

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024

| SOUTENU PAR



☎ 107



Télé-Accueil
Fédération





SOMMAIRE

01 - INTRODUCTION	P-02
02 - LE 107, UN BÉNÉVOLE À VOTRE ÉCOUTE 24H/24	P-03
2.1 - LES CENTRES D'ÉCOUTE DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-03
2.2 - LA FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-04
2.3 - UN PROJET D'ÉCOUTE SOLIDAIRE ET COLLABORATIF	P-05
03 - LES PUBLICS DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-06
3.1 - LES ÉCOUTANTS	P-06
3.2 - LES APPELANTS	P-07
QUI SONT LES APPELANTS DU 107 ?	P-08
DE QUOI PARLENT-ILS ?	P-09
FOCUS SUR LA SANTÉ MENTALE	P-09
LA SOLITUDE	P-10
LA SANTÉ MENTALE, UN ENJEU PERMANENT, JOUR ET NUIT	P-10
3.3 - LE GRAND PUBLIC	P-11
04 - LES PROJETS EN COURS	P-12
4.1 - UNE MEILLEURE COMMUNICATION	P-12
4.2 - LA FORMATION CONTINUE	P-12
DES SUPERVISIONS :	P-12
DES ATELIERS :	P-12
4.3 - LA 1ÈRE JOURNÉE DES BÉNÉVOLES	P-13
4.4 - LES 65 ANS DE TA	P-13
05 - PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS	P-14
06 - SOUTIEN ET CONTACTS FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL DE BELGIQUE	P-15

1 - INTRODUCTION

Depuis plus de 65 ans, Télé-Accueil propose à tous les Belges francophones une écoute gratuite, anonyme et disponible 24h/24. La Fédération, en soutenant la collaboration entre nos six centres situés en Wallonie et à Bruxelles, facilite ce travail essentiel d'accueil et d'écoute des personnes. Cette synergie permet une meilleure coordination, une communication plus cohérente, ainsi qu'un engagement constant dans la formation continue de nos bénévoles, véritables piliers de notre mission.

Ce rapport d'activité présente les statistiques détaillées des appels reçus en 2024, ainsi que les actions menées pour répondre aux besoins exprimés. En moyenne, ce sont 250 appels par jour qui sont accueillis, signe du besoin constant de trouver quelqu'un à qui parler et de bénéficier d'une écoute

attentive dans une société de plus en plus individualiste. 2024 fut également une année marquante pour Télé-Accueil, avec la première "Journée des Bénévoles", dédiée à celles et ceux qui consacrent un peu de leur temps à recevoir la parole des autres. Nous célébrons également nos 65 ans d'existence, un moment symbolique marqué par l'anniversaire du premier centre de Bruxelles.

Pour ce rapport d'activité 2024, nous avons choisi de nous pencher plus particulièrement sur la question de la santé mentale, un sujet récurrent parmi les préoccupations de celles et ceux qui nous contactent. Ce thème, mis en lumière par de nombreuses études pendant la période COVID, demeure plus que jamais d'actualité, touchant chacun d'entre nous de manière souvent silencieuse. Il nous semble essentiel de continuer à lui accorder une place centrale dans nos réflexions et nos actions, tant il touche profondément les individus à différents niveaux.

Ce rapport est le fruit de la coopération entre nos six centres, un travail commun pour rendre la parole accessible à toutes et à tous. Nous espérons qu'il permettra à chacun de mieux comprendre l'impact de notre projet et l'importance de la solidarité, discrète mais précieuse, qui se cache derrière chaque appel.

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 sensible à ces changements, le projet de Télé-Accueil reste fondamentalement inchangé. La volonté du service est de rester présent pour chacune et chacun et de continuer à proposer un accueil et une écoute par téléphone au 107, 24h/24 gratuitement et dans l'anonymat. Toutefois, l'arrivée de l'IA et des modèles conversationnels qu'elle propose entrouvre de nouvelles portes. Télé-Accueil ne pourra faire l'impasse sur un questionnement à ce sujet dans un avenir relativement proche.

Précisons par ailleurs que depuis 2005, nous proposons aussi un service de chat en collaboration avec SOS Amitié, notre homologue français. Cet accueil est disponible de 13h00 à 3h00.

Télé-Accueil, quelqu'un à qui parler

Toute personne qui souhaite trouver quelqu'un à qui parler peut composer le 107. Les permanences sont assurées par une équipe de bénévoles, formés et encadrés par des professionnels, proposant 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 ainsi cheminer à leur propre rythme. Ils sont accueillis, reconnus et respectés en toute bienveillance. En effet, prendre la parole et être écouté peut 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. Les équipes en place dans les centres de Télé-Accueil ont notamment pour mission la sélection, la formation et l'accompagnement des bénévoles, avec l'appui de psychologues formateurs. La Fédération des Centres de Télé-Accueil soutient chacun des ses membres dans la mise en pratique de l'offre d'écoute.

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

250 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 VARAD. CE DERNIER, TOUCHÉ PAR LE SUICIDE DES JEUNES, AFFICHAIT DEPUIS 1953 DES AFFICHETTES DANS LES CABINES TÉLÉPHONIQUES LONDONIENNES INVITANT À L'APPELER: "AVANT DE VOUS SUICIDER, APPELEZ-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 350 écoutants se sont relayés sur l'année 2024 et ont donné de leur temps pour écouter et accompagner les appelants dans leur cheminement. Ces bénévoles mettent en œuvre le projet de Télé-Accueil : la parole doit être accessible à toutes et tous, et 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 genre, de culture, de religion, d'âge, et que parler à quelqu'un qui écoute peut être une aide, un soutien, une reconnaissance, un lien... Des ingrédients essentiels 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 son équivalent pour la communauté néerlandophone, Tele-Onthaal (numéro gratuit 106), et son équivalent pour la communauté germanophone, Telefonhilfe (numéro gratuit 108). 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 Écoute Violences Conjugales (0800 300 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 cette maladie.



3 - LES PUBLICS DE TÉLÉ-ACCUEIL

3.1 - LES ÉCOUTANTS

Les bénévoles sont au cœur du projet de 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 : 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 est de vérifier **l'adéquation des attentes du bénévole potentiel avec celles du service, et inversement.**

Suite à cet entretien, 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 consistent en 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 !

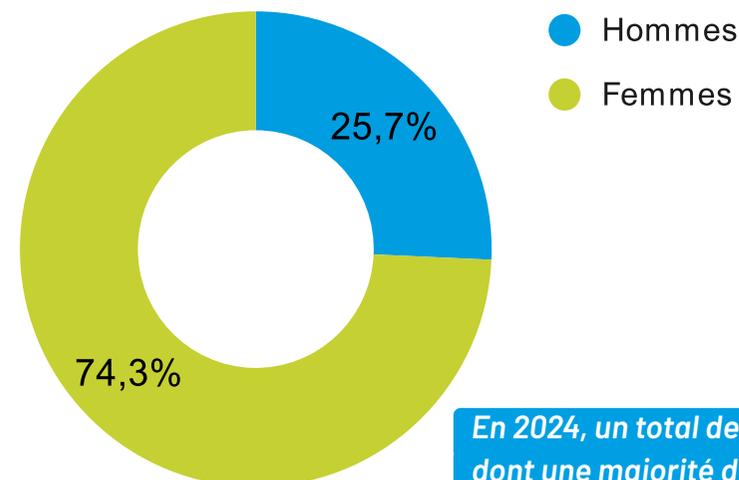
Chaque étape du parcours d'engagement étant sélective, **un bilan est réalisé avec les participants avant le passage à la période de stage.** Celui-ci est l'occasion pour les futurs bénévoles de mettre en pratique les aptitudes développées en formation.

Un accompagnement pratique est proposé durant leurs premières heures d'écoute au 107 avec des pairs, des écoutants aguerris qui les accompagnent.

Au terme de la formation, les bénévoles signent un contrat de collaboration de 14 à 20 heures d'écoute par mois, avec 2h de supervision mensuelle en groupe. 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.

QUI SONT LES ÉCOUTANTS DU 107 ?

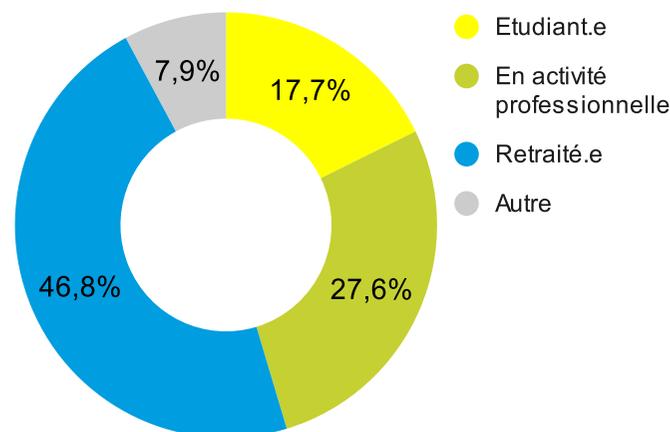
RÉPARTITION PAR GENRE



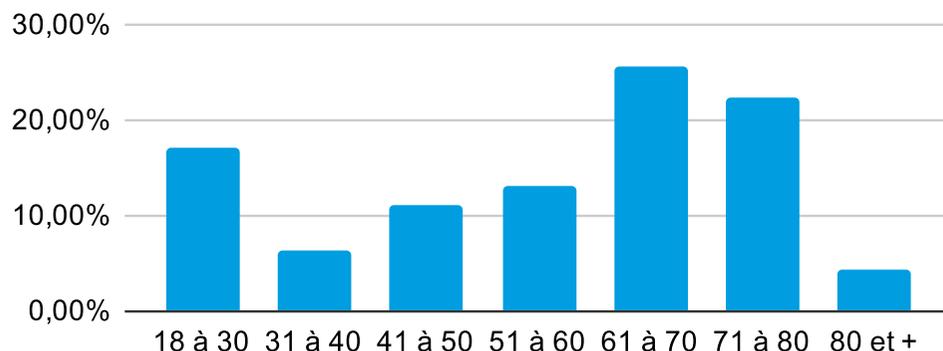
En 2024, un total de 350 écoutants, dont une majorité de femmes, se sont relayés dans nos 6 centres.

Parmi les écoutants, **les jeunes pensionnés sont les plus représentés**. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette présence. Leur nouveau statut leur permet plus facilement d'être disponibles qu'auparavant, ils témoignent d'un intérêt accru pour la formation, ils sont également à la recherche d'une activité porteuse de sens et sont sensibles à des valeurs comme la solidarité et expriment enfin le souhait de collaborer à un projet susceptible de répondre à leur besoin de se sentir utile.

STATUT PROFESSIONNEL DES BÉNÉVOLES



ÂGE DES BÉNÉVOLES



C'est ainsi que **44% des écoutants sont retraités, 28% sont en activité professionnelle et près de 19% sont étudiants**. La majorité de ces derniers effectuent un stage dans le cadre de leurs études (assistant social, psychologue...).

Il est par ailleurs intéressant de souligner, comme l'a démontré une étude scientifique belge menée par la Mutualité chrétienne en collaboration avec la Faculté de psychologie de l'UCLouvain, que **le volontariat a un impact positif sur la santé mentale et le bien-être**. Cette recherche à grande échelle a révélé que les personnes engagées dans des activités de volontariat témoignent d'une meilleure perception de leur état de santé. Ceci pourrait donc constituer un argument supplémentaire en faveur d'une implication bénévole dans un projet comme celui de Télé-Accueil.

3.2 - LES APPELANTS

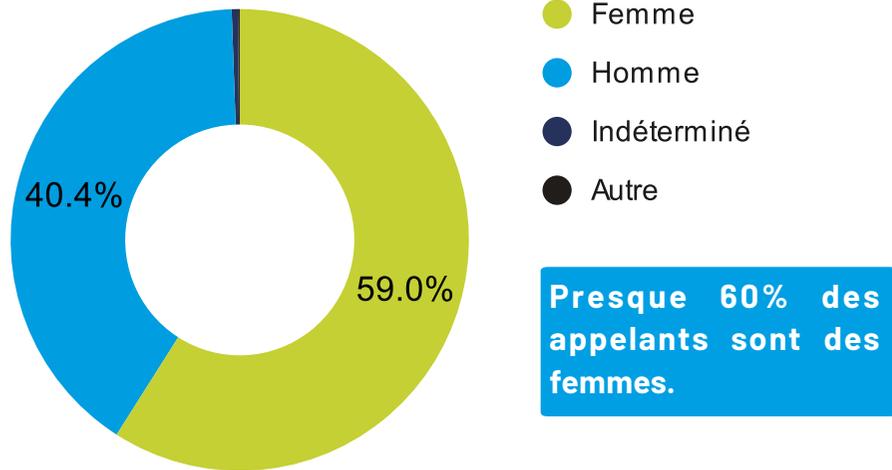
Télé-Accueil est ouvert à tout un chacun, jour et nuit. Quiconque ressentant le besoin de s'exprimer peut contacter le 107 afin de parler librement et dans l'anonymat. Les profils des appelants sont donc très divers.

En 2024, les six centres de Télé-Accueil ont accueilli un total de **91 817 appels**, soit une moyenne d'environ **250 appels par jour**.

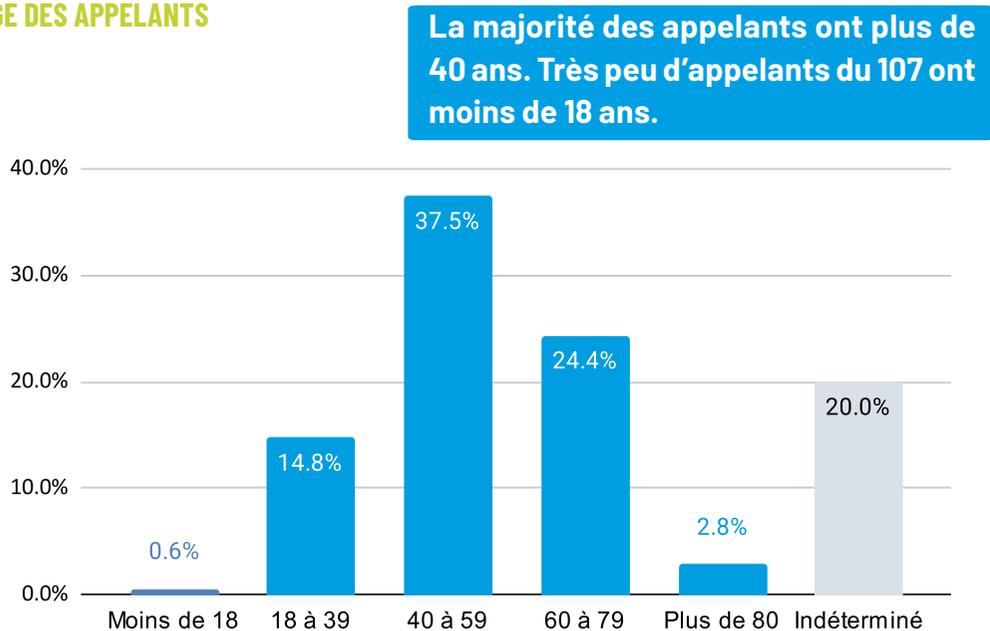
Parmi ces 91 817 appels, **64 399** étaient des appels dits "à contenu", durant lequel il y a eu un réel échange entre l'appelant et l'écouter. La durée moyenne de ces appels était d'environ **20 minutes**. Les 27 418 appels restants ont été répertoriés comme des appels brefs par les écoutants. Cette appellation est utilisée pour rendre compte de communications assez courtes ne permettant pas le développement d'une relation d'écoute au sens habituel. Il s'agit souvent d'appels muets ou de communications coupées presque instantanément par les appelants.

QUI SONT LES APPELANTS DU 107 ?

RÉPARTITION PAR GENRE



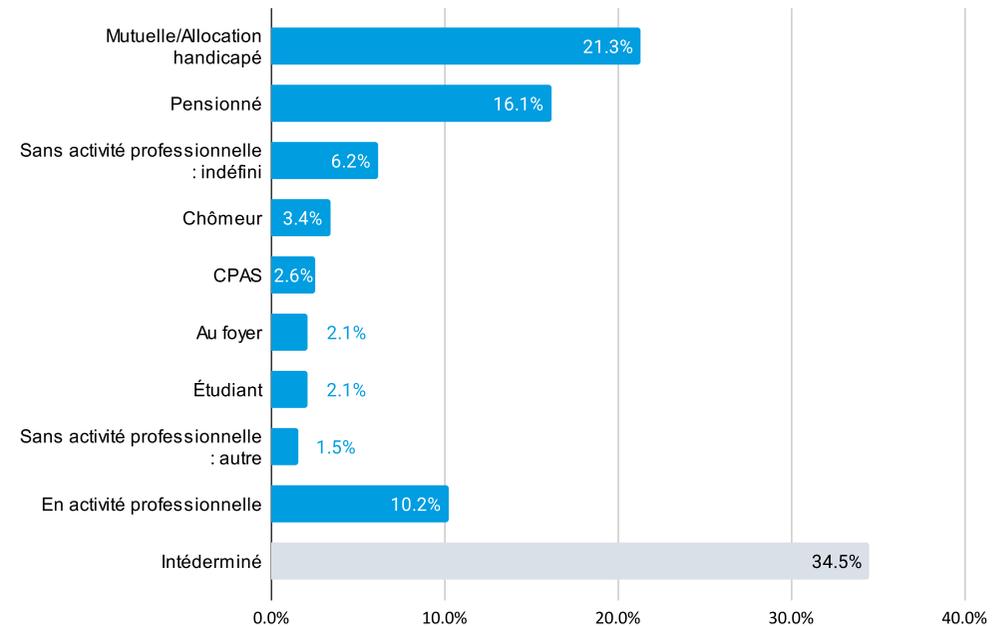
ÂGE DES APPELANTS



Notons par contre que les jeunes nous contactent davantage via le Chat-Accueil: près de 7% des appelants utilisant ce média ont moins 15 ans et près de 35% ont entre 16 et 25 ans. Ces résultats confirment par ailleurs le fait que toutes les générations n'entretiennent pas le même rapport avec le téléphone. D'où l'intérêt d'étendre notre offre d'écoute par chat, laquelle devrait encore s'étoffer dans les années à venir.

Pour presque 35% des appels, le statut social n'est pas déterminé au cours de l'appel. **Pour les 65% restants, plus de la moitié appartient à la catégorie "sans activité professionnelle"**. Plus précisément, il s'agira d'un nombre important de personnes bénéficiant d'un revenu de remplacement (mutuelle, allocations pour personnes en situation de handicap) ou de personnes pensionnées. Autrement dit, des personnes plus susceptibles de souffrir d'une position précaire ou de solitude. Les personnes en activité professionnelle représentent pour leur part seulement 10% des appels.

STATUT SOCIAL DES APPELANTS

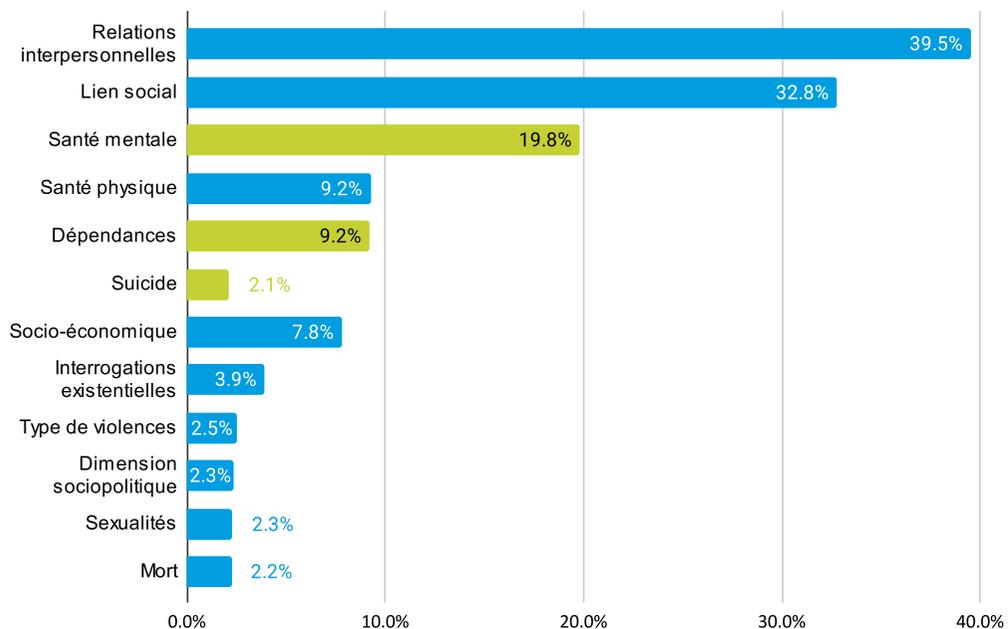


DE QUOI PARLENT-ILS?

Les thèmes principalement évoqués par les appelants en 2024 ne varient pas beaucoup par rapport à ceux de 2023. On y retrouve notamment aux deux premières places : les relations interpersonnelles (39%) et le lien social (32%).

Les **relations interpersonnelles** regroupent les échanges à propos des problèmes de couple, des difficultés relationnelles entre parents/enfant ou encore au niveau des situations professionnelles ou amicales, etc., alors que le **lien social porte davantage sur le manque de relations**. Cela se traduit par des besoins de parler abordant le partage autour d'événements de la vie quotidienne, l'ennui, l'isolement, ou encore la solitude.

THÈMES ÉVOQUÉS PAR LES APPELANTS

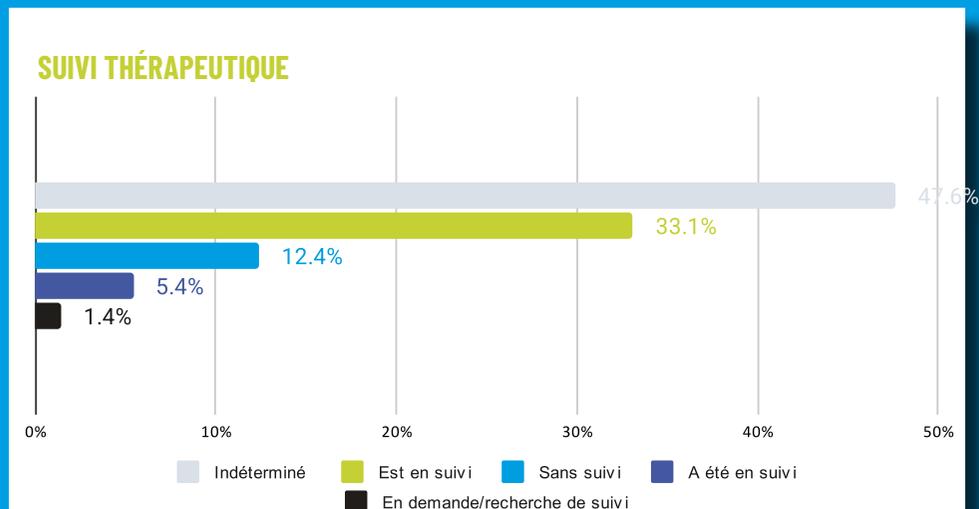


FOCUS SUR LA SANTÉ MENTALE

Le troisième thème principal des appels reçus est celui de la santé mentale.

Par santé mentale, nous entendons tous les problèmes psychiques, la dépression, les moments d'angoisse et d'anxiété, ainsi que le burn-out. Si nous groupons ce thème (en vert sur le graphique "Thème principal") avec les appels qui évoquent les dépendances (alcool, drogues...) et le suicide, ce sont plus d'un appel sur 5 qui émanent de personnes en souffrance mentale.

Ce constat est renforcé par le graphe suivant: parmi les appelants de Télé-Accueil, **40% ont été, sont ou sont en recherche de suivi thérapeutique**¹

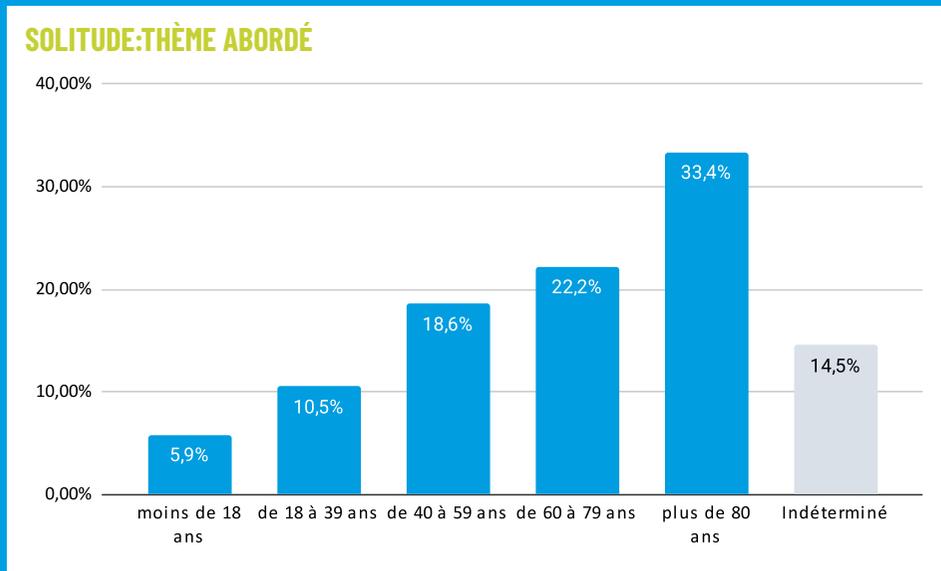


¹ Belgique : Profils de santé par pays 2023 | OCDE

LA SOLITUDE

La solitude est un **thème abordé** (à titre de thème principal ou non) dans **38% des appels**, surtout chez les seniors. Nos statistiques corroborent à ce propos plusieurs études récentes². On y retrouve notamment différents facteurs comme de faibles revenus, l'absence d'activité professionnelle ou encore un l'âge grandissant. Toutes les couches de la société sont toutefois touchées par le phénomène de solitude mais les éléments cités sont susceptibles d'influencer son apparition ou d'en augmenter son impact.

Les données récoltées à Télé-Accueil vont dans la même direction: l'âge, des moyens financiers limités ou encore le manque d'activité professionnelle sont souvent associés aux situations d'isolement et de solitude.



²[Nouvelle enquête sur la solitude, le sentiment de bonheur et la satisfaction des Belges | Statbel](#)

[Le sentiment de solitude en Belgique | Statbel](#)

[Journée mondiale des Solitudes : près d'un million de Belges se sentent la plupart du temps seuls, des aides existent](#)

[Les seniors sont heureux, mais le sentiment de solitude augmente chez les plus de 75 ans | Fondation Roi Baudouin](#)

Enfin, précisons que les études citées soulignent que le sentiment de solitude est de nature à affecter négativement les notions de bien-être ou de bonheur. Ce n'est donc pas un indicateur à prendre à la légère, il peut également témoigner à sa manière d'une certaine souffrance morale chez les appelants.

LA SANTÉ MENTALE, UN ENJEU PERMANENT, JOUR ET NUIT.

Une des spécificités de Télé-Accueil est son **accessibilité 24h/24**. Lorsque les autres services de santé mentale sont inaccessibles, les bénévoles continuent de se relayer, de jour comme de nuit, que ce soit en semaine, pendant les week-ends ou les jours fériés, pour répondre aux personnes en souffrance et qui s'accommodent difficilement aux horaires de bureau.

Mais existe-t-il une différence notable entre les appels de jour et ceux de nuit ? D'après les témoignages des écoutants, les appels accueillis en soirée et durant la nuit sont souvent perçus comme plus difficiles.

En examinant les données de 2024, il est évident que certains thèmes ressortent bien plus fréquemment lors des plages horaires nocturnes. Ainsi, sans grande surprise, le thème de **l'insomnie** est principalement abordé durant la nuit, représentant **82% des appels** de ce type. Mais un autre thème, bien plus préoccupant, se distingue également : celui des **suicides en cours**. En effet, plus de **84%** de ces appels ont lieu pendant la nuit.

Ces chiffres soulignent le **caractère crucial d'une accessibilité 24h/24** et a fortiori en dehors des heures d'ouverture d'autres services.

TÉMOIGNAGE

“HISTOIRE MARQUANTE SUR LE SUJET DE LA SANTÉ MENTALE”

Comme l'ont révélé les statistiques de 2024, les écoutants du 107 sont fréquemment confrontés à des appels liés à la santé mentale. Les échanges abordent régulièrement des problématiques telles que la dépression, le burn-out, l'anxiété ou encore des états d'angoisse. Les troubles psychotiques sont également présents : il n'est pas rare qu'un bénévole soit à l'écoute d'une personne délirante et/ou témoignant de certaines formes d'hallucination comme le fait d'entendre des voix. La singularité de ces vécus pouvant mener à l'isolement de ces personnes, l'appel à Télé-Accueil représente un espace protégé emprunt d'accueil et de bienveillance et exempté de toutes formes de jugement. L'écouter ne peut toutefois se plonger corps et âme dans ce type de situation. Il a besoin de garder une certaine distance protectrice comme le détaille le témoignage ci-dessous :

« Dans ce type de situation, il est essentiel pour moi, en tant que bénévole, de rester disponible pour écouter, tout en gardant une certaine distance émotionnelle pour me protéger. Certaines paroles sont extrêmement dures à entendre, que ce soit les pensées suicidaires ou encore des visions inquiétantes... Face à de tels propos, il est crucial de maintenir une juste distance pour ne pas être envahie par la détresse de la personne. Toutefois, cela ne m'empêche pas de rester empathique dans mon écoute, en offrant à la personne un espace où elle peut exprimer ses peurs et ses angoisses. C'est un équilibre délicat : être présente, sans se laisser submerger, et créer d'une certaine manière un cercle de protection autour de soi. »

3.3 - LA GRAND PUBLIC

- **Télé-Accueil témoigne:** au-delà de la mission d'accueil et d'écoute, le service accorde également de l'importance au fait de relayer au sein de la société les constats réalisés à partir des propos des appelants. Ce faisant, Télé-Accueil joue un rôle d'observatoire social et diffuse par le biais de la presse et des études publiées par son Observatoire les résultats de ses analyses.
- **Télé-Accueil forme:** nous mettons en avant l'importance de la parole et de l'écoute dans la société. Ainsi, nous proposons aux entreprises comme aux particuliers, la possibilité de participer à nos formations à l'écoute active.



4 - LES PROJETS EN COURS

4.1 - UNE MEILLEURE COMMUNICATION

Depuis plusieurs années, **Télé-Accueil travaille sur son image et sa visibilité** auprès du grand public. En 2019, les centres ont fait peau neuve avec un site Internet commun, un nouveau logo et une nouvelle identité graphique. Depuis 2022, la communication a fait l'objet d'une réflexion plus poussée au sein de la Fédération. Le constat était clair : malgré un souhait de plus en plus prononcé des centres à travailler de concert et d'harmoniser leurs pratiques, bon nombre de fonctionnements restaient propres à chaque entité, ce qui était 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 travaille depuis 2023 avec l'agence «Pause Communication», qui est spécialisée dans le travail avec le secteur des organisations non-marchandes à Bruxelles et en Wallonie.

Après une étude du secteur francophone des services d'aide par téléphone et une enquête quantitative et qualitative auprès des écoutants, un **plan stratégique en 5 ans** a été proposé.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Valoriser le 107, revoir et moderniser l'identité graphique ;
- Développer un plaidoyer en lien avec la santé mentale;
- Visibiliser l'offre de bénévolat et l'offre d'écoute dans une dynamique de campagnes annuelles;

Le présent rapport d'activités témoigne de cette volonté de renforcement d'une image commune auprès de nos différents publics.

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 commune et garantit la qualité de leur écoute, en les préparant au mieux à leurs missions. Pour ce faire, chacun des centres organise :

- **des supervisions**

Les bénévoles assistent à des supervisions collectives qui leur donnent l'occasion de déposer leurs ressentis, d'y réfléchir et d'analyser les interactions avec les appelants grâce à l'aide de leurs pairs et d'un psychologue formateur. Par ailleurs, des supervisions individuelles peuvent être organisées selon les besoins. Enfin, des supervisions plus approfondies sont régulièrement proposées au départ d'un thème spécifique.

- **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 partenaires 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.

"DONNER DU SENS ET ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES SONT LES DEUX PRINCIPALES MOTIVATIONS, DES BÉNÉVOLES"

TÉMOIGNAGE FORMATION

4.3 - LA 1ÈRE JOURNÉE DES BÉNÉVOLES

En **2024** a eu lieu la toute **première journée des bénévoles** de la Fédération des centres de Télé-Accueil. Elle a rassemblé environ **90 personnes** venant des centres de Télé-Accueil Arlon, Bruxelles, Charleroi, Liège, Mons et Namur-Brabant Wallon.

La journée comprenait deux parties:

Une partie **sous forme d'ateliers** durant lesquels divers médias originaux étaient employés (le dessin et le théâtre) avec deux questions de fond mises au travail : qu'est-ce qui soutient, fait appui à l'écoute, et qu'est-ce qui est plutôt un frein.

L'après-midi, **spectacle interactif** « Toutes les choses géniales », jouant tantôt sur le registre de la comédie, tantôt sur celui des émotions. On retrouvait, en filigrane de ce spectacle, la question de l'écoute et du suicide.



4.4 - LES 65 ANS DE TÉLÉ-ACCUEIL

Pour donner de la visibilité à Télé-Accueil à l'occasion de son 65ème anniversaire, nous avons lancé depuis février 2023 un concours d'écriture de nouvelles intitulé « Quelqu'un à qui parler ». La gagnante du concours a vu sa nouvelle publiée dans un recueil de nouvelles rédigées par des écrivains belges renommés : Geneviève Damas, Céline Delbecq, Virginie Jortay, Veronika Mabardi, Nicole Malinconi, Laurent Demoulin, François Emmanuel, Xavier Deutsch. Le concours était ouvert à tous les auteurs et autrices amateurs, sans limite d'âge, vivant en Belgique et n'ayant jamais publié.

La soirée d'anniversaire doublée de la présentation du livre « Quelqu'un à qui parler » a eu lieu au Théâtre "Le Public" le 25 novembre 2024. Le livre publié aux éditions Esperluète contribue à faire parler de Télé-Accueil autrement, lors d'interviews avec la presse, de rencontres littéraires, dans les bibliothèques publiques etc.



5 - PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

Ce rapport d'activités reflète un travail collectif, approfondi et résolument tourné vers l'avenir. Il permet d'examiner plus finement la question de la santé mentale, en enrichissant les statistiques grâce à l'introduction d'une fiche numérique commune. Cet outil, né d'une collaboration concrète entre tous les centres, jette les bases d'un suivi plus précis et partagé des activités, et inaugure une nouvelle manière de mobiliser les données au service de la mission d'écoute. Ce rapport constitue ainsi une fondation pour les années à venir.

L'année 2024 a également été marquée par un événement inédit : la toute première journée des bénévoles de Télé-Accueil. Au-delà de sa portée symbolique, cette initiative traduit une volonté affirmée de renforcer les liens entre toutes les personnes qui font vivre les centres : bénévoles, salarié-es et responsables. Cette dynamique d'ouverture et de cohésion se prolongera, notamment à travers le projet d'une journée des travailleurs, afin de continuer à nourrir ce tissu humain qui demeure au cœur de l'engagement de Télé-Accueil.

L'année 2025 s'annonce d'ores et déjà comme une étape clef. En 2024, les centres ont uni leurs forces pour répondre ensemble à plusieurs appels à projets et demandes de subsides. Si ces démarches aboutissent, elles permettront d'insuffler un nouvel élan à la collaboration inter-centres, et, avec le soutien de partenaires tels que Pause Communication, de renforcer encore notre mission en affirmant notre place comme acteur incontournable du monde associatif.

Enfin, l'année écoulée marque également les 65 ans de Télé-Accueil. Cette longévité témoigne de l'ancrage profond de notre projet dans le paysage social belge francophone. Depuis plus de six décennies, des femmes et des hommes se relaient pour offrir une écoute attentive à celles et ceux qui en ressentent le besoin. Si ce service perdure, c'est parce que cette écoute continue de répondre à une nécessité humaine fondamentale. Afin que cet élan puisse se poursuivre, nous voulons rester nous-mêmes à l'écoute de la population, mais aussi attentifs à l'évolution des pratiques et des outils qui soutiennent notre mission.

Dans un monde où les exclusions se normalisent, où la parole se polarise, Télé-Accueil continue d'offrir un espace de répit: un lieu où la parole circule librement, sans jugement, où la présence humaine demeure essentielle, et où chacun peut, ne serait-ce qu'un instant, se sentir entendu.

Merci pour votre lecture.

L'équipe de Télé-Accueil

6 - SOUTIENS 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

