27
Edition 2023 de la « semaine de Rezone » - mars 2023 27
Conférence-atelier sur les violences sexuelles – 5 avril 2023 28
Soirée cinéma 28
Après-midi d'étude 28
Matinée d'étude 29
Soirée théâtre au Théâtre de Poche 29

Soirée thématique 30
Colloque des 40 ans de Télé-Accueil Namur Brabant wallon – 5 décembre 2023 30
LES SUPERVISIONS 30
LES ACTIVITÉS FACULTATIVES 31
L'écoute à plusieurs 31
LA FORMATION DES PERMANENT·ES 31
Le travail clinique au risque de l'urgence et de la crise 32
LA FORMATION EXTERNE – CEFEC 32
LA COMMUNICATION 34
LA COMMUNICATION EXTERNE 34
Présence dans les médias 34
Outils de communication 35
Evénements 36
Participation à la Semaine de la Santé mentale aux Halles Saint Géry 36
Exposition au parlement bruxellois 36
Concours de nouvelles pour les 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles 37
LA COMMUNICATION EN INTERNE 38
Le "Contact" 38
Des activités ponctuelles 38
La création d'un espace virtuel sécurisé 38
RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES 39
Besoin de plus de bénévoles à l'écoute 40
TRAVAIL AVEC L'AGENCE "PAUSE" 40
MISE EN ROUTE DE LA NOUVELLE PLATEFORME D'ÉCOUTE 41
LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES 42
L'OBSERVATOIRE SOCIAL 43
11ème recherche de l'Observatoire social ayant pour thème «L'engagement bénévole à Télé-Accueil Bruxelles» 43
LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ) 45
PARTENARIATS 47
CONCLUSIONS GÉNÉRALES 48

AVANT-PROPOS

Rendre compte, donner à voir est à Télé-Accueil Bruxelles au cœur de nos pratiques. La formation continue des écoutant.es bénévoles et du staff en est une déclinaison , ce rapport d'activités en est une autre.

Les activités décrites dans ce rapport sont la mise en œuvre du projet que nous présentons succinctement.

Vient ensuite une présentation des écoutant·es bénévoles, présents au quotidien et au cœur du projet. Une équipe d'écoutant·es qui donnent chaque semaine de leur temps pour accueillir, écouter, parler, se questionner sur leurs pratiques.

Si 2022 nous a permis de souligner l'impact de la crise covid sur nos activités et notre projet, 2023 nous a confronté à un des « effets indirects » de la pandémie.

Une étude menée par la Fondation Roi Baudouin souligne que si le volontariat est en Belgique bien vivant, que les volontaires fournissent des services utiles à la collectivité dans des domaines très variés qui participent au fonctionnement démocratique de notre société, le nombre de volontaires s'amenuise sous l'effet du Covid 19.

En effet, le baromètre des associations 2020 nous apprend qu'en 2020, 33% des associations ont vu le nombre de leurs bénévoles diminuer de moitié.

A Télé-Accueil Bruxelles, nous n'en sommes heureusement pas là, mais nous constatons une volatilité plus importante des bénévoles et une diminution des candidats à l'écoute.

Penser la question du recrutement de bénévoles comme étant une question sociétale et pas uniquement propre à Télé-Accueil ne doit pas nous démobiliser pour trouver de nouveaux supports de diffusion, de recrutement…

L'enjeu est donc de maintenir la qualité et les exigences du service rendu au public tout en s'adaptant aux modifications de la place du travail et donc de l'engagement bénévole que semble avoir amené la généralisation du Télétravail durant la crise sanitaire, se déclinant notamment dans une demande de plus de souplesse réclamée par les bénévoles. Le nombre d'écoutant.es bénévoles a évidemment un impact direct sur notre capacité à garantir une présence 24h/24. Vous lirez dans ce rapport quelques éléments du profil des écoutant.es.

Ce rapport vous donnera également un aperçu statistique des appels reçus au 107 et au Chat-Accueil. Ces chiffres ne doivent pas occulter la singularité de chaque personne – appelant·e ou écoutant·e – et de chaque récit. Ils nous permettent cependant de relever les dimensions transversales, collectives, voire universelles que comporte chaque histoire singulière.

En 2023 le nombre d'appels accueillis est en diminution par rapport aux années précédentes : en moyenne les écoutant.es ont accueilli 92 appels par jour, ce qui continue à représenter un nombre

important d'appels. Ces appels nous arrivent davantage dans les créneaux horaires où les autres services d'aide aux personnes sont inaccessibles (soirée, nuit, we)

Vous découvrirez dans ce rapport le sens et les moments forts du processus de formation réalisé en 2023, traversé par un thème d'année nommé « L'écoute : un engagement à contretemps ».

Via le CEFEC, secteur de formation externe, Télé-Accueil propose des espaces de formation et de supervision à des bénévoles et des professionnels extérieurs.

Nous présentons ensuite les activités de promotion, qui visent à augmenter la notoriété de Télé-Accueil auprès du grand public, afin notamment de recruter de nouveaux écoutant·es bénévoles, essentiels pour accueillir les nombreux appels que nous recevons.

Vous pourrez ensuite découvrir les activités de l'Observatoire social de Télé-Accueil qui a, durant cette année 2023, entamé une recherche sur « le volontariat », un support pour pouvoir penser, développer la question du recrutement de nouveaux écoutants. Cette recherche sera publiée en 2024.

Enfin, nous terminons par la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) et les activités du Comité des écoutant·es, rouage essentiel au projet de Télé-Accueil.

2023 aura également été le temps de l'élaboration du projet lié aux 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles, une occasion de toucher de nouveaux publics via le concours d'écriture et l'élaboration d'un recueil de nouvelles écrites par des autrices et auteurs belges renommés.

Le projet de mutualisation des ressources entre les centres francophones avance. 2023 a permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres francophones de Télé-Accueil. Le projet de mutualisation des ressources entre différents centres qui cherche à augmenter l'accessibilité pour l'ensemble de celles et ceux qui composent le 107 en vue de trouver « quelqu'un à qui parler ».

Ce rapport d'activités est le fruit d'un travail collectif, une opportunité pour chacun de prendre plus finement connaissance de la réalité du travail de ses collègues et par là de comprendre la cohérence des différentes pratiques au sein d'une équipe engagée dans un même projet.

Nous remercions toutes celles et ceux qui y ont collaboré.

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.

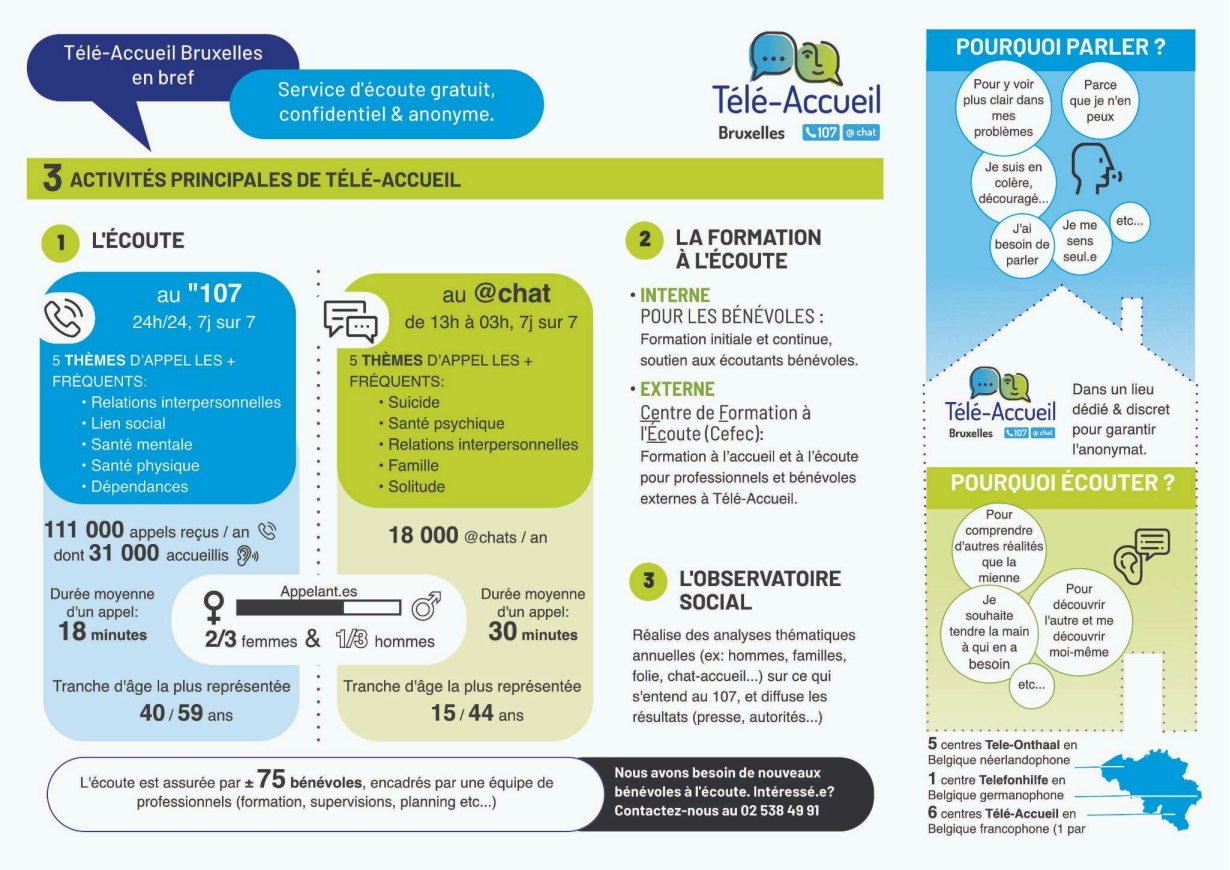
Télé-Accueil Bruxelles et les 5 autres centres francophones de Télé-Accueil ont été fondés par des citoyens portés par cette conviction : l’importance pour chacun de pouvoir trouver quelqu’un à qui parler quand il traverse un moment difficile afin de mettre des mots sur son vécu, ses souffrances, ses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



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 confrontant et surtout 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 2023

106 personnes se sont relayées au 107 pour accueillir les appelant.es dont 14 étudiantes qui ont effectué leur stage dans le cadre de leurs études (master en psychologie et conseiller conjugal familial) et 7 écoutant.es français.es de SOS Amité qui sont venus en renfort durant l'été.

Les départs

10 écoutants ont quitté l'institution au cours de l'année, dont 2 personnes après une activité de moins de 6 mois, 3 au terme de moins de 1 an, 4 au terme de moins de 2 ans et 1 au terme de moins de 3 ans.

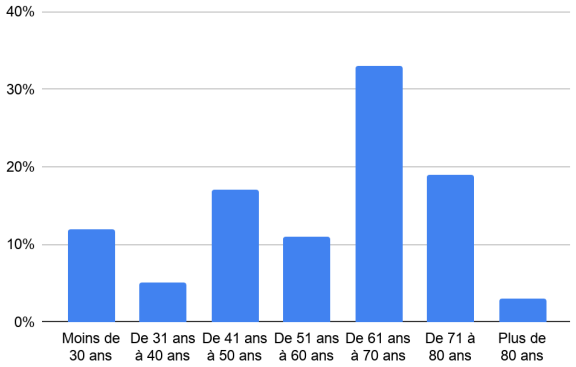
7 étudiants ont terminé leur stage et quitté l'institution à la fin du 1er semestre.

Répartition hommes / femmes

Hommes	Femmes
24 %	76 %

Répartition par catégories d'âges

	2023
Moins de 30 ans	20 %
De 31 ans à 40 ans	11 %
De 41 ans à 50 ans	10 %
De 51 ans à 60 ans	10 %
De 61 ans à 70 ans	31 %
De 71 à 80 ans	15 %
Plus de 80 ans	3 %



Ces répartitions restent stables.

Commission 24/7

Face aux difficultés croissantes d'assurer le 24h/24, une commission constituée de représentants du Comité des écoutant.es et du staff a été mise en place afin d'établir les constats, élaborer des hypothèses et faire des propositions concrètes en vue de garantir une couverture 24h/24.

Pour ce faire, la commission a décidé d'effectuer un sondage auprès de tous les écoutant.es en leur soumettant deux questions : « Quels aménagements vous aideraient pour pouvoir assurer les permanences difficiles de 2 à 7h ? » « En laissant libre cours à votre imagination, quelles pistes vous sembleraient intéressantes à creuser ? »

Différents axes se sont dégagés suite aux réponses reçues. Sur base de ces retours, la commission a décidé de mettre plusieurs pistes en pratique :

- Durant une période test du 15 mai au 30 septembre, découpage de 1-4 et 4-7, le 2-7 restant possible. Le but étant que plus d'écoutants s'engagent à prendre des permanences de nuit et que certains assurent deux plages de 3h plutôt qu'une de 5h;

- Donner le moyen aux écoutant.es de suivre le réel de leurs prestations et de le comparer au contrat;

- Assurer une meilleure inscription de permanences à assurer (40 à 45/an, minimum 2 nuits) dans la convention ;

- Rencontre individuelle Staff/écoutant une fois/an Une réunion de la commission est prévue après la période de test afin de tirer les enseignements de celle-ci.

Un moment d'évaluation de ces différents axes sera effectué en 2024.

STATISTIQUES D'APPEL 2023

La mission d'écoute à Télé-Accueil Bruxelles se décline via deux médias: le téléphone (107) et le chat.

LA LIGNE D'APPEL 107 À TÉLÉ- ACCUEIL BRUXELLES

La mission d'écoute des personnes est centrale dans le projet de Télé-Accueil Bruxelles. Ce chapitre rend compte des informations chiffrées qui concernent les appels accueillis durant l'année 2023. **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.

Les appels téléphoniques, s'ils sont toujours singuliers et uniques, sont cependant répertoriés par l'équipe des écoutant.es selon certains critères repris sur la fiche d'appel tels que la durée, la fréquence d'appel, les types d'appel, le profil de l'appelant.e, les sujets évoqués, etc. Dans l'analyse qui suit, seuls les appels accueillis ont été pris en considération.

Les problèmes techniques rencontrés avec notre fournisseur de téléphonie précédent nous ont forcés à en changer. Nous n'avons donc pas pu nous appuyer valablement sur les données statistiques avant le changement de plateforme qui s'est fait le 30 mai 2023.

Les chiffres de ce rapport sont donc une projection sur l'année des chiffres disponibles via la nouvelle plateforme.

Les appels entrants

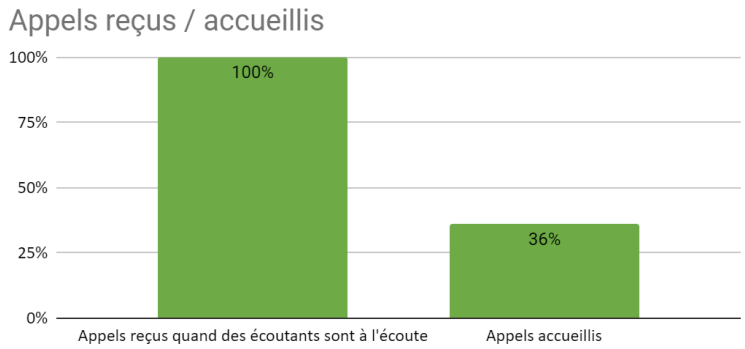
En 2023, la plateforme a enregistré **111.395 appels entrants**

soit **302 appels entrants par jour**

Les appels accueillis

- 31.190 appels ont été accueillis, soit **94 appels accueillis par jour**
- en moyenne **15h38min de temps d'appel cumulé sur 24 heures**
- les appels nous arrivent à **75% en soirée-nuit-we**

36% des appels entrants sont accueillis



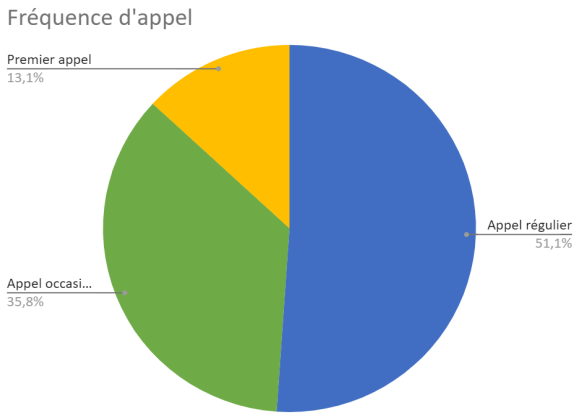
Distinction importante: les appels accueillis sont ceux qui ont donné lieu à un échange, même bref. Les appels reçus (ou appels entrants) sont tous les appels adressés au 107.

La fonction d'accueil, centrale dans notre projet, soutient que les écoutant.es même quand ils sont déjà en ligne, prennent le second appel pour informer cet appelant qu'ils sont déjà en ligne et invitent l'appelant à rappeler plus tard.

En 2023, **36% des appels reçus ont été accueillis,** ce qui représente une légère augmentation par rapport aux années précédentes. En 2009, 20% des appels entrants étaient accueillis, 34% en 2022.

Fréquence d'appels : 50% d'appels réguliers

La fréquence des appels est déclinée en trois catégories :



Premier appel. Quand l'appelant témoigne du fait qu'il appelle pour la première fois ou que son propos ou ses questions sur Télé-Accueil et sur l'écoute nous indiquent qu'il appelle pour la première fois.

Appel occasionnel. Un.e appelant.e appelle plusieurs fois durant une période déterminée.

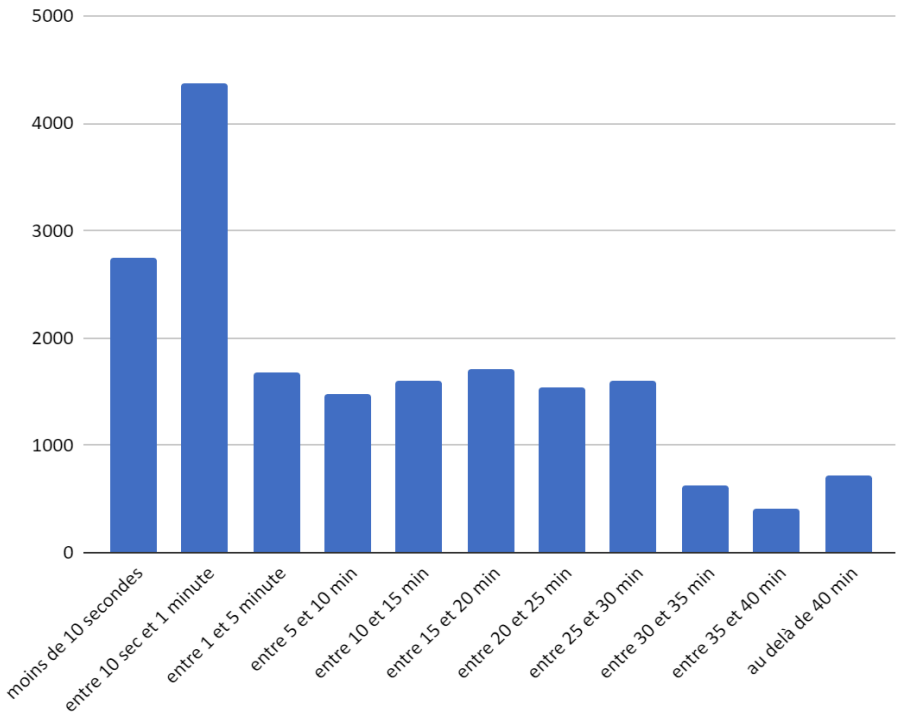
Appel régulier. Le défi des écoutant.es est de concilier accueil de toutes et de tous et capacité à mettre des limites.

Combien de temps dure un appel?

Un nombre non négligeable d'appels durent peu de temps. 5,44% d'appels durent moins de 10 secondes. Ce sont des appels qui sont en grande majorité "raccrochés" par les appelants. Nous n'avons pas les moyens de savoir pourquoi ces appelants raccrochent immédiatement. Une hypothèse est qu'ils ont besoin d'être rassurés que quelqu'un est bien à l'écoute.

8,7% d'appels durent entre 10 secondes et 1 minute. Dans ce cas il peut s'agir:

- d'un second appel: lorsque l'écoutant.e est en ligne avec un premier appel et qu'un second appel arrive. Il prévient alors l'appelant.e 1 qu'il va accueillir l'appel 2 pour lui indiquer qu'il est bien présent mais pas disponible, puis revient à l'appel 1.
- d'un appel interrompu par l'écoutant.e car hors projet, ou harcelant.
- d'une erreur.
- d'une plaisanterie, d'injures.
- de demande d'info.
- d'un appel provenant d'un appelant.e qui a déjà appelé pendant la permanence de l'écoutant.e et qui est alors invité à rappeler plus tard.



Si l'on prend en compte les appels qui durent plus d'1 minute, la durée moyenne des appels est globalement stable d'année en année. En 2023 la **moyenne est de 18 min 30 sec**. 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.

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.

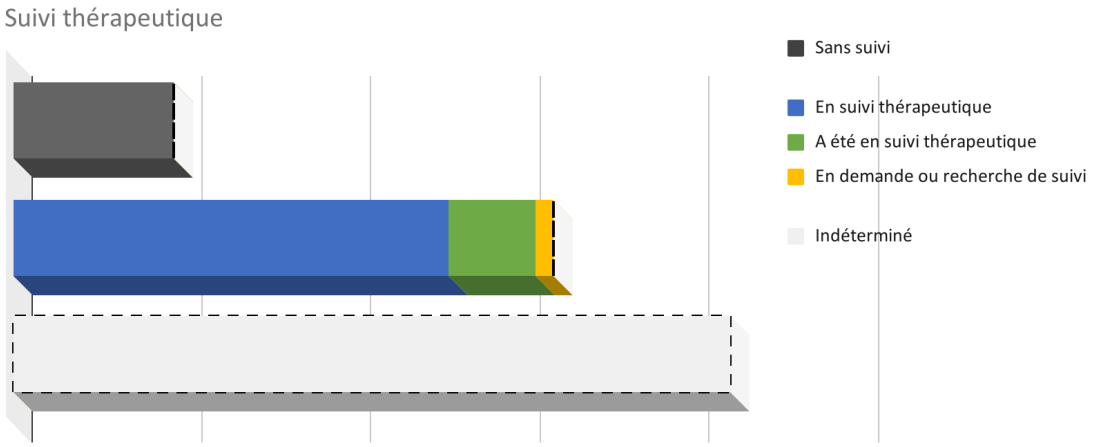
Suivi thérapeutique

Pour rappel, notre posture d'écoute suppose de ne pas questionner les appelant.es pour remplir la fiche d'écoute. Les informations ne sont donc pas toujours disponibles, ce qui explique le ratio important d'indéterminé. Elles le sont uniquement si

- l'appelant.e en dit quelque chose
- l'écoutant.e peut clairement l'inférer à partir de la parole de l'appelant.e

Concernant le suivi thérapeutique, soulignons une part importante d'indéterminés. Quand l'information est disponible :

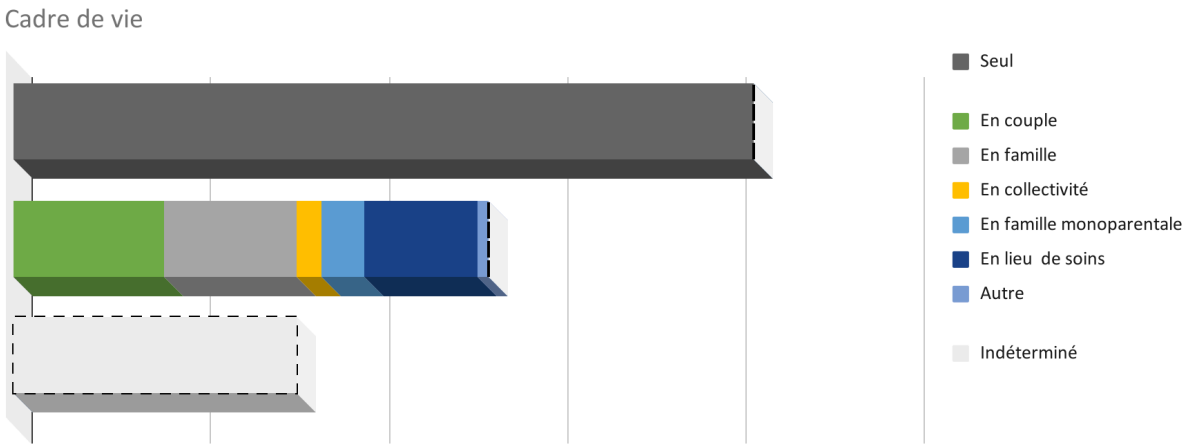
77% des appelant.es sont, ont été ou souhaiteraient être en suivi thérapeutique. (23 % sont sans suivi thérapeutique):



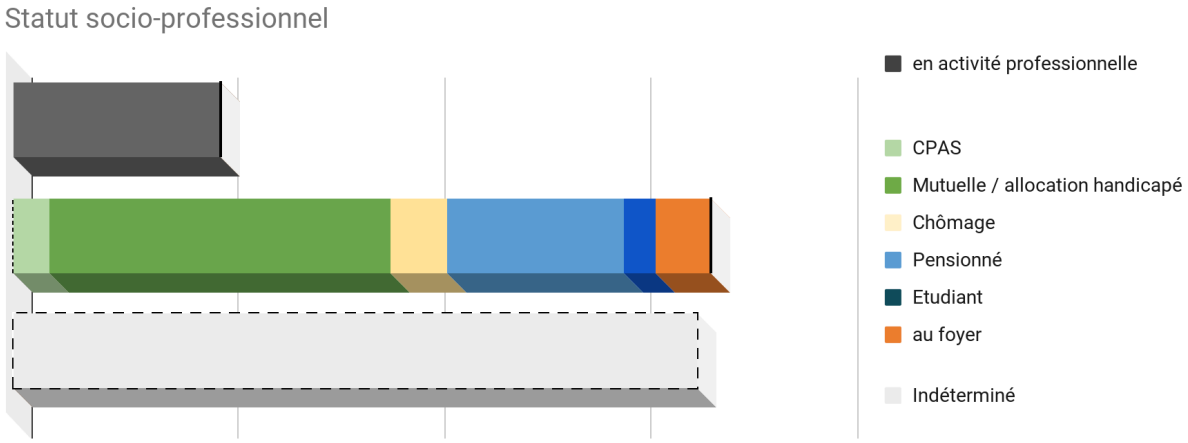
Une majorité d'appels provenant d'appelant.es vivant seul et sans activité professionnelle

Lorsque nous prenons comme référence les appels qui mentionnent l'information,

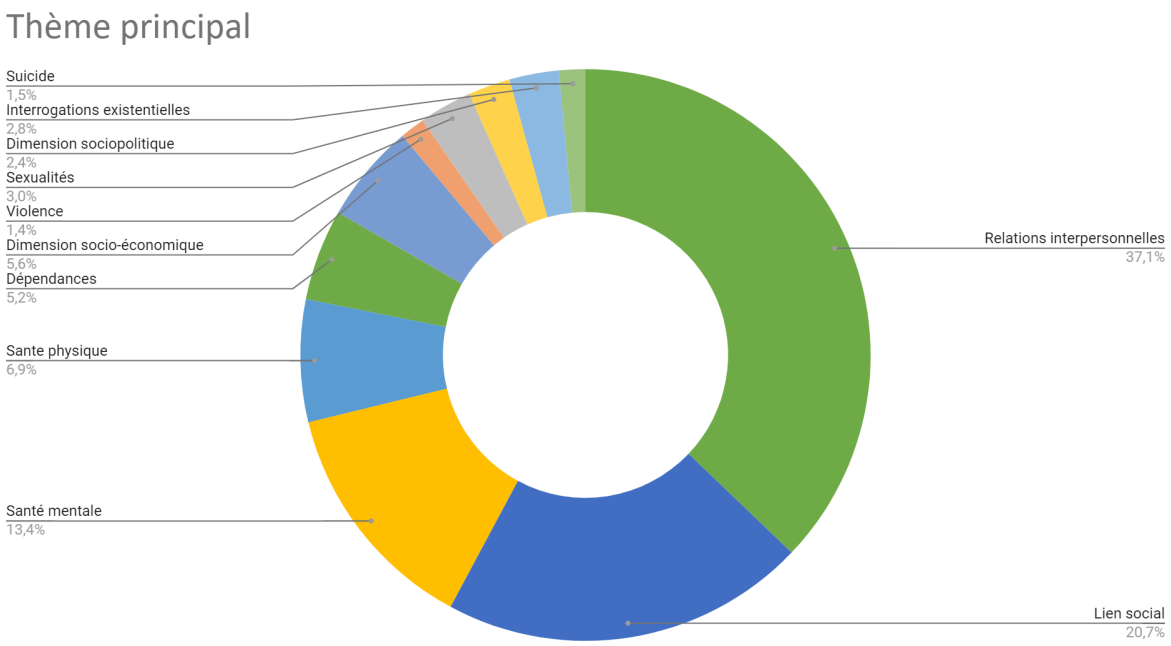
61% des appelant.es vivent seuls (39 % sont dans d'autres situations: en couple, en famille, en lieu de soins, en collectivité, en famille monoparentale, autre):



77% des appelant.es sont sans activité professionnelle (soit sous la mutuelle ou avec une allocation de handicap, pensionné, au foyer, au CPAS, étudiant) (23 % sont en activité professionnelle):

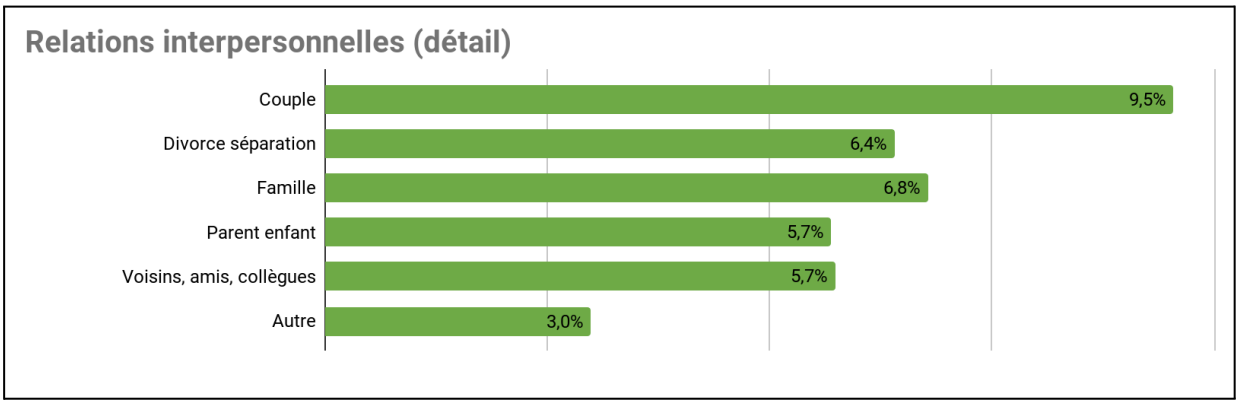


Les principaux thèmes d'appel: relations interpersonnelles, lien social et santé mentale

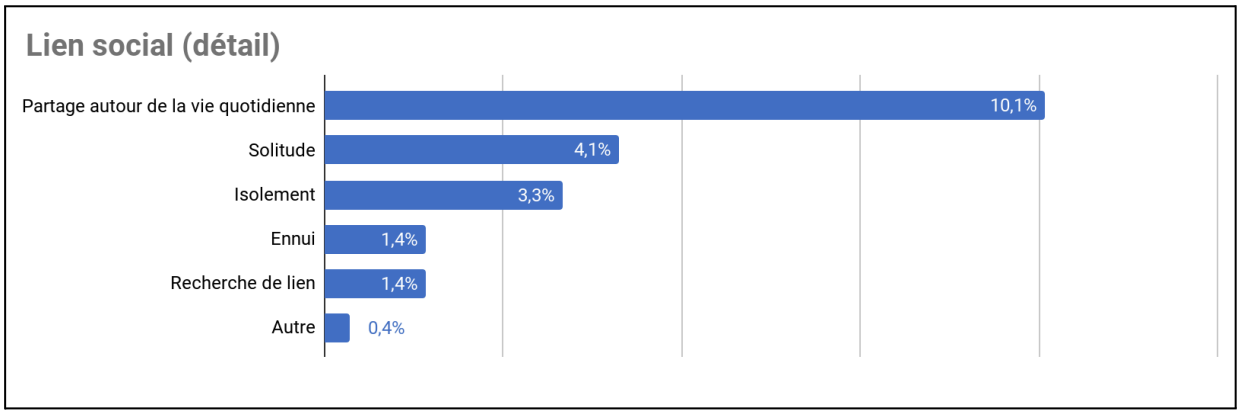


Les quatre thèmes majeurs présents dans les appels au 107 sont : **les relations interpersonnelles (37,1%), les liens sociaux (20,7%), la santé mentale (13,4%) ainsi que la santé physique (6,9%).** Ces 4 thèmes cumulés sont présents dans près de 80% des appels.

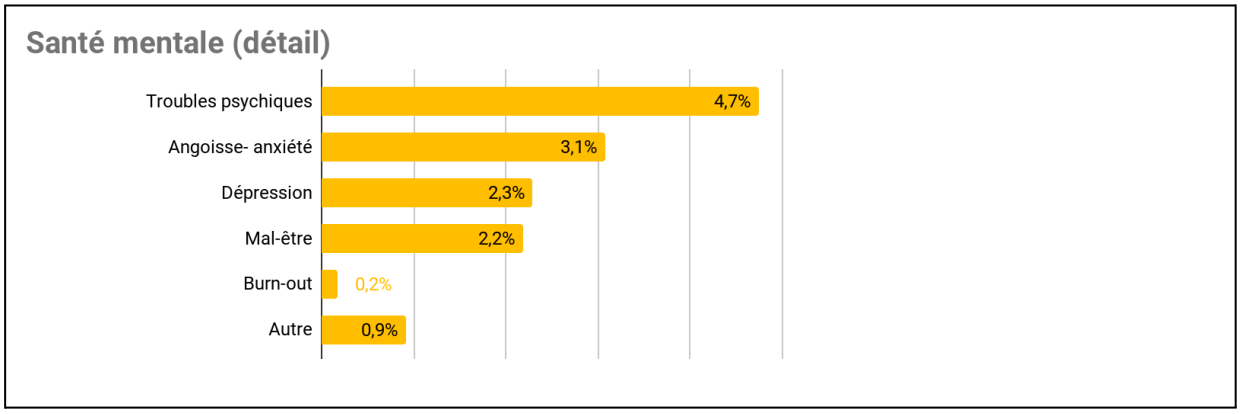
Un focus sur les 3 thèmes les plus souvent indiqués comme principaux souligne que dans les relations interpersonnelles, les questions autour du couple sont les plus souvent présentes:



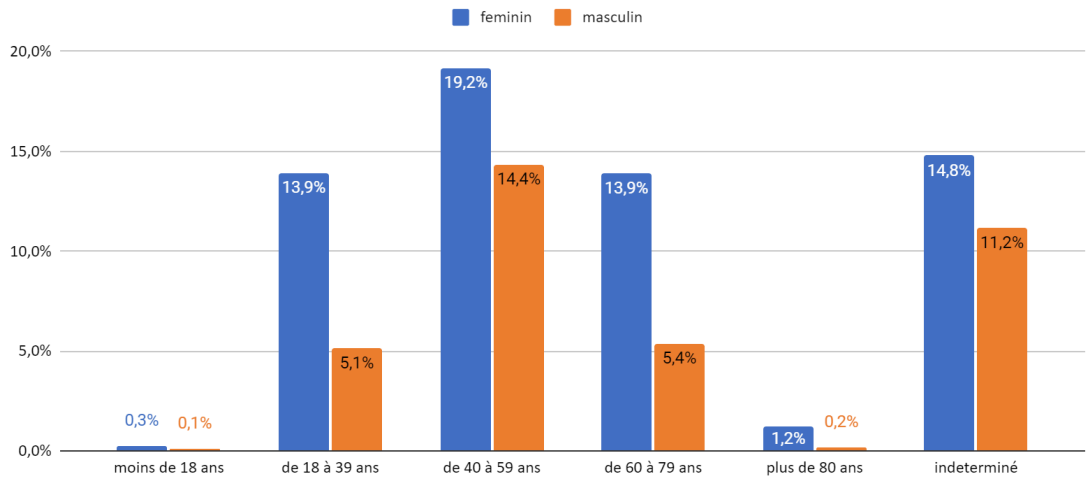
Le partage autour de la vie quotidienne, ses vicissitudes et le sentiment de solitude sont les deux dimensions les plus parlées dans la rubrique lien social:



Concernant la santé mentale, les appelants nomment des troubles psychiques et de l'angoisse/anxiété.
Si l'on compare ces chiffres à l'état émotionnel des appelant.es tels qu'ils sont perçus par les écoutant.es, on remarque un différentiel important : plus de 25% des appels concernent une personne où sont présentes l'angoisse , la confusion et le délire.



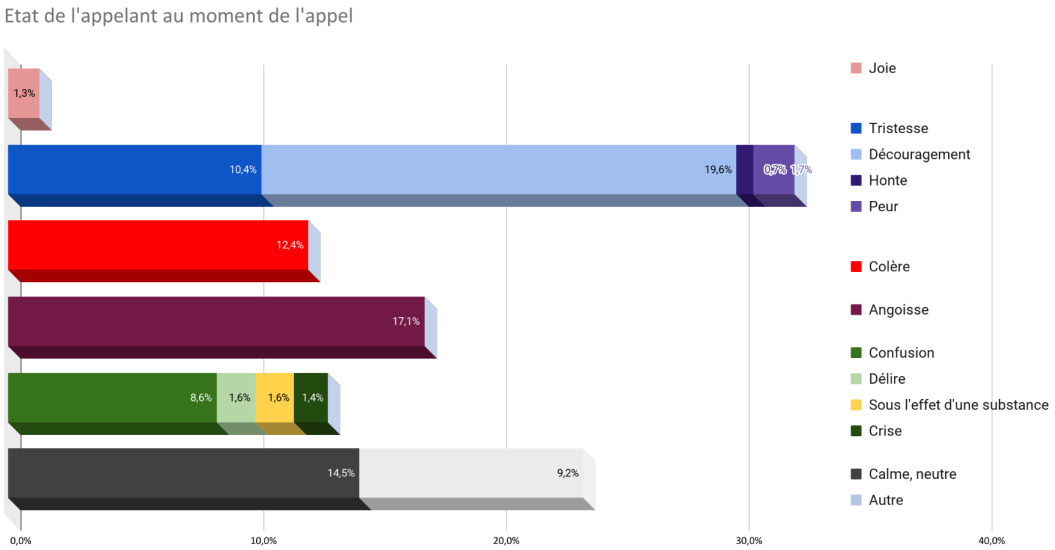
Deux tiers des appels émanent de femmes



Les appels émanent pour 63% du genre féminin et 37% du genre masculin. Le pourcentage de "autre" et indéterminé est négligeable (0,2%).
La majorité des appels proviennent de personnes issus de la tranche d'âge 40 à 59 ans.

État émotionnel de l'appelant.e au moment de l'appel

Nous essayons dans le graphique ci après de rendre compte de manière générale de l'état émotionnel de l'appelant.e au moment de l'appel. Pour aider à l'appréhender, nous avons regroupé certains états émotionnels.



Bien que regroupés, soulignons qu'un état émotionnel est souvent multiple et multifactoriel.

L'écoute des personnes suppose de les accueillir en reconnaissant la multiplicité des émotions présentes afin que celles et ceux qui forment le 107 aient l'opportunité de mettre des mots sur ces émotions.

Accessibilité du 107

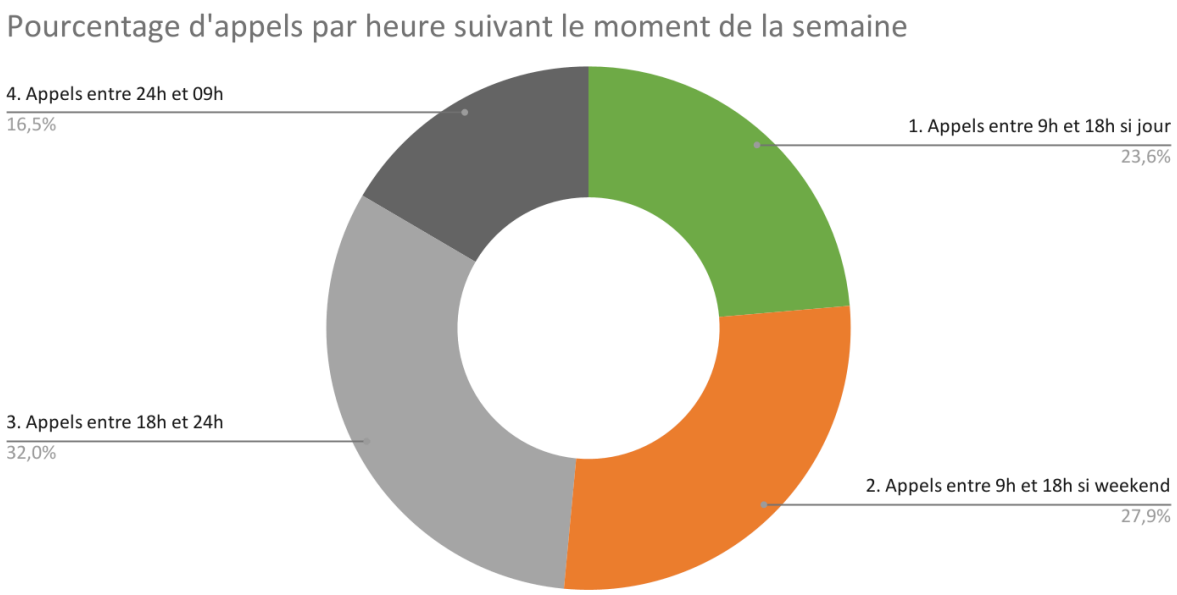
Le 107 est accessible 24h/24, 7 jours/7; il est donc une **ressource précieuse lorsque d'autres services sont fermés ou que les proches sont inaccessibles**. Nous le voyons dans les chiffres: le nombre d'appels entrants par heure (taux horaire) augmente en dehors des heures ouvrables de la semaine (lundi au vendredi, 9 à 18h)

Nous séparons ici les plages horaires en 4 types:

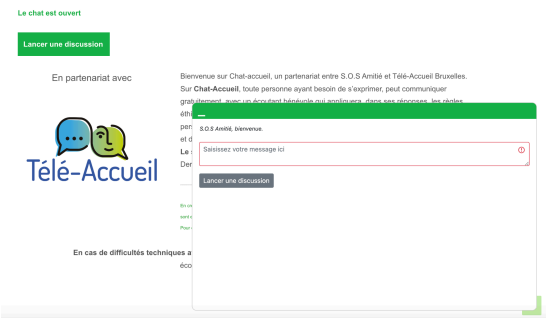
- 9 à 18h en semaine **(vert)**
- 9 à 18h le weekend **(orange)**
- en soirée 18 à 24h (semaine et weekend) **(gris clair)**
- nuit et début de matinée 24 à 9h (toute la semaine) **(gris foncé)**

Le graphe ci-dessous montre que près de 50% des appels arrivent en soirée et la nuit, 28% durant le week-end.

Plus de 75% des appels nous arrivent lorsque d'autres services sont fermés ou que les proches sont inaccessibles



L'ÉCOUTE PAR @CHAT



Complémentaire au service d'écoute par téléphone, en partenariat avec S.O.S. Amitié France le Chat-Accueil est accessible depuis plus de 18 ans maintenant, aux personnes qui se sentent plus à l'aise pour parler par chat.

Par rapport au téléphone, les appelant.es sont plus jeunes.

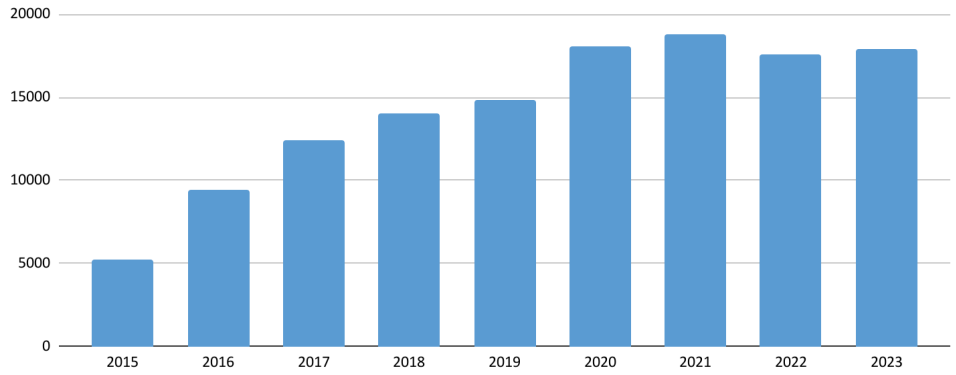
L'utilisation de l'écrit instaure un échange plus lent, centré sur une plus grande réflexion. Celui-ci est aussi bien souvent plus discret, plus direct et donne l'occasion d'exprimer des émotions qu'il aurait été - peut être - plus difficile d'exprimer de vive voix. Il est quelquefois plus facile d'écrire 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.

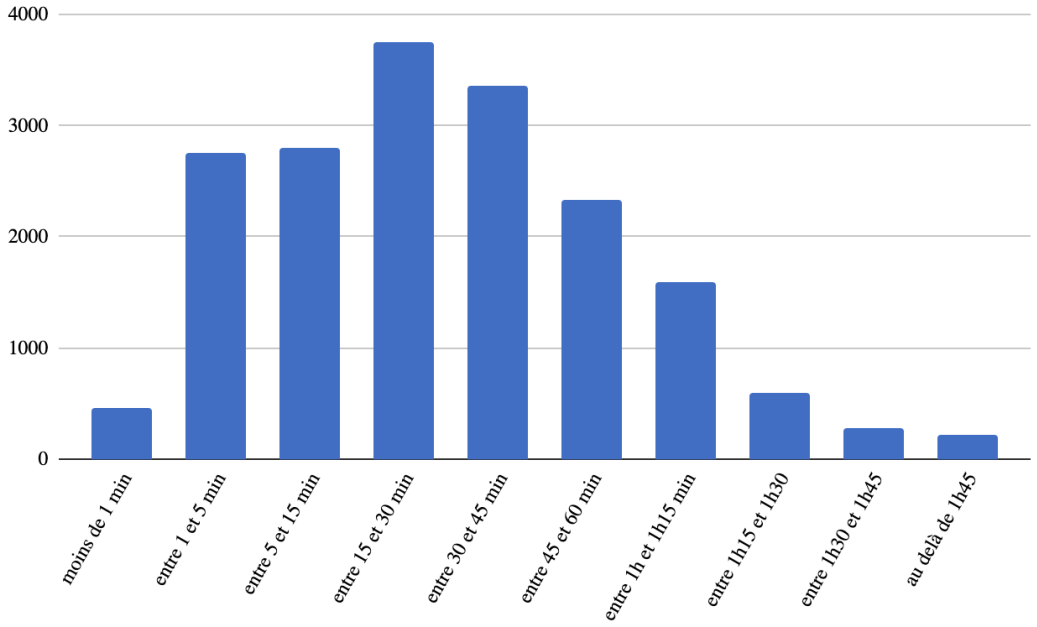
Un vaste réseau de collaboration

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 Télé-Accueil Bruxelles et Télé-Accueil Namur Brabant Wallon, 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.

- En 2023, les écoutant·es ont accueilli 17.900 appels par internet.
- La fréquentation ainsi que le nombre d'appels décrochés est stable par rapport aux années précédentes

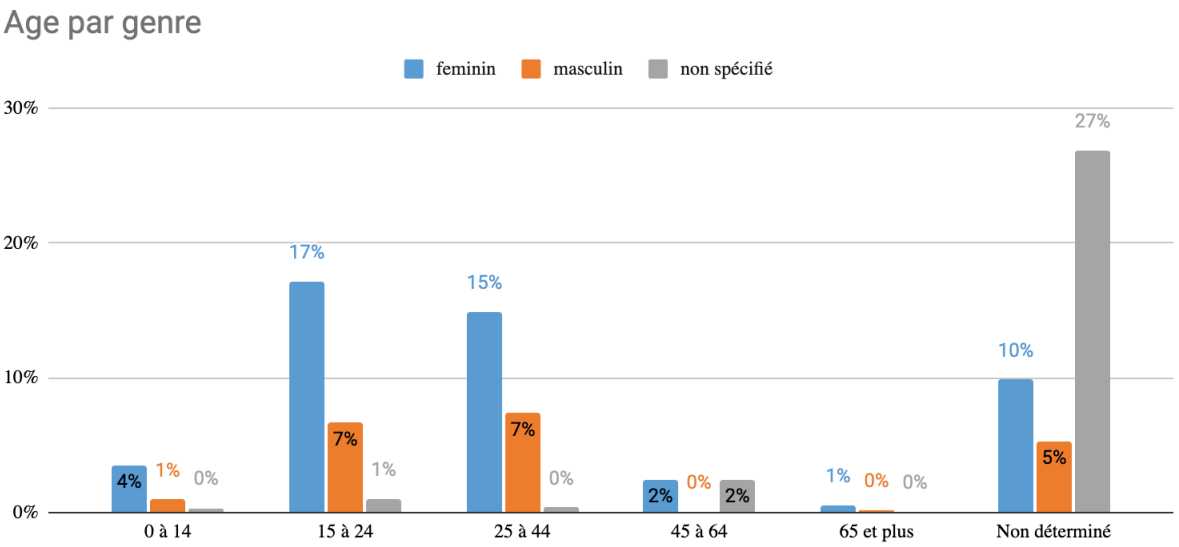


Combien de temps dure un échange?



La durée moyenne des conversations par chat (si elle dépasse 1 min) est de **32 minutes**
Il y a plus d'appels par heure pendant le WE (52%) que pendant les jours de semaine (48%)

Plus de femmes que d'hommes, surtout adolescents, jeunes ou jeunes adultes

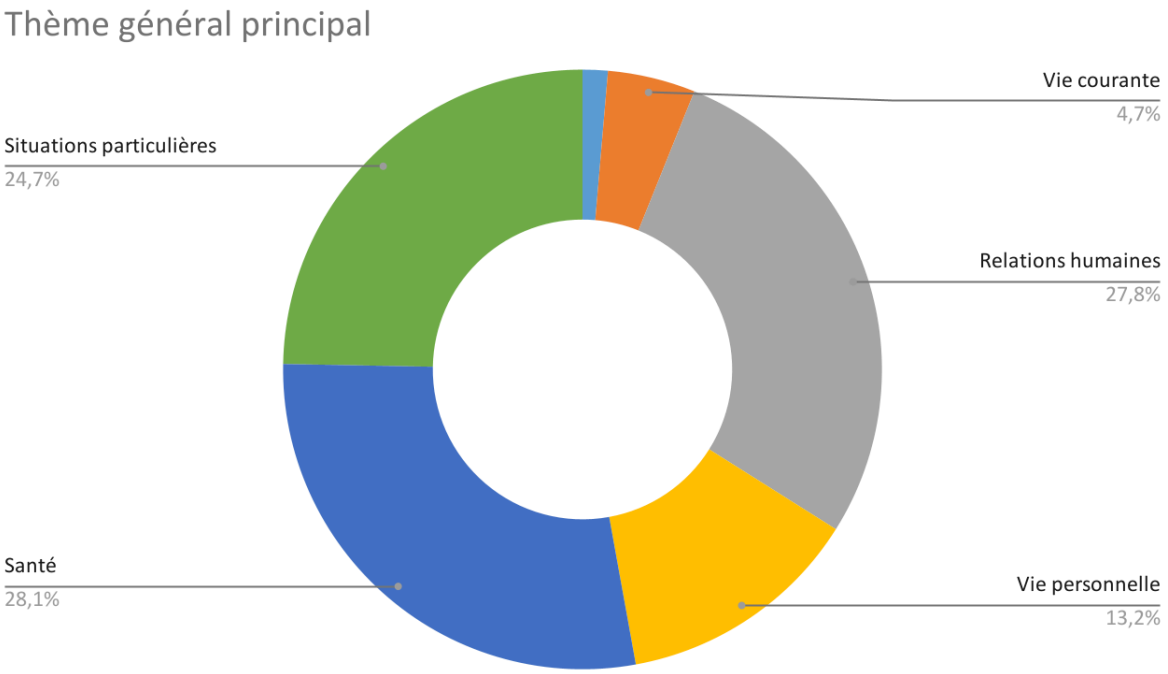


Il y a une grande proportion d'appels où le genre n'est pas connu contrairement au téléphone où la voix donne déjà des indices.

- Lorsque le genre est connu, il y a 69% de femmes et 31% d'hommes, ce qui est constant par rapport aux années précédentes.

- Le public est jeune mais la moyenne d'âge a pourtant tendance à augmenter. Lorsque l'âge est connu, 95% des appelant.es ont entre 15 et 45 ans. Seuls 4 % auraient moins de 16 ans et moins de 1 % auraient plus de 65 ans.

Thèmes d'appel: relations humaines, santé, situations particulières

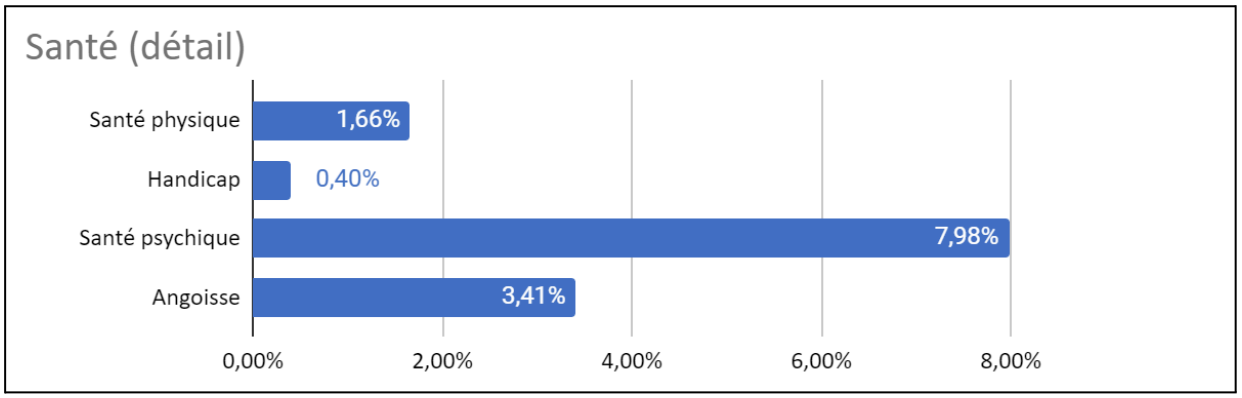


Les thèmes généraux les plus souvent évoqués rentrent dans les grandes catégories suivantes, qui couvrent presque 94% des appels:

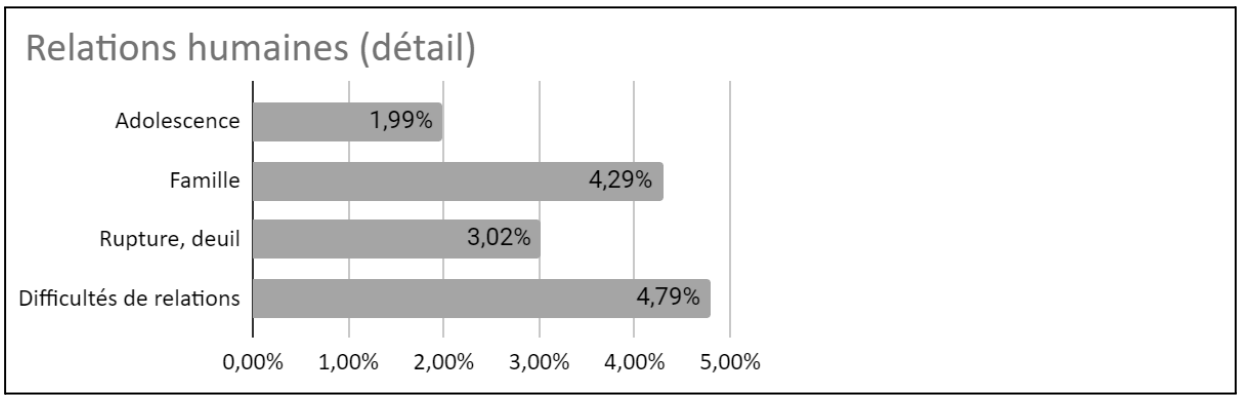
- relations humaines
- santé
- situations particulières
- vie personnelle

Il est donc nécessaire d'aller plus profondément dans les chiffres pour dégager les thèmes particuliers. Les voici à la page suivante, en suivant le même code couleur:

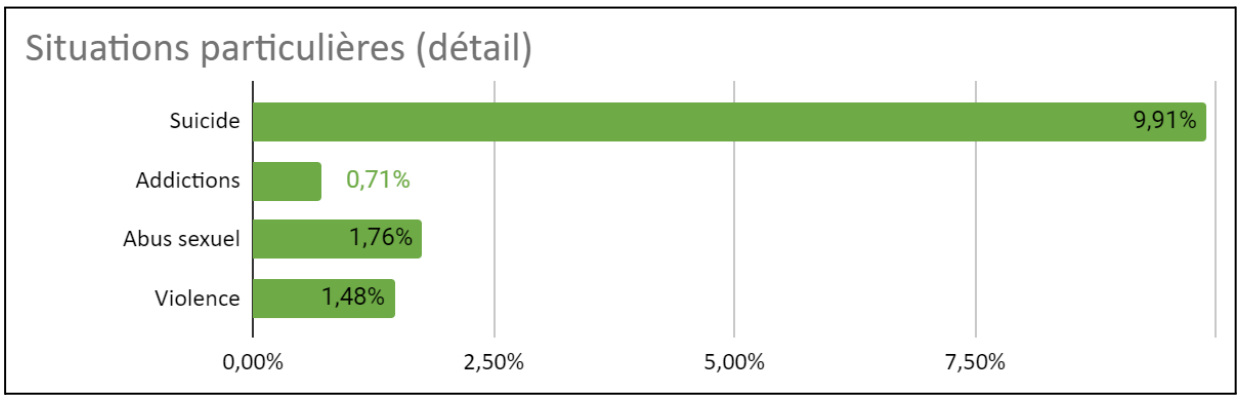
La santé psychique est un thème prédominant à presque 8%:



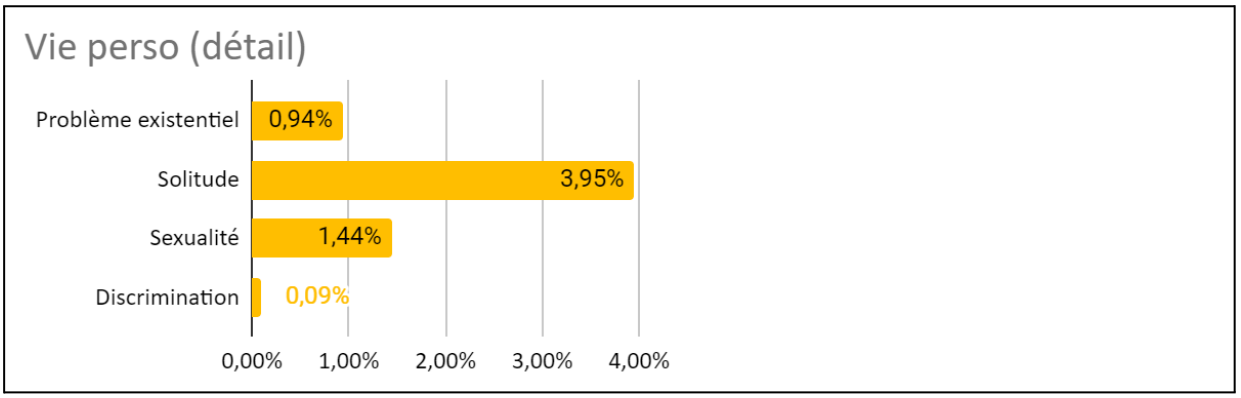
Tous les thèmes autour des relations humaines sont répartis sans grands écarts entre eux:



Le suicide est présent de manière massive dans le thème des situations particulières, à presque 10% des appels chat (au 107, le thème est présent à 1,5%)



Et quand il s'agit de la vie personnelle, la solitude est la plus évoquée à presque 4%:



Les thèmes particuliers les plus fréquents sont donc: le suicide, la santé psychique, les difficultés de relations, la famille, la solitude

CONCLUSION

Au 107

En moyenne, chaque jour (24h/24, 365 jours/an) 302 appels nous arrivent, 94 sont accueillis.

Le profil des appelant.es est stable d'année en année :

- ⅔ de femme, ⅓ d' homme
- majoritairement d' adulte, vivant seul.e et sans activité professionnelle

Les thèmes abordés par téléphone sont le plus souvent les relations interpersonnelles, le lien social et la santé mentale: ces 3 thèmes sont abordés comme thèmes principaux dans 70% des appels accueillis.

De nouveaux bénévoles à l'écoute sont nécessaires afin de garantir le 24h/24. En effet, les statistiques montrent que l'accessibilité de Télé-Accueil 24h/24, we et jours fériés compris, est nécessaire aux appelant.es, qui appellent davantage pendant ces plages horaires.

Au chat-accueil

Le nombre d'appels par chat-accueil reste stable.

S'il est moins facile par chat d'avoir des informations sur le statut social, professionnel, sur le cadre de vie de l'appelant.e, nous avons par contre l'information sur le genre (⅔ de femmes et ⅓ d'hommes) qui est similaire au 107. Par contre la tranche d'âge la plus représentée est plus jeune qu'au 107.

LA FORMATION

Signalons ici le départ de la formatrice Catherine Larielle fin 2022 et l'arrivée en janvier 2023 de la nouvelle formatrice Yun Mabille.

LA FORMATION INTERNE

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

Être écoutant·e 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.

La formation initiale

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

En 2023, 2 groupes ont été organisés.

En janvier 2023, le premier groupe a été animé par Pascal Kayaert et Sébastien Bricheux, avec Yun Mabille la nouvelle formatrice en période d'écolage. Onze personnes étaient inscrites au départ. Trois personnes ont arrêté la formation en cours, deux personnes n'ont pas été acceptées en fin de parcours. Six personnes sont donc devenues écoutantes – dont deux ont stoppé leur bénévolat en cours d'année.

Le second groupe qui commence traditionnellement en septembre, a été postposé faute d'un nombre suffisant de candidats bénévoles. Il a commencé en novembre 2023 et a été animé par Alain Dekeuleneer et Claudine Sohie. Il y a eu huit participants à cette formation, dont une étudiante CCF.

Après la formation initiale, les candidats bénévoles retenus débutent une période de stage. Durant les 3 mois que dure leur stage, des supervisions bimensuelles sont organisées afin d'interroger leur pratique et donc de parler de ce qu'ils ont entendu. Par ailleurs, des supervisions individuelles avec l'un des 2 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.

En plus des nouveaux bénévoles, nous avons accueilli 7 stagiaires étudiantes en master en psychologie et en conseiller conjugal et familial, dont la formation a débuté le 21 septembre 2023. Elles ont intégré la ligne d'écoute début novembre 2023.

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 2022-2024

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.

Pour rappel, depuis septembre 2022, nous nous sommes attelés à notre nouveau thème, à savoir « L'écoute : un engagement à contretemps ». Thème qui avait été introduit en septembre 2022 par la conférence de Roland Gori qui avait pour titre : « L'écoute à l'épreuve du monde actuel ». En 2023, nous avons poursuivi nos travaux autour de ce thème et avons invité pour la matinée d'étude introductive de l'année académique la philosophe et psychanalyste française Hélène L'Heuillet en septembre 2023 – nous évoquerons plus loin sa conférence.

Outre une réflexion autour de ce thème, nous avons également proposé toute une série d'activités réflexives aux bénévoles, dont nous rendons compte ici par ordre chronologique.

Edition 2023 de la « semaine de Rezone » - mars 2023

Télé-Accueil est un membre actif de Rezone, le réseau de santé mentale de Bruxelles Sud Est. En tant que membre, nous avons ouvert nos portes le mardi 25 mars 2023, dans le cadre de la semaine portes ouvertes de Rezone. Une représentante des écoutants et les membres du staff présents ce jour-là ont accueilli 4 personnes autour d'un sandwich, pour une rencontre bien intéressante qui nous a permis de présenter le projet de Télé-Accueil et d'échanger à partir des questions de nos visiteurs.

Plus de 75 services s'étaient inscrits pour accueillir des visiteurs lors de cette semaine de portes ouvertes, dans des secteurs divers tels que la jeunesse, les assuétudes, la santé mentale, la santé, la précarité, le social, le handicap…

Des membres du staff ont eu l'occasion de visiter d'autres institutions, notamment « Infirmiers de Rue » et « Le Souffle », mais aussi le SMES, l'unité des troubles alimentaires de la clinique La Ramée, et la Centrale des Soins à Domicile (CSD).

A notre niveau, nous pouvons dire que cette semaine de rencontres a tenu ses promesses et nous nous réjouissons de l'édition suivante.

Conférence-atelier sur les violences sexuelles – 5 avril 2023

Le mercredi 5 avril 2023, nous étions en nombre (environ 25 participants) pour accueillir deux personnes de l'équipe de SOS Viol venues présenter leur service et le travail avec les personnes concernées par la question des violences sexuelles, dans le cadre des violences conjugales, familiales et sexuelles (rappelons que les appels de la ligne de prévention des violences conjugales sont déviés vers Télé-Accueil en dehors des heures de bureau).

La philosophie de travail de SOS Viol est proche de celle de Télé-Accueil, et l'idée était notamment de réfléchir aux particularités d'une approche généraliste et d'une approche spécialisée.

Cette soirée a donné lieu à des questions, des réflexions.

Soirée cinéma

« Je verrai toujours vos visages » - 18 avril 2023

Dans le cadre de la DEQ (dont le thème de travail est « le lien, ingrédient essentiel au projet de Télé-Accueil »), nous avons eu l'élan de proposer aux écoutants une sortie culturelle, en lien avec l'écoute et la question du lien.

C'est ainsi que nous avons invité les écoutants à aller voir ensemble le film « Je verrai toujours vos visages » de Jeanne Herry, et à en débattre par la suite. Ce très beau film traite de la justice restaurative. L'écoute et les êtres humains (avec leur élan de vie mais aussi leur part sombre) étant au cœur de ce film, nous ne pouvions qu'y être sensibles et il nous a paru évident que le lien avec le projet de Télé-Accueil s'en trouverait non seulement consolidé mais aussi interrogé et mis au travail.

Après-midi d'étude

« De l'appel à la coupure : garder un lien à l'intérieur de soi, chez l'appelant, chez l'écoutant » – 10 juin 2023

L'après-midi d'étude de fin d'année académique s'est tenue le samedi 10 juin 2023, au Mundo-Madou. Nous avons accueilli le Dr Denis Hirsch, psychiatre, psychanalyste, psychodramatiste, responsable médical de l'équipe adulte au Service de Santé Mentale de la Ville de Bruxelles (SE.SA.ME) et chargé de cours à l'Université Libre de Bruxelles (ULB).

Dans un premier temps, l'après-midi s'est ouverte sur son intervention qui avait pour titre : « De l'appel à la coupure : garder un lien à l'intérieur de soi, chez l'appelant, chez l'écoutant ».

Voici un extrait de son argument :

« Nous explorerons les vertus et les impasses d'un dispositif d'écoute anonyme et en l'absence de regard. Nous en soulignerons les enjeux vitaux et les temporalités spécifiques.

Qu'induit - pour l'appelant comme pour l'écoutant – l'absence de visage et l'unicité de la rencontre? »

Dans un deuxième temps, les écoutant.e.s ont été amenés à travailler en ateliers autour des questions du lien et de la coupure – ateliers qui ont été animés par les superviseurs de Télé-Accueil.

Au moment de conclure, chaque groupe a été invité à partager avec l'ensemble, une question et une trouvaille issues des discussions.

Au terme de cet après-midi d'étude, en toute convivialité nous avons partagé un repas offert à toutes et tous par l'institution.

Matinée d'étude

« Ecouter jusqu'au bout ou l'attente d'un point d'orgue » – samedi 23 septembre 2023

Le samedi 23 septembre, nous avons écouté avec grand intérêt la philosophe et psychanalyste française Hélène L'Heuillet, dans le cadre de notre traditionnelle matinée d'étude ouvrant l'année académique.

Sa conférence était ouverte au public intéressé au-delà de Télé-Accueil.

A partir de sa pratique de psychanalyste, mais en étant attentive à la pratique d'écoute de Télé-Accueil, elle nous a emmenés dans une réflexion sur ce que « écouter jusqu'au bout » veut dire. En quelques mots, il s'agit d'attendre, de se donner le temps d'écouter. La coupure est importante et comme elle le rappelle bien, « il faut qu'il y ait une fin, il faut qu'il y ait un bout », pour que le sujet se constitue dans son dire. Et enfin, elle a soulevé la question du désir de l'écoutant. En effet, «écouter jusqu'au bout, c'est attendre quelque chose». Si c'était sans fin, ce serait inaudible.

L'échange qui s'en est suivi non seulement avec Anne-Claire Sevrin de Yapaka et Pascal Kayaert pour Télé-Accueil, mais aussi avec la salle, fut très intéressant.

Soirée théâtre au Théâtre de Poche

« Allosaurus » – 11 octobre 2023

Considérant qu'il n'y a pas que les formations, journées d'étude et supervisions qui peuvent nous permettre de nous interroger sur la pratique de l'écoute, et que la Culture aussi peut nous éclairer, nous sommes attentifs à faire des propositions en ce sens aux écoutants.

Le 11 octobre, des écoutants et des membres du staff sont allés voir la pièce Allosaurus au Théâtre de Poche.

Soirée thématique

le « Genre » – 30 novembre 2023

Une soirée thématique a été organisée fin novembre sur la question du « genre ». Cette question est très actuelle et s'invite régulièrement dans les médias. Cisgenre, transgenre, non-binaire, intersexe, queer etc, autant de termes nouveaux pour beaucoup et dont de nombreux jeunes (et moins jeunes) s'emparent.

Plusieurs écoutants nous avaient fait la demande d'évoquer ces questions afin de mieux se repérer quand des appelants utilisent ces mots et évoquent ces questions.

Qu'entend-t-on par stéréotype de genre, et comment les éviter lorsque l'on écoute l'autre ? Afin de nous aider à cheminer dans ces questions sensibles, nous avons invité Isaline Mallet de l'asbl Femmes et Santé, qui a animé un atelier sur ce sujet.

Après une introduction en mouvement, elle nous a fait travailler par petits groupes au sein desquels nous avons partagé nos conceptions en termes de genre, sexe, orientation sexuelle.

Colloque des 40 ans de Télé-Accueil Namur Brabant wallon – 5 décembre 2023

Le mardi 5 décembre, plusieurs écoutants et membres du staff ont participé à la journée anniversaire des 40 ans de Télé-Accueil Namur Brabant-Wallon à La Marlagne à Namur, ayant pour intitulé « J'entendrai toujours vos paroles ».

Cette journée fut l'occasion de retrouver ou de rencontrer des membres des postes wallons de Télé-Accueil.

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 et 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.

En 2022-2023 (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 supervisions se tiennent une fois par mois et sont obligatoires.

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 et 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.

Ces écoutes multiples ont lieu une fois par mois lorsque c'est possible.

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 Monsieur Christian Dubois.

Depuis l'année 2021 et la période Covid, l'équipe bénéficie du soutien d'un intervenant externe, Jean Martens. Cette année, nous avons poursuivi le processus de supervision avec lui – 5 supervisions ont eu lieu en 2023.

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. En 2023, nous avons eu 2 réunions Zoom.

Le travail clinique au risque de l'urgence et de la crise

Le jeudi 15 juin 2023, l'un des deux formateurs a assisté à cette matinée d'étude organisée par la Ligue Bruxelloise de Santé Mentale et Epsylon, au Service Social Juif. L'intérêt de se poser pour parler de l'urgence, n'était évidemment pas sans lien avec notre thème d'année, « L'écoute, un engagement à contretemps ». Ce fut notamment l'occasion de rencontrer Bernard Delguste, psychologue clinicien, psychanalyste, auteur de l'ouvrage «Un divan aux urgences psychiatriques», pressenti pour une conférence à Télé-Accueil en 2024.

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 amène ces institutions à envoyer d'autres travailleurs.

Volume d'activités effectué en 2023 :

Un équivalent de 29 journées de formation ont été réalisées.

4 formations à l'écoute pluri-institutionnelles (cycle de 4 journées par formation) ont été données

6 demi-jours et 3 journées complètes de formation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole ont été réalisées en 2023 pour des groupes mono-institutionnels.

De plus, des supervisions/intervisions ont été données dans le secteur de la petite enfance (4 demi-jours) et le secteur du soin. (9 demi-jours).

Des sensibilisations ont eu lieu à l'attention de travailleurs sociaux et dans une Haute École.

LA COMMUNICATION

Deux faits marquants balisent l'année 2023:

- La recherche et la sélection d'une agence de communication (Agence Pause) en vue de soutenir, orienter la communication au niveau de la fédération francophone des centres de Télé-Accueil
- En 2023, nous avons changé de fournisseur pour la téléphonie (SmartConnect). Cela a nécessité un travail important pour la mise en place de la nouvelle plateforme et la formation et le soutien des bénévoles pour "digérer" ce changement. Ces temps d'accompagnement n'ont pas été vains car nous pouvons souligner aujourd'hui que nous n'avons perdu personne en chemin.

LA COMMUNICATION EXTERNE

Présence dans les médias

Il n'y a pas eu d'événement d'exception dans l'actualité qui aurait mené à l'intérêt spontané des médias. Pour créer l'événement, les 3 chargées de communication (Bxl, Liège et Namur Brabant-Wallon) ont créé un communiqué de presse commun, intitulé "Le blues de fin d'année" 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 demandes de contact/d'interview presse, tv ou radio, que nous nous sommes répartis en fonction des disponibilités et proximités géographiques

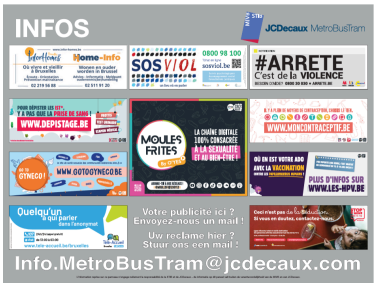
1. La Libre Belgique 21/12/23: (Annick Hovine)
   Dans cette période cruelle pour les gens seuls, les bénévoles de Télé-Accueil sont au bout du fil : "A un moment, j'ai eu besoin de parler à quelqu'un" - La Libre
2. RTBF (liège) 22/12/23: (Thomas Michiels)
   Une ligne téléphonique gratuite pour les blues de fin d'année - rtbf.be
3. RTC Liège 27/12/23
   Rompre avec la solitude des fêtes de fin d'années avec un service d'écoute - RTC Télé Liège
4. Le Soir 02/01/24
   Comment la solitude peut peser sur les célibataires - Le Soir
5. RTBF Radio Luxembourg Matin (Olivier) 04/01/24: (Cathy Massart Via Vivacité)
   Le service de Télé-Accueil Luxembourg a besoin de bénévoles - rtbf.be
6. Emission radio Equinoxe FM la semaine du 25 décembre (émission spéciale Noël)
7. BX1 12/12/23 (Adeline Bauwin)
   Télé-Accueil plus sollicité pendant les fêtes : "Se sentir seul un 14 avril, c'est difficile, mais un 24 décembre, c'est pire" - BX1
8. Agence Belga: Merlin Brohez
   Demande les tendances sur les chiffres des appels et les points d'attention pour 2024

Outils de communication

Spot radio

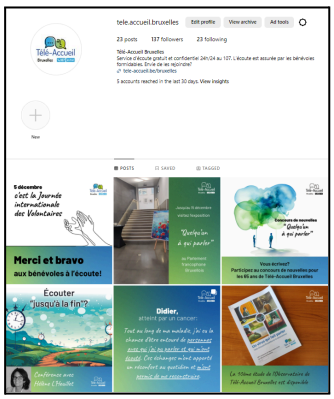
Le spot radio existant depuis le mois de juin 2020 pour le recrutement des bénévoles, continue à être diffusé 2 fois par an sur les ondes de Vivacité et de La Première. Ce spot profite aux 6 centres de Télé-Accueil en renvoyant au site internet commun.

La nécessité de recruter des candidats écoutants nous a poussés, en 2023, a débloquer un budget pour un passage supplémentaire.



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.



Facebook et Instagram

Une inscription sur les réseaux sociaux est aujourd'hui nécessaire pour être un 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 2023:

1. Mars: présentation de l'étude de l'Observatoire Social de Télé-Accueil " Un virus qui fait parler"
2. Juin : Focus sur les chiffres d'appels de Télé-Accueil
3. Septembre : Présentation du concours d'écriture pour les 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles
4. Décembre : une vue d'ensemble sur les différentes missions de Télé-Accueil,

Une vue d'ensemble

LES MISSIONS DE TÉLÉ-ACCUEIL

Au-delà de l'accueil de la parole, le rôle de Télé-Accueil est aussi de former et rendre compte de ce qui s'entend au 107 et par @chat

Fort de son expérience d'accueil et d'écoute de celles et ceux qui font appel au 107, compte tenu de la conception que nous avons de l'accueil et de l'écoute, Télé-Accueil prend la parole. Car écouter suppose de prendre la parole dans la rencontre avec celle ou celui que l'on écoute mais suppose également de prendre la parole pour témoigner de ce que l'on entend et de ce que l'on peut apprendre d'une part souffrante de la société.

Pour que l'accueil et l'écoute soient le signe d'un engagement important, nous mettons complémentairement à l'œuvre nos différentes missions via l'observatoire social et le Centre de Formation à l'Ecoute (CEFEC) pour sensibiliser les citoyens, les acteurs, professionnels ou non à cette nécessité impérieuse de soutenir un accueil dans une perspective inclusive.

Les 7 missions de Télé-Accueil

Commençons par la mission principale:

1 L'**accueil téléphonique** est la mission de base de notre institution, dont l'objectif premier est d'offrir un temps de parole à toute personne qui en ressent le besoin ou l'envie, 24h/24, 7 jours/7. Cette écoute offre un accueil généraliste et ponctuel, caractérisé par « quelqu'un à qui parler » dans l'anonymat, dans l'état où la personne se trouve à cet instant. Il s'agit d'une écoute dans le respect de chacun, de ses convictions, de ses choix, avec l'assurance d'une confidentialité sans faille. Le service propose aussi un « tchat » accessible de 13h à 3h tous les jours, en collaboration avec S.O.S. Amitié France.

2 Notre service assure également la **formation à l'écoute des écoutant.es volontaires**. Chaque année, nous recrutons de nouveaux bénévoles, que nous formons en interne. Ainsi, 2 groupes d'une dizaine de futurs bénévoles sont formés chaque année.

3 A côté de la formation des écoutant.es, le service propose via son Centre de Formation à l'Ecoute (CEFEC) des **sessions de formation à l'écoute**, à **l'accueil et à la prise de parole** pour des professionnels et volontaires n'ayant pas pour projet de devenir écoutant.es à Télé-Accueil. Les demandes pour ces formations émanent de professionnels de la santé, de la petite enfance, des services sociaux ou de tout autre secteur. Des groupes de formation pluri-institutionnels sont régulièrement organisés. Nous organisons également à la demande des institutions des supervisions pour leurs équipes.

4 Télé-Accueil Bruxelles **supervise l'activité des écoutant.es bénévoles**. Les supervisions sont organisées une fois par mois en groupe. Ce dispositif est pensé comme un lieu de parole privilégié pour les écoutant.es. Ils peuvent y amener leurs difficultés, doutes, questions, au sein de leur groupe composé de pairs et animé par un professionnel.

En dehors de ces supervisions, nous assurons la formation continue des écoutant.es. Une matinée d'étude et un après-midi d'étude annuels font partie de l'engagement à Télé-Accueil Bruxelles. De plus, des conférences/ateliers sont régulièrement proposés aux écoutant.es

5 La **promotion du volontariat** fait partie de nos missions. En effet, les volontaires véhiculent leur art et leurs valeurs, nourrissent une solidarité citoyenne qui appuie un postulat fondamental : « écouter et parler, c'est l'affaire de toutes et tous ! ». Le service promeut le volontariat via internet, le réseau social, le réseau professionnel, le réseau estudiantin, la notoriété du service et les medias. La promotion du volontariat se décline à travers les campagnes d'affichage dans le métro et les lieux publics et via les spots radio qui passent sur La Première et Vivacité. La promotion du volontariat est également réalisée via les sessions de formation à l'écoute du CEFEC.

6 La **prévention et sensibilisation envers le public en général ou les professionnels** : le département « Communication » du staff tient à jour le site web. Celui-ci donne beaucoup d'informations au public et aux professionnels. Il est en constante évolution. Par ailleurs, nous éditons le « journal de Télé-Accueil » que vous êtes en train de lire, de façon trimestrielle. Nous menons des campagnes d'affichage dans le métro, les lieux publics et la presse pour le recrutement des écoutant.es bénévoles. Nous faisons de la sensibilisation auprès de médecins et du corps hospitalier, et intervenons dans les medias en fonction de l'actualité. Enfin, notre service donne régulièrement des conférences ouvertes à tout public intéressé.

7 **Observatoire social de la parole** : les appelants disent des choses à Télé-Accueil qui ne se disent pas ailleurs. Nous estimons que nous ne pouvons pas écouter les gens sans rien en dire. Afin de témoigner des dires des appelants, du projet et de l'activité de Télé-Accueil Bruxelles, nous publions des études autour de différents thèmes. Ces recherches thématiques sont basées sur les récits d'appels ramenés par les écoutant.es, qui sont recueillis lors d'entretiens individuels ou de sessions de groupes, par un sociologue. Ce processus a pour objet la formation, la prévention et l'orientation des politiques à Bruxelles. Nous communiquons nos expériences d'écoute afin de conscientiser le public et d'éclairer les pouvoirs politiques sur le mal-être des personnes qui appellent le 107.

Toutes ces missions concourent à organiser un service d'écoute accessible 24/24h avec des bénévoles formés et à s'engager pour une société plus solidaire, où l'écoute n'est pas accessoire, mais au fondement de notre lien social.

Un groupe d'élèves en "Health Care Management" de "HoGent Bedrijf en Organisatie", vient s'informer sur les réalités de l'écoute à Télé-Accueil.

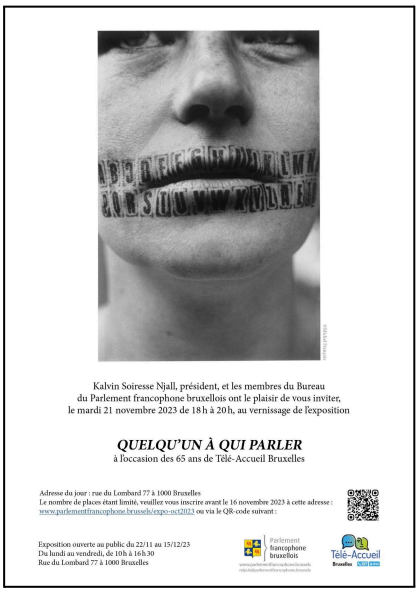
L'exposition "Quelqu'un à qui parler", présentée dans l'espace expo du Parlement Francophone Bruxellois. L'accès gratuit pour tout public a pour but de mieux faire connaître Télé-Accueil.

Le site de Télé-Accueil Bruxelles annonce les événements et présente aux publics les formations, études de l'Observatoire social, rapports, etc...

Evénements

Participation à la Semaine de la Santé mentale aux Halles Saint Géry

Depuis presque deux ans, la Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale, en collaboration avec le CRéSaM, organise la Semaine de la Santé Mentale à l'occasion de la journée mondiale de la santé mentale ayant pour objectif de visibiliser l'offre de soins, de libérer la parole, de déstigmatiser et, plus que jamais, de sensibiliser le grand public. Pour visibiliser l'ensemble du travail mené : une exposition hybride qui s'est tenue aux Halles Saint-Géry du 7 au 12 octobre 2023, et Télé-Accueil a été représenté par les œuvres créées par un ancien écoutant.



Kalvin Soiresse Njall, président, et les membres du Bureau
du Parlement francophone bruxellois ont le plaisir de vous inviter,
le mardi 21 novembre 2023 de 18 h à 20 h, au vernissage de l'exposition

QUELQU'UN À QUI PARLER
à l'occasion des 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles

Adresse du jour : rue du Lombard 77 à 1000 Bruxelles
Le nombre de places étant limité, veuillez vous inscrire avant le 16 novembre 2023 à cette adresse :
www.parlementfrancophone.brussels/expo-oct2023 ou via le QR-code suivant :

Exposition ouverte au public du 22/11 au 15/12/23
Du lundi au vendredi, de 10h à 16h30
Rue du Lombard 77 à 1000 Bruxelles

Parlement francophone bruxellois

Télé-Accueil Bruxelles

Exposition au parlement bruxellois

Suite à une rencontre avec des parlementaires bruxellois, nous avons eu l'opportunité de montrer l'exposition "quelqu'un à qui parler" dans les locaux du parlement bruxellois, accessible au public.

Le vernissage a eu lieu le mardi 21 novembre, et l'exposition a été visible jusqu'au lundi 18 décembre.

;

Concours de nouvelles pour les 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles

Télé-Accueil Bruxelles aura 65 ans en novembre 2024.

Pour donner de la visibilité à Télé-Accueil à l'occasion de son 65ème anniversaire, nous avons lancé dès février 2023 un concours d'écriture de nouvelles intitulé «Quelqu'un à qui parler». Le/la gagnant.e du concours verra sa nouvelle publiée dans un recueil de nouvelles écrites par des écrivains belges renommés: Geneviève Damas, Céline Delbecq, Virginie Jortay, Veronika Mabardi, Nicole Malinconi, Laurent Demoulin, François Emmanuel, Xavier Deutsch.

Nous encourageons les auteurs à explorer et à exprimer le thème de l'écoute sous toutes ses facettes. Les nouvelles doivent mettre en avant l'impact de l'écoute dans la vie des personnages, les relations humaines, les prises de décisions, les moments de joie ou de tristesse, etc. L'écoute peut être abordée de manière littérale ou métaphorique, en prenant en compte ses dimensions émotionnelles et psychologiques. Le concours est ouvert à tous les auteurs.trices amateurs, sans limite d'âge, vivant en Belgique et n'ayant jamais publié à compte d'éditeur.trice.

Le concours, a été annoncé dans un premier temps dans nos cercles habituels, puis sur Facebook, Instagram, dans le programme de La Fureur de lire, dans les bibliothèques publiques, les librairies, à la radio, au Théâtre Le Public, dans les cercles d'écriture, et même dans le milieu carcéral.

Nous avons eu l'occasion de parler de ce projet dans une émission radio sur la Première.

Tendances Première: Le Coup de pouce - Télé-Accueil: un concours d'écriture "quelqu'un à qui parler" - Auvio

LA COMMUNICATION EN 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, activités publiques d’autres centres de Télé-Accueil, de IFOTES (Fédération Internationale des Services d’Ecoute par Téléphone dont Télé-Accueil fait partie)
- 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

Des activités ponctuelles

- vendredi 13 janvier: drink de début d’année avec une prestation de Joske Maelbeek
- mercredi 8 février: Soirée débat “brûlés de l'intérieur” au Senghor au sujet du burn out, suivi d’un débat
- Festival Images mentales
- Rencontres groupe communication
- ma 15 mars: visite commission parlementaire social santé
- ma 21 mars: accueil de la semaine de Rézone

La collaboration avec les autres centres se poursuit afin de mutualiser les ressources et compétences (création d’un fichier d’orientation).

La création d’un espace virtuel sécurisé

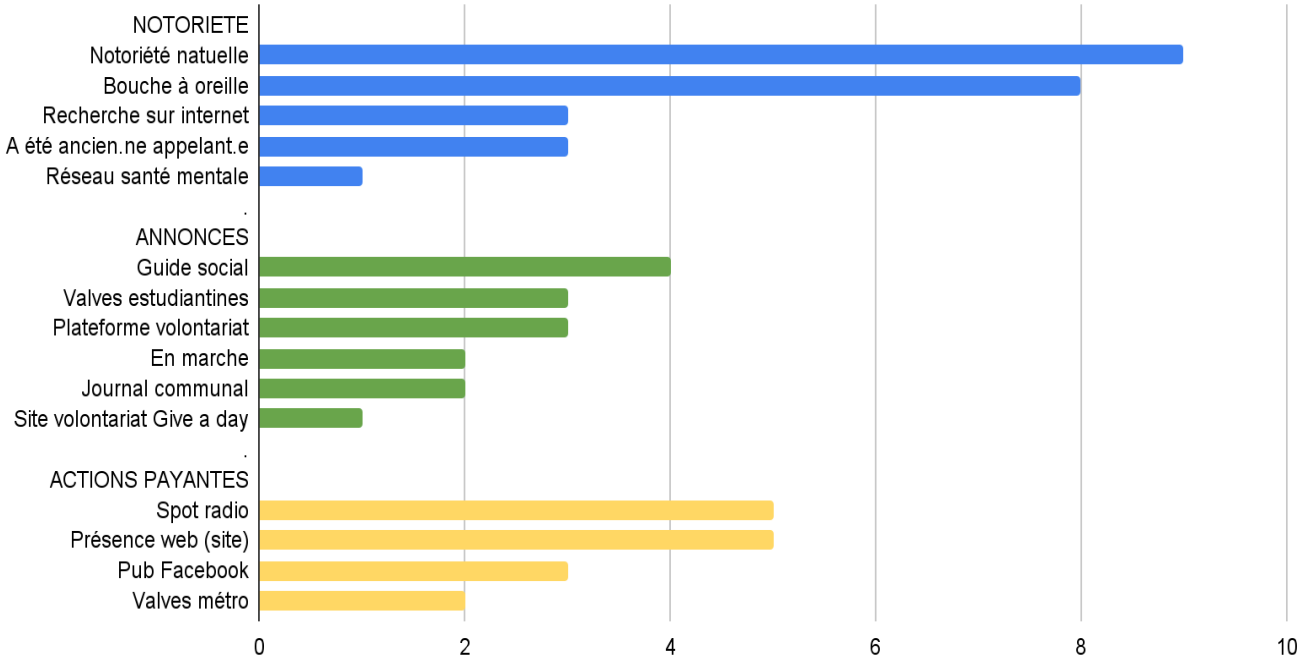
Dans le cadre de la nouvelle plateforme d’écoute (voir mise en route de la nouvelle plateforme d’écoute), nous avons créé un mini-site interne complètement sécurisé. Ce mini-site permet à toutes les personnes qui y ont accès grâce à un identifiant et un mot de passe, de trouver en un seul endroit toutes les informations nécessaires lors de leurs permanences (numéros utiles, glossaire, planning, textes de base, bugs et corrections de bugs de la plateforme etc.)

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

Le nombre total de candidat.es ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil a diminué nettement par rapport aux années précédentes (54 candidats en 2023, 91 candidats en 2021, 93 candidats en 2020, 97 en 2019). Pour tenter de redresser la barre, un passage du spot radio supplémentaire a été prévu, passant ainsi de 2 à 3 campagnes/an.

Par où nous arrivent les candidats ? On peut différencier 3 provenances différentes:

- Notoriété naturelle: Télé-Accueil fait partie du paysage social belge, le schéma ci-dessous confirme que cette notoriété naturelle est toujours importante.
- Annonces réseaux privilégiés:
- Actions payantes:



Besoin de plus de bénévoles à l'écoute

La situation actuelle du bénévolat en général et donc également à Télé-Accueil a subi des bouleversements depuis le COVID 19[1]. Les bénévoles semblent plus enclins à s'engager pour des missions de court terme et sont plus volatiles que par le passé.

Par ailleurs, Télé-Accueil a à faire avec une plus grande concurrence du fait qu'une plus grande variété d'organismes et asbl recherchent des candidats bénévoles,

Moins d'écoutants bénévoles signifie que certaines plages de permanence ne sont pas honorées , essentiellement en nuit et week-end, ce qui souligne l'impérative nécessité de recruter de nouveaux écoutants.

TRAVAIL AVEC L'AGENCE "PAUSE"

Depuis plusieurs années, Télé-Accueil travaille sur son image et les façons de se faire connaître par le grand public. En 2019, les centres ont notamment fait peau neuve avec un site internet commun, un nouveau logo et de nouvelles couleurs.

En 2022, un groupe de travail autour de la Communication de la Fédération est né. Ce groupe composé de plusieurs membres salariés de centres avait pour objectif d'améliorer la cohérence et la pertinence de la communication de Télé-Accueil. Le but principal de ce projet étant l'élaboration d'une stratégie de communication commune afin de permettre une meilleure visibilité du service auprès du grand public, et également l'amélioration de la méthode de recrutement de nouveaux bénévoles.

A travers les tentatives de mises en place de diverses actions (page Facebook commune, Newsletter, appel à un parrain/une marraine, participation à des événements communs, etc.), les différents échanges survenus au sein du groupe com' menaient à un constat : malgré un souhait de plus en plus prononcé des centres de Télé-Accueil de travailler de concert et d'harmoniser leurs pratiques, bon nombre de fonctionnements restent propres à chaque entité, ce qui est notamment le cas de la communication. Télé-Accueil manque d'une identité et d'une stratégie de communication définie.

Afin de mener ce projet collaboratif à bien, une cellule de pilotage a été créée avec un représentant de chaque centre de Télé-Accueil. La cellule de pilotage se réunit fréquemment et est régulièrement en contact avec l'agence Pause et travaille concrètement sur les actions de communication, avec l'appui de la Fédération.

---

[1] " Extrait de la publication "ZOOM : LE VOLONTARIAT EN BELGIQUE - 28 06 2021 de la Fondation Roi Baudouin https://kbs-frb.be/fr/zoom-le-volontariat-en-belgique: *"Le nombre de volontaires s'amenuise sous l'effet du COVID-19*
L'étude sur le volontariat porte sur les chiffres de 2019 et ne rend donc pas compte de l'impact de la crise du COVID-19. Néanmoins, le Baromètre des associations 2020 nous apprend qu'entre mars et septembre 2020, 33% des associations ont vu le nombre de leurs bénévoles diminuer de moitié. Une chute sévère, qui s'explique en partie par l'âge des volontaires, dont près d'un tiers a plus de 60 ans (et fait donc partie des publics à risque de développer des formes graves de la maladie). Ces absences ont pesé sur le fonctionnement de nombreuses associations, surtout les plus grandes, qui ont le plus recours à des bénévoles. Elles ont d'autant plus fragilisé le tissu associatif que les plus de 60 ans consacrent davantage de temps (249 heures en moyenne par an) que les autres tranches d'âge au volontariat (147,6 heures par an pour les 30-39 ans, en bas du classement).

MISE EN ROUTE DE LA NOUVELLE PLATEFORME D'ÉCOUTE

Notre fournisseur informatique manquant de fiabilité, il a été décidé fin 2022 d'en changer pour se tourner vers le fournisseur SmartConnect. Ce fournisseur qui a déjà fait ses preuves, gère les besoins en centre de contact entre autres pour le 112, et nous a été conseillé par nos collègues de Tele-Onthaal. Nous pouvions donc déjà profiter de l'expertise qu'ils avaient acquise auprès des centres d'écoute néerlandophones.

La responsable de la communication a été l'interface entre la technique que SmartConnect offre et les besoins concrets de Télé-Accueil. Cette présence importante aux écoutant.es a nécessité un travail considérable de transmission, de relais entre les écoutants et l'opérateur, de mise en place d'éléments techniques ...

Depuis la mise en route de cette nouvelle plateforme, des progrès ont été remarqués par les écoutant.es (ex: possibilité de bloquer temporairement les appels harcelants). Cependant, l'informatique n'étant pas une science exacte, un temps important est toujours dévolu à la "chasse aux problèmes" (casque d'écoute mal branché, mise à jour nécessaire par notre fournisseur Smartconnect, oubli de mot de passe etc...).

Soulignons que les écoutant.es ont fait preuve de beaucoup de bonne volonté et ont accepté de se plier à des changements d'habitude.

LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES

Le Comité des écoutant.es (CDE) est un organe consultatif, représentant l'ensemble des écoutant.es actifs à Télé-Accueil Bruxelles. A ce titre, il est une courroie de transmission essentielle entre les écoutan.es et les différentes instances de Télé-Accueil (Staff-CA-AG, ...). Le CDE, élu chaque année, est membre effectif de l'Assemblée générale de Télé-Accueil.

Le Comité des Écoutants s'est réuni 5 fois au cours de l'année 2023.
Durant cette année, les tensions dues aux problèmes informatiques se sont fortement atténuées car ceux-ci ont globalement été résolus. Il reste encore quelques bugs que les écoutants relaient au staff via le CDE.

Voici les différentes activités et/ou organisations gérées, proposées par le CDE

- L'organisation de son fonctionnement lors des réunions
- L'organisation des ¼ d'heures : temps prévu à l'issue de chaque groupe de supervision mensuelle afin de récolter les questions, demandes, interpellations des écoutant.es. Le CDE fait une synthèse de ces retours qui est envoyée à la direction. Celle-ci répond dans le Contact (journal interne)
- Rencontres régulières de 2 membres du CDE avec la direction, au moins une fois après chaque réunion du CDE.
- Participation à 2 Assemblées générales
- Organisation des élections du CDE du mois de septembre. Quatre nouveaux représentants se sont proposés pour en faire partie,le CDE est composé de 8 représentants.
- Accueil des nouveaux écoutant.es en mars 2023 et des nouveaux étudiants-stagiaires en novembre 2023 avec quelques petits changements dans l'organisation par rapport à l'accueil de la promotion précédemment citée.
- Relevé de la boîte à suggestions avant chaque réunion du CDE.
- Organisation d'activités favorisant le lien entre les écoutants :
    - 2 repas, un en semaine, l'autre le week-end-
    - Balade de 8km, décomposée en 2 boucles de 4km avec un « apéro » entre les 2
    - 1 visite des égouts de Bruxelles

Le CDE participe activement à différentes réunions thématiques :

- Participation au groupe de travail « Couverture planning 24/7 »
- Participation à la DEQ sur «Le lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil Bruxelles»
- Par ailleurs plusieurs demandes ont été formulées à la direction :
    - Demande de formations : sur le monde LGBTQIA+, sur l'encodage des fiches, sur l'utilisation de la nouvelle plateforme informatique, sur notre écoute par rapport à l'inceste...
    - Demande d'une meilleure organisation de l'accueil des nouveaux écoutants et/ou étudiants, demande d'un accueil plus formalisé.
    - Demande d'organiser les élections du CDE en juin
    - Demande pour la journée de formation prévue en septembre, de la postposer en octobre
    - Demande que les « conjoint.e.s » puissent participer aux activités
- Organisation des valves des écoutant.es.

L'OBSERVATOIRE SOCIAL

11ème recherche de l'Observatoire social ayant pour thème «*L'engagement bénévole à Télé-Accueil Bruxelles*»

Chaque année, l'Observatoire social a pour mission d'investiguer une problématique sociale, un sujet important, un phénomène qui concerne les appelant.e.s, l'institution, la société, un phénomène qui concerne tout un chacun.

365 j/an, 7 j/7 et 24h/24, entre 60 et 90 bénévoles, formés et encadrés par des professionnels, se relaient pour accueillir au 107 (un numéro de téléphone gratuit) et, depuis 2005, via le Chat-Accueil (une plateforme de dialogue en ligne), toute personne en difficulté sur le plan moral, social ou psychologique.

De manière générale, le bénévolat peut être considéré comme une activité qui va à contre-courant de notre société moderne en ce sens qu'il implique souvent de donner de son temps, de son énergie et de ses compétences sans attendre de compensation financière ou matérielle en retour. Dans une société qui valorise souvent la réussite financière, la consommation et la satisfaction personnelle immédiate, le bénévolat peut sembler être un choix de vie non conventionnel.

Cependant, le bénévolat peut également être considéré comme une réponse à certains des défis et des problèmes auxquels notre société moderne est confrontée, tels que la pauvreté, l'injustice sociale, l'isolement social, la dégradation de l'environnement et l'inégalité des chances. Le bénévolat peut contribuer à renforcer les liens sociaux, à créer des communautés plus fortes et plus résilientes, à promouvoir le bien-être individuel et collectif, et à inspirer des changements sociaux et politiques positifs.

On peut se demander quelles sont les raisons qui conduisent à s'engager dans un bénévolat de manière générale ? Et plus spécifiquement, quelles sont les motivations collectives et individuelles des volontaires pour s'adonner à l'écoute dans le cadre de Télé-Accueil Bruxelles ? Autrement dit, quelles sont les motivations initiales des candidats bénévoles et comment ont-elles évolué ? Elles sont bien évidemment multiples, mais à la lecture de la précédente enquête (2022-2023) sur l'impact de la Covid-19 à Télé-Accueil Bruxelles, il ressort qu'une part importante des écoutant.es s'est intéressée au projet de Télé-Accueil après avoir pris conscience de l'existence de la souffrance, de la solitude et de l'angoisse dans ce monde, du manque de soutien, de prise en charge et des effets parfois néfastes de l'isolement social des personnes à long terme.

Que représente le volontariat pour les bénévoles au sein de Télé-Accueil aujourd'hui ? En quoi le lien social, qu'il soit orienté vers les autres ou pour soi, est-il un support qui favorise l'engagement à Télé-Accueil ? Comment le décrire, le nourrir, etc. ?

Parallèlement à Télé-Accueil, le volontariat est un choix institutionnel, jusqu'à devenir un des fondements du projet. Contrairement à bon nombre de projets mis en oeuvres par des volontaires par manque de moyens financiers, le volontariat à Télé-Accueil est un choix politique, éthique. La recherche tentera de souligner en quoi le fait que les écoutant.es soient bénévoles colore, oriente le projet de Télé-Accueil et d'écoute de toutes et tous.

Telles sont les réflexions qui seront abordées avec les écoutant.es de Télé-Accueil Bruxelles dans le cadre de la prochaine recherche de l'observatoire social.

MÉTHODOLOGIE

Pour mener à bien cette étude, nous avons, dans un premier temps, procédé au recueil d'informations et à l'analyse de données statistiques. A la suite de quoi, nous avons rencontré des institutions extérieures et des spécialistes et avons pris connaissance d'études réalisées autour du volontariat. Dès septembre, des témoignages individuels d'écoutants au sein de Télé-Accueil Bruxelles furent recueillis en vue d'amener des éléments qualitatifs et d'appréhender la dimension individuelle de l'engagement.

Des groupes de discussions collectives à Télé-Accueil Bruxelles mais également au sein des autres postes de Télé-Accueil ont été programmés.

L'auteur de la recherche étant en arrêt de maladie longue durée, les groupes de travail programmés, l'écriture et la finalisation de cette recherche sont reportés en 2024.

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)

Le lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil

Notre agrément, comme celui d'autres associations, est conditionné par une démarche d'évaluation qualitative (DEQ) conçue par le pouvoir subsidiant (COCOF). Tous les 3 ans, nous sommes incités à choisir un thème de travail auquel prendront part toutes les personnes qui contribuent au projet de Télé-Accueil. Le thème retenu et validé par la Cocof pour la période 2023-2025 s'articule autour du « Lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil ».

La question des liens a toujours été centrale dans le projet de Télé-Accueil. Les 2 ans de pandémie les ont mis sous tension. Le télétravail, imposé dans la période COVID, a eu des effets délétères sur le lien entre écoutants et sur le lien entre écoutants et staff.

Les activités de formation, incontournables au projet de Télé-Accueil, ont dû se faire essentiellement via vidéoconférence, ne laissant de facto aucune place à des moments informels, essentiels au tissage de liens.

Outre son caractère obligatoire, la mise au travail via la DEQ, est l'occasion de porter une réflexion sur la qualité de travail accompli au sein de Télé-Accueil.

Objectif recherché

Ce travail de réflexion a pour perspective de revitaliser :

- les liens internes à Télé-Accueil (entre membres du staff et écoutants, entre écoutants).
- la capacité des écoutants à faire lien avec les appelants au téléphone et au @chat
- la réflexion autour de la question : en quoi ce lien éphémère entre écoutant et appelant nourrit leur capacité (appelants et écoutants) à faire lien dans leur environnement propre?

Concrètement

4 réunions DEQ se sont tenues en 2023. Ce travail a également été soutenu par un animateur extérieur.

Dans un premier temps, un état des lieux des activités et supports qui nourrissent le lien à Télé-Accueil a été réalisé. A titre d'exemple, citons : le magazine Contact, les diverses réunions, la journée d'étude de juin, la présence au secrétariat, les soirées de conférence ou atelier, l'accès au site internet, aux valves utiles, la place de la cafétéria en tant qu'espace de convivialité, ...

Ce relevé s'est coloré d'une dimension en relation avec la DEQ. Les liens entre écoutant.es, entre écoutant.es et staff existent dans le formel et l'informel. L'écoute à domicile nous pousse à repenser le lien informel. Comment dès lors combler l'absence de lien lors des écoutes à

domicile? La nouvelle plateforme pourrait servir de média en y incluant un système « tchat ». Il est cependant mis en exergue que le lien se doit de rester spontané, il se favorise plus que ne se prescrit.

Il a également été question de définir le lien et ce qui le spécifie à Télé-Accueil. Celui-ci s'articule autour de l'écoute et de la parole. Le lien se nourrit souvent dans la continuité. A Télé-Accueil, les écoutant.es offrent un lien ponctuel bordé par le temps de l'appel. Le non-suivi, autre fondement du projet de Télé-Accueil a pour effet que lorsqu' un.e appelant.e appelle régulièrement, les écoutant.es soutiennent une parole dans l'ici et maintenant afin de ne pas induire un suivi qui pourrait laisser entendre une offre de lien thérapeutique, ce qui n'est pas le projet de Télé-Accueil. L'accueil et l'écoute soutenus par les écoutant.es articulent le lien et la coupure. Sans coupure, pas de lien…. Cette articulation est au centre du travail de formation initiale et continue dans lequel l'ensemble des écoutant.es est engagé.

A Télé-Accueil, il est d'usage d'associer travail et convivialité. Tels le partage d'un repas au terme de la journée d'étude, un drink suivant une conférence, … Les activités proposées par le Comité des Ecoutant.es ont une visée purement récréative. De manière générale, constat a été fait que l'activité rencontre plus de succès si elle est en lien avec le projet de Télé-Accueil.

Ce constat nous a amenés, dans le cadre de la DEQ en 2023, à inviter l'ensemble des écoutant.es à visionner le film « Je verrai toujours vos visages" de Jeanne Herry qui se jouait au cinéma ou encore à une soirée au Théâtre de Poche où se jouait la pièce « Allosaurus, même rue, même cabine » par la Cie F.O.U.I.C.

Ces activités culturelles ont été une occasion d'allier plaisir, convivialité et réflexion sur l'écoute et l'accueil, la vision de ces spectacles, la vision de ces spectacles ayant ouvert à des moments de réflexions collectives.

Dans le même ordre d'idée, nous avons acquis quelques ouvrages sur la thématique qui sont venus compléter notre bibliothèque.

Perspectives pour 2024 :

- La question du recrutement de nouveaux.velles candidat.es écoutant.es bénévoles est un chantier permanent à Télé-Accueil. Comment soutenir l'engagement des écoutant.es en place? Comment susciter l'engagement de nouveaux.elles candidat.es? Les questions de l'engagement bénévole et du lien sont intimement liées. 2024 sera l'occasion de proposer cette réflexion à l'ensemble des participant.es au projet de Télé-Accueil via une réflexion en Assemblée Générale.
- Par ailleurs, le lien social est un axe important de la recherche de l'observatoire social. Ce travail engagé en 2023 sera publié en 2024.
- Citons également le projet d'élaboration d'un recueil de nouvelles à l'occasion des 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles. Le concours d'écriture de nouvelles sur le thème "quelqu'un à qui parler" ouvert au grand public participera à la notoriété de Télé-Accueil et par là au raffermissement des liens internes et externes à l'institution.

En guise de conclusion, soulignons que les travaux de la DEQ ont pour effet de rendre visible auprès de toutes et tous, le fait que les questions du lien sont au centre du projet de Télé-Accueil.

PARTENARIATS

Fédération et Confédération des postes de Télé-Accueil en Belgique

En 2023, 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 2023 aura, par ailleurs, permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres de Télé-Accueil. Dans ce contexte, les équipes des différents centres ont élaboré une fiche d'écoute commune informatisée, opérationnelle en 2023 et d'un fichier d'orientation.

Il semble de plus en plus clair pour les différents centres que l'efficience et la visibilité de Télé-Accueil sont intimement liées à la capacité de chacun de collaborer et porter une vision commune. Pour ce faire, 2023 nous a permis d'organiser une journée de rencontre/journée d'étude à l'attention des écoutant.es de l'ensemble des écoutants francophones. Cette journée se tiendra en avril 2024.

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. Un projet pilote de formation a été réalisé en 2023.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

Depuis bientôt 65 ans, Télé-Accueil Bruxelles offre à toute personne qui le souhaite, 24h/24, 365 jours par an l'occasion de trouver "quelqu'un à qui parler" dans l'anonymat, le respect de ses opinions et de ses choix, en assurant une confidentialité sans faille. Télé-Accueil promeut une écoute singulière, mise à l'œuvre par des citoyens et citoyennes bénévoles, sélectionnés,formés et accompagnés. S'engager comme écoutant.e bénévole ne se réduit pas à assurer une permanence d'écoute par téléphone ou par chat. Cela suppose de s'inscrire dans un processus de formation continue exigeant et soutenant tout au long de son parcours. Être écoutant.e à Télé-Accueil, c'est s'inscrire dans un projet collectif.

En accueillant **94 appels téléphoniques par jour**, soit plus de 31.000 appels en 2023, au vu du succès du chat-accueil, Télé-Accueil Bruxelles remplit, via le soutien des écoutant.es bénévoles, le mandat que nous confient les pouvoirs publics.

Les thématiques présentes dans les appels accueillis par téléphone sont stables au travers du temps. Trois thèmes ressortent particulièrement:

- les relations interpersonnelles (couple, divorse séparation, famille, relation parents-enfants...)
- le lien social (solitude, isolement, partage autour de la vie quotidienne...)
- santé mentale (troubles psychiques, angoisses-anxiété, dépression, mal-être...)

Précisons que souligner les thèmes les plus présents dans les appels doit s'articuler avec le fait que les raisons qui poussent les personnes à former le 107 sont toujours multifactorielles.

Via le chat, les écoutant.es ont accueilli, en partenariat avec SOS Amitiés France, près de 18.000 appels en 2023. Une spécificité importante du projet chat accueil est qu'il permet à un public sensiblement plus jeune de "trouver "quelqu'un à qui parler".

Les thématiques les plus abordées dans les appels chat sont proches de celles présentes au téléphone (Difficultés relationnelles, ruptures, santé psychique et physique), à l'exception du thème du suicide , beaucoup plus présent au chat qu'au téléphone.

La formation des écoutant.es bénévoles est un socle essentiel au bon fonctionnement du projet. Sélection, formation initiale et continue, faire offre de moments formatifs en lien aux questions, difficultés des écoutant.es constitue un travail important des formateurs et formatrices. La formation externe (cefec) fait également partie de nos missions. Par son entremise, Télé-Accueil soutient la nécessité et le sens de la parole et de l'écoute dans notre société aujourd'hui.

La communication, tant interne qu'externe est bien évidemment un incontournable à Télé-Accueil. Faire circuler la parole et les informations à l'interne, participer à la visibilité de Télé-Accueil à l'extérieur pour améliorer sans cesse son accessibilité sont les défis majeurs de la

communication. En 2023 la mise en place d'une nouvelle plateforme pour les écoutants a sollicité un travail considérable de la responsable de la communication.

Complémentairement à l'activité d'écoute par téléphone ou par chat, Télé-Accueil Bruxelles prend la parole à propos des souffrances, des questions qui nous arrivent. C'est la fonction de l'**Observatoire social** qui témoigne, rend compte et renvoie au corps social, politique et associatif les observations nous pouvons faire état en étant à l'écoute de la population Bruxelloise.

En 2023, l'Observatoire social a initié une étude sur le sens du volontariat à Télé-Accueil. Elle sera publiée en 2024.
Notre agrément, comme celui d'autres associations, est conditionné par une démarche d'évaluation qualitative (DEQ) conçue par le pouvoir subsidiant (COCOF).

Tous les 3 ans, nous sommes incités à choisir un thème de travail auquel prendront part toutes les personnes qui contribuent au projet de Télé-Accueil.

Le thème retenu et validé par la Cocof pour la période 2023-2025 « Le lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil ».

Les travaux de la DEQ ont pour effet de rendre visible auprès de toutes et tous, le fait que les questions du lien sont au centre du projet de Télé-Accueil.

Nous remercions ici chaleureusement les écoutant·es bénévoles, premiers artisans du projet de Télé-Accueil, sans qui rien ne serait possible.

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 2023)

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
	Yun Mabille
Vacataires	Laurent Belhomme
	Camille Montauti
	Laetitia Nagiel
	Sébastien Bricheux
	Claudine Sohie

Représentants des écoutant·es

Bernard A, Françoise V., Jacqueline R., Marianne L., Marc H., Pierre C., Roland M., Vincent G.

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 2023

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

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.