

# Rapport d'activité 2025



# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>AVANT-PROPOS</b>                                              | <b>3</b>  |
| <b>LE PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL : “QUELOU’UN À OUI PARLER”</b>      | <b>5</b>  |
| <b>LES ÉCOUTANT·ES BÉNÉVOLES</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>STATISTIQUES D’APPEL 2025</b>                                 | <b>9</b>  |
| LA LIGNE D’APPEL 107                                             | 9         |
| Données quantitatives                                            | 9         |
| Conclusions                                                      | 19        |
| L’ÉCOUTE PAR TCHAT                                               | 20        |
| Profils, motifs de recours et spécificités du dispositif         | 20        |
| Conclusion                                                       | 23        |
| <b>LA FORMATION</b>                                              | <b>24</b> |
| LA FORMATION INTERNE                                             | 24        |
| La formation initiale                                            | 24        |
| La formation continue                                            | 24        |
| LES SUPERVISIONS                                                 | 27        |
| LES ACTIVITÉS FACULTATIVES                                       | 28        |
| L’écoute à plusieurs                                             | 28        |
| LA FORMATION DES PERMANENT·ES                                    | 28        |
| LA FORMATION EXTERNE – CE FEC                                    | 28        |
| <b>LA COMMUNICATION</b>                                          | <b>30</b> |
| EN INTERNE                                                       | 30        |
| Le “Contact”                                                     | 30        |
| Supervision technique de la plateforme d’écoute                  | 30        |
| VERS L’EXTÉRIEUR                                                 | 31        |
| Dans les médias                                                  | 31        |
| Dans la vie associative                                          | 34        |
| EN FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL                        | 34        |
| <b>LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES</b>                                 | <b>36</b> |
| Pourquoi un Comité des Écouteurs ?                               | 36        |
| Concrètement, le CDE, c’est quoi ?                               | 36        |
| <b>L’OBSERVATOIRE SOCIAL</b>                                     | <b>38</b> |
| <b>LA DÉMARCHE D’ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)</b>                | <b>41</b> |
| Le lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil          | 41        |
| Enjeux identifiés en 2025 : tensions et mutations autour du lien | 41        |
| Conclusion                                                       | 42        |
| <b>PARTENARIATS</b>                                              | <b>43</b> |
| <b>CONCLUSIONS GÉNÉRALES</b>                                     | <b>45</b> |

# AVANT-PROPOS

---

Après la fête...

Si 2024 a été coloré par la réalisation du recueil de nouvelles réalisé à l'occasion de 65 ans de Télé-Accueil Bruxelles, 2025 a été une année "comme les autres"... Mais n'est-ce pas là un des défis du quotidien de Télé-Accueil et des bénévoles qui le mettent à l'œuvre, de souligner, d'entendre la singularité, l'inédit, qui se glisse dans la répétition.

Nous le vivons au quotidien, un projet est toujours plus que la somme des activités qui y prennent place. Bien évidemment, nos activités témoignent, rendent compte, encore convient-il de raconter le quotidien, ses réussites, ses questions, ses impasses...

Depuis soixante six ans Télé-Accueil Bruxelles soutient la parole de toute personne qui souhaite trouver « quelqu'un à qui parler ».

Télé-Accueil promeut une écoute singulière, mise à l'œuvre par des écoutant-es bénévoles, sélectionnés, formés, accompagnés. Un accueil, une écoute anonyme, accessible 24h/24, 365 jours par an. Une écoute qui se dégage de toute intervention pour se centrer, à travers la parole, sur le vécu de la personne ; une écoute créatrice d'un lien. Accessible via téléphone (numéro 107) et par chat, Télé-Accueil pense, expérimente, communique à propos de ce que parler et écouter veulent dire.

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.

Par altruisme, par solidarité, par conviction, par intérêt... ils s'engagent et permettent, dans le cadre d'une relation non professionnelle, la possibilité d'une rencontre à travers la parole. Ce bénévolat est riche pour ceux qui le pratiquent, il est rendu possible par un encadrement professionnel qui offre un soutien, des formations initiales et continues aux 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.

Vous découvrirez dans ce rapport le sens et les moments forts du processus de formation tant interne qu'externe réalisé en 2025. Dispositif de formation interne, traversé par un thème d'année nommé « *Peut-on tout dire ? Peut-on parler de tout ?* ».

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

Dans le rapport d'activité 2024, nous soulignons la difficulté par rapport au recrutement et la nécessité de trouver de nouveaux supports de diffusion, de recrutement...Vous lirez dans ce rapport ce qui a été réalisé en tant qu'activités de promotion, qui visent à la notoriété et la visibilité de Télé-Accueil afin d'augmenter l'accessibilité du 107 à de nouveaux appelants et l'arrivée de candidats écoutant.es bénévoles.

Vous pourrez ensuite découvrir les activités de l'Observatoire social de Télé-Accueil, qui a, durant cette année 2025 réalisé une recherche intitulée «107, pourquoi l'écoute est-elle portée par des bénévoles ?», une occasion de souligner les effets du bénévolat sur notre projet d'accueil et d'écoute.

Enfin, nous terminons par la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) et les activités du Comité des écoutant.es.

Ce rapport d'activité, fruit d'un travail collectif, permet à chacun.e de prendre plus finement connaissance de la réalité du travail que suppose un engagement dans le projet de Télé-Accueil. Il permet également à l'ensemble des lecteurs de comprendre la cohérence des différentes pratiques au sein d'une équipe engagée dans un même projet. Ce rapport est également un support de la prise de parole institutionnelle complémentaire à l'accueil et l'écoute mise à l'œuvre au quotidien par les écoutant.es bénévoles. Un projet de plus en plus essentiel en ces temps où l'actualité nous parle quotidiennement des tensions de plus en plus présentes, nous invite à faire le tri dans les informations qui nous arrivent, où le respect de l'autre semble être de plus en plus désuet face aux enjeux commerciaux, financiers, où les égos des uns et des autres orientent notre avenir. C'est dans ces contextes qu'il est de plus en plus essentiel de maintenir et de créer des espaces d'accueil de paroles multiples et accessibles à tous.

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.

L’écoute bénévole à Télé-Accueil conjugue rigueur professionnelle et engagement citoyen. Elle offre aux appelant.es un espace de parole, libéré des contraintes thérapeutiques, et aux bénévoles une expérience de formation et de solidarité unique.

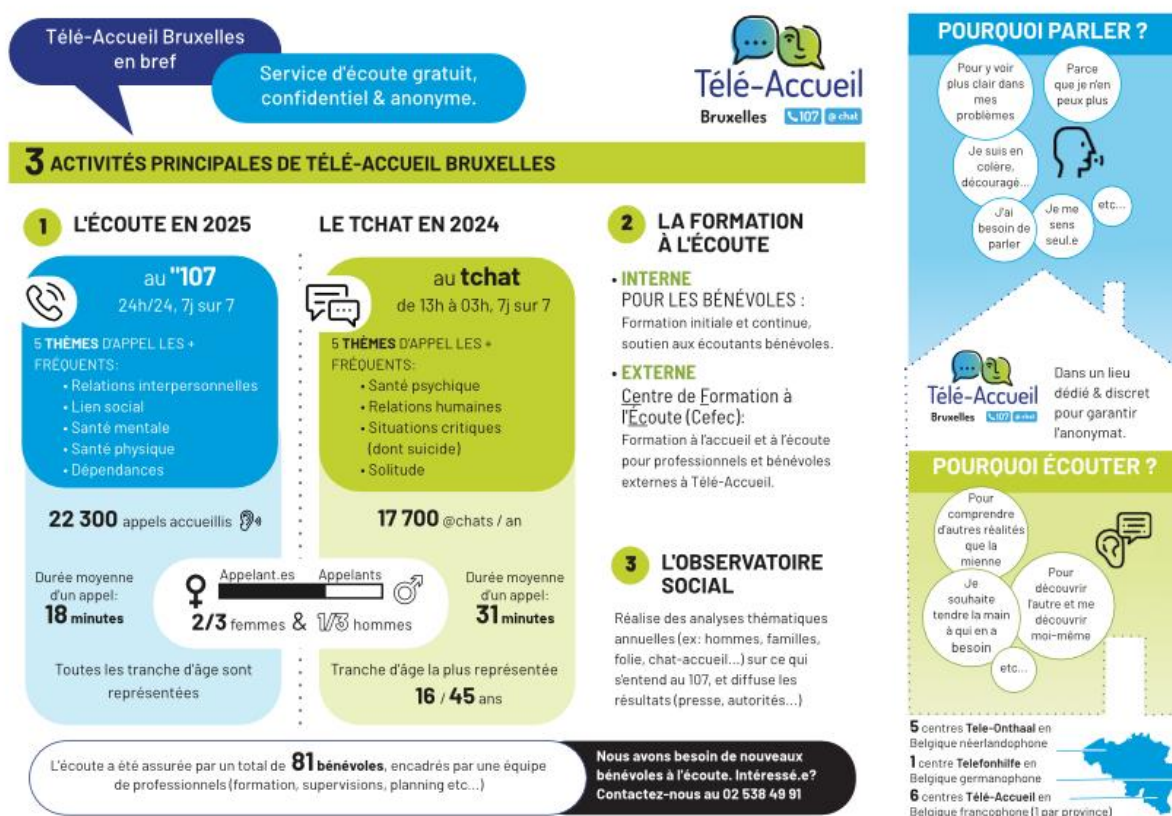
Ses atouts – authenticité, gratuité, horizontalité – en font un dispositif précieux, mais fragile, en raison d’un recrutement difficile et d’un contexte sociétal marqué par l’évolution des Nouvelles Techniques de la Communication (NTIC) et l’isolement social.

En articulant exigence et gratuité, professionnalisme et citoyenneté, Télé-Accueil illustre la possibilité d'un modèle éthique où l'écoute devient un acte à la portée de toutes et tous et une ressource collective.

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.

Une écoute balisée par un cadre qui soutient l'anonymat, la confidentialité, le secret professionnel.

Tout au long de leur engagement, les écoutant.es bénévoles 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. 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 2025***

81 personnes se sont relayées au 107 pour accueillir les appelant.es dont 18 étudiant.es qui ont effectué leur stage dans le cadre de leurs études (master en psychologie et conseiller conjugal familial) et 10 écoutant.es français.es de SOS Amitié qui sont venus en renfort durant l'été.

### ***Les départs***

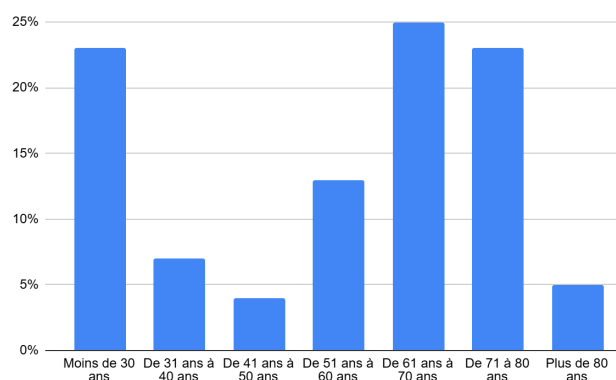
19 écoutants ont quitté l'institution au cours de l'année, dont une personne après une activité de moins de 3 mois, une personne au terme de moins de 2 ans, deux personnes au terme de moins de 5 ans, trois personnes au terme de moins de 8 ans, deux personnes au terme de moins de 10 ans et trois personnes après 20 années. Sept étudiants ont terminé leur stage et quitté l'institution à la fin du 1er semestre.

### ***Répartition hommes / femmes***

| Hommes | Femmes |
|--------|--------|
| 32 %   | 68 %   |

### ***Répartition par catégories d'âges***

|                    | 2025 |
|--------------------|------|
| Moins de 30 ans    | 23 % |
| De 31 ans à 40 ans | 7 %  |
| De 41 ans à 50 ans | 4 %  |
| De 51 ans à 60 ans | 13 % |
| De 61 ans à 70 ans | 25 % |
| De 71 à 80 ans     | 23 % |
| Plus de 80 ans     | 5 %  |



Ces répartitions restent stables.

# STATISTIQUES D'APPEL 2025

---

La mission d'écoute à Télé-Accueil Bruxelles se décline à travers deux médias complémentaires : la ligne téléphonique 107 et le [tchat](#).

Ces deux modalités reposent sur les mêmes principes fondateurs : accessibilité permanente, anonymat et écoute non directive. Elles offrent à toute personne la possibilité de trouver un espace de parole, gratuit, libre et accessible.

## LA LIGNE D'APPEL 107

---

À Télé-Accueil Bruxelles, chaque appel reçu au 107 constitue une parole singulière. Pourtant, mises bout à bout, ces paroles dessinent des lignes de force, des fragilités partagées et des formes récurrentes de souffrance. Le travail statistique vise à rendre visibles ces tendances, sans réduire la singularité des situations.

À l'issue de chaque appel décroché, les écoutant-es complètent une fiche électronique sur base de ce qu'ils ont entendu. Conformément aux principes de l'écoute non directive, les appelant-es ne sont pas interrogés afin d'établir leur profil. Les données présentées reposent donc uniquement sur les éléments exprimés spontanément ou clairement identifiables lors des appels.

Certaines informations sont relativement aisées à déterminer, comme le genre ou le thème principal. D'autres le sont moins, notamment l'âge, la fréquence d'appel ou la situation socioprofessionnelle. Cela explique la présence d'une part importante d'indéterminé. Cette limite constitue aussi une caractéristique du dispositif d'écoute, qui privilégie l'accueil de la parole plutôt que la collecte d'informations.

## Données quantitatives

### Les appels

En 2025, **22.324 appels ont été accueillis** par les écoutant-es de Télé-Accueil Bruxelles. Ce chiffre, inférieur aux volumes observés il y a une dizaine d'années, n'indique pas pour autant une disparition du besoin d'écoute. Il traduit plutôt une **stabilisation du nombre d'appels décrochés à un niveau élevé**, dans un contexte où la demande reste soutenue.

Rapporté à l'année, cela représente une moyenne d'environ **61 appels accueillis par jour**. Même si cette moyenne est plus basse que celle qui apparaissait dans des rapports plus anciens, elle témoigne encore d'une activité quotidienne dense. En d'autres termes, le 107 continue à être utilisé de manière importante par des personnes en recherche d'un lieu où déposer quelque chose de leur vécu, sans jugement gratuit et anonyme.

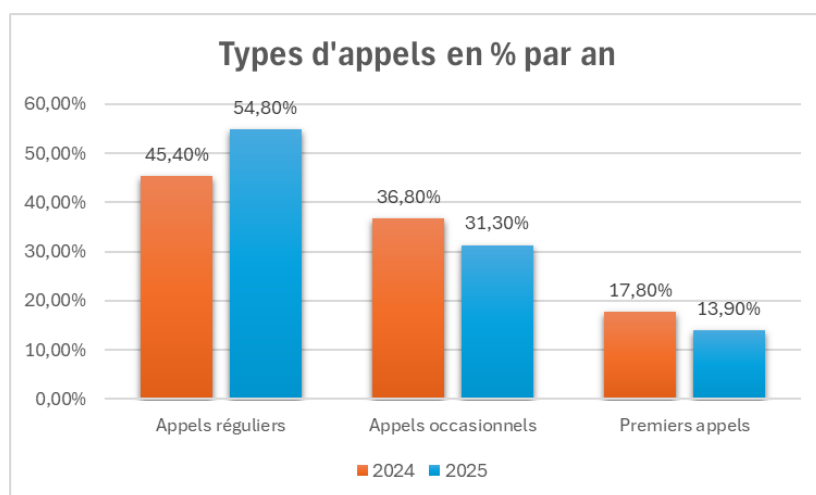
Comme les rapports précédents l'ont déjà souligné, le différentiel entre le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels accueillis doit être lu avec prudence. Lorsqu'un.e appelant.e ne reçoit pas immédiatement de réponse, il ou elle peut rappeler plusieurs fois jusqu'à tomber sur un.e écoutant.e. Ce phénomène constitue, indirectement, un indicateur de l'urgence subjective de certaines demandes : il ne s'agit pas seulement de joindre un service, mais de réussir à parler à quelqu'un, dans l'instant présent.

## Types d'appels et fréquences

La fréquence des appels peut être distinguée selon trois catégories. Le **premier appel** correspond à une situation dans laquelle l'appelant.e précise qu'il ou elle contacte Télé-Accueil Bruxelles pour la première fois, ou lorsque le contenu de son propos ainsi que ses interrogations sur le service et sur le cadre de l'écoute laissent entendre une première prise de contact. L'**appel occasionnel** désigne le fait, pour une même personne, d'appeler à plusieurs reprises au cours d'une période déterminée. Enfin, l'**appel régulier** renvoie à des appels répétés et s'inscrit dans la durée.

Dans ce contexte, le défi pour les écoutant-es consiste à maintenir un équilibre entre deux exigences fondamentales : garantir un accueil inconditionnel à toute personne qui sollicite le service, tout en préservant la capacité à poser des limites lorsque la répétition ou l'intensité des appels met en tension le cadre de l'écoute.

L'une des données les plus structurantes de l'année 2025 concerne la fréquence d'appel. Elle montre que :



- **54,8 %** des appels relèvent d'**appelants réguliers** ;

- **31,3 %** correspondent à des **appelants occasionnels** ;

- **13,9 %** sont des **premiers appels**.

Cette proportion élevée confirme une tendance observée ces dernières années : le recours au 107 s'inscrit dans la durée. Pour certaines personnes, appeler constitue une manière de maintenir un lien, de déposer régulièrement une parole ou de rompre l'isolement.

Cette chronicisation des appels témoigne de situations de souffrance durable. Le 107 apparaît alors comme un repère relationnel stable, mobilisé de manière répétée (voir nouvelle recherche dans la section Observatoire social).

## Autres types d'appels

Il arrive également que certain.es appelant.es ne trouvent pas les mots pour exprimer ce qui les préoccupe. Dans ces situations, l'appel peut rester silencieux, hésitant ou très bref. En 2025, les appels muets représentent une proportion limitée mais constante de l'activité, généralement comprise entre **3 % et 6 % des appels**. Ces appels, bien que dépourvus de contenu verbal, témoignent néanmoins d'une tentative de prise de contact et d'un besoin, parfois difficile à formuler, de présence ou de soutien.

Par ailleurs, une part des appels reçus correspond à des usages hors projet. Il peut s'agir d'erreurs de numérotation, de demandes d'informations ne relevant pas du dispositif, d'injures, d'intimidations, d'appels à caractère harcelant ou encore d'appels à connotation sexuelle. Ces situations, bien que minoritaires, font partie de la réalité du fonctionnement d'une ligne accessible en continu. Elles mobilisent néanmoins l'attention des écoutant.es, qui veillent à maintenir le cadre de l'écoute tout en préservant leur disponibilité pour les appelant.es en demande.

Ces différents types d'appels, qu'ils soient muets, hors projet ou très brefs, sont intégrés dans l'activité globale du service. Ils témoignent à la fois de l'accessibilité du dispositif et de la diversité des sollicitations adressées à Télé-Accueil Bruxelles. Leur prise en compte permet également de mieux appréhender les conditions concrètes dans lesquelles s'exerce la mission d'écoute.

## Combien de temps dure un appel?

En 2025, la durée moyenne des appels au 107 est de **16 minutes et 38 secondes**, soit environ **17 minutes**. Cette moyenne reste globalement proche de celle des années précédentes, même si elle apparaît en légère baisse par rapport à 2024 (**18 minutes**) et à 2023 (**18 minutes 30 secondes**).

La base de données des appels de Télé-Accueil Bruxelles montre, en outre, qu'environ **24,2 % des appels en 2025 ont duré entre 10 secondes et 1 minute**. Ces appels très courts recouvrent des situations variées : second appel pendant qu'un.e écoutant.e est déjà en ligne, appel interrompu car hors projet ou harcelant, erreur, plaisanterie, injures, demande d'information, ou encore appel d'une personne déjà accueillie pendant la même permanence et invitée à rappeler plus tard.

Si l'on ne retient que les appels de **plus d'une minute**, leur durée moyenne s'élève à **21 minutes et 55 secondes**. Cela montre que, derrière la moyenne générale, une grande partie des échanges s'inscrit dans un temps d'écoute réel, souvent conséquent. Comme les années précédentes, la durée des appels varie selon les moments de la journée : les appels du soir et de la nuit tendent généralement à être plus longs que ceux de la journée.

Selon les balises d'écoute, il est demandé aux écoutant.es de ne pas dépasser environ **20 minutes avec les habitué.es** et **40 minutes avec les nouveaux appelant.es**, afin de préserver l'accessibilité du service au plus grand nombre. Ce cadre reste toutefois souple, car la qualité d'un appel ne dépend pas uniquement de sa durée. Même très bref, un échange peut avoir des effets essentiels pour une personne en souffrance.

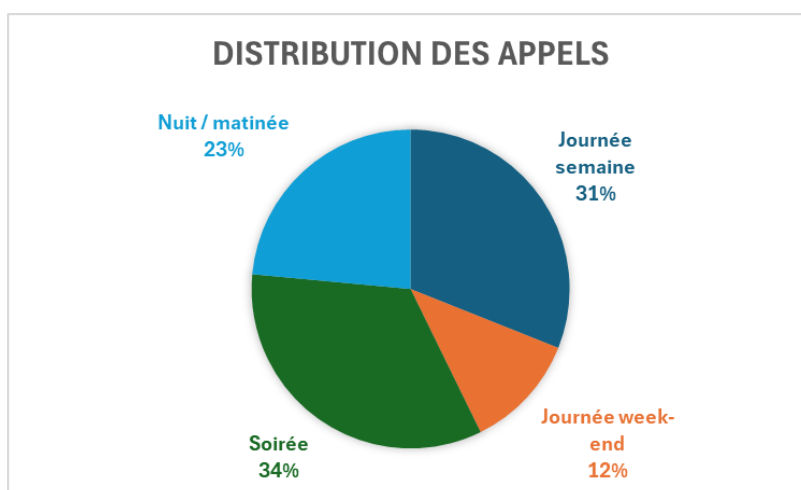
## Accessibilité du 107

L'analyse de la répartition horaire des appels en 2025 met en évidence l'importance de l'accessibilité permanente du 107. Disponible 24h/24 et 7j/7, le service est particulièrement sollicité en dehors des plages horaires correspondant aux heures ouvrables des services d'aide classiques.

La distribution des appels a été examinée selon quatre segments temporels : la journée en semaine (9h-18h), la journée du week-end (9h-18h), la soirée (18h-24h) et la nuit ainsi que le début de matinée (0h-9h). Les résultats montrent une concentration marquée des appels en dehors des horaires diurnes de semaine.

En 2025, **33,7 % des appels étaient enregistrés en soirée (18h-24h).**

**23,5 % des appels arrivent durant la nuit et le début de la matinée (0h-9h).** Ces deux plages représentent à elles seules **57,2 % de l'ensemble des appels.** Les **week-end en journée (9h-18h)** comptabilisent **11,7 % des appels.**



Au total, **près de 69 % des appels surviennent en dehors des heures ouvrables de la semaine (9h-18h).** Cette distribution confirme que le 107 est majoritairement mobilisé lorsque les autres ressources d'aide sont moins accessibles.

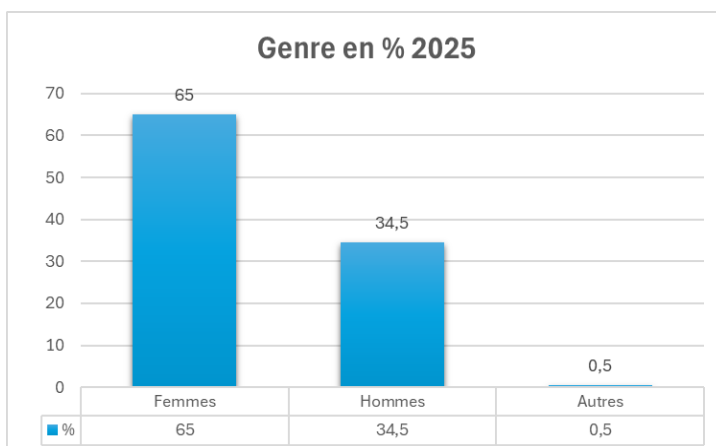
Elle souligne également l'importance du dispositif d'écoute continue pour répondre aux besoins, exprimés en soirée et durant la nuit, périodes associées à une moindre disponibilité des soutiens formels et informels.

## À propos des appelant-es

### Le genre

En 2025, voici la répartition des appels accueillis au 107 en fonction du genre :

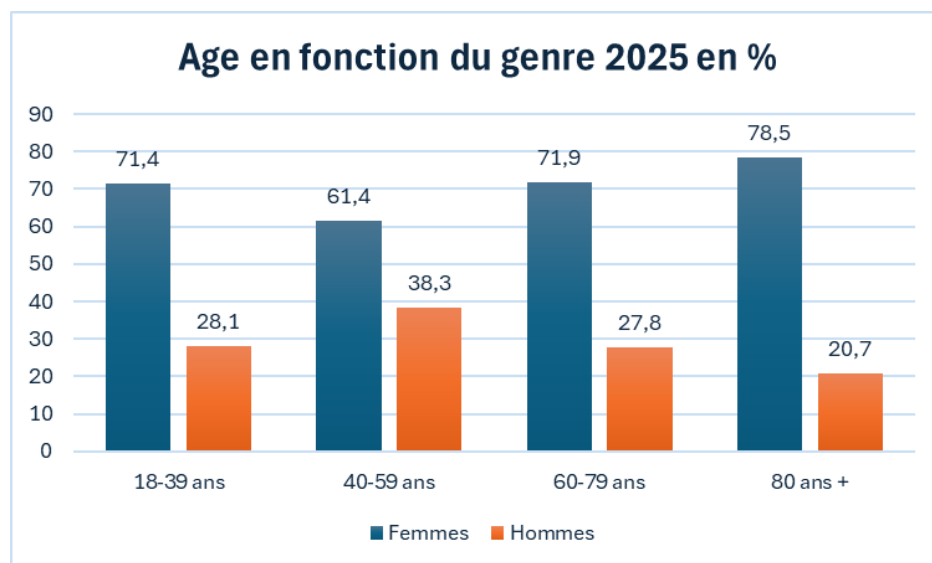
- **64,98 %** de femmes ;
- **34,47 %** d'hommes ;
- **0,55 %** d'appels indéterminés ou autres.



**La proportion majoritaire de femmes parmi les appelant-es – plus de six sur dix – constitue une donnée stable, observée de manière constante au fil des années.** Cette récurrence suggère qu'il ne s'agit pas d'une fluctuation conjoncturelle, mais bien d'une caractéristique structurelle du recours au 107.

On constate une distribution genrée qui peut être interprétée à la lumière des travaux sur la socialisation différenciée face à l'expression émotionnelle et à la demande d'aide : les femmes sont généralement davantage encouragées à verbaliser leurs affects et à mobiliser des ressources relationnelles, tandis que les hommes sont plus souvent incités à contenir l'expression de leur vulnérabilité. Elle renvoie, comme l'Observatoire social l'a déjà relevé à propos de la place des hommes dans les dispositifs d'écoute, à des rapports différenciés à la parole, à la demande d'aide et à la verbalisation de la souffrance.

### L'âge en fonction du genre



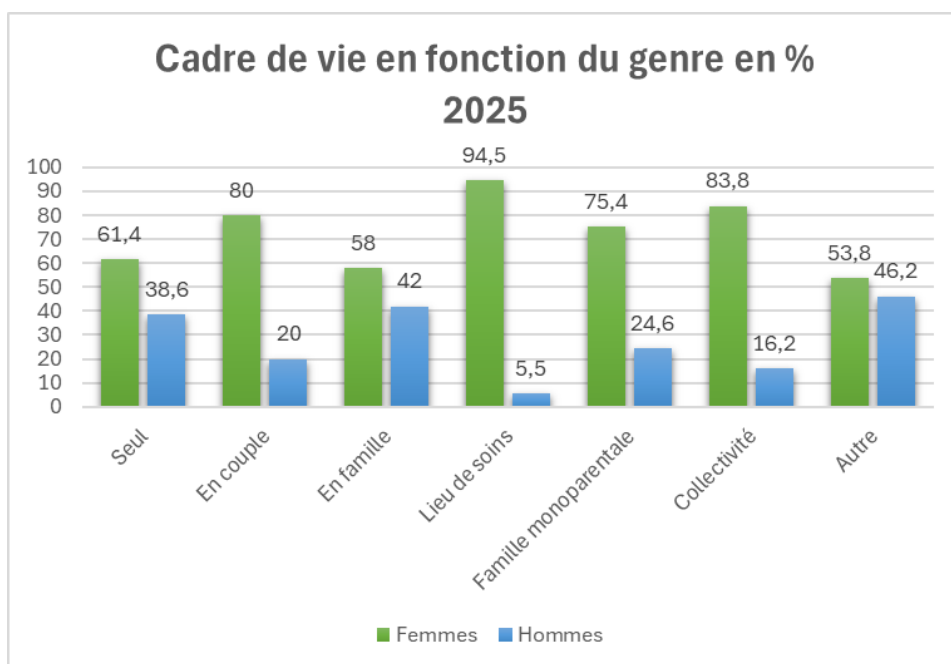
La majorité des appels proviennent de personnes issues de la tranche d'âge 40 à 59 ans, sans distinction de genre. Ce qui représente la tranche d'âge de personnes "actives".

Mais le croisement des variables d'âge et de genre met en évidence une **différence de temporalité** dans le recours au dispositif : les hommes ayant contacté le 107 en 2025 étaient tendanciellement plus jeunes que les femmes. Ce résultat suggère que le recours à **l'écoute ne s'inscrit pas au même moment du parcours de vie selon le genre**.

## Le cadre de vie

L'analyse du cadre de vie des appelants en 2025 met également en évidence des formes différenciées de vulnérabilité sociale selon le genre et l'âge. La catégorie la plus importante demeure celle des personnes vivant seules, ce qui confirme le rôle central de la solitude dans le recours au service d'écoute. Parmi ces appelant.es, les femmes représentent **61,4 %** et les hommes **38,6 %**. Toutefois, la présence masculine y est proportionnellement plus forte que dans d'autres configurations de vie, ce qui suggère que l'isolement constitue, chez les hommes, un facteur particulièrement déclencheur de l'appel.

Les femmes sont également majoritaires dans les autres cadres de vie. Elles représentent **80 %** des appelant.es vivant en couple, **58 %** de ceux vivant en famille, et **75,4 %** des situations de famille monoparentale.

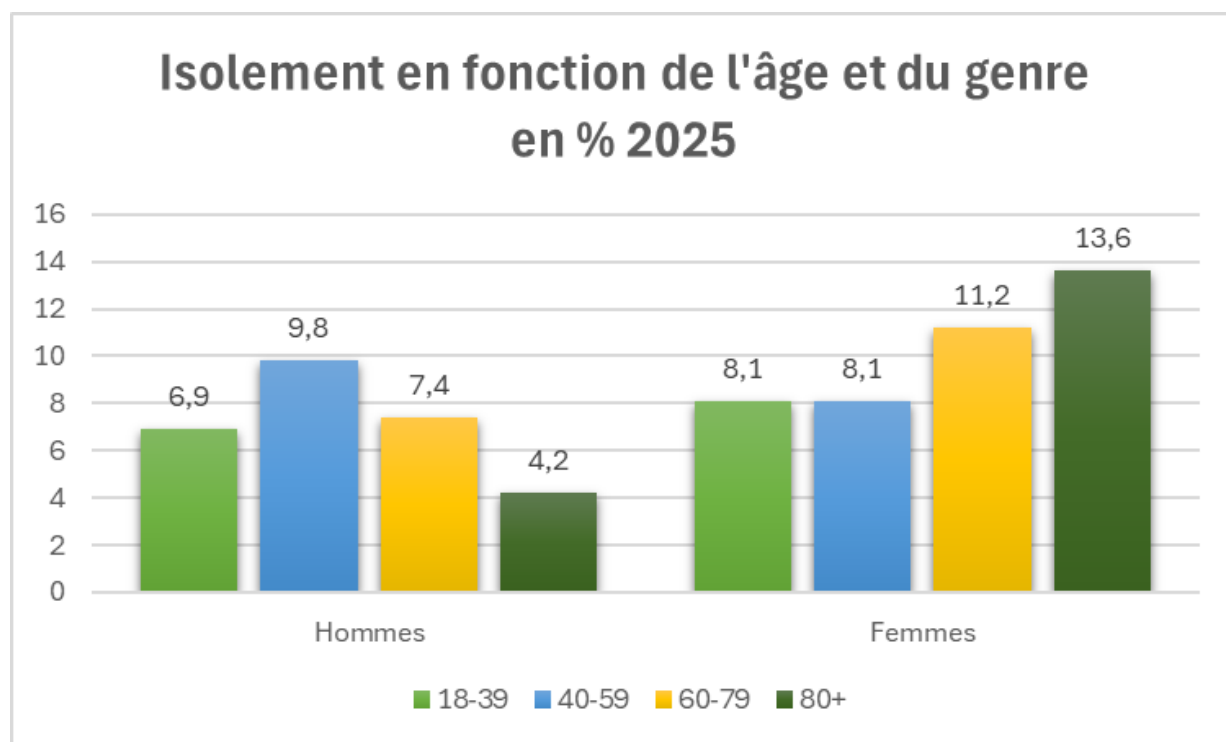


Ces résultats traduisent un recours plus fréquent au service d'écoute dans des contextes marqués par la charge relationnelle, les tensions conjugales, la responsabilité familiale ou la fatigue émotionnelle.

## Isolement x Age x Sexe

L'analyse de l'isolement selon l'âge et le sexe met en évidence que la solitude n'affecte pas les hommes et les femmes de la même manière, ni au même moment du parcours de vie. Le graphique dévoile deux trajectoires sociales distinctes du recours à l'écoute.

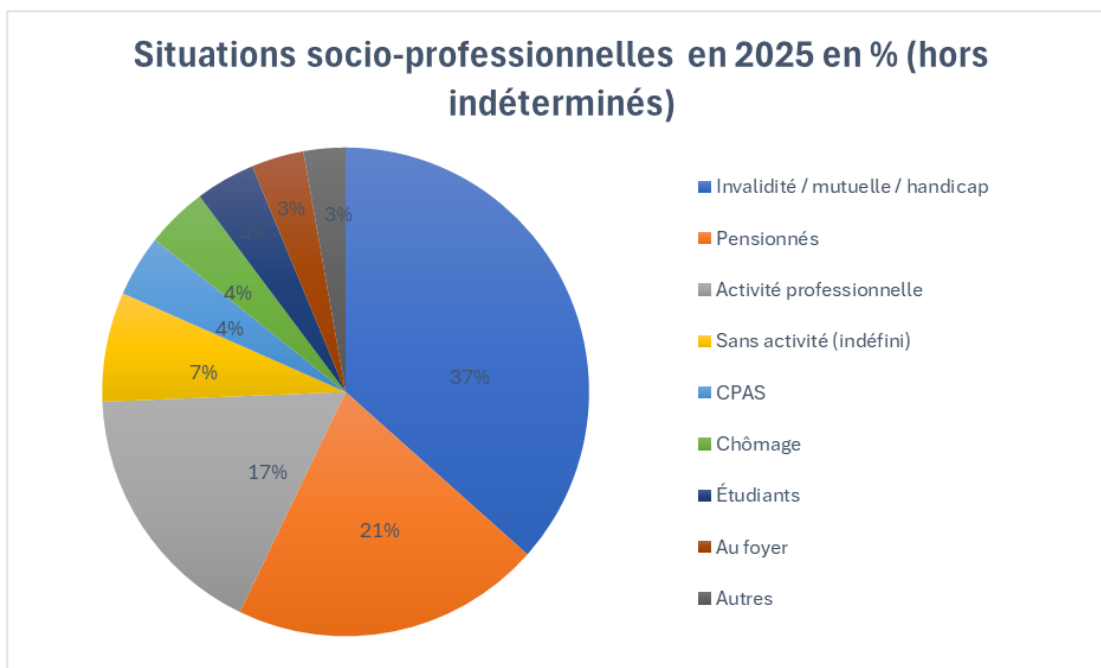
Parmi les **hommes**, l'isolement atteint son niveau le plus élevé entre **40 et 59 ans (9,8 %)**, devant les 60-79 ans (**7,4 %**) et les 18-39 ans (**6,9 %**). Cette concentration en milieu de vie est particulièrement significative. Elle peut renvoyer à des épisodes de rupture conjugale, de désaffiliation sociale, de fragilisation professionnelle ou de crise existentielle. À cet âge, les normes masculines valorisant l'autonomie et la retenue émotionnelle peuvent également freiner le recours précoce à l'aide, de sorte que l'appel intervient parfois lorsque les soutiens ordinaires se sont affaiblis. L'isolement masculin apparaît ainsi moins comme un phénomène du grand âge que comme une vulnérabilité relationnelle de milieu de parcours.



Chez les **femmes**, la dynamique est sensiblement différente. L'isolement est déjà présent entre **18 et 39 ans (8,1 %)** et demeure stable entre **40 et 59 ans (8,1 %)**, avant d'augmenter nettement après 60 ans (**11,2 %**) pour atteindre son niveau le plus élevé chez les **80 ans et plus (13,6 %)**. Cette progression avec l'âge évoque davantage une solitude cumulative, liée au vieillissement, au veuvage, à la diminution de la mobilité, à la perte progressive de proches ou à la réduction du réseau relationnel.

## Le statut socio-professionnel

En 2025, la répartition était la suivante, lorsque l'on exclut les situations indéterminées représentant 43,2 % du total des fiches encodées:



- 36,8 % relèvent de l'invalidité ou de la mutuelle
- 20,7 % sont pensionné-es
- 17,3 % sont en activité professionnelle

L'analyse des statistiques d'appel en 2025 montre qu'une proportion très importante des appels ne comporte pas d'information socio-professionnelle exploitable (8786 cas non renseignés, auxquels s'ajoutent 5847 cas indéterminés). Cette limite méthodologique est fréquente dans les dispositifs d'écoute anonymes, où la situation sociale n'est ni systématiquement demandée ni toujours spontanément évoquée.

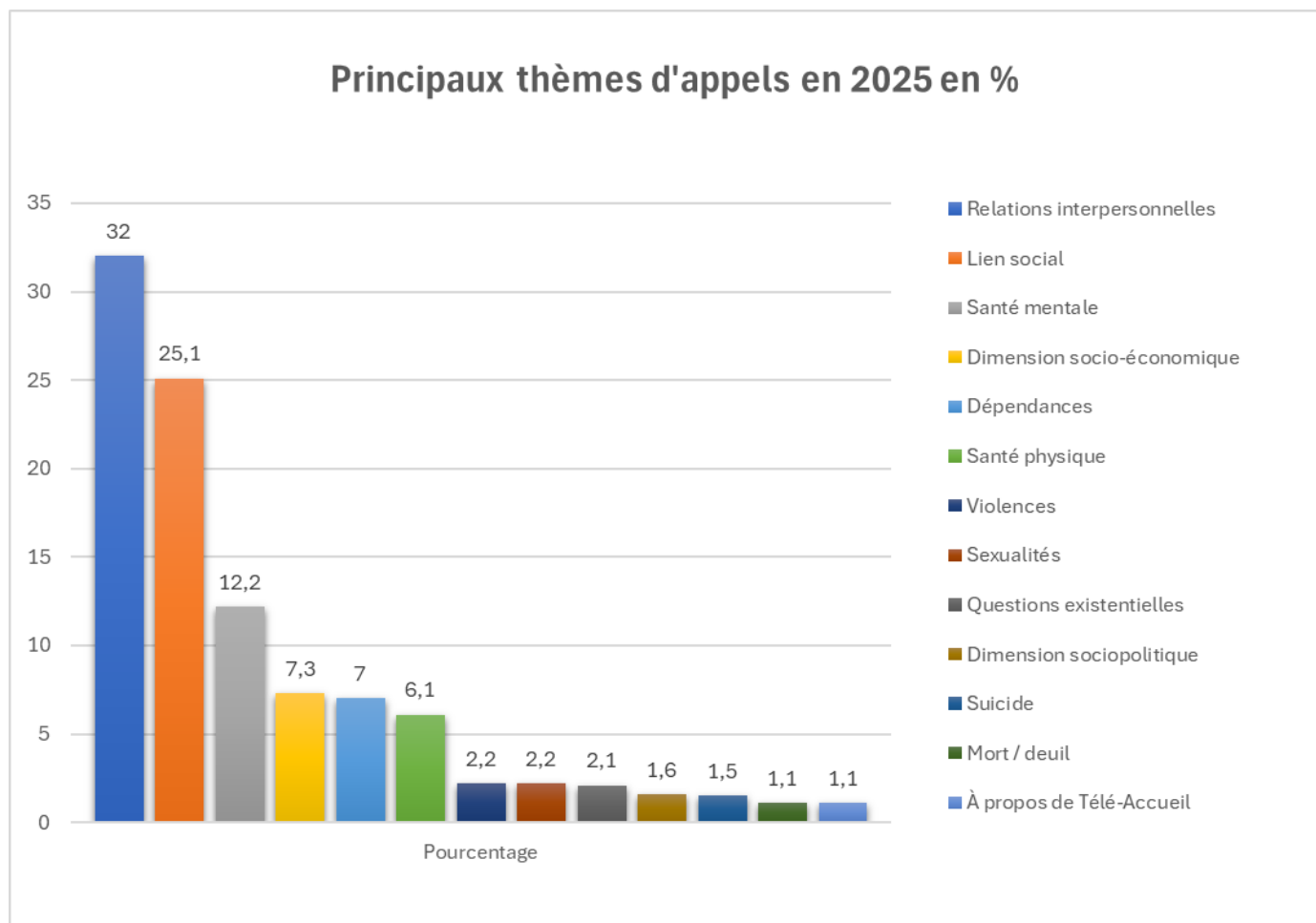
Cependant, parmi les situations effectivement renseignées, les tendances demeurent nettes. Les personnes en **invalidité, mutuelle ou situation de handicap représentent 36,8 %**, soit la première catégorie. Elles sont suivies par les **pensionnés (20,7 %)** puis par les personnes en **activité professionnelle (17,3 %)**.

Ces données indiquent que le recours au 107 concerne prioritairement des publics confrontés à des fragilités durables : problèmes de santé, sortie du marché du travail, vieillissement ou isolement social. La place importante des pensionnés confirme également le poids des enjeux liés à l'âge et à la solitude.

À l'inverse, les catégories CPAS, chômage et étudiants restent minoritaires (environ 4 % chacune), ce qui invite à nuancer une lecture strictement économique de la vulnérabilité.

## Les thèmes d'appel

Lorsqu'une personne contacte le 107, elle aborde généralement plusieurs dimensions de sa situation. Pour chaque appel, un thème principal est encodé, permettant d'identifier la porte d'entrée principale de l'échange. Comme les années précédentes, les données 2025 confirment la **prédominance de problématiques liées aux relations interpersonnelles, au lien social et à la santé mentale**. Ces catégories sont étroitement imbriquées et traduisent souvent des situations marquées par l'isolement, des difficultés relationnelles et une souffrance psychique.



L'analyse des thèmes d'appels montre que le recours au 107 est d'abord structuré par les difficultés relationnelles et le besoin de lien social. Les **relations interpersonnelles représentent 32 %** des thématiques renseignées, tandis que les questions liées au **lien social atteignent 25,1 %**. Ensemble, ces deux catégories totalisent donc plus de la moitié des appels thématiques.

Les difficultés conjugales, familiales ou amicales apparaissent ainsi comme les premiers moteurs du recours au dispositif. Cela confirme que le service d'écoute est largement mobilisé comme espace de parole face aux tensions relationnelles, aux conflits ou au sentiment d'isolement.

La **santé mentale représente 12,2 %** des thèmes recensés. Les appels liés à l'angoisse, la dépression, le mal-être ou les troubles psychiques occupent donc une place importante, sans toutefois constituer la majorité des sollicitations. Les dimensions socio-économiques (**7,3 %**) et

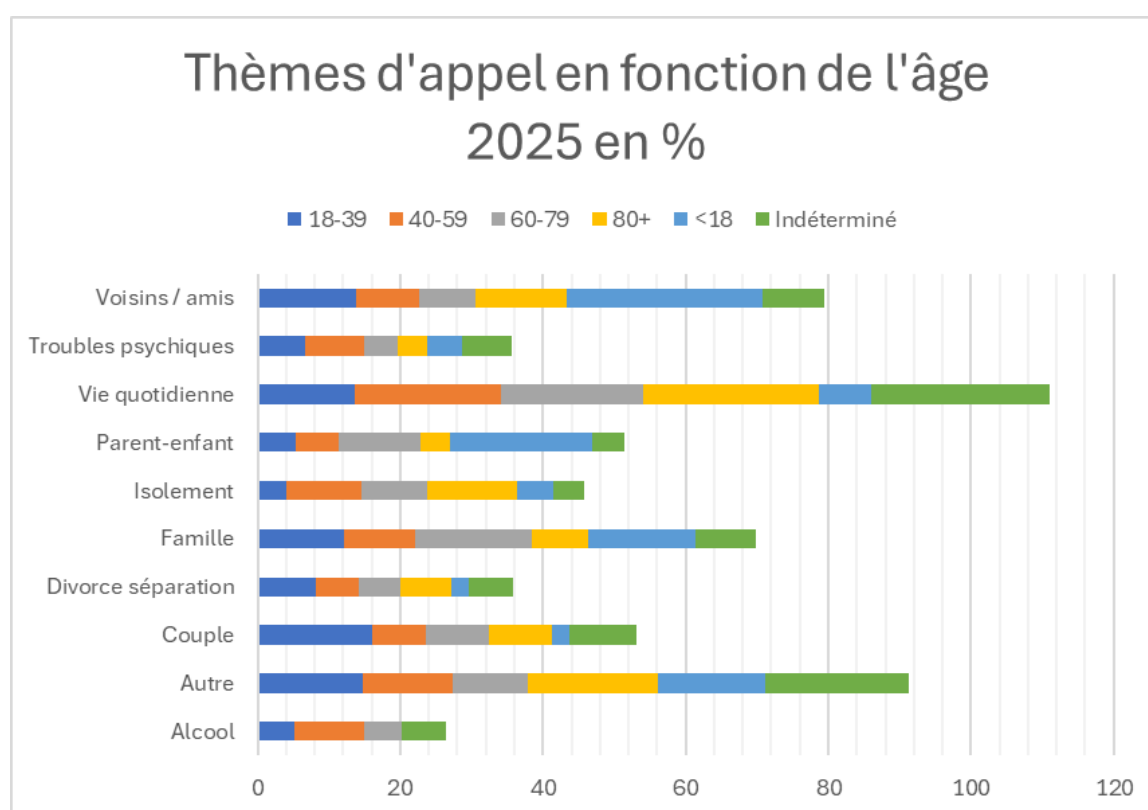
les dépendances (**7 %**) occupent également une place notable, traduisant l'impact des précarités matérielles et des conduites addictives sur la souffrance exprimée.

Enfin, les thématiques liées au suicide (**1,5 %**) ou aux violences (**2,2 %**) demeurent minoritaires en volume mais potentiellement majeures en intensité clinique, ce qui rappelle l'importance d'un dispositif capable d'accueillir aussi bien la souffrance ordinaire que les situations critiques.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que le 107 agit avant tout comme un espace de régulation du lien social, de soutien émotionnel et de verbalisation des fragilités relationnelles du quotidien. Ces thématiques sont étroitement liées et reflètent des situations souvent complexes, où l'isolement social, les tensions relationnelles et la fragilité psychique s'entremêlent.

## Les thèmes d'appel en fonction de l'âge

Une analyse des données statistiques selon l'âge montre des préoccupations différenciées au cours du parcours de vie. Chez les **18-39 ans**, les thèmes dominants sont le **couple (16,1 %)**, la **famille (12,2 %)** et les **relations amicales ou sociales (13,9 %)**. Les enjeux affectifs et identitaires occupent donc une place centrale.



En revanche, pour les **40-59 ans**, la **vie quotidienne (20,5 %)** domine nettement, suivie de **l'isolement (10,5 %)** et de **l'alcool (9,8 %)**. Cela renvoie à des tensions du milieu de vie : charge mentale, usure relationnelle, fragilité sociale.

Tandis que chez les **60-79 ans**, la **famille (16,3 %)** et la **vie quotidienne (19,9 %)** restent majoritaires, avec une hausse des thèmes **parent-enfant (11,5 %)**, suggérant des préoccupations intergénérationnelles.

Enfin, pour les **80+**, la **vie quotidienne (24,6 %)** et l'isolement (**12,7 %**) dominant, ce qui renvoie au vieillissement et à la solitude.

## Conclusions

Somme toute, les statistiques d'appel 2025 confirment le rôle essentiel de la ligne 107 en tant qu'espace d'écoute accessible, gratuit, anonyme et disponible en continu pour la population bruxelloise. Avec **22.324 appels accueillis**, soit environ **61 appels par jour**, Télé-Accueil Bruxelles demeure un repère important pour de nombreuses personnes en recherche d'un interlocuteur humain, en particulier lorsque les autres ressources d'aide sont fermées, saturées ou difficilement accessibles.

A la lumière des données issues des fiches d'écoute, on remarque un recours largement inscrit dans la durée : **54,8 %** des appels proviennent d'appelant.es réguliers, contre **31,3 %** d'appelant.es occasionnels et **13,9 %** de premiers appels. Cette donnée suggère que, pour une partie des appelant.es, le service constitue moins une réponse ponctuelle qu'un soutien relationnel stable, face à des souffrances chroniques, à l'isolement ou à l'absence d'autres espaces de parole.

En outre, le profil des appelant.es reflète également plusieurs inégalités tangibles. Les femmes représentent **64,98 %** des appels, confirmant une tendance structurelle déjà observée les années précédentes. Les hommes, bien que minoritaires (**34,47 %**), demeurent significativement présents, souvent selon des modalités de recours différentes. Les analyses des données croisées montrent aussi que la solitude occupe une place centrale, notamment chez les femmes âgées et chez les hommes fragilisés en milieu de vie.

Les thématiques abordées confirment que le 107 est avant tout mobilisé autour des difficultés relationnelles et du besoin de lien social. Les relations interpersonnelles représentent **32 %** des thèmes renseignés, le lien social **25,1 %**, et la santé mentale **12,2 %**. Ces chiffres montrent que la souffrance exprimée relève fréquemment de l'imbrication entre isolement, tensions affectives, précarité psychique et difficultés du quotidien.

Dans une ville comme Bruxelles, marquée par de fortes inégalités et une fragmentation sociale importante, ces résultats montrent que Télé-Accueil agit comme un observatoire discret mais essentiel des vulnérabilités contemporaines. Le 107 apparaît ainsi comme un maillon indispensable du soutien psychosocial de première ligne.

# L'ÉCOUTE PAR TCHAT

---

## Profils, motifs de recours et spécificités du dispositif

L'écoute par tchat constitue depuis de nombreuses années un complément au dispositif téléphonique du 107 de Télé-Accueil Bruxelles. Développé en partenariat avec S.O.S. Amitié France, ce service répond à l'évolution des pratiques communicationnelles et à la nécessité de diversifier les modalités d'accès à l'aide. Il s'adresse à un public plus jeune et aux personnes qui ne souhaitent pas, ou ne parviennent pas, à verbaliser leur souffrance par téléphone. En 2025, des réunions ont été mises en place avec notre partenaire SOS Amitiés afin de réactualiser la convention de collaboration entre les 2 associations. Des divergences sont apparues à cette occasion, gageons que 2026 nous permettra de finaliser les modalités de cette collaboration

### 1. Une temporalité propre à l'écrit

L'échange par tchat repose sur une dynamique relationnelle différente de celle du téléphone. L'écrit ralentit l'interaction, introduit un temps de latence, permet de relire, corriger, effacer ou reformuler. Cette temporalité plus lente favorise souvent une parole plus réfléchie et plus maîtrisée. Pour de nombreuses personnes, écrire apparaît plus accessible que parler, notamment lorsqu'elles éprouvent de la honte, de l'anxiété sociale, une inhibition importante ou des difficultés à exprimer leurs émotions à voix haute.

Le tchat renforce également le sentiment d'anonymat. Contrairement à la voix, l'écrit suspend de nombreux indices liés à l'âge, au genre, à l'origine sociale ou à l'état émotionnel immédiat. Cette relative invisibilité peut faciliter les confidences, particulièrement autour de sujets sensibles tels que la santé mentale, les violences ou la sexualité.

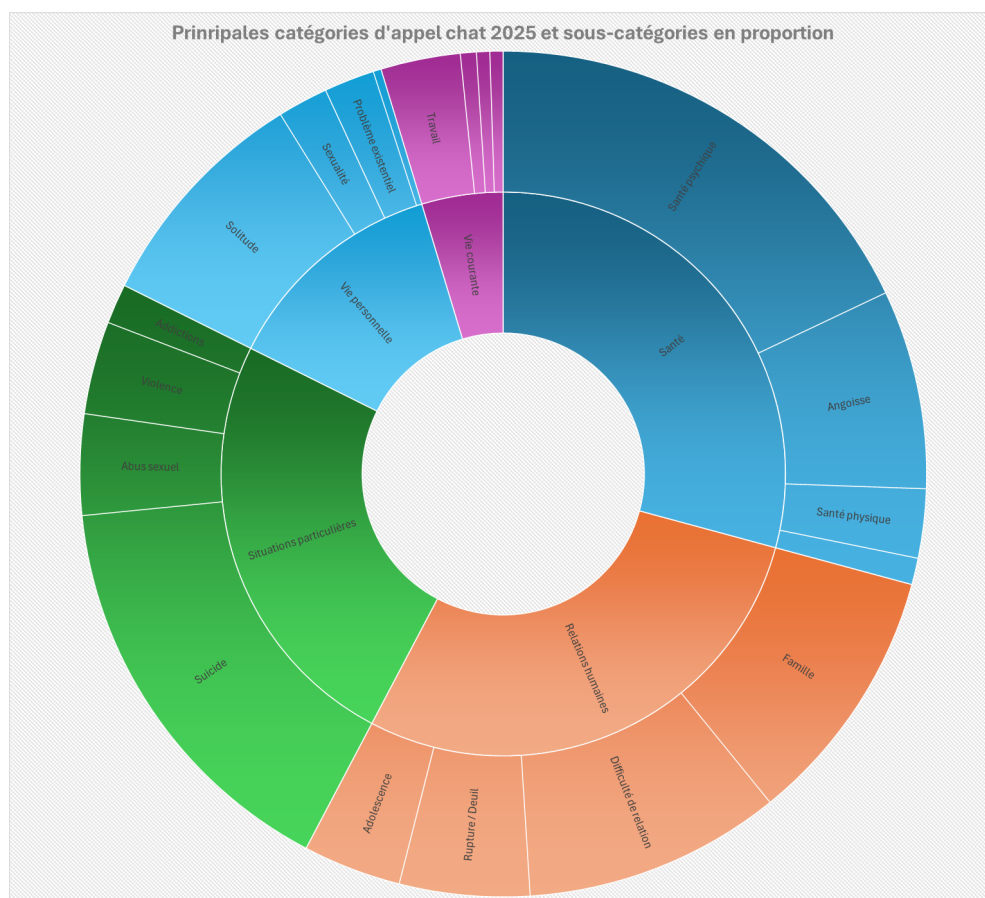
### 2. Un public plus jeune

Les données disponibles montrent que les usagers du tchat sont globalement plus jeunes que ceux du service téléphonique. Les adolescents, jeunes adultes et personnes familiarisées aux usages numériques y sont surreprésentés. Cette tendance rejoint les observations internationales sur les services d'aide en ligne, selon lesquelles les jeunes générations privilégient plus volontiers les formes d'échange écrites et instantanées.

Comme au 107, lorsque le genre est identifié, les femmes apparaissent majoritaires parmi les utilisatrices. Ce constat, également observé dans d'autres dispositifs d'écoute, peut renvoyer à une plus grande propension féminine à recourir aux aides relationnelles, mais aussi à une adéquation particulière entre le tchat et certaines demandes d'expression émotionnelle. Il convient toutefois de souligner qu'une part importante des usagers demeure non identifiable, précisément en raison des caractéristiques anonymes du média.

### 3. Les principaux thèmes abordés

Les thématiques d'appel via le tchat se concentrent autour de quelques grands ensembles.



#### a) Santé mentale et souffrance psychique

Le premier ensemble concerne la santé psychique au sens large : anxiété, angoisse, détresse émotionnelle, idées suicidaires, troubles de l'humeur, sentiment d'effondrement ou mal-être diffus. La place centrale de ces thématiques suggère que le tchat est particulièrement investi comme espace de verbalisation de la souffrance intérieure.

Comparativement au 107 téléphonique, la santé mentale semble y occuper une place plus marquée. Le tchat apparaît ainsi comme un canal privilégié pour les personnes en difficulté psychique qui hésitent à appeler ou qui trouvent dans l'écrit un mode d'expression plus sécurisant.

#### b) Relations humaines

Les difficultés relationnelles constituent un second pôle majeur : conflits familiaux, ruptures sentimentales, deuils, incompréhensions avec les proches, difficultés amicales ou questionnements propres à l'adolescence. Comme pour le téléphone, la souffrance liée au lien

social demeure centrale, mais le tchat semble particulièrement adapté à l'expression de blessures affectives intimes.

### **c) Situations critiques ou traumatiques**

Les violences subies, abus sexuels, conduites addictives ou pensées suicidaires occupent également une place importante. Ces contenus montrent que l'écrit peut servir de médiation protectrice pour évoquer des expériences fortement chargées de honte, de peur ou de traumatisme.

### **d) Solitude et questionnements existentiels**

Le sentiment de solitude, la perte de sens, les interrogations identitaires ou sexuelles apparaissent régulièrement. Ces demandes renvoient moins à l'urgence qu'à une souffrance durable, parfois silencieuse, souvent peu visible socialement.

## **4. Types d'usage du tchat**

Plusieurs formes d'utilisation du service peuvent être distinguées.

D'abord, le tchat constitue fréquemment une **porte d'entrée vers l'aide** : de nombreuses personnes y prennent contact pour la première fois avec un dispositif d'écoute. Le seuil d'accès y est plus faible que par téléphone, notamment pour les plus jeunes ou les personnes anxieuses.

Ensuite, certains usagers sollicitent le service lors d'un **moment de crise ponctuelle** : angoisse aiguë, risque suicidaire, violence récente, rupture brutale. Dans ces situations, le tchat joue une fonction immédiate de contenance et de désescalade émotionnelle.

Enfin, on observe aussi des usages plus réguliers, bien que moins marqués qu'au 107 téléphonique où les appelants réguliers occupent une place importante. Le téléphone semble davantage mobilisé pour les besoins de continuité relationnelle dans le temps, tandis que le tchat serait plus investi pour des prises de contact ponctuelles, exploratoires ou liées à certaines thématiques spécifiques.

## **5. Mise en perspective avec le 107 téléphonique**

Comparé au téléphone, le tchat se distingue donc par plusieurs caractéristiques :

- un public plus jeune ;
- une présence féminine plus importante parmi les usagers identifiés ;
- une place renforcée des problématiques de santé mentale ;
- une forte mobilisation pour les sujets intimes ou difficiles à verbaliser oralement ;
- une proportion plus faible d'usagers réguliers.

À l'inverse, le 107 téléphonique conserve une fonction majeure de soutien continu, notamment pour les appelants réguliers confrontés à la solitude chronique, à la détresse durable ou à des crises répétées.

## Conclusion

L'écoute par tchat répond à une transformation des besoins sociaux et des modes de communication. Elle ne concurrence pas le téléphone, mais le complète en rejoignant des publics qui resteraient parfois à distance des dispositifs classiques. Son usage important pour les problématiques de santé mentale, les violences, les relations humaines et les questionnements identitaires confirme qu'il constitue un espace privilégié pour les souffrances intériorisées ou difficilement dicibles.

En articulation avec le 107, le tchat participe ainsi à une mission commune : maintenir accessible un lieu de parole anonyme, gratuit et non jugeant, où chacun peut trouver, selon ses possibilités propres, une présence humaine disponible.

# LA FORMATION

---

## LA FORMATION INTERNE

---

Devenir écoutant.e bénévole à Télé-Accueil Bruxelles suppose un premier temps jalonné par la sélection, la formation initiale et une période de stage. Ce premier temps vise à mettre des mots sur ses motivations, à découvrir les attitudes d'écoute et d'accueil et à s'inscrire progressivement dans les repères et les éléments du cadre qui traversent le projet de Télé-Accueil. Dans un deuxième temps, être écoutant.e suppose, en plus de ses permanences d'écoute, de s'inscrire dans un processus de formation continue, de participer à un projet institutionnel, collectif.

### La formation initiale

La formation initiale de 25 heures est échelonnée sur 6 semaines. Après la formation initiale, les candidats bénévoles retenus débutent une période de stage. Durant 3 mois, 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 à la demande sont aussi proposées. Au terme de ce stage, le candidat écoutant sera invité, ou non, à s'engager comme bénévole en signant la convention.

En 2025, 2 groupes ont été organisés.

Le premier groupe de formation de l'année 2025 a été animé par Yun Mabilie et Laurent Belhomme. Le groupe se composait de 8 participants, 5 candidats bénévoles et 3 étudiantes stagiaires. Sur les 8 personnes inscrites au départ, 7 ont été acceptées en fin de parcours: 4 nouveaux bénévoles et 3 stagiaires.

Le second groupe s'est tenu en octobre-novembre 2025 et a été animé par Alain Dekeuleneer et Camille Montauti. 5 participants ont débuté la formation, 1 personne a arrêté en cours de formation et 3 ont été acceptés comme bénévoles.

En plus des nouveaux bénévoles, nous avons accueilli 10 stagiaires étudiant.e.s en master en psychologie dont la formation a débuté en octobre 2025. Ils ont intégré la ligne d'écoute à la fin de leur formation initiale.

### 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

### **Le thème d'année 2024-2026**

Tous les deux ans, à Télé-Accueil nous travaillons 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.

En septembre 2024, nous avons lancé un nouveau thème d'année lors de notre matinée d'étude annuelle : « Peut-on tout dire ? Peut-on parler de tout ? ».

Il y était question des excès de la parole autant que de ses empêchements.

Quelques mots sur notre thème :

« Raconter, dire, se dire, parler, sont des opérations différentes. Raconter peut être infini et sans implication. Dire et se dire est déjà plus engageant et trouve des limites dans l'inhibition, l'angoisse, la honte ; et cela nécessite une implication dans laquelle on se sait pas où l'on va. La parole rencontre aussi l'indicible, l'impossible à tout dire, l'impuissance à nommer. Tout au contraire, dans les réseaux sociaux, nous pouvons rencontrer un déchaînement de la parole, une parole haineuse, un sans limites. Il y a donc un anonymat qui ouvre et permet la parole comme à Télé-Accueil, et un anonymat qui permet l'excès voire l'obscénité. Qu'y a-t-il à entendre au niveau sociétal et à écouter de tout cela dans un service comme Télé-Accueil ? ».

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 pour ce qui concerne l'année 2025 - deuxième année de notre thème d'année donc.

### **26/03/2025 – Conférence-atelier Souffrance au travail par Thomas Périlleux (en interne)**

Le 26 mars 2025 s'est tenue notre première soirée thématique de l'année, portant sur le thème de la souffrance au travail. Nous avons invité Thomas Périlleux. Professeur à l'UCLouvain, membre de l'Association freudienne de Belgique, il est intervenant au CITES-Clinique du travail (Liège) et en consultations privées à Namur. Ses domaines de recherche concernent principalement les métiers de la relation et la clinique du travail. Il est l'auteur de : *Le travail à vif. Souffrances professionnelles, consulter pour quoi ?*, Prix Penser le travail (Sciences Po - Le Monde) en 2024.

Il est donc venu nous parler de la souffrance au travail et nous a éclairés sur cette question d'une actualité vive. Nous étions une grosse vingtaine et la conférence a été suivie par un débat éclairant.

### **24/05/2025 – Journée d'étude annuelle : L'écoute des personnes incarcérées (événement réservé aux bénévoles)**

Contrairement aux années précédentes où nous organisons un après-midi d'étude, cette année nous avons changé la formule. Après une matinée de conférence classique et d'ateliers, le repas

convivial a eu lieu le midi. L'après-midi fut ludique et interactif. Le tout dans le cadre prestigieux du Centre Belge de la Bande Dessinée.

Le matin, c'est le professeur de psychologie Alex Lefebvre (ULB) qui est venu nous parler de son expérience d'écoute des personnes incarcérées. Sa conférence s'intitulait « *La parole écoutée au-delà des murs...* ».

Comme chaque année, après un temps de questions-réponses, les participants ont été répartis en ateliers de travail animés par les superviseurs de Télé-Accueil et ont eu à traiter d'une question qui tournait autour de l'écoute du « hors-la-loi ».

Nous avons pris le repas convivial réunissant les bénévoles et le staff à la Brasserie Horta qui se trouve dans le musée.

Pour l'après-midi, une initiative avait été prise à partir des travaux de la Commission DEQ sur le lien. Après la pandémie de Covid-19, qui avait malmené les liens - notamment au sein de Télé-Accueil, une réflexion avait été mise en place à partir de la DEQ pour re-tisser du lien. Une formule originale a été trouvée, pour réfléchir à cette question du lien et surtout l'expérimenter entre nous. Pour cette partie du programme de la journée, nous avons fait venir une troupe de comédiens spécialisée dans les spectacles d'improvisation interactifs (la compagnie Tadam), qui nous a proposé son spectacle intitulé « Nous ». Ce fut tour à tour drôle, questionnant, sympathique et à n'en pas douter rassembleur.

En fin de journée, les bénévoles se sont réunis pour procéder à l'élection du nouveau Comité Des Écoutants (CDE). Élection qui n'a pas pu avoir lieu faute de candidats.

Pour terminer cette journée de travail et de convivialité, nous avons partagé le traditionnel verre de l'amitié avant de nous quitter.

### ***20/09/2025 – Matinée d'étude annuelle (bénévoles et tout public intéressé)***

Le samedi 20 septembre 2025 s'est tenue notre matinée d'étude de rentrée, ouverte également aux extérieurs à Télé-Accueil. Une fois n'est pas coutume, cette année nous avons projeté un film avant le débat.

Il s'agissait du film « Sur l'Adamant », film documentaire tourné dans le centre psychiatrique du même nom à Paris. Nous voulions décliner notre thème d'année « Peut-on tout dire ? Peut-on parler de tout ? », sous une forme un peu décalée, avec la question : « Peut-on tout accueillir ? Comment accueillir les personnes en proie à des difficultés de type psychiatriques, qui ne se laissent pas accueillir ? ».

Nous étions une petite centaine de personnes au cinéma Galeries ce matin-là. Après une introduction du contexte socio-politique et un rappel de l'évolution de la psychiatrie par le politologue et philosophe Mathieu Bietlot, place au film, très touchant.

Après la pause-café s'est tenu le débat. A la table-ronde animée par Mathieu Bietlot, on retrouvait Etienne Oldenhove, ancien médecin-directeur de la communauté thérapeutique le Wolvendael,

Vincenzo Ferrara du centre de jour le Canevas et Pascal Kayaert pour Télé-Accueil. Au terme de leur discussion, la salle a pu poser ses questions et nous nous sommes quittés à 13h.

### **09/12/2025 – Soirée thématique : Écoute des personnes en fin de vie (en interne)**

Le 9 décembre 2025, Madame Agnès Bressolette est venue nous parler de son travail avec les personnes en fin de vie. Nous étions une petite trentaine pour cette soirée conférence. Après nous avoir donné l'historique et le contexte de soins palliatifs en Belgique, c'est avec beaucoup de finesse qu'elle nous a parlé de l'accompagnement des personnes en fin de vie et de l'attention à avoir à l'égard de leurs proches. Exemples concrets à l'appui, elle nous a permis d'avoir une meilleure appréhension des questions que la fin de vie pose.

## 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.

De septembre 2025 à juin 2026 (les supervisions s'étendent sur une année académique!), 5 groupes (dont 1 groupe d'étudiants stagiaires) 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. Pour les étudiants, elles se donnent tous les 15 jours.

## LES ACTIVITÉS FACULTATIVES

---

### L'écoute à plusieurs

Depuis plusieurs 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 sont proposées une fois par mois.

## 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.

Au cours de l'année 2025, le docteur Jean-Paul Mathot a succédé à Monsieur Jean Martens qui supervisait l'équipe entière depuis 2021. Nous avons poursuivi le processus de supervision avec lui.

Des réunions inter-formateurs (entre les formateurs des 6 postes de Télé-Accueil belges francophones) ont lieu de manière ponctuelle, en présentiel ou en visio-conférence. Ces réunions constituent un lieu d'échange important sur les pratiques et sur les formations. En 2025, il y a eu 2 réunions inter-formateurs dont 1 par Zoom en juin et 1 en présentiel en octobre (à laquelle nous n'avons pas pu participer malheureusement).

## LA FORMATION EXTERNE – CEFEC

---

L'une des missions de Télé-Accueil est de soutenir l'écoute et la prise de parole comme éléments essentiels du lien social. C'est à ce titre que nous proposons des formations à l'accueil et la prise

de parole, d'une durée de 4 journées, organisées par notre Centre de Formation à l'Écoute (CEFEC).

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

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

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 4 journées de formation, il est fréquent d'entendre des participants témoigner de combien ils souhaitent partager avec leur 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 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 CEFEC effectué en 2025 :

Un équivalent de 27,5 journées de formation / supervision ont été réalisées en 2025.

Via

- 4 cycles de formations à l'écoute pluri-institutionnelles (cycle de 4 journées par formation)
- 4 journées de formation/sensibilisation à l'attention de travailleurs sociaux travaillant dans le secteur santé Mentale/judiciaire.
- Une demi-journée de sensibilisation à l'accueil, l'écoute et la prise de parole s'est tenue pour des étudiantes de la Haute École flamande HoGent située à Gand.
- Supervisions/intervisions dans le secteur de la petite enfance (4 demi-jours de supervision ) et le secteur du soin (9 supervisions de 2h d'une équipe d'accueillant.es).
- Une supervision d'équipe (groupe mono-institutionnel) a été menée au centre M.I.R. à Jette. Il s'agit d'un espace-rencontre où enfants et parents se retrouvent le temps d'une rencontre encadrée, sous mandat judiciaire ou sur demande du Service de l'Aide à la Jeunesse ou du Service de Protection de la Jeunesse).

# LA COMMUNICATION

---

La fonction de chargée de communication à Télé-Accueil ne se limite pas à la conception et la mise en œuvre d'actions de communication internes et externes pour valoriser la mission, les activités et l'image de l'association. Concrètement, elle fait le lien entre le staff et les écoutants, l'institution et la presse, les écoutants et la technique, Télé-Accueil et les futurs écoutants, l'asbl avec le tissu associatif. En voici quelques aspects arbitrairement divisés entre les actions menées par Télé-Accueil Bruxelles, en interne et externe, et les actions menées en fédération, tout en restant conscient qu'il y a des ponts entre ces instances.

## EN INTERNE

---

### Le "Contact"

L'équipe de Télé-Accueil Bruxelles publie une fois par mois une revue à l'attention des écoutant-es bénévoles. Elle rassemble ce qui peut leur être utile dans leur formation et dans la vie de Télé-Accueil.<sup>1</sup>



### Supervision technique de la plateforme d'écoute

Depuis le passage à une plateforme d'écoute en VoIP après le covid, la chargée de communication s'occupe de l'implémentation et de l'accompagnement technique des écoutants.

- création de nouveaux comptes,
- résolutions de problèmes techniques,
- contact avec le fournisseur pour faire remonter les problèmes à solutionner (coupures, lenteurs, déconnexions)

---

<sup>1</sup> L'actualité des membres de l'association (nouveaux écoutant.es, nouvelles d'organismes 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 livres, films (images mentales...)
- Des textes de fond et de réflexion
- La présentation de formations

## VERS L'EXTÉRIEUR

---

### Dans les médias

Télé-Accueil est régulièrement sollicité par des journalistes désireux de réaliser des reportages immersifs sur le fonctionnement du service : assister à une formation d'écoutants, observer une permanence, voire écouter de vrais appels, comme l'a demandé notamment une journaliste de France 24.

Nous comprenons pleinement l'intérêt que suscite notre mission, d'autant plus intrigante qu'elle s'exerce dans la discrétion. Néanmoins, nous ne pouvons répondre favorablement à ces demandes: la **confidentialité absolue des échanges et l'anonymat** des appelants comme des écoutants sont au cœur même de notre engagement.

Les médias recherchent souvent des témoignages ou des situations marquantes pour illustrer leurs sujets. Or, la force de Télé-Accueil réside justement dans la discrétion et la confiance que nous offrons à chaque personne qui appelle. C'est cette confidentialité qui rend possible une parole libre et une écoute authentique.

Notre défi consiste donc à trouver le juste équilibre : **montrer suffisamment pour faire connaître Télé-Accueil**, encourager les appels et susciter de nouvelles vocations d'écoutants, **tout en restant fidèles à notre engagement fondamental envers la confidentialité** et le respect de celles et ceux qui nous contactent.

### Communication presse

Le "groupe com" de Télé-Accueil, qui réunit les responsables communication des six centres de la fédération, travaille de concert pour élaborer des idées, des actions communes et des communiqués de presse cohérents.

Deux périodes de l'année se prêtent particulièrement bien à ces démarches médiatiques : la Journée du bénévolat, le 5 décembre, et la fin d'année. À cette période, souvent moins chargée en actualité urgente, les médias se montrent plus disponibles et attentifs à nos messages. Ils partagent aussi un présupposé que le nombre d'appels augmente durant les fêtes, ce qui renforce leur intérêt pour nos communications.

2 communiqués de presse ont été lancés en fin d'année:

Communiqué de presse

 Communiqué de presse 5 décembre 2025

"5 décembre — Journée internationale du volontariat: Télé-Accueil célèbre ses écoutants bénévoles"

Communiqué de presse fin d'année:

 Noël, Nouvel An: derrière les lumières, des voix qui cherchent le 107

En mutualisant les contacts presse, le communiqué de presse a permis de contacter un nombre étendu de journalistes et a donné lieu à une petite dizaine de demandes de contact/d'interview presse, tv ou radio, que nous nous sommes répartis en fonction des disponibilités et proximités géographiques

CP de fin d'année

- RTBF le 16/12/2025 [Bienveillant\(e\)s et à l'écoute ? Télé Accueil recherche des bénévoles pour sa ligne 107 - RTBF Actus](#).
- Journal télévisé 19h30 23/12/25 (Jacques Cremers)  
Reportage RBTF par Sarah Devaux et Dominique Dussein à T.A. Bruxelles [Télé-Accueil : hausse des appels pendant les fêtes - - Auvio](#)
- Reportage Le Soir T.A. Namur 24/12/25  
[« Notre service dit quelque chose de notre société » : les bénévoles de Télé-Accueil face à la solitude des fêtes - Le Soir](#)
- Reportage BX1 21/12 (Vanessa Lhuillier 0474 93 95 76)  
["La période des fêtes exacerbe le sentiment de solitude", constatent les bénévoles de Télé-Accueil - BX1](#)
- Reportage 31/12 Liège  
["La période de fêtes exacerbe le sentiment de solitude" constatent les bénévoles de Télé-Accueil - RTBF Actus](#)

## Pièce de théâtre



La Cie du Mauvais esprit (ex Philantroupe") a proposé à Télé-Accueil Bruxelles et Namur-Brabant wallon de jouer une pièce de théâtre à notre profit le vendredi 24 octobre 2025. La pièce "Quand les pauvres auront des dents", écrite dans un style mordant, où chaque réplique compte, est une satire du lien conjugal, des relations de famille.

Un moyen de faire connaître le projet de Télé-Accueil, de passer une bonne soirée et de rassembler des fonds.



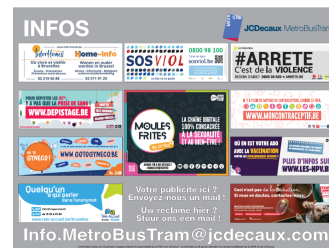
## Publicité

### Spot radio

Le spot radio 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.

## 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.



## Journal de Télé-Accueil Bruxelles



Le [Journal de Télé-Accueil](#) 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.

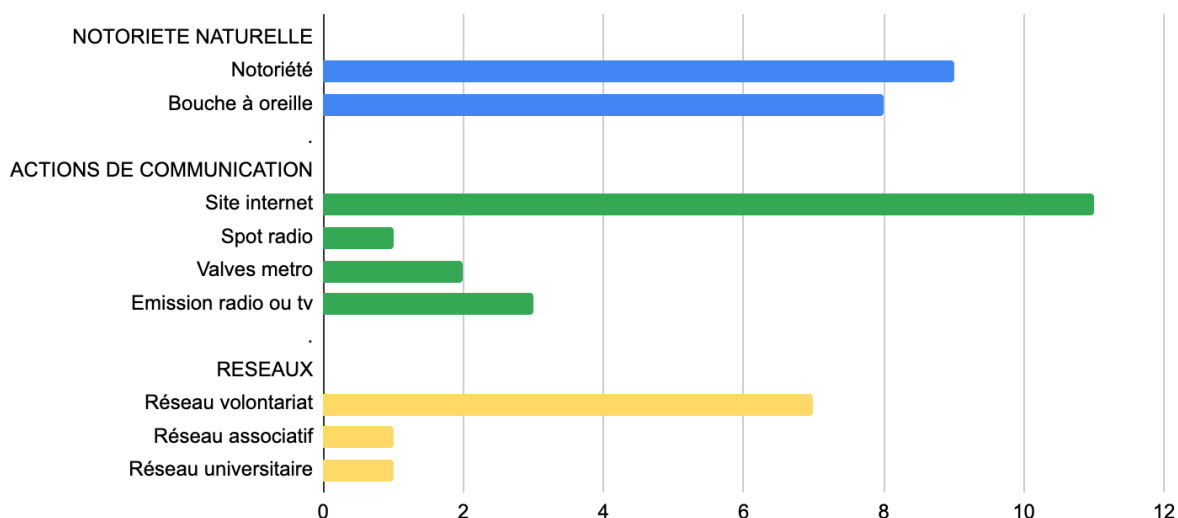
Thèmes abordés en 2025:

1. Mars: Se former? Un parcours infini...
2. Juin : À l'écoute du lien
3. Septembre : Pourquoi des bénévoles à l'écoute?
4. Décembre : Soutenir Télé-Accueil

## Bénévoles recrutés

Le nombre total de candidat.es ayant pris un premier contact téléphonique avec l'équipe de Télé-Accueil a diminué par rapport à 2024 (44 candidats en 2025, 70 candidats en 2024)

### Provenance des candidats



➡ **Notoriété naturelle:** Télé-Accueil fait partie du paysage social belge, le graphique ci-dessus confirme que cette notoriété naturelle est toujours importante.

➔ **Actions de communication:** internet, presse, publicité...

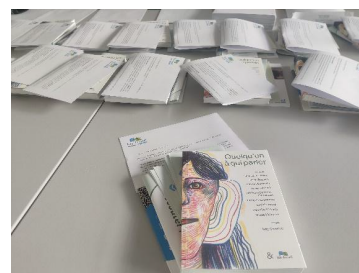
➔ **Présence dans les réseaux de pairs:** à noter 2 personnes ont pris connaissance de notre recherche de bénévoles par le CEPULB l'Université Inter-Âges de l'ULB

Côté réseau volontariat, 5 personnes viennent par le site Give A Day, 2 par la Plateforme Francophone pour le volontariat

Un seul candidat par le spot radio, contre 14 en 2024.

## Dans la vie associative

- Télé-Accueil a participé au groupe de recherche sur le volontariat en action sociale à Bruxelles, co organisé par la Plateforme francophone du volontariat et le Crebis: entre avril et décembre 2024, une vingtaine de bénévoles et de responsables de bénévoles - composant le groupe de recherche - se sont réunis afin de réfléchir à la situation du volontariat en action sociale à Bruxelles. [Le résultat des échanges est consultable en ligne](#). Télé-Accueil a **participé à la présentation publique** de cette recherche le 20 février.
- Présentation du bénévolat à TA lors d'une matinée de **préparation de la retraite des employés de Iriscare**, dans l'optique de susciter des nouvelles vocations d'écouter.
- En mars, distribution des livres "Quelqu'un à qui parler" aux bibliothèques bruxelloises.
- Le 28 janvier, Télé-Accueil a été invité par Brusano à participer à son Forum des pratiques prometteuses sur le thème des lignes d'information et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé. Objectif: mettre en avant les différents dispositifs d'aide et de soins existant en Région bruxelloise, d'inspirer le secteur, de favoriser l'interconnaissance entre les structures et de visibiliser ces services. Cette année, les lignes d'appels étaient à l'honneur, Télé-Accueil en faisant bien entendu partie.
- Réunions Brusano pour faire connaître les lignes d'appel, 18 septembre à Anderlecht.
- Journée organisée le 5 juin par le CRéSaM autour des « lieux de liens » en santé mentale.



## EN FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL

### Unir les forces pour une communication fédérée et visible

Depuis 2022, un groupe de travail rassemblant les représentants salariés chargés de la communication des 6 centres Télé-Accueil œuvre à renforcer la cohérence et la portée de la communication de la Fédération. Ce projet collaboratif vise à construire une stratégie commune pour améliorer la visibilité du service auprès du grand public et optimiser le recrutement de bénévoles. Une cellule de pilotage, composée d'un représentant par centre et accompagnée par

l'agence Pause, supervise les actions menées. En 2024, un plan stratégique à 5 ans a été présenté, définissant les priorités pour accroître la notoriété de Télé-Accueil. Le groupe concentre actuellement ses efforts sur la mutualisation des données collectées et la production d'un rapport annuel commun pour 2025.

### **Rapport d'activité fédération**



Fruit d'un travail commun des 6 chargés de com, selon leurs capacités, talents et possibilités horaires.

<https://tele-accueil.be/wp-content/uploads/2025/07/RA-FEDERATION-2024.pdf>

### **Révision de la fiche d'appel**

En 2025, les six centres de Télé-Accueil ont procédé à la révision triennale de la fiche d'écoute, afin qu'elle reste en phase avec l'évolution du monde et des préoccupations des appelants. Certains items ont été supprimés, reformulés ou regroupés, tandis que de nouveaux ont été ajoutés pour mieux refléter la réalité des appels. Les suggestions des écoutants et formateurs ont été analysées au sein de la Fédération pour parvenir à un consensus commun, garantissant une fiche uniformisée et des statistiques comparables entre centres.

La nouvelle fiche d'appel a été mise en service le 5 janvier 2026, avec un accompagnement prévu pour assurer une transition fluide. Le glossaire associé a également été actualisé et est disponible depuis cette date dans les bureaux et sur le site internet des écoutes.

### **Préparation IFOTES**



Depuis décembre 2025, les 6 centres de Télé-Accueil Bruxelles ont engagé la préparation de la participation de certains membres au congrès IFOTES « The Human Touch – The Power of Presence », qui se tiendra à Budapest en juillet 2026. Cette préparation a notamment consisté à informer les écoutants des objectifs du congrès, à recenser les personnes intéressées, à organiser les aspects pratiques (inscriptions, déplacements, hébergements) et à réfléchir à la manière de valoriser l'expérience et les pratiques de Télé-Accueil au sein de ce temps fort international du réseau des services d'écoute.

# LE COMITÉ DES ÉCOUTANT·ES

---

Au cœur de Télé-Accueil Bruxelles, le Comité des Écoutants (CDE) occupe une place essentielle. Reconnue dans les [statuts de l'institution](#), cette instance donne aux écoutants un espace où échanger, proposer, questionner, et participer activement à la vie de Télé-Accueil.

## Pourquoi un Comité des Écoutants ?

Parce qu'un lieu d'écoute mérite aussi d'être un lieu où les écoutants sont écoutés.

Selon [l'article 26](#) des statuts, le CDE a pour mission de faciliter les échanges entre les écoutants, l'Organe d'Administration (OA) et le staff, et d'assurer une représentation démocratique des volontaires au sein de l'institution.

En bref : il veille à ce que la parole des écoutants soit entendue, relayée et prise en compte.

## Concrètement, le CDE, c'est quoi ?

### 1. Un rôle de liaison

Au quotidien, le CDE fait circuler l'information :

- via les valves ;
- via des articles dans la revue Contact ;
- via les quarts d'heure lors des groupes de supervision.

Il relaie ce qui vient du staff, de l'OA et de l'AG vers les écoutants... et ramène vers ces instances ce qui émerge des écoutants : questions, préoccupations, propositions, idées.

### 2. Un rôle de porte-parole

Les membres du CDE sont élus par les écoutants; le mandat est de 2 ans reconductible (durée revue en 2026). Ils représentent les écoutants, transmettent leurs avis et défendent les points importants lors des Assemblées générales où ils disposent d'un droit de vote.

Selon les articles 7 et 9 des statuts, tous les écoutants sont membres adhérents de l'Assemblée générale. Parmi eux, 8 bénéficient d'un droit de vote (membres effectifs) – nombre équivalent au nombre des salariés.

### 3. Un rôle d'accueil et de soutien et d'animation des quarts d'heures

Le CDE participe à l'accueil des nouveaux écoutants lors d'un drink d'accueil, ce qui contribue à créer une équipe d'écoutants solidaire et bienveillante.

Dans chaque groupe de supervision, un membre du CDE ou un volontaire anime le quart d'heure, récolte les avis. Sur base de ces avis, le CDE rédige un rapport et l'envoie au staff.

En 2025, un groupe de réflexion a été mandaté par l'ensemble des écoutant.es lors de la journée de formation en mai pour réfléchir à la place des écoutants, du CDE dans l'architecture institutionnelle et par là la participation active des écoutant.es aux enjeux institutionnels.

Dans la foulée, une réunion regroupant des représentants de l'ensemble des acteurs du projet de Télé-Accueil (2 membres de l'AG, 2 représentants de l'OA, 2 représentants du staff et 4 représentants des écoutant.es) se sont réunis pour réfléchir à que mettre en place pour favoriser la motivation des écoutant.es à participer au CDE et par là à son existence.

Forts des constats faits par le groupe de réflexion mis en place par les écoutant.es, a été décidé à cette réunion de transmettre à l'ensemble des écoutant.es un document reprenant l'histoire du projet de Télé-Accueil, sa charpente institutionnelle et la fonction du CDE. De janvier à juin plusieurs réunions ont eu lieu et une réflexion s'est tenue pour mettre en place les meilleures conditions pour la mise en place du futur CDE .

# L'OBSERVATOIRE SOCIAL

---

À Télé-Accueil Bruxelles, écouter ne suffit pas : encore faut-il tenter de comprendre. C'est tout le sens de l'**Observatoire social**, inscrit au cœur même des missions de l'association. Sa vocation est de transformer les milliers de paroles recueillies sur la ligne **107** en une lecture éclairante des réalités sociales bruxelloises.

Chaque année, grâce à l'engagement des bénévoles, des dizaines de milliers d'appels sont accueillis. Derrière chaque voix se trouve une histoire singulière. Mais derrière ces récits apparaissent aussi des tendances collectives : solitude croissante, détresse psychique, précarité, ruptures affectives, violences, addictions ou sentiment d'exclusion.

L'Observatoire social se situe précisément à la rencontre de ces deux dimensions : entre l'expérience intime et les mutations du collectif.

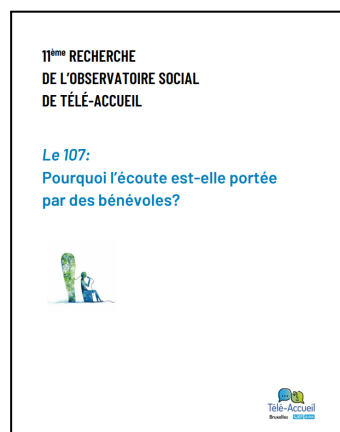
Par son anonymat, sa gratuité et son accessibilité permanente, le 107 rejoint également des personnes qui n'entrent pas toujours dans les circuits classiques d'aide ou de soin. Il capte ainsi des formes de souffrance parfois invisibles ailleurs, souvent avant qu'elles n'apparaissent dans les statistiques traditionnelles. En cela, Télé-Accueil Bruxelles constitue un **poste d'observation privilégié des fragilités contemporaines**.

## Les travaux menés par l'Observatoire poursuivent une double ambition

D'une part, **nourrir la réflexion interne** : mieux comprendre les situations rencontrées lors des permanences, enrichir la formation des écoutant-es, soutenir les supervisions et renforcer la cohérence du projet associatif.

D'autre part, **éclairer l'action extérieure** : partager analyses et constats avec les pouvoirs publics, les associations, les chercheurs et les acteurs du champ social ou de la santé mentale. Ces recherches contribuent à mieux orienter les réponses collectives et à anticiper les évolutions sociales.

En 2025, nous avons publié la 11<sup>ème</sup> recherche: Le 107 : pourquoi l'écoute est-elle portée par des bénévoles ?



Elle est consultable en suivant ce lien:

[11ème Recherche de L'Observatoire social de Télé-Accueil: Le 107: Pourquoi l'écoute est-elle portée par des bénévoles](#)

Réalisée en partenariat avec le **CREBIS** (Centre de recherche sur les inégalités sociales), la 11<sup>e</sup> recherche de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles s'est penchée sur une question rarement explorée : **quel est l'impact du bénévolat sur la qualité et la nature de l'écoute téléphonique ?**

Pour la première fois, l'étude ne s'est pas centrée sur les appelant-es ou sur une problématique sociale particulière, mais sur celles et ceux qui assurent les permanences : les **écoutant.es bénévoles**. Elle interroge ainsi le bénévolat comme fondement institutionnel d'un service anonyme, gratuit et accessible 24h/24.

À partir d'entretiens et de focus groups, la recherche montre que le bénévolat façonne une écoute singulière, fondée sur la disponibilité, la gratuité du geste et l'absence d'obligation de résultat. Ici, il ne s'agit ni de diagnostiquer ni de résoudre, mais d'accueillir la parole telle qu'elle se présente. Cette posture non directive crée un espace rare de liberté, particulièrement précieux pour des personnes en souffrance.

Contrairement à d'autres lignes d'aide assurées par des professionnel·les salarié·es, Télé-Accueil confie exclusivement l'écoute à des volontaires. Ce choix dépasse la simple organisation interne : il influence profondément la relation avec l'appelant·e. Beaucoup y trouvent une parole plus horizontale, moins marquée par l'autorité ou la hiérarchie, où l'on peut dire ce que l'on n'oserait parfois confier ni à un proche, ni à un thérapeute.

La recherche souligne cependant que cette écoute bénévole est loin d'être improvisée. Elle repose sur un cadre exigeant : **formation initiale approfondie, supervisions régulières, accompagnement continu et règles strictes de pratique**. Le bénévolat apparaît ainsi à la croisée de deux dimensions : citoyenne par son engagement libre et solidaire, professionnelle par sa rigueur et sa qualité.

Pour les écoutant-es eux-mêmes, cet engagement constitue souvent une expérience transformatrice. Il apporte un sentiment d'utilité sociale, développe les capacités relationnelles, invite à mieux comprendre d'autres réalités de vie et apprend à travailler avec ses propres émotions. En retour, certains appels peuvent être éprouvants, d'où l'importance cruciale des espaces de soutien internes.

L'étude met aussi en lumière plusieurs défis. Le premier concerne la **diversité des profils bénévoles** : les volontaires sont encore majoritairement issus de milieux favorisés ou retraités, ce qui pose la question de la représentativité face à un public souvent plus précaire et diversifié. Le second enjeu est celui du **recrutement** : attirer de nouveaux bénévoles, notamment des jeunes générations et des personnes issues de différents horizons culturels, reste essentiel.

Enfin, la recherche rappelle que la pérennité du modèle repose sur la reconnaissance de cet engagement. Le bénévolat ne doit pas être vu comme un substitut à l'action publique ou comme une solution de moindre coût, mais comme une **forme spécifique de solidarité organisée**, complémentaire aux dispositifs professionnels.

En conclusion, cette étude montre que l'écoute bénévole constitue bien davantage qu'un service rendu. Elle est à la fois **un miroir des fragilités sociales, un espace de parole démocratique et un laboratoire de citoyenneté active**. À travers le 107, Télé-Accueil Bruxelles démontre qu'une société plus humaine se construit aussi par la disponibilité de citoyens ordinaires prêts à écouter l'extraordinaire complexité des vies d'autrui. En 2025, l'observatoire social de Télé-Accueil a également initié une nouvelle étude qui sera déployée en 2026.

## Écouter la répétition : chronique d'un lien fragile

Selon nos statistiques récentes (2025), plus d'un appel sur deux (54,8%) est le fait d'un appelant.e régulier.ère. Cette proportion élevée confirme une tendance observée ces dernières années : le recours au 107 s'inscrit dans la durée. Pour certaines personnes, appeler constitue une manière de maintenir un lien, de déposer régulièrement une parole ou de rompre l'isolement. Chaque nuit, chaque jour, au bout du 107, des voix reviennent. Elles reconnaissent l'espace, parfois le timbre, souvent le simple souffle d'une disponibilité. Elles reviennent parce que, pour certaines personnes, parler n'est pas un geste ponctuel : c'est un fil ténu qu'il faut maintenir pour ne pas disparaître. Et cette année, l'observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles leur consacre sa nouvelle recherche.

# LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE (DEQ)

---

## Synthèse – Travaux DEQ 2025- Eléments de conclusion 2023-2025 et perspectives 2026

### Le lien, ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil

Dans le cadre de la Démarche d'Évaluation Qualitative (DEQ) 2023-2025, le thème du lien a été retenu comme axe central du projet de Télé-Accueil. Ce choix s'inscrit dans la continuité des constats issus de la période post-Covid, durant laquelle les liens tant internes qu'externes ont été fragilisés.

Après un état des lieux réalisé en 2023 mettant en évidence une multiplicité de liens potentiels (72 identifiés, dont près de 40 effectifs), l'année 2024 a été consacrée à leur activation concrète. Il en ressort que le lien est largement présent dans les pratiques existantes, souvent comme effet indirect d'activités institutionnelles.

Plusieurs dispositifs ont ainsi contribué à renforcer ces liens :

- Des activités collectives (soirées thématiques, balades, groupes de lecture) ;
- Des espaces de participation et de circulation de la parole (Comité des écoutants, revue Contact) ;
- Diverses initiatives favorisant l'identification et la reconnaissance mutuelle (trombinoscope) ;
- Ainsi que des événements fédérateurs internes et externes (journée d'étude, concours et publication de nouvelles à l'occasion des 65 ans de Télé-Accueil).

Ces actions ont pour effet de soutenir à la fois le lien entre écoutants, le lien entre écoutants et institution, et l'ouverture vers l'extérieur.

### Enjeux identifiés en 2025 : tensions et mutations autour du lien

Les échanges issus des réunions 2025 mettent en évidence une série de tensions qui viennent nuancer et complexifier le travail autour du lien.

L'évolution des pratiques, notamment le développement de l'écoute à domicile, interroge directement la qualité du lien institutionnel avec un risque accru d'isolement des écoutants, une diminution des interactions informelles avec un impact potentiel sur l'engagement collectif.

Si un retour partiel vers des permanences en présentiel est évoqué, celui-ci se heurte à des contraintes importantes (organisationnelles, motivationnelles, sociétales). Cette question appelle à un équilibre entre flexibilité, cohésion et nécessité de tenir le cadre.

Les difficultés de recrutement et d'engagement pour les écoutes de nuit apparaissent comme un enjeu majeur, la fatigue est identifiée comme principal frein ; les nouveaux écoutants sont peu enclins à s'y engager.

Des pistes sont explorées :

- Renforcer la solidarité (améliorer l'accompagnement des nouveaux) ;
- Adapter les règles d'accès à l'écoute à domicile ;-
- Repenser les contreparties en termes d'engagement.

## 2025 : Dynamiques collectives

Plusieurs initiatives ont été mises à l'œuvre afin de renforcer l'implication collective :

- L'organisation d'une journée d'étude articulant contenu et expérimentation du lien (24/05);
- Réflexion autour du rôle et du fonctionnement du Comité des écoutants ;
- Émergence d'un comité de réflexion distinct, centré sur les articulations institutionnelles.

Ces dynamiques répondent à un besoin de participation accrue des écoutants dans la vie institutionnelle.

## Perspectives

L'année 2025 marque à la fois la clôture du thème « Le lien : ingrédient essentiel du projet de Télé-Accueil » et la préparation du nouveau triennat DEQ (2026-2028).

Fort des avancées sur les questions du lien (2023-2025), le choix s'est porté sur le thème de l'accessibilité, décliné en trois volets :

1. L'accessibilité du 107 pour les appelants ;
2. L'accessibilité des citoyens/citoyennes pour devenir écoutants bénévoles ;
3. Alternatives possibles pour faire face aux difficultés d'accessibilité. Les intelligences artificielles sont-elles une piste envisageable ?

## Conclusion

Le travail mené dans le cadre de la DEQ 2023-2025 a permis de réaffirmer que le lien constitue un pilier fondamental du projet de Télé-Accueil, tout en mettant en évidence sa complexité et sa fragilité dans un contexte en mutation.

Si de nombreuses initiatives ont permis de soutenir et de diversifier les formes de lien, les réflexions menées durant ces 3 années montrent que le lien apparaît ainsi moins comme un acquis que comme un équilibre à construire en permanence.

Dans cette perspective, le passage au thème de l'accessibilité pour le prochain triennat s'inscrit dans une continuité logique : il prolonge la réflexion sur le lien en s'élargissant aux conditions concrètes d'accès – pour les appelants comme pour les écoutants – tout en intégrant les enjeux contemporains, notamment technologiques.

# PARTENARIATS

---

## **La Fédération des centres de Télé-Accueil en Belgique**

12 réunions regroupant les directeurs des six postes francophones se sont tenues. Les réunions de la Fédération se sont faites en visioconférence avec en alternance des réunions en présentiel.

L'année 2025 aura, par ailleurs, permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres de Télé-Accueil.

→ Dans ce contexte, Nous avons co-organisé une rencontre entre l'ensemble des équipes de professionnels encadrants les écoutant.es bénévoles des centres de Télé-Accueil Arlon, Bruxelles, Charleroi, Liège, Mons et Namur Brabant Wallon.

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

Cette journée a permis de se mettre au travail et de nouer des liens entre les différents centres de Télé-Accueil. L'idée de re-créeer un événement comme celui-ci dans le futur fait son chemin.

## **La Confédération**

En 2025, Télé-Accueil Bruxelles a participé à deux réunions de la confédération. La confédération est la structure qui rassemble, au niveau belge, les différents services d'écoute téléphonique et en ligne des trois communautés (francophone, néerlandophone et germanophone).

La confédération regroupe les centres francophones de Télé-Accueil, les centres néerlandophones de Tele-Onthaal (numéro 106) et le service germanophone Telefon Hilfe (numéro 108). Elle constitue un cadre commun pour ces services d'écoute : vision partagée de l'écoute, valeurs communes (anonymat, confidentialité, respect, pluralisme), positionnement dans le champ de la prévention et du soutien psychosocial. Elle représente ces services ensemble auprès des instances nationales et internationales, en lien notamment avec la fédération internationale IFOTES.

Ont été abordés en 2025, des questions concernant les plateformes téléphoniques, les stratégies de communication, la régulation des appelants réguliers, les nouvelles des fédérations, les changements d'organisation au sein des fédérations, les nouvelles formations, les nouvelles de IFOTES, etc...

### ***Collaboration avec le service Écoute Violences conjugales***

Télé-Accueil, ligne d'écoute généraliste accessible au 107, et le Pôle de ressources, réseau de services spécialisés d'aide aux victimes et aux auteur·rices de violences conjugales, collaborent depuis 2017 au sein de la ligne Écoute Violences Conjugales (0800 30 030).

La Belgique a ratifié la Convention d'Istanbul le 1er juillet 2016. Ce faisant, elle s'est engagée à mettre en œuvre une série de mesures destinées à lutter contre les violences faites aux femmes et les violences fondées sur le genre. Parmi les obligations prévues par la Convention figure notamment la mise en place de permanences téléphoniques 24h/24. La collaboration entre Écoute Violences Conjugales (0800 30 030) et Télé-Accueil permet d'étendre un service où les professionnels des pôles de ressources assurent l'accueil et l'écoute du 0800 de 9h à 19h les jours ouvrables à une permanence 24h/24 et 7j/7 via le basculement des appels vers le 107 en soirée, nuits et jours fériés..

# CONCLUSIONS GÉNÉRALES

---

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.**

Avec **22.324 appels accueillis par téléphone via le 107**, soit environ **61 appels par jour**, Télé-Accueil Bruxelles demeure un repère important pour de nombreuses personnes en recherche d'un interlocuteur humain, en particulier lorsque les autres ressources d'aide sont fermées, saturées ou difficilement accessibles.

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

- les relations interpersonnelles (couple, divorce, 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.

En articulation avec le 107, le tchat participe à une mission commune : maintenir accessible un lieu de parole anonyme, gratuit et non jugeant, où chacun peut trouver, selon ses possibilités propres, une présence humaine disponible.

Complémentaire au service d'écoute par téléphone, en partenariat avec S.O.S. Amitié France le tchat est accessible aux personnes qui se sentent plus à l'aise pour parler par tchat.

Son usage important pour les problématiques de santé mentale, les violences, les relations humaines et les questionnements identitaires confirme qu'il constitue un espace privilégié pour les souffrances intériorisées ou difficilement dicibles.

S'engager comme écoutant.e bénévole à Télé-Accueil suppose de s'inscrire dans un dispositif de formation initiale et continue. En effet, les écoutant.e.s bénévoles sont sélectionnés et formés tant au début de leur parcours que par la suite en continu. La formation leur propose également des supervisions et des conférences en lien avec les questions qui se posent lorsque l'on a une pratique d'écoute et en lien avec un thème d'année, qui en 2025, s'intitulait « Peut-on tout dire ? Peut-on parler de tout ? ». Le travail des formateurs ne se limite pas à cela. Ils donnent également des formations externes (CEFEC), à l'accueil, l'écoute et la prise de parole. Par là, Télé-Accueil soutient l'écoute et la prise de parole comme éléments essentiels du lien social, essentiels à notre société.

La **communication**, interne comme externe, occupe une place essentielle à Télé-Accueil. Elle vise à assurer une circulation efficace de l'information en interne et à renforcer la visibilité de l'association afin d'améliorer son accessibilité.

Elle constitue également un levier important pour accroître la notoriété de Télé-Accueil, avec un double objectif : faciliter l'accès au 107 pour les personnes en recherche d'écoute et soutenir le recrutement d'écouter·es bénévoles, dans un contexte de baisse des candidatures, les candidats bénévoles étant plus sollicités par un panel plus large de bénévoles. La collaboration entre les six chargées de communication de la fédération s'inscrit désormais dans une dynamique durable, fondée sur des échanges réguliers, des temps forts partagés et une mise en commun des initiatives nourries d'une envie de travailler ensemble.

Complémentairement à l'activité d'écoute par téléphone ou par tchat, 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 2025 a été publiée une étude intitulée : Le 107 : pourquoi l'écoute est-elle portée par des bénévoles ? Cette étude souligne que le bénévolat ne doit pas être vu comme un substitut à l'action publique ou comme une solution de moindre coût, mais comme une **forme spécifique de solidarité organisée**, complémentaire aux dispositifs professionnels.

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. Un nouveau thème s'impose pour les trois années à venir : l'accessibilité tant pour les appelant.es que pour les écoutant.es.

Vous le savez, vous l'avez lu dans ce rapport, la diversité et l'accessibilité des appelant.es, des écoutant.es, des facteurs de vulnérabilité et des ressources sont deux éléments au cœur du projet de Télé-Accueil. Rencontrer, cultiver ses deux dimensions sont dès lors nos balises pour nos défis à venir.

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 sans qui ce projet ne pourrait exister, 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 2025)

**Président** Paul Galand  
**Membres d'honneur** Pr. Jean Florence

### **Membres extérieurs**

Jean-Paul Lang  
Anne van der Vaeren  
Antoine Parmentier  
Léonce Boigelot  
Michèle Janssens  
Anne Semaille

**Conseil d'administration** Marie-Françoise De Munck (Présidente)  
Colette Richard (Trésorière)  
Tony Bruls (Secrétaire)  
Claire Leider  
Nadia Van Gelder

**Permanent-es** Pascal Kayaert  
Patricia Brichet  
Christel Baijot  
Eric Labarre  
Alain Dekeuleneer  
Carine Debeer  
Yun Mabilie

**Vacataires** Laurent Belhomme  
Camille Montauti  
Laetitia Nagiel  
Sébastien Bricheux  
Claudine Sohie

### **Représentants des écoutant-es**

Bernard A., Françoise V., Jacqueline R., Marianne L.,  
Pierre C., Sophie N.

### **Quelqu'un à qui parler**

Par téléphone 24h/24 : n°107

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

## ***L'équipe des permanent-es en décembre 2025***

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

### **Contact**

Télé-Accueil Bruxelles

Boîte postale 10 112 – gare du Midi – 1060 Bruxelles

Tél. (secrétariat) : 02 538 49 21

Courriel : [secretariat@tele-accueil.brussels](mailto:secretariat@tele-accueil.brussels)

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

### **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.

