



Le journal de

# Télé-Accueil

#55 • 03 | 2026

Bruxelles



## SOMMAIRE

- Focus sur l'accueil des personnes âgées
- Citation et chiffres

## ÉDITO

## À L'ÉCOUTE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Parmi les appels que Télé-Accueil reçoit, bon nombre parlent de questions de solitude, de pertes, de sentiment d'être à la marge, d'inutilité, de manque de perspectives... C'est particulièrement vrai pour les appels de personnes dites âgées.

Car qu'est-ce qui définit une personne âgée ? Quels sont les critères à l'œuvre pour qualifier une personne d'âgée ? Comment pensons-nous ces appelants ? Cette question est sans nul doute au carrefour entre une dimension subjective (rappelons-nous de nos 15 ans, où les adultes de 35 ans nous paraissent déjà vieux !) et une série de

pertes objectives (un corps qui parfois nous lâche, des souffrances physiques persistantes, des deuils successifs...).

Dans ce journal, nous donnons suite à une soirée où un intervenant extérieur est venu nous parler de l'écoute des personnes âgées : Damien Hombrouck nous invite à penser différemment la vieillesse et les personnes âgées, ce qui participe pleinement à affiner nos capacités d'accueil et d'écoute pour tous.

**Pascal Kayaert**  
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

## FOCUS SUR L'ACCUEIL DES PERSONNES ÂGÉES.

Dans les bureaux d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles, 46 % des appels proviennent de personnes âgées de 60 ans et plus, dont près de deux tiers sont des femmes<sup>1</sup>.



Une conférence faisant partie de la formation continue des écoutants.

Dans le cadre de la formation continue des écoutants, 2 conférences par an sont organisées autour de thématiques particulières, sur base des demandes de formation des écoutants.

Pour aborder l'écoute de la personne âgée, nous avons invité Damien Hombrouck, psychologue en gériatrie à Saint-Jean et en revalidation gériatrique à Valida, enseignant, ayant une pratique privée en maison de repos et au domicile des personnes âgées.

rappelait l'intervenant : il n'y a pas une seule façon de vieillir, mais autant qu'il existe de vies. Chaque parcours est singulier, façonné par l'histoire, les relations et les pertes traversées.

Pourtant, l'âgisme persiste : stéréotypes et préjugés s'immiscent souvent dans nos comportements, parfois à notre insu. Ils influencent non seulement notre regard, mais aussi celui que les personnes âgées portent sur elles-mêmes, entretenant un cercle de dévalorisation dont il faut se défaire.

### Le corps, le temps et l'identité

Vieillir, c'est un processus ; la vieillesse, parfois, une crise. Là où le corps change plus vite que l'image que l'on garde de soi, surgit une profonde souffrance identitaire : « Je ne me reconnais plus ». Cette tension invite à une écoute fine, qui ne se limite pas à mesurer les besoins, mais cherche à faire place au désir, à l'élan de vie qui distingue chaque être.

### L'importance du lien et de la présence

La qualité d'une relation importe bien davantage que le nombre de contacts. Ce qui compte, c'est le sentiment d'être quelqu'un pour quelqu'un. L'écoute devient alors un acte de reconnaissance mutuelle : elle restaure un fil de continuité, permet de « rester soi-même sans rester le même », de perdre sans se perdre.

Même la plainte trouve ici sa place : pour certaines personnes, elle est

**« Il n'y a pas une façon de vieillir, mais autant de façons qu'il y a de personnes vieillissantes. »**

Selon les mots de Damien Hombrouck, « Accompanyer les personnes âgées, c'est pouvoir parler de tout : ce qui constitue les difficultés du grand âge (la finitude, la dépendance physique, la solitude, les pertes et renoncements), mais aussi les rêves les plus illusoire d'une vie qui pourtant s'achève. Confrontées à un réel difficilement supportable, vécu notamment dans le corps, bon nombre de personnes âgées tentent de redonner de la valeur à leur existence, en particulier dans leur rapport à autrui. En ce sens, une écoute bienveillante de la personne âgée est une écoute qui reconnaît la singularité, la qualité et la valeur de l'existence d'un sujet qui se voit diminué, aux marges de la société, ou sans avenir. ».

À Télé-Accueil, l'écoute ne se limite pas à entendre : elle consiste à accueillir chaque parole dans toute sa

singularité. Les écoutants bénévoles s'engagent à créer cet espace d'humanité où chacun peut être entendu, sans jugement ni a priori. Dans le cadre de leur formation continue, ils approfondissent régulièrement leur compréhension de l'écoute, notamment à travers l'apport d'intervenants extérieurs.

Lors de la conférence, une réflexion approfondie a été menée autour de l'écoute des personnes âgées, soulignant combien cette dimension interroge notre manière d'être en relation. En voici quelques idées fortes.

### Vieillir : une expérience unique

« La personne âgée n'existe pas »,

<sup>1</sup> (donnée hors appels pour lesquels l'âge n'a pas été précisé).

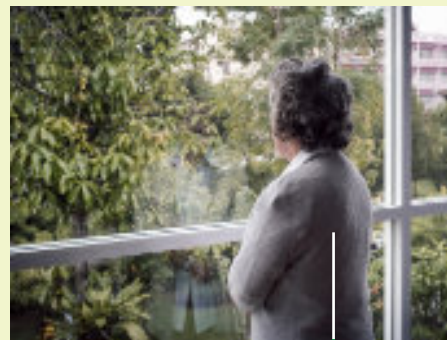
« Ce qui compte, c'est le sentiment d'être quelqu'un pour quelqu'un. »

## QUELQUES CHIFFRES

À Bruxelles, les 65 ans et plus représentent environ 13% de la population, mais ce groupe va fortement augmenter dans les prochaines décennies.

Un peu plus d'un tiers des 65-79 ans et près de la moitié des 80+ vivent seuls, ce qui s'accompagne d'une fragilité socio-économique plus marquée qu'ailleurs en Belgique.

<https://environnement.brussels/citoyen/documentation-et-outils/etat-des-lieux-de-lenvironnement/evolution-demographique-en-region-bruxelloise>



Les personnes âgées qui vivent seules sont en majorité des femmes.

une manière d'exister, un appel à être reconnu. Chercher à « résoudre » trop vite risquerait de rompre ce lien fragile.

### La dépendance comme lien, non comme faiblesse

La dépendance fait partie de l'expérience humaine; elle n'est pas synonyme de déchéance, mais d'appel à la relation de confiance. L'accompagnement devient alors un échange, une rencontre de vulnérabilités, où l'un et l'autre se soutiennent.

Mais pour écouter avec justesse, il faut aussi prendre soin de ceux qui écoutent. L'exposition répétée à la détresse peut marquer profondément; reconnaître cela, c'est protéger la qualité même de la relation d'aide.

### L'humain au cœur de la démocratie

Accompagner les personnes âgées, c'est un acte démocratique: cela témoigne du soin qu'une société porte à

ses membres les plus fragiles. Dans un monde de plus en plus automatisé, où l'intelligence artificielle prend place dans bien des aspects du quotidien, cette mission rappelle une évidence: rien ne remplace la chaleur d'une voix humaine qui écoute vraiment.

C'est cette conviction que les donateurs de Télé-Accueil contribuent à faire vivre chaque jour: celle qu'une relation humaine, même au télé-

phone, peut redonner la dignité d'exister.

### Qui sont les écoutants?

Les écoutants sont majoritairement des jeunes retraités. Nous souhaitons néanmoins renforcer la diversité au sein de l'équipe, en termes de genre, d'âge et de milieu socio-culturel; un défi sur lequel nous continuons à travailler. ■

### Sur la spécificité de l'écoute par téléphone (extrait)

*"En tant qu'écouter au téléphone, vous avez la possibilité d'entendre la personne autrement qu'à travers toutes ces représentations qu'on peut avoir du grand âge, parce que vous ne l'avez pas physiquement face à vous, et que du coup j'imagine tout le bien que cela peut faire pour certaines personnes de pouvoir se présenter autrement qu'à travers*

*leur grand âge ou tous les stéréotypes qu'on peut avoir. Je trouve que vous donnez la possibilité à des personnes de pouvoir vivre des choses autrement que comme quand elles se présentent à l'hôpital, face à quelqu'un qui va d'office avoir toutes sortes d'a priori. Vous leur donnez la possibilité de s'exprimer autrement."*  
DH

Vivez une expérience  
humaine riche

Devenez  
Écouteur·e bénévole



Télé-Accueil offre une écoute,  
par **téléphone** via le n°107  
ou par **chat-accueil**  
à toute personne  
qui souhaite trouver  
"quelqu'un à qui parler".  
Dans l'anonymat et la  
confidentialité, **24h/24, 7j/7**.

#### 6 raisons de devenir écouteur·e bénévole

1. Apporter une **écoute** aux personnes en difficulté
2. Développer vos **compétences d'écoute**
3. Faire partie d'une **équipe** et partager des moments conviviaux
4. Mettre en oeuvre des **valeurs** de bienveillance, de respect
5. Etre accompagné·e dans votre parcours par des **professionnels**
6. Vous engager dans un **projet solidaire** et citoyen

Intéressé·e ? Contactez  
un des 6 centres de Télé-Accueil →



**107** 24h/24 (gratuit) @ chat 13:00 > 03:00

[www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be)

## FAIRE UN DON POUR SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

Bien que nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de votre appui pour poursuivre notre mission d'écoute et de soutien. Vous pouvez nous aider de différentes manières : don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial ou partenariat avec une entreprise.

💡 À partir d'un total de 40 € de dons versés à Télé-Accueil en 2026,  
vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 30 % sur le montant de ces dons

Avantage  
fiscal ?

Notre numéro de compte : **BE75 0012 5446 7351**

⚠ Important : conformément aux exigences du SPF Finances, nous devons désormais mentionner le numéro national de chaque donateur sur l'attestation fiscale. Merci de l'indiquer en communication de votre virement.

## Télé-Accueil Bruxelles

secretariat@tele-accueil.brussels  
[www.tele-accueil.be/bruxelles](http://www.tele-accueil.be/bruxelles)  
99, Boulevard de Waterloo  
1000 Bruxelles  
Secrétariat : 025384921

### SUIVEZ-NOUS

-  →Télé-Accueil Bruxelles
-  →tele.accueil.bruxelles



**107** 24h/24 (gratuit)

@ chat 13:00 > 03:00