

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

SOUTENU PAR



 107



Télé-Accueil
Fédération



SOMMAIRE

01 -INTRODUCTION	P-02
02 -AU 107, UN BÉNÉVOLE À VOTRE ÉCOUTE 24H/24	P-03
2.1 - LES CENTRES D'ÉCOUTE DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-03
Télé-Accueil, quelqu'un à qui parler	
2.2 - LA FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-04
Quel est le quotidien de Télé-Accueil?	
2.3 - UN PROJET D'ÉCOUTE SOLIDAIRE ET COLLABORATIF	P-05
Télé-Accueil, un service en réseau national et international	
03 -LES PUBLICS DE TÉLÉ-ACCUEIL	P-06
3.1 - LES ÉCOUTANTS	P-06
L'écoute, un engagement humain au cœur de Télé-Accueil	
Une diversité de parcours	P-07
Les raisons de l'engagement	P-08
La durée d'engagement	P-09
Le soutien institutionnel	P-10
3.2 - LES APPELANTS	P-12
Qui sont les appelants du 107 ?	
Genre des appelants	
Âge des appelants	
Statut social des appelants	P-13
Cadre de vie des appelants	
Thèmes évoqués par les appelants	P-14
3.3 - LE GRAND PUBLIC	P-14
04 -LES PROJETS EN COURS	P-15
4.1 - UNE MEILLEURE COMMUNICATION	P-15
4.2 - LA PREMIÈRE JOURNÉE DU PERSONNEL	P-15
05 -PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS	P-16
06 -SOUTIEN ET CONTACTS FÉDÉRATION DES CENTRES DE TÉLÉ-ACCUEIL DE BELGIQUE	P-17

1 - INTRODUCTION

Parler, être écouté, trouver une présence au bout du fil : ce besoin traverse les époques, mais il prend aujourd'hui une résonance particulière. Dans un monde marqué par les incertitudes (crises sociales et économiques, préoccupations environnementales, tensions internationales), les repères se fragilisent. Les formes de liens évoluent, parfois au risque de laisser davantage de place à l'isolement, et les questions de santé mentale deviennent une préoccupation grandissante. Les outils numériques et l'intelligence artificielle transforment profondément notre quotidien. Ils facilitent les échanges, ouvrent de nouvelles possibilités, mais interrogent aussi la place de la relation humaine, de la présence humaine, de l'écoute.

Dans ce contexte, pouvoir **parler à une personne disponible, attentive et sans jugement reste essentiel**.

C'est dans cet esprit que s'inscrit Télé-Accueil depuis plus de 65 ans. Jour et nuit, sans discontinuer, dans chacun de nos six centres en Belgique francophone, les bénévoles assurent une présence réconfortante, offrant à chacun un lieu où déposer sa parole, anonymement et gratuitement. Ainsi, en 2025, ce sont plus de **90.000 appels** qui ont été accueillis, soit **environ 250 par jour**. Derrière ces chiffres, il y a les voix trop peu entendues de ceux qui nous partagent des vécus souvent invisibles.

Ce rapport d'activités met en lumière les préoccupations exprimées par celles et ceux qui contactent Télé-Accueil ainsi que l'encadrement mis en place par les équipes pour **soutenir les bénévoles**. Sans eux, l'écoute au quotidien serait tout simplement impossible. C'est pourquoi ce rapport d'activités leur accorde une attention particulière.

L'année **2025** s'inscrit à la fois dans **une continuité et dans une dynamique d'évolution**. Elle a permis de renforcer les espaces de rencontre et de réflexion en interne, notamment à travers la première journée du personnel, qui a réuni les équipes des six centres. Elle a également été marquée par la poursuite d'un travail de fond autour de la communication, en particulier autour du numéro 107, avec la volonté de rendre le service plus visible et plus accessible.

Face aux transformations en cours, Télé-Accueil poursuit sa réflexion : comment continuer à répondre aux besoins d'une société en mutation ? Comment préserver une écoute de qualité dans un environnement en constante évolution ? Autant de questions qui nourrissent les perspectives à venir et témoignent d'une conviction simple : offrir, à toutes celles et ceux qui en ressentent le besoin, la présence de quelqu'un à qui parler.

Bonne lecture !

2 - AU 107, UN BÉNÉVOLE À L'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 dernières décennies. 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**.

Par ailleurs, 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.

I 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



NUMÉRO GRATUIT



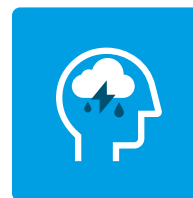
**ACCESSIBLE
24H/24**



**AIDE DE
PREMIÈRE LIGNE**



**SERVICE DE
PRÉVENTION EN
SANTÉ MENTALE**



**ACCUEIL ET ÉCOUTE
DES SITUATIONS
DE CRISE
PSYCHOLOGIQUE**



**ACCESSIBLE À TOUS
QUELLE QUE SOIT
LA PRÉOCCUPATION**

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 de 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 ACCUEILLIS
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, 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"**



PORTRAIT DE CHAD VARAH
PHOTO : OVARAH, VIA WIKIMEDIA COMMONS (CC BY-SA 4.0)

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 2025 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 NATIONAL ET INTERNATIONAL

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 participe avec le pôle de ressources en violence conjugale pour offrir une écoute 24h/24 sur la ligne 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. Outre ces deux partenariats, le numéro 107 de Télé-Accueil est relayé par de nombreux services psycho-médico-sociaux notamment sur leur répondeur lors de leurs heures d'indisponibilité.



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 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.

I L'ÉCOUTE, UN ENGAGEMENT HUMAIN AU CŒUR DE TÉLÉ-ACCUEIL

L'écoute, lorsqu'elle est portée par des bénévoles, est avant tout une aventure profondément humaine. Les centres de Télé-Accueil reposent sur des femmes et des hommes qui donnent de leur temps pour offrir une présence bienveillante à celles et ceux qui appellent. Cet engagement ne se limite pas à répondre à un besoin social : il traduit un véritable **choix citoyen**, celui de contribuer activement au lien social.

L'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles a consacré en 2025 une étude à la spécificité de cette écoute bénévole. À travers cette recherche, apparaissent de multiples dimensions : le rôle structurant de la formation et de l'accompagnement, la qualité des relations entre bénévoles et permanents, ainsi que les bénéfices profonds que le bénévolat procure aux écoutant-es eux-mêmes. Donner de son temps, c'est aussi recevoir : **une expérience d'écoute transforme, renforce l'empathie et nourrit un sentiment d'utilité et d'appartenance.**

Au quotidien, les équipes de coordination et de soutien veillent à accompagner chaque bénévole dans son parcours, à valoriser son engagement et à lui offrir des espaces d'échange et de ressourcement. C'est cette attention constante, cette reconnaissance mutuelle, qui permet aux bénévoles de rester engagés dans la durée.

Dans un contexte où le bénévolat se fait plus rare, cette étude rappelle la richesse humaine qu'il incarne et son rôle central dans la mission de Télé-Accueil. Pour découvrir plus en détail les enseignements de cette recherche, l'étude complète de l'Observatoire social est disponible sur le site:

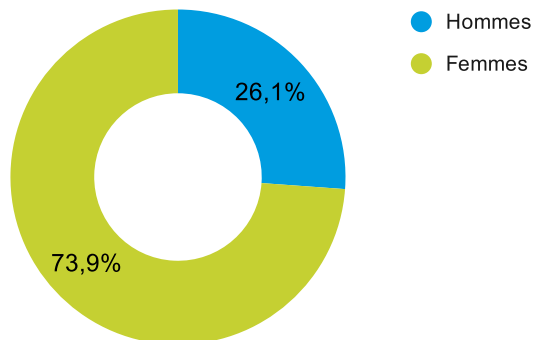
<https://tele-accueil.be/bruxelles/ressources/#obs>



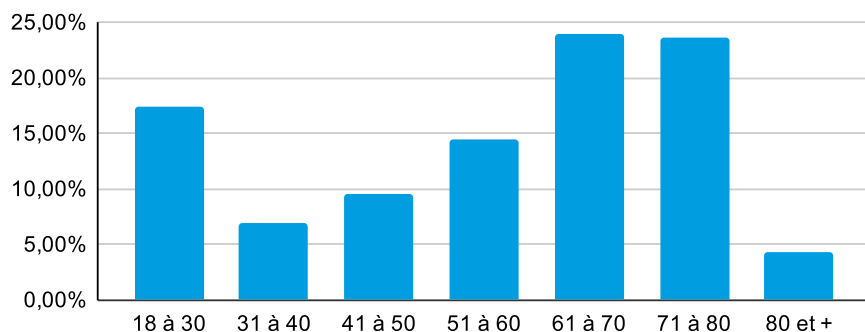
I UNE DIVERSITÉ DE PARCOURS

Les bénévoles de Télé-Accueil se distinguent par la diversité de leurs parcours, tant sur le plan personnel que professionnel. Leur engagement s'inscrit souvent dans une démarche de sens et de participation citoyenne.

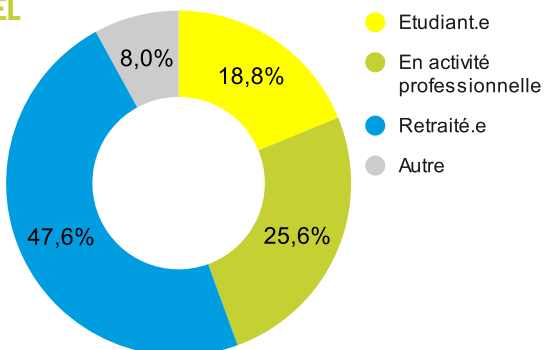
RÉPARTITION PAR GENRE



ÂGE DES BÉNÉVOLES

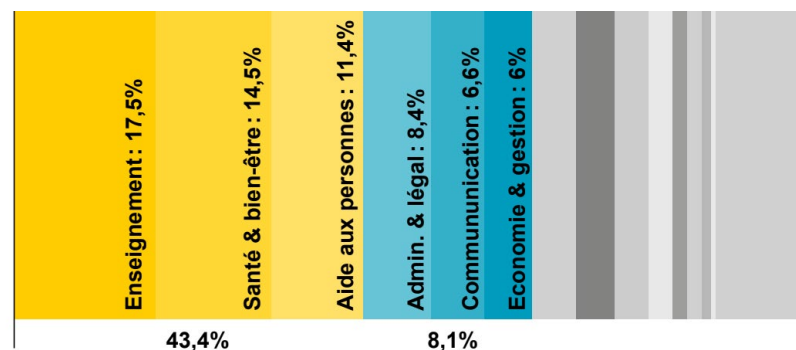


STATUT PROFESSIONNEL DES BÉNÉVOLES



Une autre étude réalisée par l'Agence Pause Communication en 2024 auprès de 160 bénévoles issus des six centres met en évidence certaines tendances. Les écoutants sont majoritairement des femmes (74 %) et les tranches d'âge les plus représentées se situent au-delà de 60 ans (plus de la moitié). **Toutes les générations restent toutefois présentes**, des plus jeunes adultes aux personnes plus âgées, permettant une cohabitation d'expériences variées.

Sur le plan des parcours éducatifs, **les bénévoles sont très majoritairement diplômés de l'enseignement supérieur** (près de 90 %), dont environ 44 % de niveau universitaire. Du point de vue professionnel, **les écoutants proviennent d'horizons diversifiés**. Les secteurs de l'enseignement et du soin à la personne sont particulièrement représentés (43 % à eux deux), aux côtés d'autres domaines tels que l'administration, la communication, l'économie ou le juridique.



Les centres accueillent également des **stagiaires, principalement issus de formations psychosociales**. Leur présence contribue à la diversité des équipes et favorise les échanges entre générations.

Au-delà de ces éléments, les équipes rassemblent des personnes à différents moments de leur vie : en activité professionnelle, à la retraite, en reconversion ou engagées dans d'autres projets.

À Télé-Accueil, **il n'existe pas de profil unique du bénévole** : toute personne prête à s'engager dans une démarche d'écoute, à se former et à évoluer dans un cadre collectif peut y trouver sa place.

I LES RAISONS DE L'ENGAGEMENT

Qu'est-ce qui pousse ces personnes à s'engager ?

Derrière chaque appel, chaque silence, chaque parole déposée, il y a une présence. Une présence humaine, attentive, discrète. Mais qu'est-ce qui amène des femmes et des hommes à consacrer de leur temps à écouter des personnes qu'ils ne connaissent pas, souvent dans des moments de grande vulnérabilité ?

L'engagement à Télé-Accueil repose avant tout sur un socle de valeurs fortes partagées par l'ensemble des bénévoles. D'abord, la solidarité qui anime la volonté d'être là pour l'autre, simplement. Ensuite, la bienveillance et le non-jugement qui permettent d'accueillir chaque parole telle qu'elle se présente. La patience est, elle, essentielle afin de prendre le temps d'écouter l'autre. L'anonymat qui garantit un espace sécurisé et libre. Et surtout, l'écoute et la présence humaine qui sont au cœur de chaque échange.

Ces valeurs ne sont pas seulement des principes. Elles sont vécues, incarnées et constituent souvent le point de départ de l'engagement. Pour beaucoup de bénévoles, il s'agit avant tout de trouver une activité qui a du sens. Dans un quotidien parfois rythmé par l'urgence ou la routine, Télé-Accueil offre un espace où l'on peut se sentir utile, où chaque moment donné a une réelle portée humaine.

D'autres expriment le désir de développer leurs capacités d'écoute. Apprendre à accueillir la parole de l'autre, à se rendre disponible sans intervenir, à comprendre sans juger : autant de compétences qui se construisent au fil du temps, grâce à un cadre de formation solide et à un accompagnement continu.

Car l'engagement à Télé-Accueil ne se fait pas seul. Les bénévoles bénéficient d'un encadrement structuré, assuré par des professionnels ainsi que des temps de supervisions et d'ateliers. Cette dimension collective est

souvent citée comme une source importante de motivation. Elle permet de partager, de réfléchir ensemble et de continuer à évoluer dans sa pratique, tout en se sentant soutenu.

Au-delà de ces motivations principales, certains parcours sont marqués par des expériences plus personnelles. Avoir soi-même bénéficié d'une écoute à un moment clé de sa vie peut donner l'envie, à son tour, d'offrir cet espace à d'autres. Pour d'autres encore, c'est la recherche d'un collectif partageant les mêmes valeurs qui a été déterminante dans leur engagement.

Derrière ces différentes motivations, il y a autant d'histoires singulières que de bénévoles. Chacun arrive avec son parcours, ses attentes, ses questionnements et trouve à Télé-Accueil une manière unique de s'engager.

Témoignage de Colette, bénévole de Télé-Accueil Mons Hainaut depuis 8 ans :

"C'est toujours un plaisir de se sentir utile. Il y a tellement de diversité dans les situations présentées par les appelants que chaque expérience est enrichissante."

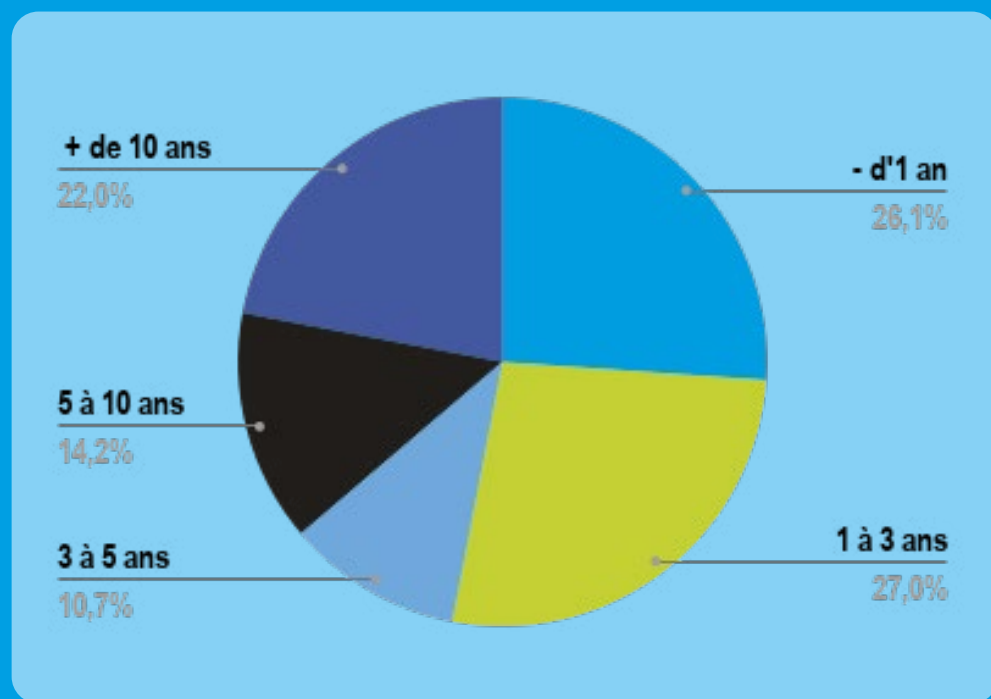
Témoignage de Yasmine, bénévole de Télé-Accueil Mons Hainaut depuis 1 an :

"L'une des choses les plus précieuses que j'ai découvertes, c'est la richesse de ce que peut apporter l'écoute, et tout ce que l'on peut apprendre en prenant le temps d'écouter les personnes qui téléphonent."

I LA DURÉE D'ENGAGEMENT

L'engagement bénévole à Télé-Accueil s'inscrit souvent dans la durée, comme l'indique le graphique ci-contre, bien que nous remarquons une grande part d'engagements de moins d'un an. Cela s'explique par le grand nombre de stagiaires qui viennent pratiquer leur stage au sein de l'ASBL. Parmi les bénévoles, un grand nombre d'entre eux s'engagent pour plus de 5 ans, 10 ans, voire même plus !

Cet engagement dans le temps n'est toutefois pas anodin. **Être écoutant, c'est accepter de se confronter à des appels parfois difficiles** : solitude, détresse psychologique, crise, violences... Les appels peuvent être émotionnellement intenses et, dans certains cas, donner le sentiment de ne pas voir d'évolution, notamment face à des situations répétitives ou à des appelants réguliers dont la souffrance est chronique.



À cela s'ajoutent des contraintes organisationnelles réelles : le nombre d'heures à prester, les permanences de nuit, ou encore la difficulté de concilier cet engagement avec la vie personnelle. Ces éléments peuvent constituer des freins, en particulier à certains moments de vie.

Pour autant, ces défis ne définissent pas l'expérience des bénévoles : ils en font partie et contribuent aussi à en révéler la profondeur.

Au fil du temps, les écoutants développent des ressources personnelles importantes : capacité d'écoute, gestion des émotions, recul, compréhension fine des relations humaines. Beaucoup témoignent d'un cheminement personnel riche, où la posture d'écoute prend progressivement tout son sens.

L'expérience montre également qu'une fois un certain cap franchi – celui de l'appropriation du cadre et de la prise de confiance – les bénévoles s'inscrivent plus durablement dans leur engagement. **Cette stabilité repose notamment sur le soutien des équipes, les espaces de supervision et le sentiment d'appartenance à une équipe engagée.**

La Fédération soutient les partages et échanges autour des pratiques. On y questionne des points d'évolution dans les engagements qui impactent le cadre horaire, mais aussi les adaptations pour soutenir l'équilibre entre vie privée et bénévolat ou encore les conditions pour garantir des espaces de soutien et d'échange.

En conclusion, si l'engagement à Télé-Accueil peut être exigeant, il est aussi profondément porteur de sens. La fidélité des bénévoles au fil des années en est une preuve concrète.



Témoignage de Jeanne, bénévole à Télé-Accueil Charleroi depuis 21 ans :

« Depuis toutes ces années, je me retrouve toujours dans le fonctionnement de Télé-Accueil. L'écoute reste quelque chose qui me correspond profondément, en lien avec mes aptitudes et mes compétences, et cela n'a pas changé avec le temps.

La plus grande difficulté pour moi a été de faire face aux appels réguliers, avec parfois un sentiment d'impuissance, voire d'inefficacité. Grâce aux supervisions, j'ai peu à peu pu lâcher cette idée de devoir être performante ou "efficace". Je me dis aujourd'hui que si ces personnes continuent à appeler, c'est que cela leur apporte quelque chose, même si je ne sais pas toujours le mesurer.

Je me souviens d'une appelante qui répétait toujours la même chose, dans une situation qui ne changeait pas. Un jour, je lui ai demandé : "Qu'attendez-vous de cet appel ?" Elle m'a répondu : "C'est comme si quelqu'un m'ouvrait une porte et me servait une tasse de café." Et je me suis dit que ce n'était pas rien, que c'était même très important.

Une chose que je trouve extrêmement importante, et qui me fait rester, c'est que l'écoute et les supervisions sont pour moi un véritable enrichissement personnel. On continue à travailler sur soi à travers ce qui se vit dans les appels et dans les échanges. C'est un lieu où la réflexion peut se poursuivre, et je sais que le jour où j'arrêterai, cela me manquera. »

| LE SOUTIEN INSTITUTIONNEL

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**.

À la suite de 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 !

Les candidats écoutants commencent ensuite une **période de stage**. C'est l'occasion pour eux de mettre en pratique les aptitudes développées en formation. Un accompagnement est proposé durant leurs premières heures d'écoute au 107 avec des pairs, des écoutants aguerris qui les accompagnent.

Chaque étape de ce chemin est jalonnée d'échanges, des feed-backs précieux qui permettent une prise de recul sur les différentes facettes de la pratique d'écoute du bénévole.

Au terme de ce parcours, **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.

Une bénévole de Télé-Accueil Liège en témoigne :

"Je me souviens de certains appels qui sont arrivés en début de parcours d'écoute, qui m'ont énormément marquée et qui encore aujourd'hui me marquent. Je pense que les supervisions aident à digérer ces appels, à ne pas rester seul face à ses émotions, à mieux comprendre les choses même lorsqu'on a déjà de l'expérience. Les supervisions sont vraiment importantes. On apprend aux autres écoutants et on apprend des autres écoutants aussi. »

Des séances de formation continue et des ateliers sont aussi proposés aux écoutants tout au long de leur parcours afin d'affiner leur capacité d'écoute, de progresser dans la compréhension de certaines thématiques ou d'en apprendre davantage sur d'autres aspects du bénévolat. Ces participations permettent ainsi d'enrichir le bagage de l'écouter tout en donnant également l'opportunité à ce dernier de développer ses compétences personnelles.

Au sein de chacun des centres de Télé-Accueil, **le personnel et les bénévoles maintiennent des liens forts dans le cadre de l'accompagnement**, notamment à travers les contacts quotidiens et un service d'écoute de garde actif en dehors des heures de bureau. Les moments de relais entre les écoutants sont aussi un temps très précieux de partage et d'échange autour des permanences.

En plus de cet accompagnement formatif, **les bénévoles sont aussi invités à des moments conviviaux à partager en équipe**. Ces événements contribuent à souder les liens et à faire équipe entre les différents écoutants de chacun des centres. Au-delà de l'écoute, le bénévolat est aussi un moyen de sociabilisation qui permet de rencontrer et d'échanger avec des personnes partageant les mêmes centres d'intérêt et/ou les mêmes valeurs.



3.2 - LES APPELANTS

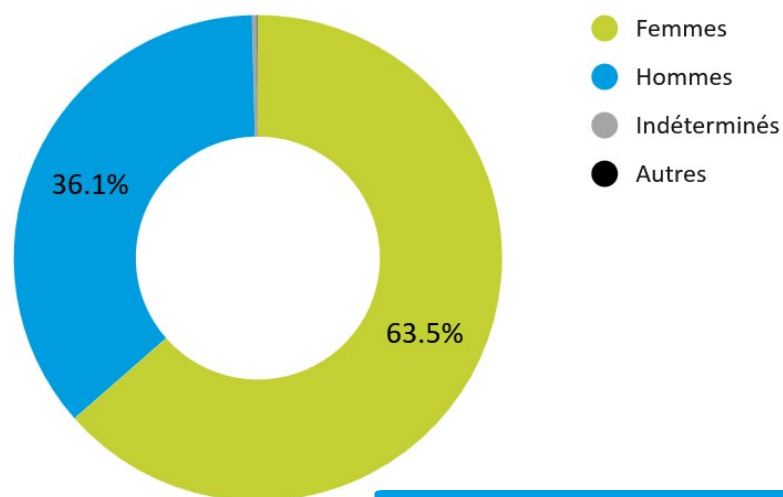
Télé-Accueil est ouvert à tout un chacun, jour et nuit. Quiconque ressentant le besoin de s'exprimer peut contacter le 107 afin de parler librement et dans l'anonymat. Les profils des appelants sont donc très divers.

En **2025**, les six centres de Télé-Accueil ont accueilli un total de **90 491 appels**, soit une moyenne d'environ **250 appels par jour**.

Parmi ces 90 491 appels, **62 443 étaient des appels dits "à contenu"**, durant lesquels il y a eu un réel échange entre l'appelant et l'écoutant. La durée moyenne de ces appels était d'environ 20 minutes. Les 28 048 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.

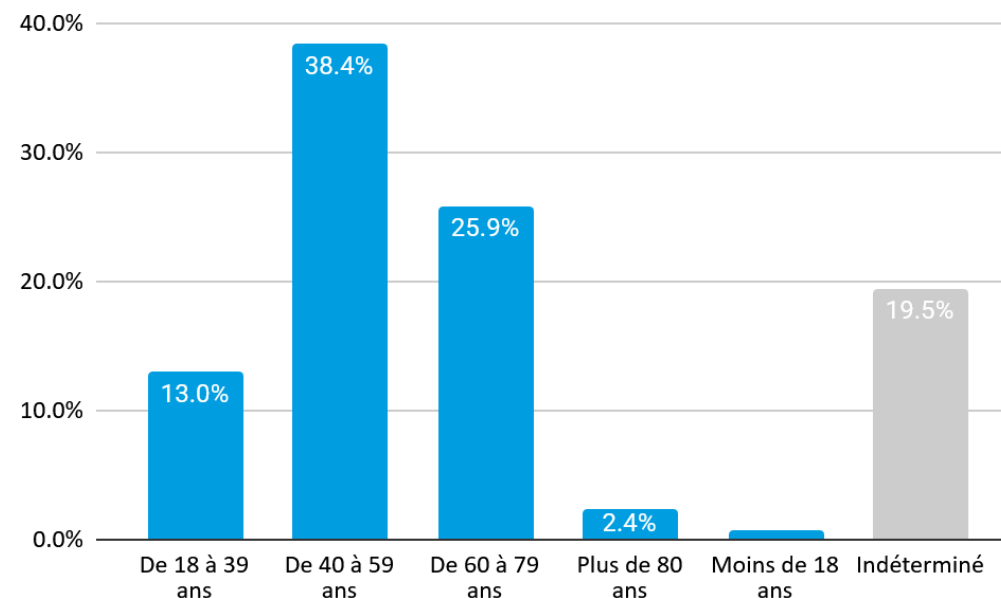
I QUI SONT LES APPELANTS DU 107 ?

GENRE DES APPELANTS



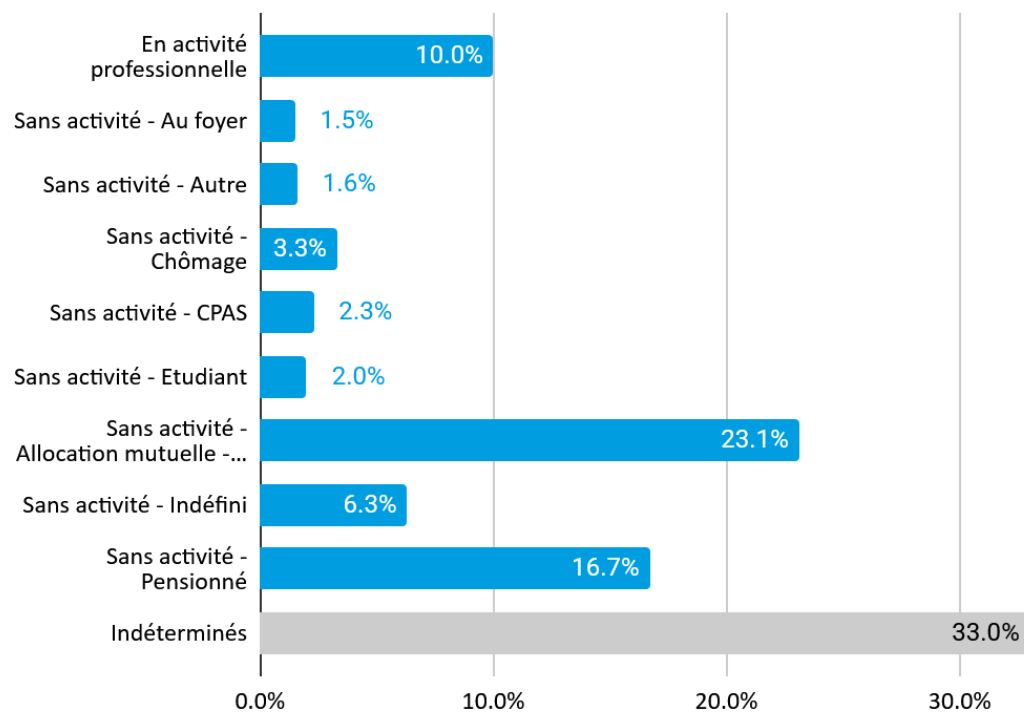
Presque 63,5% des appelants sont des femmes.

ÂGE DES APPELANTS

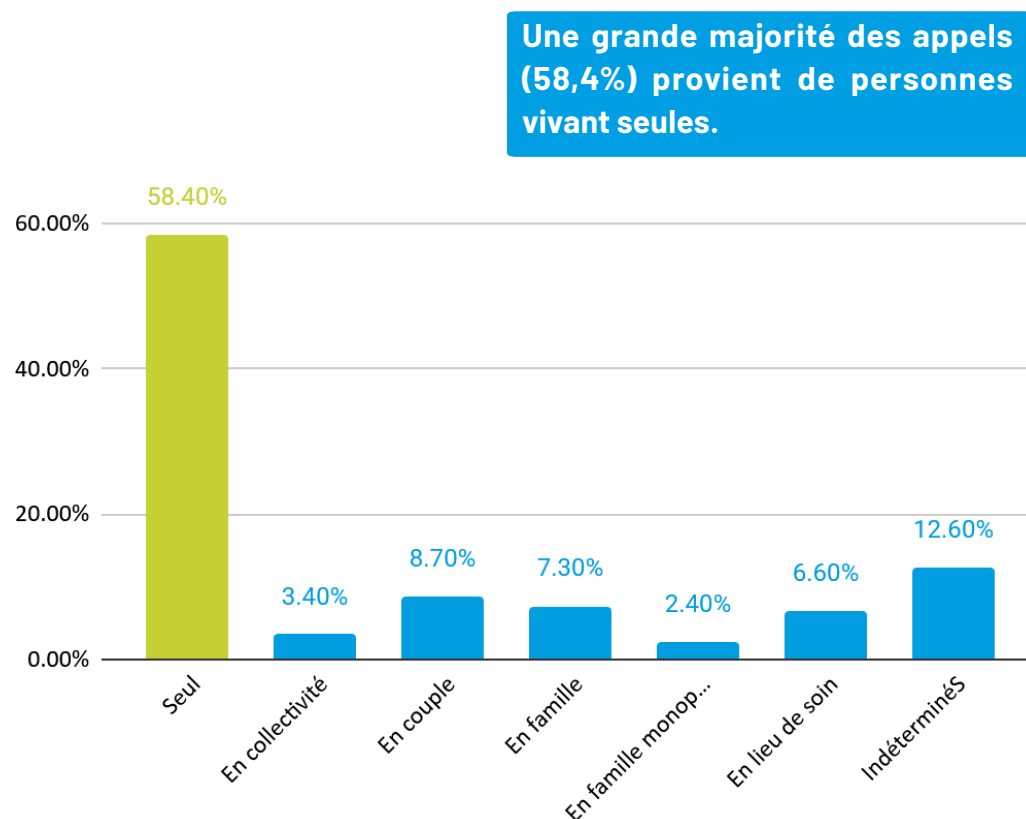


La majorité des appelants ont plus de 40 ans (38,4%). Très peu d'appelants du 107 ont moins de 18 ans (0,7%).

STATUT SOCIAL DES APPELANTS



CADRE DE VIE DES APPELANTS

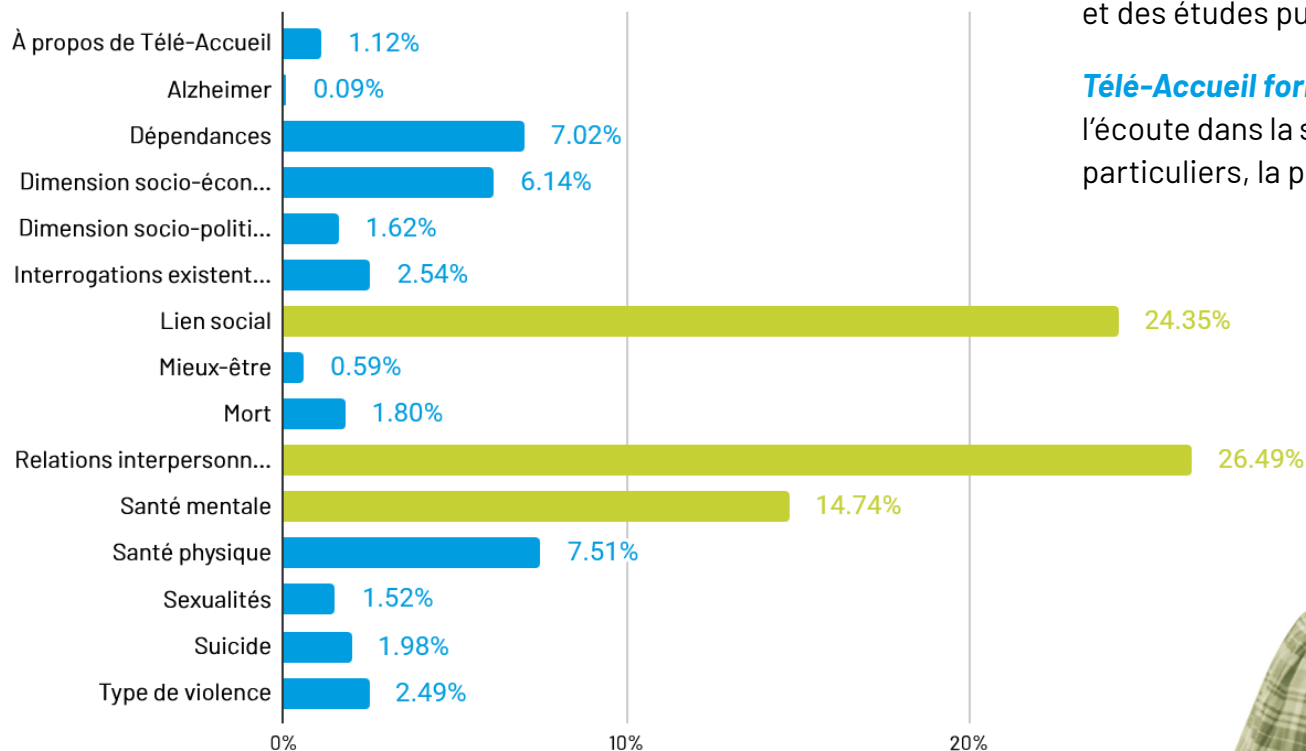


Pour **33%** des appels, **le statut social n'est pas connu**. Les personnes en activité professionnelle représentent pour leur part seulement 10% des appels, comme ce fut le cas l'année dernière.

Les 57% d'appels restants correspondent à 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, ce sont des personnes plus susceptibles de souffrir d'une position précaire ou de solitude.

THÈMES ÉVOQUÉS PAR LES APPELANTS

Les thèmes principalement évoqués par les appelants en 2025 ne varient pas beaucoup par rapport à ceux de 2024. On y retrouve notamment aux trois premières places : les **relations interpersonnelles** (26,49%), le **lien social** (24,35%) et la **santé mentale** (14,74%).



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.

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

La collaboration entre la Fédération des centres de Télé-Accueil et l'agence Pause Communication s'est poursuivie en 2025. Cette année a été particulièrement riche en travail de réflexion, de coordination et de préparation. Si les effets de ce travail ne sont pas encore directement visibles pour le public, les orientations se précisent progressivement et les fondations d'une stratégie de communication renouvelée se construisent pas à pas.

Les années 2024 et 2025 ont marqué une étape importante dans ce processus. La confirmation de plusieurs subsides, dont celui récemment octroyé par la Loterie Nationale, permet aujourd'hui de poursuivre et d'approfondir ce travail. Ces soutiens rendent possible la mise en œuvre de plusieurs projets clefs, parmi lesquels la **refonte de l'identité graphique de Télé-Accueil**, avec une volonté affirmée de **mettre davantage en avant le numéro 107**, porte d'accès essentielle au service d'écoute.

Parallèlement, un travail collectif a été engagé autour de l'**évolution du site Internet**, afin de simplifier son architecture et de rendre les informations essentielles plus accessibles pour les personnes qui souhaitent en connaître plus sur notre service. Des groupes de travail réunissant les différents centres ont ainsi été mis en place pour réfléchir aux orientations à donner à ces outils et veiller à leur cohérence avec l'identité commune en cours de redéfinition.

L'ensemble de ces initiatives témoigne d'une dynamique collective et d'une volonté partagée de moderniser les outils de communication de Télé-Accueil. Les prochaines années devraient ainsi permettre de concrétiser ces différents projets et de donner un nouvel élan à la visibilité du service, afin que toujours plus de personnes puissent connaître et accéder au 107.

4.2 - LA 1^{ÈRE} JOURNÉE DU PERSONNEL

L'année 2025 a également été marquée par l'organisation de la toute **première journée du personnel** réunissant l'ensemble des employés de Télé-Accueil. Celle-ci s'est tenue à Namur, dans une salle spacieuse et accueillante, offrant un cadre convivial pour cette rencontre.

La matinée a été consacrée à un temps de travail et de réflexion collective, animé par une consultante externe. Ce moment a permis aux différents membres du personnel d'échanger autour de leur expérience au sein de Télé-Accueil, d'identifier les forces du service mais aussi les difficultés rencontrées au cours de l'année 2025. Ces discussions ont constitué une première étape dans l'ouverture de pistes de réflexion communes en vue d'améliorer encore le fonctionnement et la qualité du service.

L'après-midi s'est déroulée dans une atmosphère plus ludique et détendue avec une activité de groupe sous la forme d'un Escape Game. Répartis en équipes mixtes, les participants ont dû unir leurs forces pour résoudre une enquête criminelle. Cette activité a favorisé la coopération, la communication et le renforcement des liens entre collègues, venant clôturer la journée dans un esprit de collaboration et de convivialité.



5 - PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

A la lecture de ce rapport, nous pouvons souligner l'**importance des rencontres en 2025**, tant **celles qui ont eu lieu au bout du fil** au quotidien, que **celles de nos équipes** qui persévèrent à co-construire ses nombreux projets, à soutenir la cohérence de nos pratiques communes et à renforcer les ressources de chacun et chacune de ses membres.

Dans les pages précédentes, vous avez été à la rencontre de notre réalité d'écoute et surtout à la rencontre de nos volontaires sans lesquels la ligne 107 ne pourrait exister.

C'est cet **engagement**, à la fois **responsable et durable**, que nous continuons à défendre : une écoute engagée librement, offerte gratuitement mais pas sans retours. Les témoignages parlent d'eux mêmes : être volontaire dans un service comme Télé-Accueil, c'est prendre la mesure du contre – don que cette activité procure : un travail sur soi qui offre un cheminement personnel, le sentiment d'avoir pu « agir » et de faire sa part pour répondre à la souffrance de notre société, l'appartenance au projet et à l'équipe. C'est aussi un espace où, même en tant qu'écouter, chacun peut être accueilli et être nourri par une réflexion partagée .

Notons au passage que l'année 2026 a été nommée par les Nations Unies comme "l'année du volontariat international au service du développement durable". Le volontariat va, en effet, bien au-delà d'une action utilitaire, il part de convictions profondes individuelles qui mettent en mouvement chacun pour soutenir la collectivité et garantir la solidarité.

On sait combien en période de crise, ce lien social constitue un véritable filet de sécurité, qu'aucun moyen technique ne pourra remplacer.

A Télé-Accueil, **le volontariat représente un pilier fondateur du projet** et c'est un enjeu majeur pour les responsables des centres de maintenir ce choix, au prix d'une énergie importante pour le recrutement, pour l'organisation des centres régionaux, pour l'accompagnement soutenu des vécus d'appels des équipes, etc.

Ce volontariat dans l'écoute s'ancre dans des valeurs humanistes, dans la conviction que la force se trouve dans l'altérité et qu'elle peut exister même à contre-courant des logiques sociétales dominantes.

L'enjeu pour la Fédération est donc aussi de **pouvoir défendre la place à laquelle nos volontaires sont invités** dans le cadre de Télé-Accueil. A l'écoute, ils n'auront pas réponse à tout, leur empathie est parfois mise à rude épreuve, ils doivent composer avec leurs propres émotions dans la singularité de chaque appel. Ce n'est donc pas sans faille et pas sans limite qu'ils offriront cette présence, mais c'est aussi ce qui témoigne de leur **profonde humanité**.

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

