

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023

I SOUTENU PAR



☎ 107



Télé-Accueil
Fédération

SOMMAIRE

01 - INTRODUCTION

———— P - 03

02 - LE 107, UN BÉNÉVOLE À VOTRE ÉCOUTE 24H/24

———— P - 04

03 - LES PUBLICS DE TÉLÉ-ACCUEIL

———— P - 7

04 - LES PROJETS EN COURS

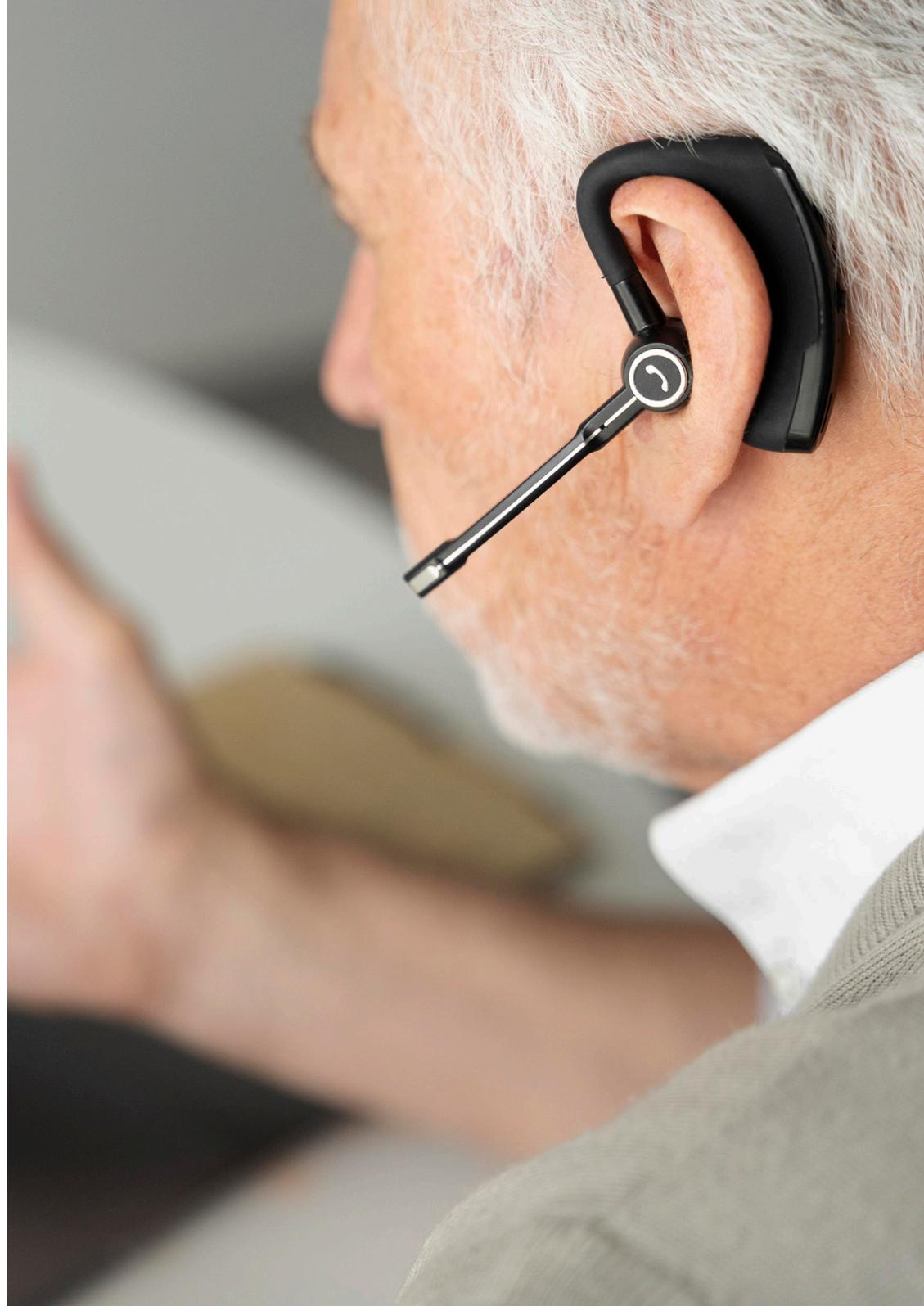
———— P - 10

05 - PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

———— P - 13

06 - SOUTIEN ET CONTACT

———— P - 14



1 - INTRODUCTION

À Télé-Accueil, rendre compte, donner à voir, prendre la parole à propos de notre projet est au cœur de nos pratiques. La formation continue des écoutants bénévoles et des équipes professionnelles en est une déclinaison, ce rapport d'activités en est une autre.

La Fédération des centres de Télé-Accueil qui regroupe les six centres francophones belges partage un même projet : offrir à tous et à toutes l'occasion de trouver « quelqu'un à qui parler », par téléphone, via le numéro commun 107 ou via le chat-accueil.

Le projet de mutualisation des ressources entre les centres francophones est aujourd'hui une réalité. 2023 a permis de renforcer la transversalité et la collaboration entre les différents centres francophones de Télé-Accueil afin d'augmenter l'accessibilité du 107.

Vous lirez dans ce rapport une présentation des écoutants bénévoles, actifs au quotidien et au cœur de notre projet solidaire et citoyen. Une équipe d'écoutants qui donnent chaque semaine de leur temps pour accueillir, écouter, parler, se questionner sur leurs pratiques.

Ce document 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 ou écoutant – et de chaque récit. Ils nous permettent cependant de relever les dimensions transversales, collectives, voire universelles que comporte chaque histoire singulière.

En 2023 le nombre d'appels accueillis par l'ensemble des centres de la Fédération est impressionnant : en moyenne les écoutants ont reçu **300 appels par jour**, ce qui constitue un nombre important. Ces derniers nous arrivent davantage dans les créneaux horaires où les autres services d'aide aux personnes sont inaccessibles (soirée, nuit, week-end).

Vous découvrirez dans les pages qui suivent le sens et le lien indéfectible qui existent entre la pratique de l'accueil de l'écoute et de la formation continue. L'ensemble des écoutants bénévoles s'engageant conjointement à faire des permanences et à s'inscrire dans un dispositif de formation initiale et continue.

D'importantes réflexions et actions liées à la communication et plus largement à la visibilité de Télé-Accueil et à son réseau ont été menées en 2023, laissant présager de belles évolutions et une modernisation de l'image véhiculée.

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

Nous espérons que sa lecture donnera à voir comment l'ensemble des acteurs du projet de Télé-Accueil et particulièrement les écoutants bénévoles, participent, à leur mesure, à l'impérative nécessité de promouvoir l'existence de lieux de parole accessibles à toutes et à tous.

Bonne lecture !

2 - LE 107, UN BÉNÉVOLE À VOTRE ÉCOUTE 24H/24

2.1 - LES CENTRES D'ÉCOUTE DE TÉLÉ-ACCUEIL

Notre société évolue à une vitesse incroyable, les technologies de l'information et de la communication ont été profondément remaniées au cours de ces 50 dernières années. Tout en étant sensibles à ces changements, le projet de Télé-Accueil reste fondamentalement inchangé. La volonté du service est de rester présent pour chacun et de continuer à proposer un accueil et une écoute par téléphone 24h/24 gratuitement et dans l'anonymat.

Depuis 2005, le centre de Télé-Accueil Bruxelles propose aussi un service @chat en collaboration avec SOS Amitié, son homologue français. En 2023, le centre de Télé-Accueil Namur Brabant wallon a rejoint l'aventure. Cet accueil est disponible de 13h à 3h.

Besoin de parler ? Toute personne qui le souhaite peut composer le 107 quel que soit le moment. La permanence téléphonique est assurée par une équipe de bénévoles, formés et encadrés par des professionnels. Ces volontaires proposent à chaque personne une écoute attentive, bienveillante et sans jugement.

En contactant Télé-Accueil, les appelants peuvent librement exprimer leur vécu, parler d'eux et clarifier leurs émotions et se faisant, cheminer à leur propre rythme. Ils sont accueillis, reconnus et respectés en toute bienveillance.

Prendre la parole et être écouté peut en effet, aider à traverser un moment difficile, trouver de nouvelles ressources, sortir de l'isolement et prendre du recul par rapport à une situation.

I TÉLÉ-ACCUEIL PAR TÉLÉPHONE



LIGNE «107»



DISPONIBLE 24H/24 7J/7



ANONYME



GRATUIT



TOUTES LES THÉMATIQUES D'APPELS POSSIBLES



ÉCOUTE BIENVEILLANTE, SANS JUGEMENT, DANS LE RESPECT



ACTION SOLIDAIRE CITOYENNE, ÉCOUTE BÉNÉVOLE

I TÉLÉ-ACCUEIL PAR @CHAT



ACCESSIBLE VIA TELE-ACCUEIL.BE



DE 13H À 3H DU MATIN



GRATUIT



EN COLLABORATION AVEC UN SERVICE D'ÉCOUTE FRANÇAIS

2.2 - LA FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL

La Fédération se compose de six centres francophones, un à Bruxelles et cinq en Wallonie. Chacun œuvre de manière à assurer une continuité dans les permanences téléphoniques. Précisément les six centres en place sont : Bruxelles, Charleroi, Liège, Luxembourg, Mons et Namur-Brabant-Wallon. Les équipes en place dans les Télé-Accueil ont notamment pour mission la sélection, la formation et l'accompagnement des volontaires et bénéficient pour ce faire de la présence de psychologues formateurs.

La Fédération des Centres de Télé-Accueil soutient chacun des ces membres dans la mise en pratique d'une offre d'écoute permettant à toute personne qui le souhaite de trouver « quelqu'un à qui parler ».

I LISTE DES SECRÉTARIATS RÉGIONAUX :

Bruxelles : 02/538 49 21

Charleroi : 071/47 50 34

Liège : 04/342 77 78

Luxembourg : 063/23 40 76

Mons : 065/35 22 29

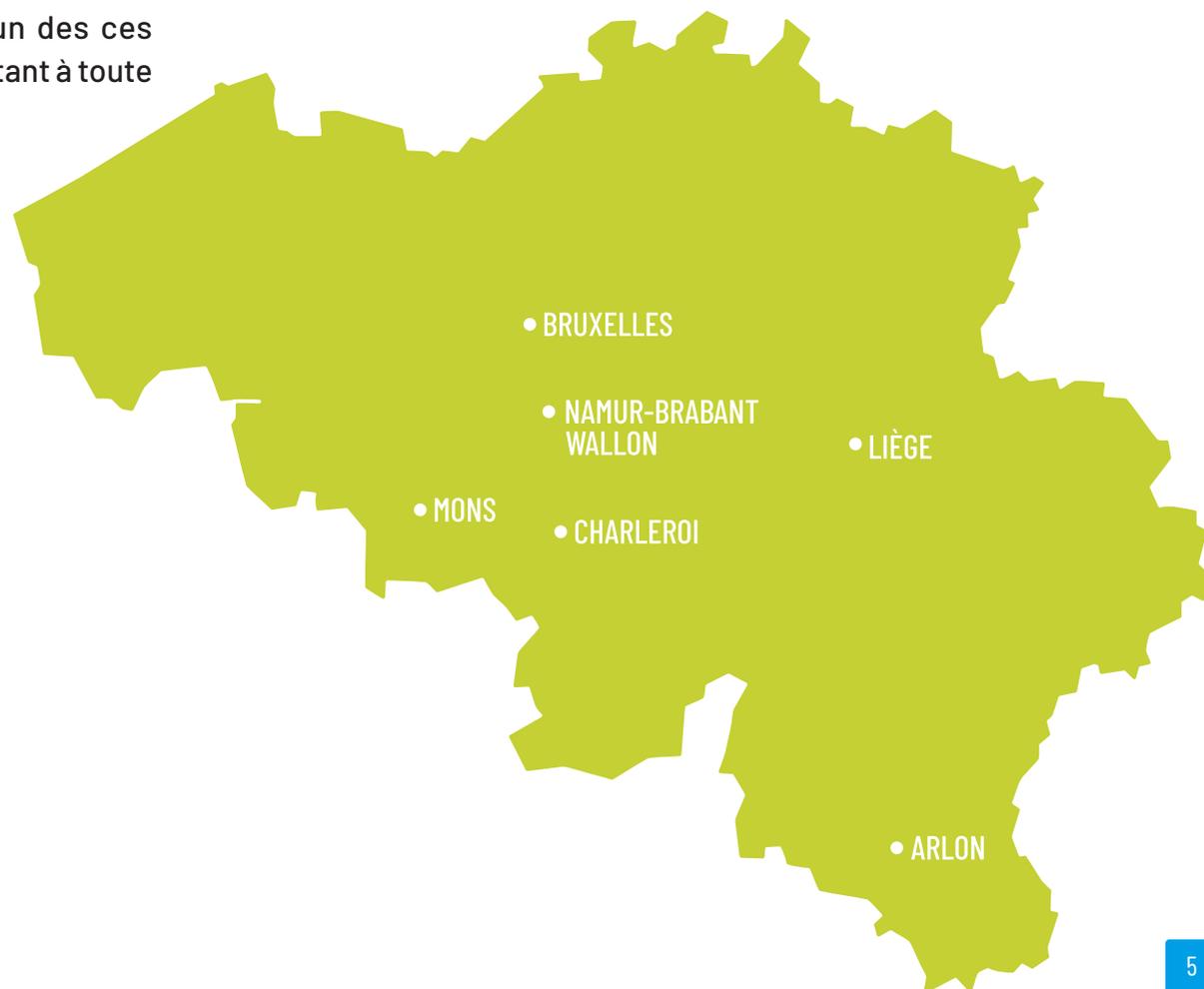
Namur-Brabant wallon : 010/45 79 46

I QUEL EST LE QUOTIDIEN DE TÉLÉ-ACCUEIL ?

6 PERMANENCES
EN SIMULTANÉ

300 APPELS PAR JOUR
EN MOYENNE

LE PREMIER CENTRE DE TÉLÉ-ACCUEIL A ÉTÉ CRÉÉ À BRUXELLES EN 1959, INSPIRÉ PAR L'INITIATIVE DU RÉVÉREND CHAD VARAH. CE DERNIER AVAIT PUBLIÉ, EN 1953, UNE ANNONCE PROPOSANT À N'IMPORTE QUELLE PERSONNE EN DÉTRESSE DE L'APPELER : « **AVANT DE VOUS SUICIDER, TÉLÉPHONEZ-MOI !** ».



2.3 - UN PROJET D'ÉCOUTE SOLIDAIRE ET COLLABORATIF

Le projet de Télé-Accueil se base sur la solidarité humaine, le pouvoir libérateur de la parole et la possibilité pour chacun de trouver en lui des sources de vie.

Près de 300 écoutants se relaient sur l'année et donnent de leur temps pour écouter et accompagner les appelants dans leur cheminement. Ces bénévoles à l'écoute mettent en lumière un point important du projet de Télé-Accueil : la parole doit être accessible à toutes et tous, l'écoute est également l'affaire de chacun. Ils partagent ainsi l'idée que toute personne a le droit à la parole sans distinction de sexe, de culture, de religion, d'âge et que parler à quelqu'un qui écoute peut être fécond, peut être une aide, un soutien, une reconnaissance, un lien... Des ingrédients du Vivant et du vivre ensemble.

I TÉLÉ-ACCUEIL, UN SERVICE EN RÉSEAU INTRA ET INTER-NATIONAL

La Fédération des Centres de Télé-Accueil fait partie de la Confédération des Centres d'écoute de Belgique avec le service d'écoute néerlandophone, le 106 (Tele-Onthaal) et le service d'écoute germanophone, le 108 (Telefonhilfe). La Fédération est également membre d'IFOTES, (International Federation Of Telephonic Emergency Services).

En plus des appels habituels vers le 107, Télé-Accueil collabore avec Ecoute Violences Conjugales (0800 30 0 30) pour toute personne confrontée à des situations de violences entre partenaires, ainsi qu'avec la Ligue Alzheimer (0800 15 225) pour toute personne qui ressent le besoin de parler au sujet de la maladie.



3 - LES PUBLICS DE TÉLÉ-ACCUEIL

3.1 - LES CANDIDATS ÉCOUTANTS

Les bénévoles sont le cœur de l'association Télé-Accueil, ils ont des profils très diversifiés et proviennent d'horizons variés. Ils mettent en œuvre les valeurs de l'ASBL telles que la solidarité, le respect, la bienveillance qui sont centrales dans le projet d'écoute. Ils contribuent à la réalisation de ses missions d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation de la population.

Devenir écoutant bénévole à Télé-Accueil est un processus en plusieurs étapes qui prend appui sur le cheminement des candidats.

Le préambule à toute entrée en formation est une rencontre avec un membre de l'équipe, souvent le directeur du centre. L'enjeu de cet entretien sera de vérifier l'adéquation des attentes du bénévole potentiel avec celles du service.

Suite à l'entretien de sélection, les candidats retenus entrent en formation. L'objectif de cette seconde étape est de sensibiliser les participants à la notion d'écoute et à son implication dans les relations interpersonnelles. Les séances seront jalonnées de différents exercices et mises en situation de façon à permettre à chacun de réfléchir et de développer sa manière d'écouter. C'est un grand travail d'introspection pour toutes les personnes impliquées !

"LA FORMATION ET L'ENCADREMENT RENDENT L'EXPÉRIENCE TRÈS RICHE. IL Y A TOUT UN CHEMINEMENT PERSONNEL."

TÉMOIGNAGE FORMATION

Chaque étape du parcours du candidat écoutant étant sélective, un bilan est réalisé avec les participants avant le passage à la phase suivante. La partie stage est l'occasion pour les futurs bénévoles de mettre en pratique les aptitudes développées en formation.

Ces premières séances se réalisent souvent sous la forme d'un parrainage, ce qui permet au candidat de profiter de l'accompagnement d'une personne expérimentée.

"BIEN QU'UN PEU NERVEUSE AU DÉPART, CELA A FINALEMENT ÉTÉ TRÈS RASSURANT D'ÊTRE ENCADRÉE PAR UN PARRAIN, ET CELA M'A PERMIS DE RÉFLÉCHIR À MA MANIÈRE D'ÉCOUTER."

TÉMOIGNAGE STAGE D'ÉCOUTE

Au terme de la formation, les bénévoles signent un contrat de bénévolat de 14 à 20 heures d'écoute par mois, avec 2h de supervision mensuelle accompagnées d'un psychologue formateur.

Ces supervisions sont l'occasion pour les écoutants de partager leur vécu avec les autres participants et l'équipe encadrante afin d'améliorer leur pratique d'écoute.

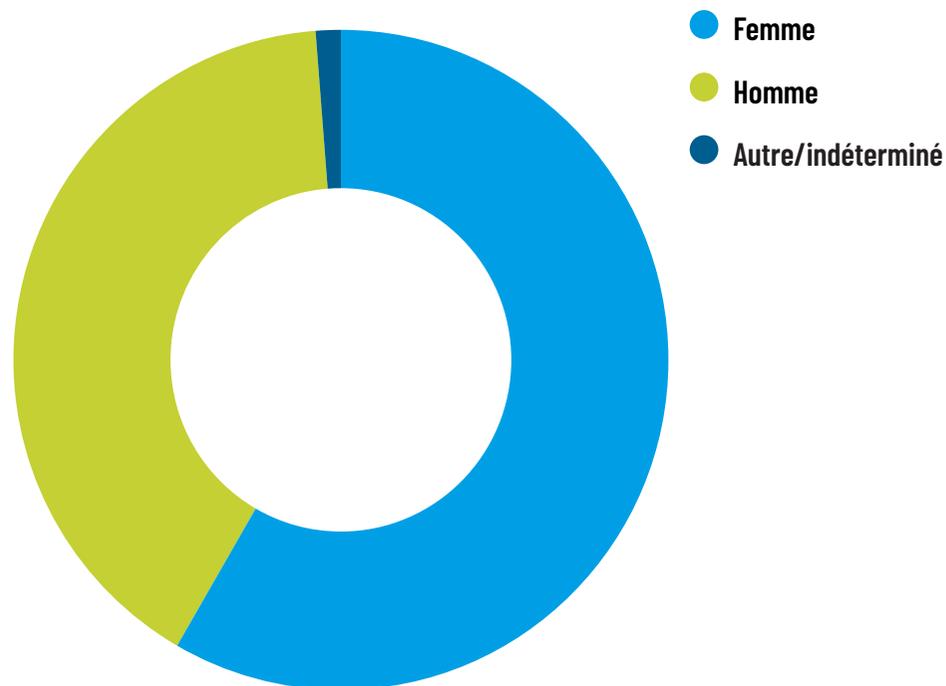
3.2 - LES APPELANTS

Télé-Accueil est ouvert à tout un chacun, jour et nuit. Quiconque ressentant le besoin de s'exprimer peut contacter le 107 afin de parler librement et dans l'anonymat.

Il n'existe donc pas un profil type d'appelants. Télé-Accueil reçoit des appels d'hommes et de femmes de tous les âges, de toutes catégories sociales et avec des vécus très diversifiés. Les statistiques permettent d'affiner ce constat, nous remarquons par exemple que près de 6 appels sur 10 émanent de la gent féminine.

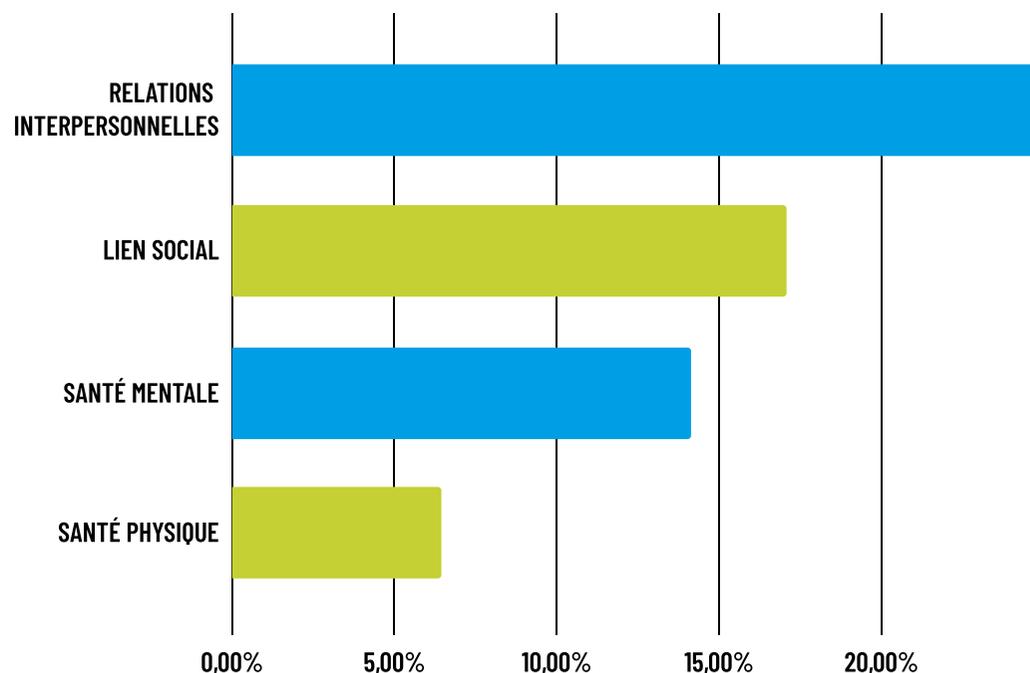
I STATISTIQUES

RÉPARTITION PAR GENRE



Lors d'un appel, les personnes sont libres de parler de divers sujets qui leur tiennent à cœur. L'écoute se limite donc rarement à une thématique : que ce soit la solitude, les relations interpersonnelles, les difficultés professionnelles, ou encore les inquiétudes par rapport à l'actualité,... Chacun apporte, lors de l'échange, son propre vécu et ses propres émotions, par rapport aux thèmes qui sont abordés. Les statistiques mettent en évidence quatre thèmes principaux. Par exemple, les relations interpersonnelles sont le sujet principal d'un quart des appels.

THÉMATIQUES D'APPEL



3.3 - LE GRAND PUBLIC

Au travers de son site internet, de ses réseaux sociaux ou encore de ses démarches vers les médias traditionnels, Télé-Accueil a la volonté de s'adresser au grand public. Une des grandes forces de son projet, c'est de promouvoir l'importance de la parole et de l'écoute dans la société. Ainsi, nous proposons aux entreprises ou encore aux particuliers, la possibilité de suivre nos formations à l'écoute active. De cette manière, Télé-Accueil sensibilise les personnes à sa mission et notamment à la thématique de la santé mentale.

Par exemple, Télé-Accueil Charleroi a participé au salon de Charleroi SENIORS alors que Télé-Accueil Brabant-Wallon-Namur et Télé-Accueil Mons ont été présents au salon du volontariat de la province de Nivelles. Cela représentait une opportunité pour l'ASBL de recruter de nouveaux bénévoles. L'ensemble de ces actions constituait également une occasion de promouvoir le numéro 107.



4 - LES PROJETS EN COURS



I FICHE D'APPEL ET DIGITALISATION

Le premier travail qui a occupé la Fédération a été d'enrichir la récolte des données d'appels par l'élaboration d'une fiche complétée par de nombreux nouveaux items. Sa version papier a été mise en service au 1er janvier. Cette première fiche d'appel commune aux six centres nous permet de bénéficier de statistiques homogènes. Ce langage commun est fondamental pour mieux refléter les réalités vécues et communiquer vers l'extérieur. L'encodage des fiches d'appels est devenu digital depuis le mois de juin.



I CENTRAL COMMUN

La volonté de disposer d'un central commun aux six centres est dans les intentions de la Fédération afin que les appels arrivent sur une plateforme unique, pensée pour augmenter l'accessibilité et mutualiser un peu plus nos ressources humaines. Une première étape dans ce sens a déjà été franchie en mai 2022 avec la création d'un central wallon.



I FICHER D'ORIENTATION

Un autre de nos outils a été repensé : le fichier d'orientation. Initialement, ce support permet aux écoutants de disposer d'une ressource en vue d'une orientation éventuelle des appelants. Depuis le central wallon, il est apparu évident de créer un fichier commun permettant, si nécessaire, d'orienter au mieux chaque personne en fonction de sa région.

Tous ces changements mènent la Fédération à revoir son organisation et ses dispositifs pour rester en lien avec son époque.



4.1 - UNE MEILLEURE COMMUNICATION POUR UNE PLUS GRANDE VISIBILITÉ

Depuis plusieurs années, Télé-Accueil travaille sur son image et sa visibilité auprès du grand public. En 2019, les centres avaient fait peau neuve avec un site internet commun, un nouveau logo et de nouvelles couleurs.

En 2022, **la communication a fait l'objet d'une réflexion plus intense** au sein de la Fédération. Le constat était clair : malgré un souhait de plus en plus prononcé des centres de travailler de concert et d'harmoniser leurs pratiques, bon nombre de fonctionnements restent propres à chaque entité, ce qui est notamment le cas de la communication. Autrement dit, Télé-Accueil manque d'une identité visuelle cohérente et d'une stratégie de communication efficace.

Afin d'améliorer celles-ci, la Fédération s'est tournée en 2023 vers «Pause Communication», une agence spécialisée dans le secteur des organisations non-marchandes à Bruxelles et en Wallonie.

Les objectifs poursuivis en termes de communication sont les suivants :

- **Élaborer une nouvelle stratégie de communication** qui serait commune aux 6 centres de Télé-Accueil et ce, dans une logique de co-construction ;
- **Améliorer la visibilité de Télé-Accueil** en définissant une image reconnaissable afin d'attirer davantage de candidats bénévoles et afin de faire connaître l'offre d'écoute à un public plus large ;
- **Simplifier, moderniser et harmoniser** la communication de Télé-Accueil, rendre son accès plus démocratique et plus aisé ;

Le tout en préservant l'identité de Télé-Accueil et toutes les valeurs que l'institution incarne. Le but de ce travail est donc de valoriser l'existant afin de mettre en lumière les richesses du projet.



4.2 - LA FORMATION CONTINUE

Les écoutants sont formés et soutenus tout au long de leur engagement. Cet accompagnement nourrit leur réflexion, favorise la prise de recul, encourage l'identité collective et préserve la qualité de leur écoute, en les préparant au mieux à leurs missions. Pour ce faire, l'ensemble des centres organisent :

- **des supervisions :**

Les volontaires assistent à des supervisions collectives qui leur donnent l'occasion de déposer leurs ressentis, d'y réfléchir et d'analyser les interactions écoutant-appelant avec l'aide de leurs pairs et d'un formateur. Par ailleurs, des supervisions individuelles peuvent être organisées selon les besoins. Ponctuellement, des moments de supervisions plus approfondies, au départ d'un thème spécifique, sont proposés.

- **des ateliers :**

Les psychologues proposent des formations facultatives dont les thématiques concernent la santé mentale et l'écoute active, en lien avec la réalité de terrain et les demandes des bénévoles. Par exemple : le suicide, les violences conjugales, la bipolarité, la psychose, le deuil, la maladie d'Alzheimer, etc. Afin d'enrichir ces ateliers, les équipes proposent également des moments d'échanges avec des professionnels extérieurs, apportant ainsi un regard différent et des réponses spécifiques à leur domaine. Par exemple : un médecin pour aborder la question de l'euthanasie, un psychologue spécialisé dans le vieillissement, etc.

- **des colloques :**

Les bénévoles et les travailleurs de l'ensemble des centres de Télé-Accueil ont eu le plaisir d'assister aux anniversaires des 50 ans de celui de Liège et 40 ans de celui de Namur-Brabant-Wallon ! Ces journées festives avaient tant pour objectif de réfléchir à la thématique de l'écoute que de permettre aux volontaires de se rencontrer et de cultiver leurs liens autour de leur mission commune.



5 - PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

Comme en témoignent les différents projets précités, la volonté de la Fédération est d'intensifier les collaborations entre ses membres pour mieux assurer la continuité de la mission d'accueil et d'écoute de la population. L'introduction de ces nouveaux outils dans les centres s'est toutefois réalisée en conservant une attention toute particulière quant au maintien des principes de base que sont l'anonymat et la confidentialité.

L'expérience des différents supports communs à l'écoute développés en 2023 a pour effet de rayonner sur chaque maillon de nos équipes. C'est ainsi toute une organisation de travail qui est en cours de remaniement pour faire face aux besoins croissants d'ouverture et d'échanges dans chacune des fonctions : direction, formation, secrétariat, ainsi que les représentants de la communication.

Les volontaires ont également été associés à ce mouvement et certains ont pu concrètement s'impliquer dans cette dynamique de rencontre et de partage à l'occasion d'ateliers organisés lors des événements célébrant l'anniversaire de plusieurs centres en 2023. Ces expériences ont par ailleurs donné l'élan aux postes d'organiser conjointement la première journée des volontaires de Télé-Accueil en 2024.

Les six centres se trouvent actuellement dans une période de transition. Certains projets sont déjà en place tandis que d'autres sont en préparation. L'enjeu est grand pour la Fédération car il lui revient de piloter au mieux ces changements en respectant le rythme nécessaire à la construction d'une identité et d'un sens de plus en plus commun derrière les pratiques, sans en nier les spécificités.

Dans ce même esprit, la Fédération s'est engagée en 2023 dans la collaboration avec une entreprise de communication pour accompagner les équipes vers une promotion coordonnée des missions de Télé-Accueil et du recrutement de volontaires, ce dernier représentant toujours le principal défi pour chacun des centres.

Il paraît enfin important de souligner que face à une société qui se technicise à grande vitesse, où le service aux personnes perd petit à petit sa place au profit du gain de temps et de la rentabilité, face à l'imposition de critères d'évaluation du côté de l'action visible et quantifiable, le projet de Télé-Accueil vogue à contre-courant pour défendre la dimension humaine de ses missions.

Par son offre d'écoute gratuite 24h/24, il invite à s'arrêter et à reconnaître à chaque personne qui cherche quelqu'un à qui parler, le droit de s'exprimer dans un cadre humain et respectueux.

Par la sensibilisation et la formation à l'accueil et à l'écoute, il invite à s'engager, individuellement, professionnellement ou dans le volontariat, pour soigner la qualité d'accueil, qui passe de façon indéniable par la sensibilité de deux êtres humains qui se rencontrent.

Merci pour votre lecture !

L'équipe de Télé-Accueil.

6 - SOUTIEN ET CONTACTS

I FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL DE BELGIQUE

- **Siège social:** 99, Boulevard de Waterloo 1000 Bruxelles
- **N° de compte :** IBAN BE21 3100 1686 0003
- **Bic :** BBRU BE BB

**Tout don de 40€ et plus sur une année bénéficie d'une exonération fiscale.*

I LISTE DES SECRÉTARIATS RÉGIONAUX :

Bruxelles : 02/538 49 21

Charleroi : 071/47 50 34

Liège : 04/342 77 78

Luxembourg : 063/23 40 76

Mons : 065/35 22 29

Namur-Brabant wallon : 010/45 79 46

I SITE WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX

www.tele-accueil.be



I NOS SOUTIENS

