



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

*"ÊTRE EMPATHIQUE, C'EST VOIR LE MONDE À
TRAVERS LES YEUX DE L'AUTRE ET NE PAS VOIR
NOTRE MONDE SE REFLÉTER DANS LEURS YEUX."*

Carl Rogers



SOMMAIRE

1 - L'INTRODUCTION

—— p.3

2 - L'ÉCOUTE

—— p.9

3 - LE BÉNÉVOLAT

—— p.16

4 - LA FORMATION

—— p.20

5 - LES RÉSEAUX

—— p.23

6 - LA CONCLUSION

—— p.30

1 - L'INTRODUCTION

Depuis plus de 65 ans, le projet d'écoute des centres de Télé-Accueil est rendu possible grâce à l'engagement précieux de plusieurs équipes de bénévoles (+/-320) qui se relaient au bout du fil, de jour comme de nuit. D'âges et d'horizons variés, ces écoutants accueillent les appels avec empathie et bienveillance. Afin d'offrir en permanence une oreille attentive à celles et ceux qui en ont besoin. Tout au long de leur engagement, ces écoutants sont soutenus, formés, accompagnés par de petites équipes de professionnels, elles-mêmes pétées par la valeur de cet engagement citoyen.

1.1 LE PROJET TÉLÉ-ACCUEIL

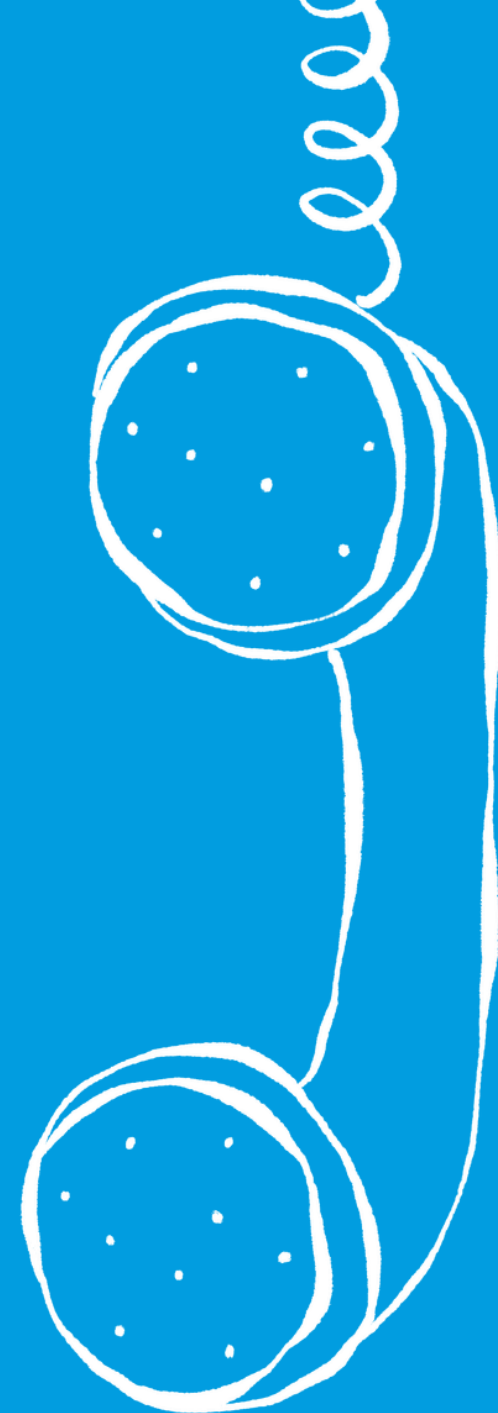
La dynamique partenariale, renforcée depuis 2021, se poursuit dans une plus grande coordination inter-centres qui sont tous unis derrière le numéro d'écoute 107. Cette coordination suppose de très régulières rencontres entre directeurs (2 à 3 par mois) en vue de faire exister le 107 comme une entité cohérente.



Outre les rencontres entre directeurs, membres des Organes d'Administration de la Fédération (Wallonie et Bruxelles) et de l'Union (Wallonie), quatre grands chantiers ont été initiés avec les équipes salariées :

- **La communication commune** qui met en lien les responsables de communication des 6 centres francophones de Belgique.
- **L'accompagnement pédagogique** des bénévoles qui regroupe les psychologues formateurs en vue de partager leurs expériences d'accompagnement des bénévoles.
- **L'accompagnement pratique** qui réunit les secrétaires en vue de partager leurs différents outils de gestion humaine et administrative
- **La réflexion sur l'intelligence artificielle** qui devient une préoccupation nouvelle réunit l'ensemble des fonctions dans une réflexion commune ayant un double objectif : soutenir deux collègues qui animeront un atelier lors d'un prochain congrès IFOTES pour de Télé-Accueil en juillet 2026 ; avoir un positionnement plus étayé sur la place de l'IA ou non dans les lignes d'écoute.

Dans cet élan de renforcement de l'esprit commun au 107, la première journée des équipes salariées a eu pour vocation de faire se rencontrer l'ensemble des professionnels œuvrant dans les centres en vue d'assurer les activités de soutien à l'écoute bénévole.



La dynamique partenariale, renforcée depuis 2021, se poursuit dans une plus grande coordination inter-centres qui sont tous unis derrière le numéro d'écoute 107. Cette coordination suppose de très régulières rencontres entre directeurs (2 à 3 par mois) en vue de faire exister le 107 comme une entité cohérente.

Outre les rencontres entre directeurs, membres des Organes d'Administration de la Fédération (Wallonie et Bruxelles) et de l'Union (Wallonie), quatre grands chantiers ont été initiés avec les équipes salariées :

- **La communication commune** qui met en lien les responsables de communication des 6 centres francophones de Belgique.
- **L'accompagnement pédagogique** des bénévoles qui regroupe les psychologues formateurs en vue de partager leurs expériences d'accompagnement des bénévoles.
- **L'accompagnement pratique** qui réunit les secrétaires en vue de partager leurs différents outils de gestion humaine et administrative
- **La réflexion sur l'intelligence artificielle** qui devient une préoccupation nouvelle réunit l'ensemble des fonctionnaires dans une réflexion commune ayant un double objectif : soutenir deux collègues qui animeront un atelier lors d'un prochain congrès IFOTES pour de Télé-Accueil en juillet 2026 ; avoir un positionnement plus étayé sur la place de l'IA ou non dans les lignes d'écoute.

1.2 LA STABILISATION DE L'ÉQUIPE DE PERMANENTS

L'équipe salariée se stabilise à la fin de l'année 2024. En 2025, cela permet de commencer à capitaliser, à développer plutôt qu'à palier, qu'à soutenir l'activité. En dehors du staff réglementaire, deux personnes sont venues prêter main forte au profit de ce projet citoyen.

Au départ de **Manon Letens** en avril 2025 (graphiste engagée pour un an dans le cadre de l'article 60), nous avons accueilli son successeur, **Jean-Luc Ndahimana Gwaneza** (community manager) en temps que responsable de la communication dès le 01/05/2025 pour une année également.

En fin d'année, Télé-Accueil a engagé (embauche compensatoire) **Nadia D'alelio** au secrétariat (01/12 au 31/12) à temps plein pour réaliser l'actualisation du fichier d'adresses et la diffusion massive de nos affiches et autres dépliants en vue de faire connaître notre service aux professionnels, eux-mêmes susceptibles de relayer notre numéro à de futurs appelants.

1.3 LE RECRUTEMENT

Ce sujet demeure le plus épineux défis auquel l'Asbl est confronté depuis une bonne quinzaine d'années. Dans un effort constant, l'équipe réussit à faire croître progressivement le nombre d'équivalents temps plein de bénévoles, passant de 3,37 ETP en 2022 (3,44 ETP en 2023, 3,82 ETP en 2024) à 4,34 ETP en 2025. Cette tendance à la hausse est encourageante pour l'avenir du projet citoyen d'écoute pour autant que cela se confirme dans les années à venir.



1.4 LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Le travail en réseau constitue un levier essentiel pour Télé-Accueil, tant dans le développement de la qualité de l'écoute que dans le recrutement de nouveaux bénévoles et de stagiaires. Les collaborations entretenues avec les acteurs du secteur psychosocial, médical, associatif et académique permettent à l'institution de renforcer sa visibilité, de faire connaître ses missions et de sensibiliser différents publics à l'importance de l'écoute anonyme et gratuite.

Ces partenariats représentent une réelle plus-value pour les pratiques d'écoute. Les échanges avec les professionnels et institutions partenaires favorisent une meilleure compréhension des problématiques rencontrées par les appelants, enrichissent les réflexions cliniques et permettent de maintenir une connaissance actualisée des ressources disponibles pour d'éventuelles orientations. Le travail en réseau contribue ainsi à soutenir les écoutants dans l'accompagnement de situations parfois complexes, tout en renforçant la qualité et la pertinence des réponses apportées.

Par ailleurs, ces collaborations constituent également un outil précieux dans le processus de recrutement. Les liens développés avec les universités, hautes écoles et institutions de formation facilitent la rencontre avec de futurs bénévoles et stagiaires intéressés par les questions d'écoute, de relation d'aide et de santé mentale. Ils permettent à Télé-Accueil d'attirer des profils variés, motivés et sensibilisés aux réalités du terrain.

Enfin, le travail en réseau participe à l'ancrage de Télé-Accueil dans le tissu social et institutionnel local. Il favorise une dynamique de coopération autour des enjeux liés à la souffrance psychique, à l'isolement et au maintien du lien social, tout en consolidant la place de l'institution comme acteur reconnu de l'écoute et du soutien aux personnes en difficulté.



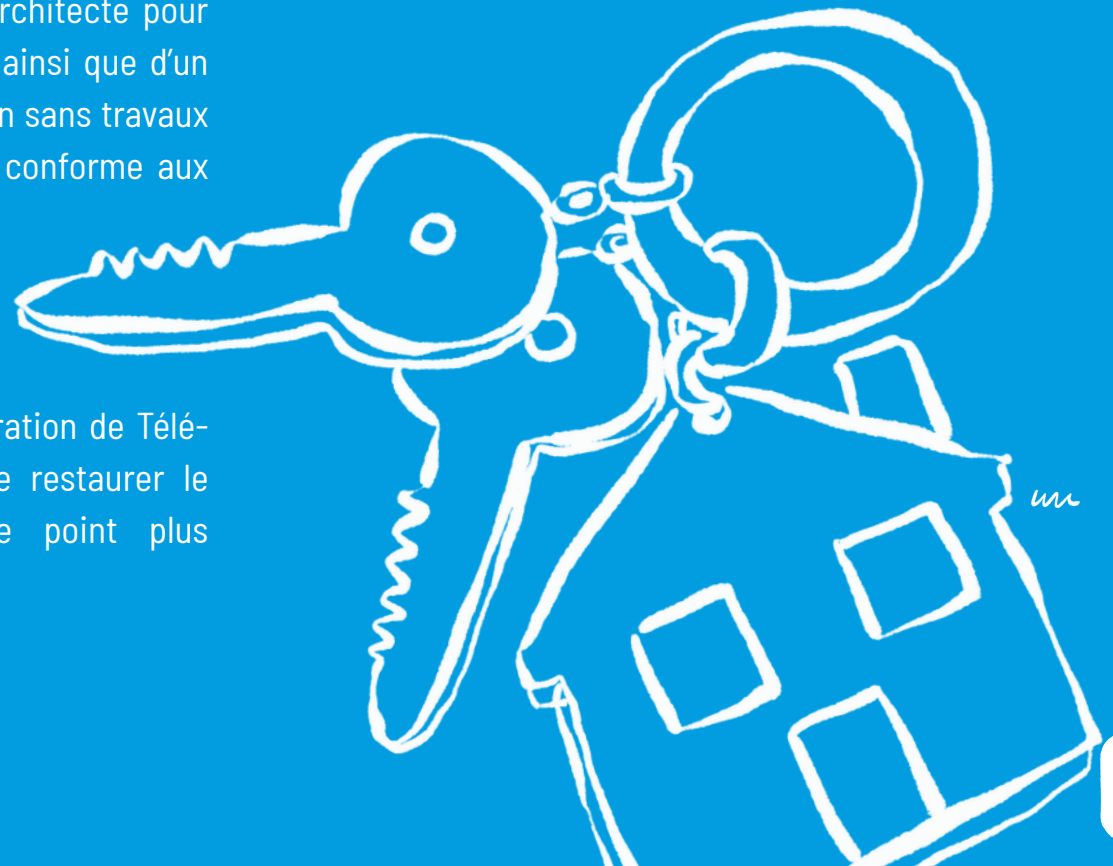
1.5 L'AMÉLIORATION DE L'INFRASTRUCTURE

L'Asbl est propriétaire d'un bien vieillissant. Dans l'idée d'inscrire l'activité de Télé-Accueil dans des locaux conformes aux normes actuelles, une réflexion est en cours sur l'opportunité ou non de garder le bâtiment actuel de Télé-Accueil Mons Hainaut. L'année 2025 fut l'occasion d'avancer sur ce choix.

Pour ce faire, le directeur a rencontré différents acteurs de Télé-Accueil (bénévoles, équipe de permanents, CA) en vue d'établir les besoins en termes d'infrastructure pour assurer l'écoute et l'accompagnement dans les meilleures conditions possibles.

Après cet audit interne, l'Asbl est allée à la rencontre d'une architecte pour évaluer la faisabilité et les coûts d'un chantier de rénovation ainsi que d'un agent immobilier en vue de savoir quelle serait la valeur du bien sans travaux et après travaux ainsi que le coût de l'achat d'un autre bien conforme aux attentes.

À la suite de ces échanges constructifs, le Conseil d'Administration de Télé-Accueil choisit lors de sa dernière rencontre de l'année de restaurer le bâtiment. 2026 et 2027 seront l'occasion d'aborder ce point plus concrètement.



2 – L'ÉCOUTE

L'écoute à Télé-Accueil pourrait se décrire comme un espace suspendu, hors du tumulte ordinaire, où la parole retrouve le droit d'exister pleinement.

C'est une écoute patiente, presque silencieuse dans son intention : elle ne cherche ni à corriger, ni à orienter, ni à conclure trop vite. Elle accueille. Elle laisse venir les mots, même hésitants, même maladroits, même douloureux. Là, une voix humaine répond à une autre, non pour imposer une vérité, mais pour reconnaître une présence.

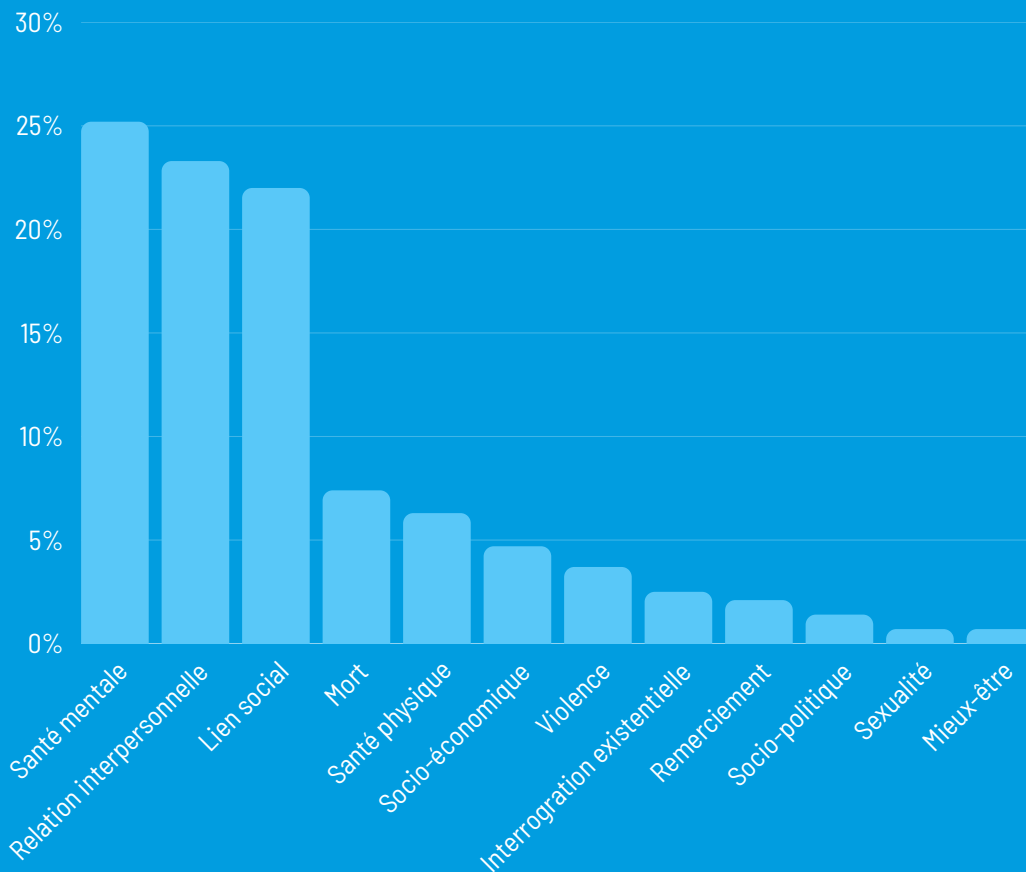
Dans cet échange, l'anonymat devient une forme de liberté. Délivré du regard social, chacun peut déposer ce qui pèse — inquiétudes diffuses, solitude, chagrins intimes ou pensées plus sombres. L'écouter, de son côté, se tient dans une attention active et délicate : il reformule parfois, relance doucement, mais surtout, il crée un cadre où la personne peut s'entendre elle-même.

L'écoute à Télé-Accueil n'est donc pas seulement un service, mais une expérience profondément humaine : celle d'être entendu sans condition, sans urgence de solution, dans un monde qui va souvent trop vite pour s'arrêter sur la fragilité des mots. C'est, en somme, un lieu invisible où la parole devient un refuge.



2.1 LES THÈMES D'APPEL

En termes d'objectivité de la démarche de recueil statistique, il est important d'annoncer les conditions de l'exercice. Les données recueillies se basent sur la perception qu'a l'écouter au moment du contact. Il est aussi le reflet de la thématique principale de l'appel et non de l'ensemble des thèmes évoqués lors des échanges téléphoniques qui témoignent bien souvent plusieurs sujets douloureux.



Les appels reçus par Télé-Accueil Mons Hainaut reflètent avant tout une forte préoccupation liée à la santé mentale, qui représente à elle seule 25,2 % des demandes. Cette proportion importante souligne le besoin crucial d'écoute et de soutien face à la détresse psychologique, à l'anxiété ou encore à la dépression, la psychose voire le suicide. Les dépendances, quant à elles, racontent une autre forme de lutte : celle contre des mécanismes qui enferment — alcool, médicaments, jeux ou monde numérique. Elles apparaissent comme des tentatives, parfois maladroites, de faire face à une réalité trop lourde. Ces appels révèlent combien la santé mentale reste un espace fragile, où la parole peine encore à trouver sa place dans la vie sociale ordinaire.

À cela répond en écho le nombre important d'appels liés aux **difficultés relationnelles** qui occupent également une place centrale (23,3 %), traduisant des tensions dans les relations interpersonnelles, qu'elles soient professionnelles, familiales, amicales ou amoureuses. Travailler, aimer, cohabiter, se comprendre ou quitter sont autant d'épreuves qui poussent à chercher une oreille attentive.

Le **lien social**, avec 22 %, apparaît lui aussi comme un enjeu majeur, révélant un sentiment d'isolement ou de solitude chez de nombreux appelants. Ce qui fait souffrir, ce n'est pas seulement l'isolement, mais la difficulté d'être en lien. Derrière les termes «ennui», «partage du quotidien» ou «recherche de lien», on observe une demande fondamentale : celle d'exister pour quelqu'un, ne fût-ce que le temps d'un appel. La solitude apparaît ici non comme un simple état, mais comme une expérience pesante, presque structurante ayant d'ailleurs des impacts corollaires significatifs sur les problématiques de santé mentale.

D'autres thématiques, bien que moins fréquentes, restent significatives. Les questions liées à la **mort** (7,4 %) et à la **santé physique** (6,3 %) témoignent d'inquiétudes profondes face à la maladie, au deuil ou à la fin de vie. Les préoccupations **socio-économiques** (4,7 %) et **sociopolitiques** (logement, précarité, exclusion) rappellent que la souffrance n'est pas uniquement intime : elle est aussi façonnée par les conditions de vie, par la place que chacun occupe dans la société. Les situations de **violence** (3,7 %) mettent en lumière des réalités sociales bien difficiles.

Des sujets plus spécifiques comme les **interrogations existentielles** (2,5 %), le besoin de **remerciement** et de reconnaissance (2,1 %), la **sexualité** (0,7 %) et le **mieux-être** (0,7%) complètent ce panorama. Même minoritaires, ces appels montrent la diversité des besoins exprimés.

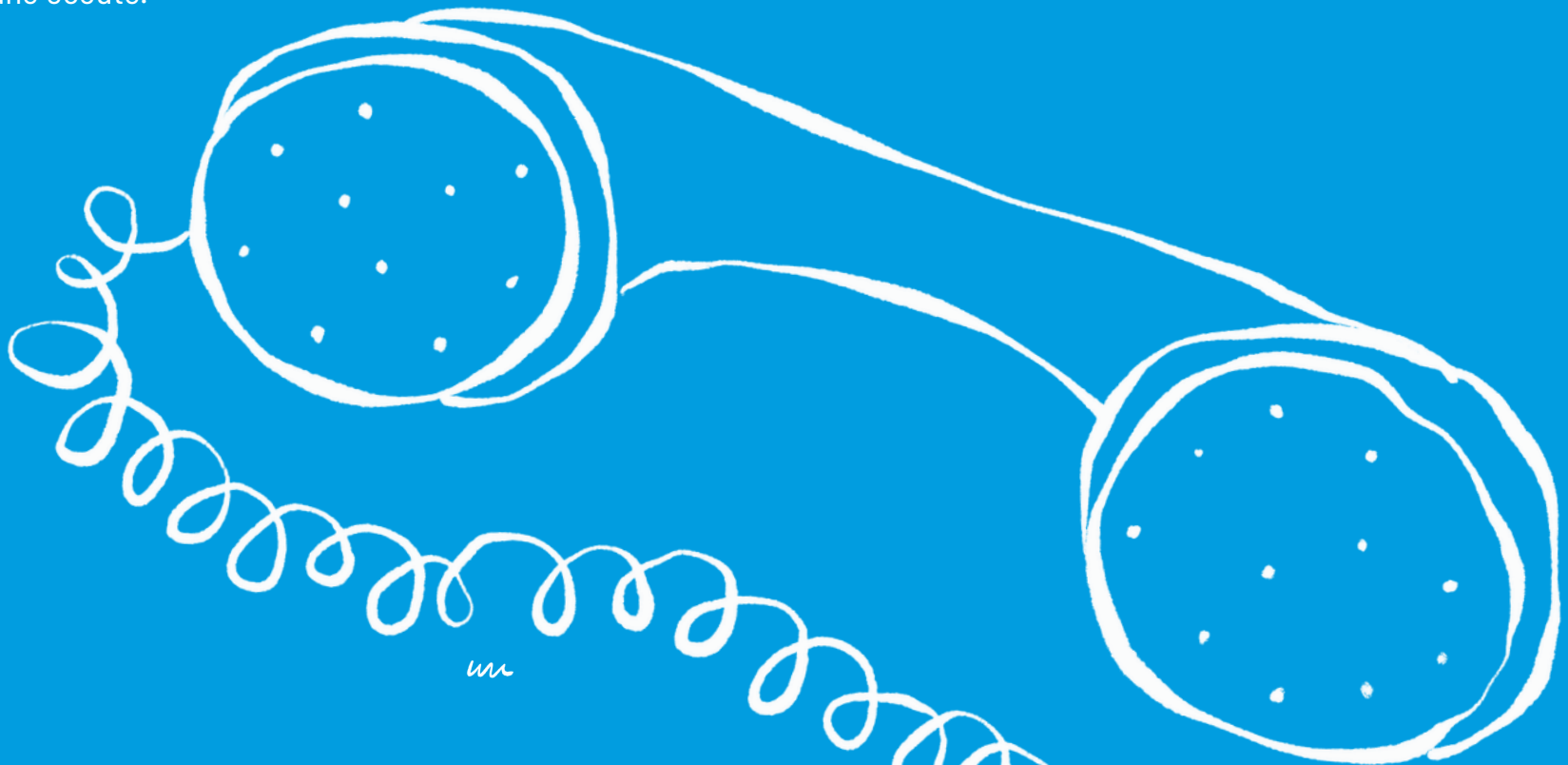


Certains chiffres frappent plus durement : ceux liés au suicide, à la mort ou aux violences. Ils rappellent que Télé-Accueil est aussi un lieu de dernier recours, où l'urgence existentielle s'exprime sans détour. Derrière chaque nombre, il y a une voix en déséquilibre, parfois au bord de la rupture, cherchant un point d'ancrage.

À travers les chiffres de Télé-Accueil Mons Hainaut, ce n'est pas seulement une activité statistique qui se dessine, mais une cartographie des fragilités humaines. Dans l'ensemble, ces statistiques révèlent que Télé-Accueil joue un rôle essentiel comme espace d'écoute accessible, où les personnes peuvent déposer leurs préoccupations, qu'elles soient urgentes, profondes ou simplement liées au besoin de parler et d'être entendues.

Ainsi, ce tableau ne se limite pas à une répartition thématique. Il dessine un paysage profondément humain, où se mêlent solitude, quête de sens, détresse psychique et besoin de lien.

Télé-Accueil apparaît alors comme un espace discret mais essentiel : un lieu où les fractures invisibles de la société trouvent, au moins un instant, une voix et une écoute.



2.2 LA RÉPARTITION PAR ÂGE

L'analyse de l'âge des appelants met en évidence une forte représentation des adultes d'âge moyen parmi les personnes qui contactent Télé-Accueil.

La tranche des **40 à 59 ans** constitue le groupe le plus important, avec 39,4 % des appels. Cette prédominance peut traduire les multiples pressions propres à cette période de vie : responsabilités professionnelles, charge familiale, séparations, isolement affectif ou encore questionnements existentiels. Cette catégorie d'âge apparaît ainsi comme particulièrement exposée à des situations de tension psychologique ou relationnelle nécessitant un espace d'écoute.

Les **60-79 ans** représentent également une part significative des appelants (26,9 %). Cette proportion souligne l'importance des problématiques liées au vieillissement : solitude, deuil, perte d'autonomie, fragilité de la santé ou diminution du réseau social. Les appels provenant de cette tranche d'âge montrent combien le besoin de parole et de lien demeure essentiel à mesure que les repères sociaux et familiaux se modifient.

Les appelants dont l'âge est **indéterminé** représentent 19,2 % des contacts. Cette donnée relativement élevée rappelle que certains appelants préfèrent préserver une forme d'anonymat complet ou que l'âge n'est pas systématiquement communiqué lors de l'échange. Cela témoigne aussi du caractère libre et non intrusif de l'écoute proposée.

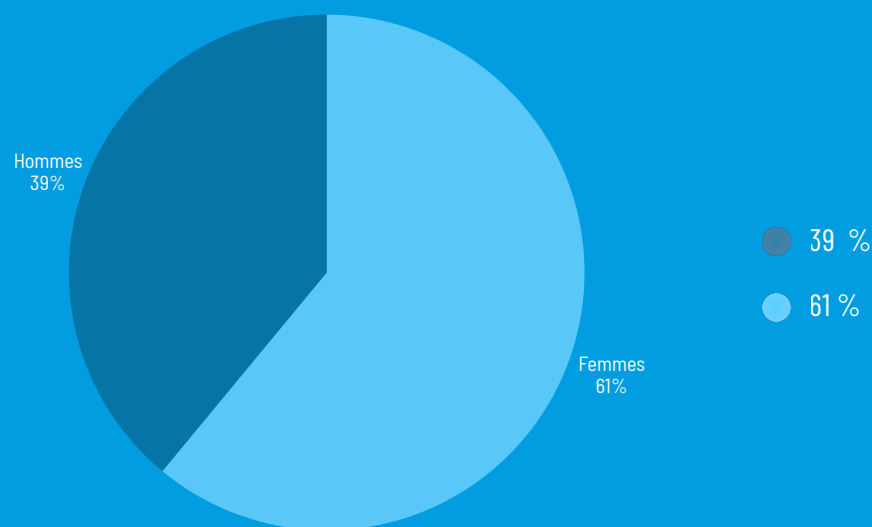
Les **18 à 39 ans** regroupent 11,6 % des appels. Bien que moins représentés, ces appelants expriment souvent des difficultés liées à la construction identitaire, à la précarité, aux relations affectives ou aux enjeux professionnels. Cette proportion peut également refléter le recours plus fréquent d'une partie des jeunes adultes à d'autres formes de soutien, notamment numériques.

Les personnes de **plus de 80 ans** représentent une part plus réduite (1,9 %), tandis que les moins de 18 ans restent très minoritaires (0,9 %). Ces faibles proportions peuvent s'expliquer par un recours plus limité au téléphone comme moyen d'expression ou par l'orientation vers d'autres dispositifs spécialisés.

Dans l'ensemble, ces données montrent que Télé-Accueil est principalement sollicité par une population adulte et vieillissante, pour laquelle le besoin d'écoute, de soutien relationnel et de reconnaissance demeure particulièrement important. Elles soulignent également que la souffrance psychique et le besoin de lien traversent toutes les générations, même si elles s'expriment différemment selon les âges.

2.3 LA RÉPARTITION PAR GENRE

En ce qui concerne le genres, nous ne constatons pas de différence notable avec les années antérieures puisque les femmes (61 %) appellent Télé-Accueil plus que les hommes (39%).



2.4 LE FOCUS SUR L'ÉCOUTE DU SUICIDE

Près de **400 appels** dont c'est la thématique principale sur l'année

Dans le champs de la santé mentale, cette thématique représente environ 3 % des appels reçu en 2025. Ce focus donne une image particulièrement sensible de ce que représente l'écoute à Télé-Accueil face à la détresse extrême.

Le pourcentage n'est pas seulement un volume : il marque la présence constante, presque silencieuse, de pensées de rupture dans la vie de nombreux appelants.

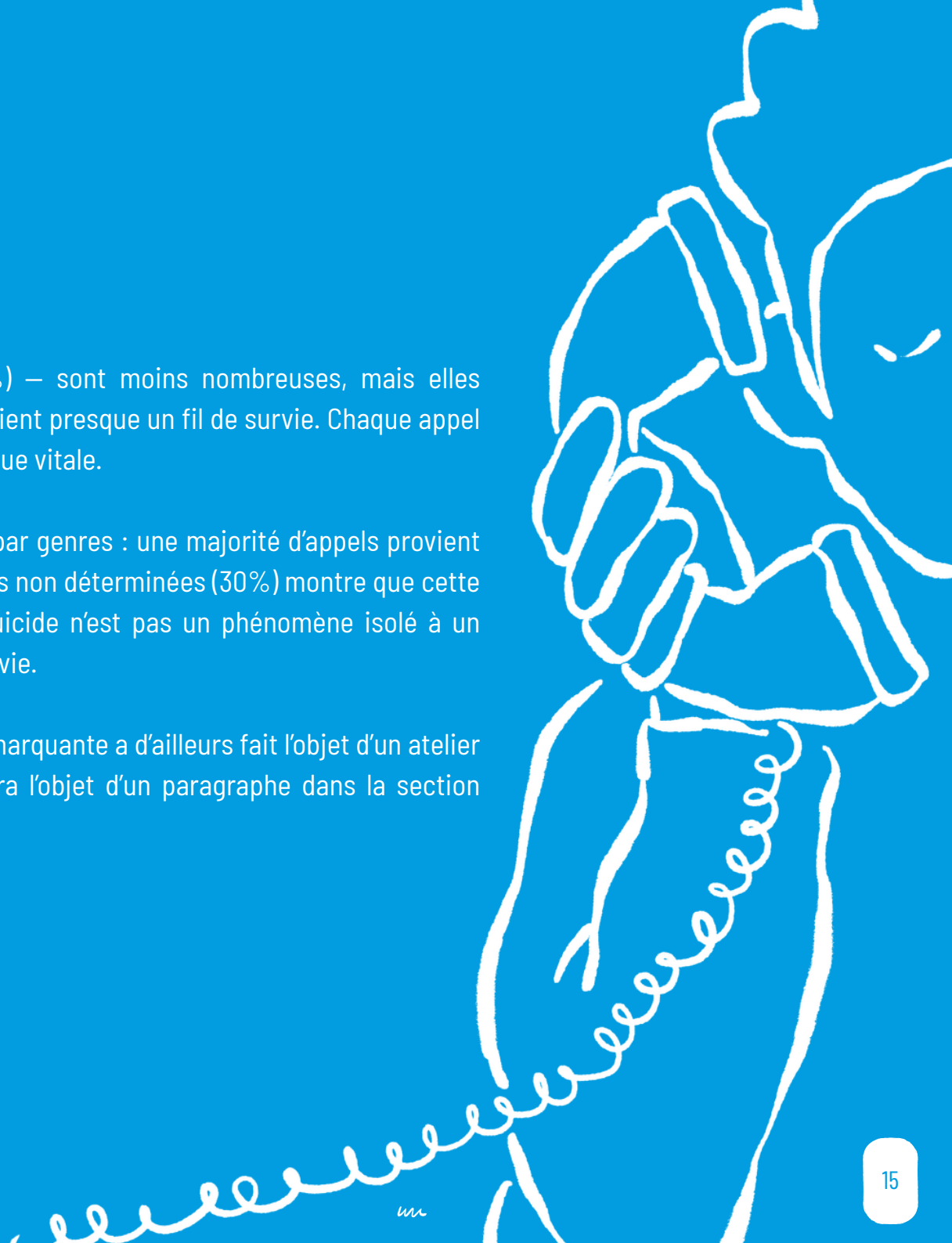
Ce qui ressort surtout, c'est la place dominante des idées suicidaires (40 %). Elles constituent le cœur de cette catégorie. Cela signifie que, le plus souvent, les personnes ne sont pas encore dans le passage à l'acte, mais dans un espace intermédiaire, fragile : celui où la pensée de mourir apparaît, s'installe, parfois insiste. C'est précisément là que l'écoute joue un rôle crucial — comme un point d'arrêt possible, un moment où la parole peut contenir ce qui déborde.

Les tentatives passées (6 %) racontent une autre temporalité : celle de l'après. Elles témoignent de trajectoires marquées par des passages à l'acte, mais aussi d'un besoin de revenir sur ce vécu, de le comprendre, ou simplement de ne pas rester seul avec.

Les situations d'urgence immédiate (suicides en cours - 3 %) — sont moins nombreuses, mais elles traduisent des moments d'une intensité extrême, où la parole devient presque un fil de survie. Chaque appel de ce type engage une présence particulièrement attentive, presque vitale.

Un élément marquant dans ces données est aussi la répartition par genres : une majorité d'appels provient d'hommes (50%), mais la présence de femmes (20%) et d'identités non déterminées (30%) montre que cette souffrance traverse largement l'ensemble des catégories. Le suicide n'est pas un phénomène isolé à un groupe, il touche, de manière transversale, différentes réalités de vie.

À la demande des bénévoles, cette thématique particulièrement marquante a d'ailleurs fait l'objet d'un atelier spécifique dans le cadre de la formation continue. Ce point fera l'objet d'un paragraphe dans la section concernant les formations.



3 - LE BÉNÉVOLAT

Le bénévolat constitue le cœur vivant de Télé-Accueil. Jour après jour, des femmes et des hommes choisissent de consacrer une partie de leur temps à accueillir la parole de personnes en difficulté, souvent dans des moments de solitude, de souffrance ou de détresse profonde. Derrière chaque appel se trouve ainsi une présence humaine attentive, formée à l'écoute et animée par une volonté d'offrir un espace de parole libre, anonyme et sans jugement.

S'engager comme bénévole à Télé-Accueil implique bien davantage qu'une simple disponibilité horaire. Il s'agit d'un engagement humain exigeant, fondé sur l'écoute, la discrétion, le respect de l'autre et la capacité à accueillir des récits parfois lourds émotionnellement. Les bénévoles participent ainsi à une mission essentielle de soutien et de lien social, dans une société où l'isolement et la souffrance psychique occupent une place croissante.

Afin de garantir un accompagnement de qualité, cet engagement s'inscrit dans un cadre structuré comprenant une formation initiale, des formations continues, des espaces de supervision et un accompagnement régulier par l'équipe des permanents. Cette dynamique permet aux bénévoles de développer leurs compétences d'écoute tout en trouvant un espace de réflexion et de soutien dans leur pratique.

Par leur présence constante et leur investissement, les bénévoles contribuent chaque jour à faire de Télé-Accueil un lieu d'écoute accessible, humain et essentiel.

49 bénévoles
actifs assurent
l'écoute



3.1 LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

En 2025, Télé-Accueil a reçu un total de **109 demandes de candidature**, témoignant de l'intérêt constant pour l'engagement bénévole et les stages au sein de l'institution. Parmi celles-ci, 60 concernaient un engagement bénévole et 49 une demande de stage.

Le processus de recrutement, fondé sur une attention particulière portée aux motivations, aux capacités d'écoute et à l'adéquation avec les valeurs de l'institution, s'est déroulé en plusieurs étapes successives.

Lors du premier contact, 58 candidatures ont été retenues. Cette étape a également été marquée par 24 désistements et 2 refus, traduisant parfois une réorientation personnelle des candidats ou une prise de conscience des exigences liées à la fonction d'écouter.

Les candidats retenus ont ensuite participé à un échange téléphonique approfondi, permettant d'explorer davantage leur motivation, leur disponibilité et leur compréhension de l'écoute anonyme. À l'issue de cette étape, 32 candidatures se sont poursuivies, tandis que 8 désistements et 2 refus supplémentaires ont été enregistrés.

La phase suivante consistait en un entretien individuel, moment essentiel du processus de sélection. Celui-ci vise à évaluer la posture relationnelle du candidat, sa capacité de réflexion ainsi que son aptitude à intégrer le cadre spécifique de Télé-Accueil. À l'issue de cette étape, 22 candidats ont été admis à poursuivre le parcours, tandis que 6 désistements ont été observés.

Les candidats sélectionnés ont ensuite intégré la formation initiale, étape indispensable pour acquérir les bases théoriques et pratiques de l'écoute. À l'issue de cette formation, 16 personnes ont été retenues pour accéder au stage d'écoute.

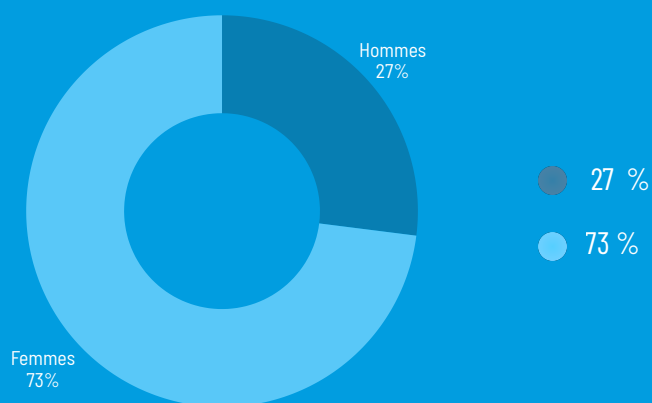
Enfin, le stage d'écoute, réalisé en collaboration d'écouter aguerris, a permis d'intégrer les apprentissages théoriques à la réalité pratique des permanences. Cette dernière étape a abouti à l'intégration de 15 personnes, tandis qu'un refus institutionnel a été prononcé.

Ces données illustrent le caractère progressif et exigeant du processus de recrutement mis en place par Télé-Accueil. Celui-ci vise à garantir un accompagnement de qualité pour les appelants tout en veillant à offrir aux futurs bénévoles un cadre d'engagement adapté, soutenant et formateur.

À ces 15 personnes intégralement formées en 2025 (10 stagiaires et 5 bénévoles), il faut ajouter 7 personnes (3 stagiaires et 4 bénévoles) ayant entamé leur formation initiale en décembre 2024 et qui ont signé leur contrat en février 2025 à la suite de leurs permanences parrainées. 22 personnes ont donc signé un contrat de bénévolat sur l'année 2025. Il s'agit d'un record en termes de recrutement pour Télé-Accueil Mons Hainaut.

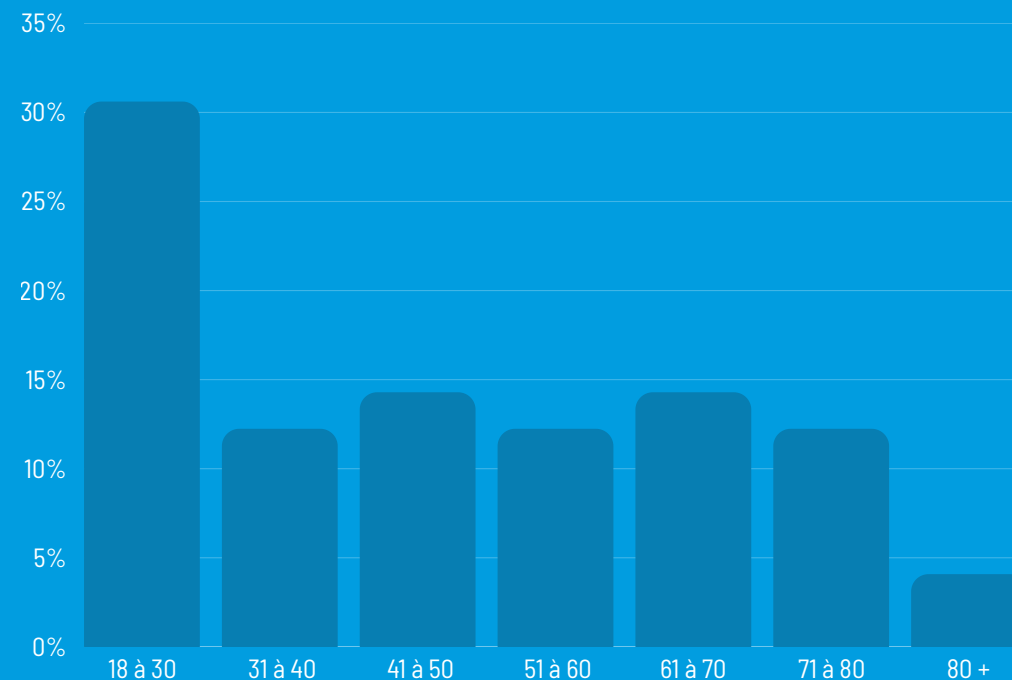
3.2 L'ÉQUIPE ACTUELLE DES BÉNÉVOLES

En 2025, Tél-Accueil Mons Hainaut a pu s'appuyer sur l'engagement de **49 bénévoles actifs**, représentant **4,34 équivalents temps plein**. Derrière ces chiffres se trouve une réalité essentielle : celle de femmes et d'hommes qui consacrent une partie de leur temps à accueillir, souvent dans l'ombre et avec discrétion, la parole de personnes en souffrance. Cette mobilisation citoyenne demeure le socle du fonctionnement de l'institution et garantit la continuité d'une écoute accessible 24h/24.

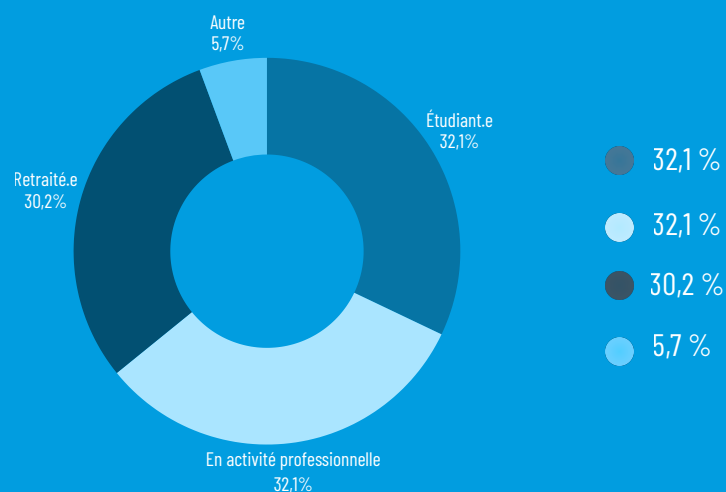


L'équipe des écoutants se caractérise par une importante diversité de profils. Les femmes restent majoritaires au sein du bénévolat, avec 36 bénévoles contre 13 hommes. Cette répartition s'inscrit dans une tendance historiquement observée dans les métiers et engagements liés à la relation d'aide et à l'écoute. Toutefois, la présence d'hommes engagés dans cette mission demeure précieuse et contribue à la pluralité des sensibilités et des approches relationnelles au sein de l'équipe.

L'analyse des tranches d'âge met également en évidence une richesse intergénérationnelle importante. Les bénévoles de 18 à 30 ans représentent une part significative de l'effectif, témoignant de l'intérêt croissant des jeunes adultes – notamment étudiants et futurs professionnels du secteur psychosocial – pour les questions d'écoute et de santé mentale. À leurs côtés, les bénévoles plus expérimentés, particulièrement présents dans les catégories des 41-50 ans et des 61-70 ans, apportent une stabilité, une expérience humaine et une capacité de recul particulièrement précieuses dans l'accompagnement des appelants. Cette coexistence de générations différentes favorise des échanges riches et une dynamique collective complémentaire.

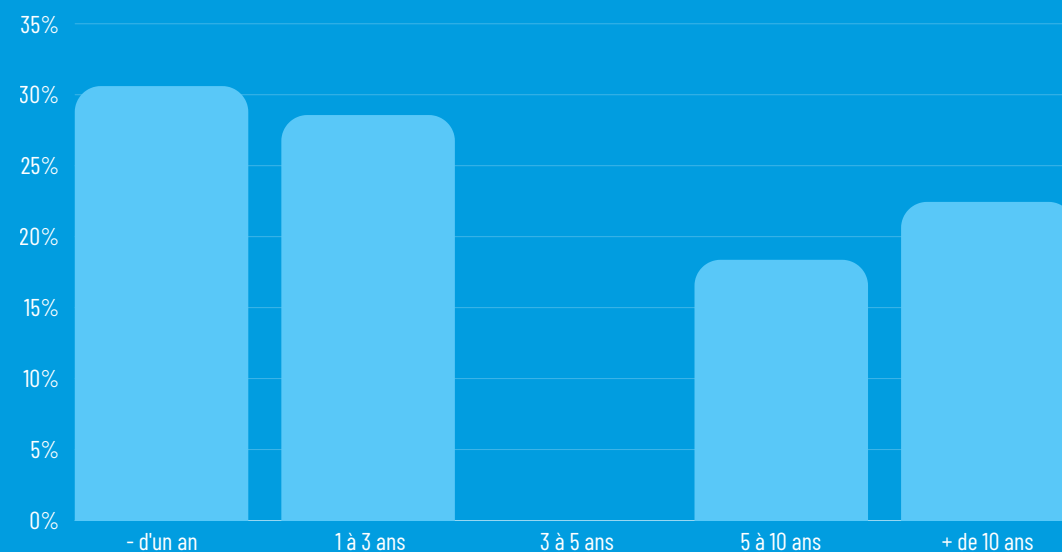


Les situations professionnelles des bénévoles reflètent également cette diversité. Étudiants, travailleurs actifs, demandeurs d'emploi, pensionnés ou personnes en reconversion professionnelle participent ensemble à la mission d'écoute. Cette pluralité de parcours constitue une véritable force pour Télé-Accueil, car elle permet de croiser des expériences de vie variées et d'enrichir la compréhension des réalités rencontrées par les appelants.



L'année 2025 se distingue aussi par une dynamique particulièrement positive en matière de renouvellement des équipes. Avec 22 signatures de contrats de bénévolat sur l'année, Télé-Accueil Mons Hainaut enregistre un résultat inédit dans son processus de recrutement. Cette évolution encourageante témoigne à la fois de l'attractivité persistante du projet associatif et du travail important réalisé par l'équipe permanente en matière de visibilité, de sélection et d'accompagnement des candidats.

Enfin, l'analyse de la durée d'engagement montre que le bénévolat à Télé-Accueil s'inscrit souvent dans le temps long. Une partie importante des écoutants reste engagée plusieurs années, permettant la transmission d'expérience, la consolidation des pratiques d'écoute et le maintien d'une culture institutionnelle forte. Cette stabilité contribue à garantir un cadre sécurisant tant pour les bénévoles eux-mêmes que pour les personnes qui contactent le 107.

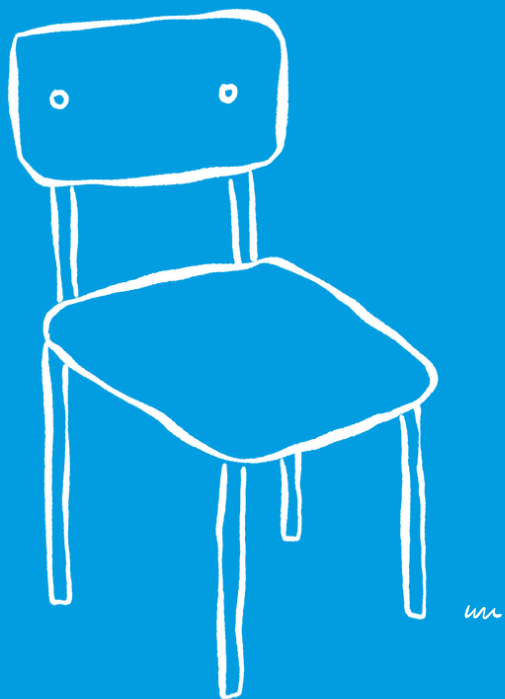


Ainsi, au-delà des données quantitatives, ces statistiques traduisent avant tout la vitalité d'un engagement humain collectif. Elles montrent qu'à travers des profils, des âges et des parcours différents, des citoyens continuent de choisir de consacrer du temps à écouter l'autre, dans une société où les espaces de parole et de lien deviennent plus essentiels que jamais.

4 – LA FORMATION

4.1 STABILISATION DE L'ÉQUIPE DE FORMATION

L'année 2025 a été marquée par la stabilisation de l'équipe des formatrices, permettant d'assurer une continuité dans l'accompagnement des bénévoles, des stagiaires et des professionnels extérieurs. Cette stabilité a favorisé le développement d'un cadre de formation cohérent, soutenant à la fois la qualité de l'écoute, la transmission des pratiques institutionnelles et le développement d'activités tournées vers l'extérieur.



4.2 LA FORMATION INITIALE

En 2025, trois sessions de formation initiale ont été organisées, réunissant au total vingt candidats. Ces formations se sont déroulées :

- en février ;
- entre août et septembre ;
- entre novembre et décembre.

À l'issue du processus de formation et de sélection, 15 personnes ont signé un contrat de bénévolat. Ces sessions ont permis l'intégration de :

- **10 stagiaires** (futurs psychologues et conseillers conjugaux et familiaux) ;
- **5 bénévoles.**

Au-delà de l'apprentissage des techniques d'écoute, ces formations constituent également un espace de réflexion autour de la relation d'aide, de l'accueil de la parole en souffrance et des spécificités de l'écoute anonyme à Télé-Accueil.

4.3 LA FORMATION CONTINUE

Quatre ateliers de formation continue ont été organisés au cours de l'année 2025, sur deux thématiques distinctes, émanant directement des préoccupations des bénévoles qui assurent l'écoute.

1. Atelier sur le thème du suicide : « La personne suicidaire : quelques repères »

Cet atelier s'est déroulé en trois séances :

- le 1er avril 2025 ;
- le 13 mai 2025 ;
- le 16 septembre 2025.

Initialement conçu en deux séances, l'atelier a été prolongé à la demande des participants afin d'approfondir plusieurs dimensions philosophiques, sociologiques et juridiques liées à la question du suicide. Cette formation a été assurée en interne par les formatrices.

2. Atelier : « Faire face à l'agressivité »

Cet atelier a eu lieu en novembre 2025 et a été animé par Mme Caroline Rivière.

Cette intervention a permis d'aborder les mécanismes de l'agressivité dans le cadre de l'écoute, ainsi que les outils favorisant un positionnement adapté des écoutants face à des situations relationnelles complexes.

4.4 LES SUPERVISIONS

Le fonctionnement des supervisions initié en 2024 s'est poursuivi en 2025. Les formatrices ne sont désormais plus attirées à un groupe spécifique, mais alternent entre les différents moments de supervision. Cette organisation favorise une dynamique de travail plus transversale et enrichit les échanges au sein des groupes de supervision.

Par ailleurs, 67 supervisions individuelles ont été assurées par l'équipe des formatrices au cours de l'année.

Durant les mois de juillet et août, des « supervisions d'été » ont également été proposées afin de soutenir les bénévoles présents pendant la période estivale.

Les écoutants ont également continué à bénéficier d'un accès à la bibliothèque de l'institution, soigneusement gérée et enrichie cette année grâce à l'investissement d'un bénévole et d'un membre du secrétariat.



4.5 L'ENCADREMENT DES STAGIAIRES

En 2025, l'institution a accueilli **six étudiants** en psychologie issus de Université de Mons.

Chacun a effectué un stage de **400 heures** au sein de l'institution, comprenant environ **280 heures** d'écoute au 107.

En complément des permanences d'écoute, plusieurs activités leur ont été proposées sous la supervision des formatrices et/ou de la direction : études de cas, projets personnels, participation aux supervisions, soutien ponctuel aux tâches institutionnelles, rencontres de réseau.

La collaboration avec Institut provincial supérieur Henri La Fontaine, qui organise un bachelier de conseiller conjugal et familial, s'est initié durant l'année académique 2024- en 2025.

Dans ce cadre, trois stagiaires ont été accueillis. Chacun a réalisé entre 100 et 200 heures de stage au sein de l'institution, correspondant à une moyenne de 76 à 140 heures d'écoute au 107 par stagiaire.

Ces deux partenariats se révèlent particulièrement fructueux. Les étudiants constituent un soutien précieux dans la prise en charge des plages d'écoute, tandis que l'équipe permanente veille à leur offrir un accompagnement rigoureux et formateur tout au long de leur parcours à Téléc-Accueil.

4.6 LA FORMATION DU PERSONNEL

Dans une perspective de développement des compétences administratives et organisationnelles, une formatrice a suivi une formation consacrée aux fondamentaux d'Excel en novembre 2025.



5 - LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Le travail de visibilité de Télé-Accueil Mons Hainaut se poursuit tout en contribuant au renforcement des collaborations existantes. L'Asbl initie des collaborations fructueuses que se soit en Fédération, entre Wallons ou au niveau local.

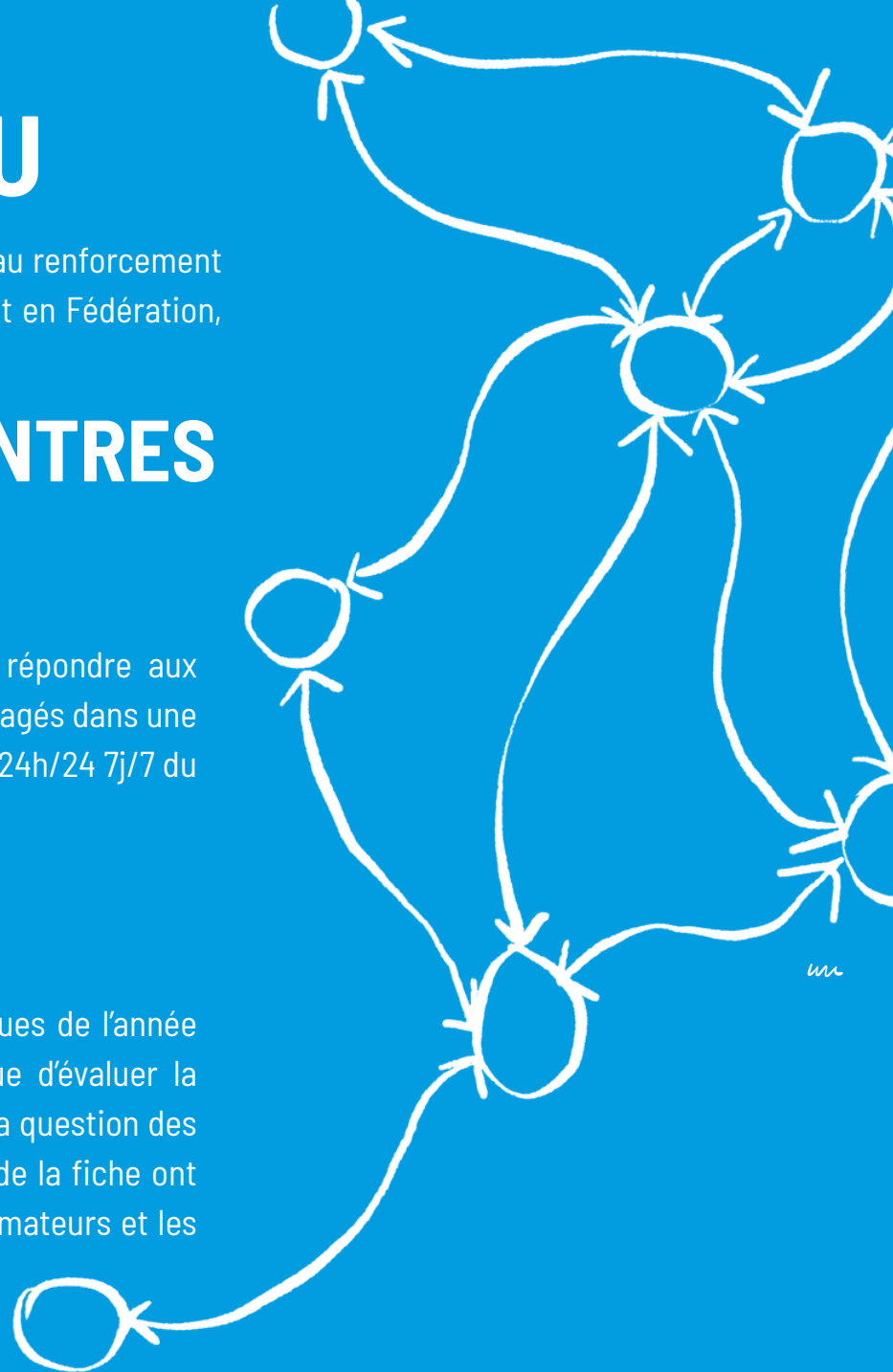
5.1 LA COLLABORATION INTER-CENTRES

LE PARTENARIAT AVEC LA LIGNE ÉCOUTE VIOLENCE CONJUGALE

Dans le cadre de cette collaboration inscrite dans la durée pour permettre de répondre aux exigences de la Convention d'Istanbul ratifiée par la Belgique, les six centres sont engagés dans une collaboration avec la Ligne Écoute Violence Conjugale en vue d'assurer la couverture 24h/24 7j/7 du soutien téléphonique aux femmes victimes ainsi qu'aux auteurs de violence conjugale

L'ACTUALISATION DES ITEMS STATISTIQUES COMMUNS

En 2022, les centres se sont mis d'accord pour uniformiser leurs données statistiques de l'année 2023. Ils ont également convenu de se pencher dessus tous les trois ans en vue d'évaluer la pertinence de l'outil. Cela faisait trois que nos centres ne s'étaient plus penchés sur la question des items témoignant de la réalité de l'écoute sous l'angle statistique. Les ajustements de la fiche ont été envisagés dans un processus participatif entre les bénévoles, les équipes de formateurs et les directeurs pour permettre son actualisation dès le mois de janvier 2026.



LE SUIVI DU PROJET D'UNIFICATION DE LA COMMUNICATION

Le travail se poursuit avec intensité entre les responsables de communication des 6 centres et les directions. Il se matérialise entre autres par la rédaction collective d'un second rapport Fédération où chacun à amené sa pierre.

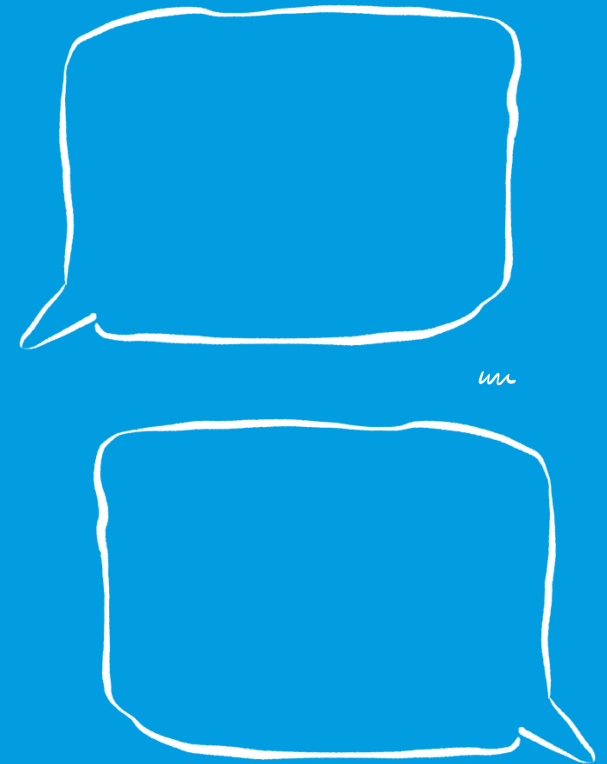
En parallèle, le travail de longue haleine, initié précédemment, suit son cours avec Pause Communication. La finalité de ce travail est d'unifier la communication (image commune, unification du message, stratégie de communication, promotion de l'offre d'écoute). L'Asbl souhaite que l'année 2026 permettent de finaliser ce travail d'image qui suppose de s'entendre collectivement sur ce qu'est Télé-Accueil et que les premiers résultats puissent s'observer dès 2027.

LES RÉUNIONS INTER-FORMATEURS

L'année 2025 a également été marquée par la relance des réunions inter-formateurs qui donnent à l'ensemble des centres l'occasion de réfléchir conjointement sur les outils de sélection, de formation et d'accompagnement des bénévoles.

En juin : Les formateurs se sont réunis en distanciel pour reprendre leurs échanges autour de l'organisation des formations et des thématiques à développer au profit de la qualité de l'écoute au 107.

En octobre : Il y a eu une journée complète de travail en présentiel consacrée au processus de recrutement, à la réflexion sur l'accueil et l'accompagnement des stagiaires, à la création d'un drive commun destiné à faciliter le partage d'outils et de ressources entre formateurs.



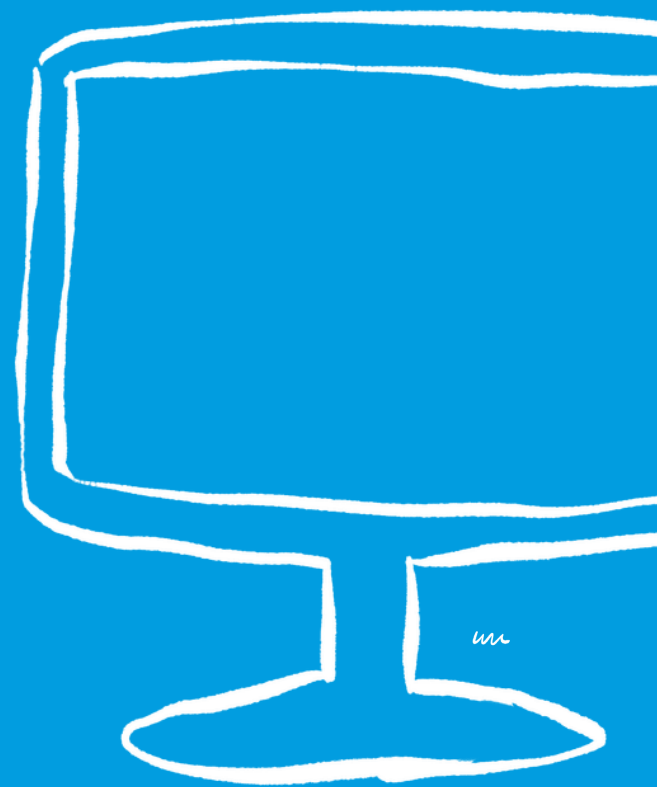
LES RÉUNIONS INTER-SECRÉTAIRES

Deux rencontres de 3h ont été organisées en distanciel entre les secrétaires des différents centres. La première a concerné la gestion du planning des écoutants, sujet au combien nécessaire dans la gestion de la couverture 24h/24 des centres.

La seconde a concerné la manière dont chacun procède lors du premier contact avec les postulants bénévoles, sujet tout aussi important tant il touche au renouvellement des personnes qui assurent la mission d'écoute.

LA PREMIÈRE JOURNÉE DES ÉQUIPES PERMANENTES

Les directions des 6 centres ont travaillé à mettre sur pied la première journée des équipes qui s'est tenue en novembre 2025 dans le namurois. L'initiative poursuivait un double objectif : convivialité et réflexion collective. La journée s'est déroulée en 3 temps: un processus d'intelligence collective avec Camilia Moreira de l'Université du Nous en matinée autour de l'avenir de Télé-Accueil, un repas festif sous la forme d'une auberge espagnole où le brassage des équipes était le maître mot et un jeu d'« Escape Game » en après-midi afin de partager de manière conviviale une expérience collective inter-équipe.



L'ARRIVÉE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'essor de l'intelligence artificielle dans tous les champs de l'activité humaine ouvre de nouvelles possibilités mais suscite corollairement son lot d'inquiétudes. Les outils automatisés, bien qu'utiles pour orienter ou rassurer ponctuellement, ne peuvent remplacer la qualité d'une écoute humaine, fondée sur l'empathie, la nuance et la compréhension des émotions. De fait, cette technologie trouve rapidement ses limites lorsqu'il s'agit d'accueillir la souffrance humaine dans toute sa complexité.

L'écoute à Télé-Accueil repose sur une présence authentique, une capacité d'empathie, de silence, de nuance et de compréhension émotionnelle qu'aucun système automatisé ne peut reproduire pleinement. Dans des situations de détresse, de crise existentielle, de solitude ou de fragilité psychique, la qualité du lien humain reste essentielle. Les écoutants peuvent percevoir les hésitations, les émotions implicites, les contradictions ou encore le besoin d'être simplement reconnu dans sa souffrance, au-delà des mots prononcés.

Ainsi, l'IA peut être considérée comme un outil complémentaire au service de l'accompagnement, tandis que Télé-Accueil demeure un espace profondément humain, centré sur la relation, l'écoute et la rencontre avec l'autre. Cette complémentarité permettrait de tirer parti des avancées technologiques sans perdre ce qui constitue le cœur même de la mission de Télé-Accueil : offrir une écoute bienveillante et incarnée à toute personne qui en ressent le besoin.



LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR POUR LA GESTION DE LA FICHE DIGITALE DES WALLONS

L'Union des centres de Télé-Accueil wallon a choisi d'intégrer la fiche d'appel à sa téléphonie 107 à la fois pour des questions techniques et financières. Dès octobre, les centres wallons ont réalisé un travail de transition avec Beone en vue que les fiches d'appel soient directement connectées avec la téléphonie du 107 dès janvier 2026. Malgré les efforts pour réaliser ce projet à temps, le changement ne s'est pas fait sans retard. Cela fera l'objet d'une section dans le prochain rapport.

LES RENCONTRES DE SUIVI AVEC LES AUTORITÉS

Les différents chantiers initiés depuis 2022 avec l'AVIQ contribuent à établir des relations constructives avec l'administration qui salue les efforts fournis pour faire évoluer le projet de Télé-Accueil wallon. 2025 fut l'occasion de plusieurs rencontres avec l'Administration en vue de faire évoluer le cadre réglementaire pour le rendre conforme aux attentes de chacun ainsi qu'aux réalités sociales mouvantes.

En fin d'année 2025, l'Asbl entend pour la première fois parler de mesures d'économie en santé mentale souhaitées par le Ministre. Ce contexte occupera une part importante des rencontres avec les autorités de tutelle des centres wallons en 2026.

5.2 LA FORMATION DE PROFESSIONNELS

Pour rappel, en 2023, les maisons Croix-Rouge ont approché Télé-Accueil Mons Hainaut dans le cadre de leur mission d'accompagnement des personnes isolées à leur domicile. Les bénévoles qui se rendent chez ces personnes fragilisées sont régulièrement confrontés à des difficultés relationnelles. Le directeur a été invité à présenter le travail réalisé à Télé-Accueil ainsi que les pistes qui sont celles des écoutants de l'association pour dépasser les difficultés vécues (mise de limites, positionnement non-jugeant, centration sur l'émotion, défense de la notion d'intervention dans l'ici et maintenant,...).

Suite à cette rencontre constructive, la coordination territoriale envisage de prévoir un dispositif de formation permettant de soutenir l'activité bénévoles de leurs accompagnants. Les contours de cette collaboration ont été définis en 2024.

Une des formatrices de Télé-Accueil est intervenue auprès des coordinations salariées de la Croix-Rouge de Belgique en vue de les outiller davantage en matière d'écoute active dans le cadre d'une formation dispensée en quatre séances d'avril à juin 2025.

5.3 LA FORMATION DE BÉNÉVOLES D'AUTRES ASSOCIATIONS

Dans le cadre d'un partenariat prenant naissance en 2023 avec l'Asbl Résilience dont la mission est d'accompagner des détenus, nous continuons à former des visiteurs de prison bénévoles qui le souhaitent. Ces visiteurs sont intégrés aux formations initiales. Le premier objectif pour Télé-Accueil est de partager son expérience en matière de posture d'écoute, de soutien à d'autres citoyens qui s'engagent socialement. Le second objectif poursuivi est de profiter de l'éclairage de ces visiteurs de prisons qui partagent les réalités des personnes incarcérées avec les potentiels écoutants.



5.4 LA SUPERVISION DE PROFESSIONNELS

En 2022, l'Asbl négocie un partenariat avec l'un des plus importants opérateurs sociaux de la Ville. En 2023, Télé-Accueil finalise cette discussion et en fin d'année le cadre de notre partenariat avec le CPAS de Mons est fixé. Cette collaboration implique que le CPAS offre les services d'une personne en Article 60 et que Télé-Accueil Mons Hainaut offre 45 heures de supervision annuelle aux membres du personnel (CPAS) qui vivent des difficultés dans leur rapport avec les bénéficiaires.

En milieu d'année 2024, l'Asbl répond à un marché public ouvert par le CPAS concernant la supervision du personnel affecté à son département d'aide générale. En fin d'année 2024, Télé-Accueil Mons Hainaut remporte cet appel d'offre pour une durée de deux ans. En 2025-2026, l'équipe de psychologues formatrices supervise les membres du personnel du CPAS qui le souhaite afin qu'ils réfléchissent sur les difficultés professionnelles qu'ils traversent.

5.5 LE PARTENARIAT AVEC L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

La collaboration entre Télé-Accueil Mons Hainaut et l'**Université de Mons**, dans le domaine de la psychologie clinique est toujours en cours avec l'intégration de 10 stagiaires en 2025.

Un nouveau partenariat se concrétise cette année avec l'Institut Provincial Henri Lafontaine qui forme entre autres des conseillers conjugaux et familiaux.

Ces partenariats académiques constituent un atout majeur dans l'encadrement des stagiaires. Ils permettent de créer un lien solide entre la formation théorique et la réalité du terrain, en offrant aux étudiants une immersion concrète dans les enjeux de l'écoute, de la relation d'aide et de l'accompagnement de la souffrance psychique et sociale.

Pour Télé-Accueil, l'intégration de stagiaires favorise également une dynamique de réflexion et d'enrichissement mutuel, en stimulant les échanges de pratiques et l'actualisation des connaissances ainsi que la bonne couverture des plannings.

De manière plus générale, cet encadrement contribue à former de futurs professionnels sensibilisés à l'importance de l'écoute bienveillante, de l'éthique relationnelle et du respect de la singularité de chaque appelant, tout en renforçant les liens entre le secteur associatif, le monde académique et les acteurs de la santé mentale.

5.6 LE SOUTIEN DE LA VILLE DE MONS

Comme évoqué dans les rapports d'activité depuis 2022, l'Asbl est l'un des partenaires associatifs reconnus par la Ville de Mons. Dans ce cadre, Télé-Accueil Mons Hainaut obtient notamment un soutien financier qui permet de payer des frais de fonctionnement non pris en charge les pouvoirs subsidants. Ce soutien communal bienvenu réduit la charge financière qui pèse sur les fonds propres de l'Asbl.

5.7 LA RENCONTRE DES SERVICES CLUBS

Dans le cadre de promotion du numéro d'écoute auprès d'acteurs de la société civile, le directeur poursuit ses rencontres avec les membres de services club. Il est allé à la rencontre des membres du Rotary Club de Baudour avec l'un des administrateurs de l'Asbl en décembre. Ces rotariens ont été sensibles à l'activité d'écoute de la population réalisée par les bénévoles de l'Asbl.

6 – LA CONCLUSION

L'année 2025 aura été marquée par une dynamique de consolidation, de développement et d'ouverture pour Télé-Accueil Mons Hainaut. Derrière les chiffres, les formations, les partenariats ou les projets institutionnels, c'est avant tout la permanence d'une mission profondément humaine qui se dessine : offrir, à toute heure du jour et de la nuit, un espace d'écoute accessible, anonyme et bienveillant à celles et ceux qui traversent une difficulté, une solitude ou une détresse.

Les réalités entendues au fil des appels rappellent combien les fragilités psychiques, relationnelles et sociales traversent l'ensemble de la société. Santé mentale, isolement, souffrance existentielle, violences ou précarité témoignent d'un besoin croissant de lieux où la parole peut être accueillie sans jugement. Dans ce contexte, Télé-Accueil continue d'occuper une place essentielle comme espace de soutien, de reconnaissance et de lien humain.

Cette mission ne pourrait exister sans l'engagement remarquable des bénévoles, des stagiaires et de l'équipe des permanents. Leur investissement quotidien, leur disponibilité et leur capacité à accueillir des paroles parfois lourdes de souffrance constituent le cœur vivant de l'institution. L'année 2025 aura d'ailleurs été particulièrement encourageante en matière de recrutement, avec un nombre record d'intégrations, signe d'un intérêt renouvelé pour cet engagement citoyen.

Parallèlement, le développement des collaborations inter-centres, des partenariats avec le secteur académique, associatif et institutionnel, ainsi que les réflexions engagées autour des évolutions sociétales – notamment celles liées à l'intelligence artificielle – traduisent une volonté constante d'adapter le projet de Télé-Accueil aux réalités contemporaines tout en préservant ce qui en constitue l'essence : la rencontre humaine.

Les différents chantiers amorcés cette année, qu'ils concernent la communication, l'infrastructure, la formation ou le travail en réseau, ouvrent des perspectives importantes pour les années à venir. Ils témoignent d'une institution en mouvement, soucieuse de renforcer la qualité de son accompagnement tout en consolidant son ancrage dans le paysage de la santé mentale et du lien social.

Dans un contexte social, économique et politique parfois incertain, Télé-Accueil Mons Hainaut entend poursuivre sa mission avec la même conviction : celle que l'écoute demeure un acte essentiel de solidarité humaine. Car offrir une présence attentive à une personne en souffrance, même le temps d'un appel, c'est déjà contribuer à recréer du lien, à soutenir une parole fragilisée et, parfois, à rendre un peu plus supportable ce qui semblait ne plus pouvoir l'être.

PLUS D'INFOS :

 065/35.22.29

 teleaccueil.mons@gmail.com

 www.tele-accueil.be/mons

SOUTENU PAR :



*"ÊTRE EMPATHIQUE, C'EST VOIR
LE MONDE À TRAVERS LES
YEUX DE L'AUTRE ET NE PAS
VOIR NOTRE MONDE SE
REFLÉTER DANS LEURS YEUX."*

Carl Rogers