



TÉLÉ-ACCUEIL
BRUXELLES

Agréé par la Commission communautaire française



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010





quelqu'un à qui parler

au téléphone 24h/24 n° 107

par internet www.chat-accueil.org

L'équipe des permanents :

Véronique Van Espen	Directrice
Pascal Kayaert	Directeur adjoint – Responsable Formation
Myriam Machurot	Formation
Patricia Brichet	Planning
Eric Labarre	Comptabilité
Pascale Meunier	Observatoire social
Violaine Léonard	Promotion – Recrutement des bénévoles
Nicole Bury	Secrétariat

*Télé-Accueil Bruxelles Boîte Postale 10112 Gare du midi – 1060 Bruxelles
Secrétariat - Tél : 02 538 49 21 Fax : 02 537 41 85*

Mail : secretariat@tele-accueil-bruxelles.be site www.tele-accueil-bruxelles.be

Compte bancaire : 001-2544673-51 (exonération fiscale pour les dons de 30 € et plus)

Avec le soutien de la Commission communautaire française

TABLE DES MATIERES

I. AVANT-PROPOS.....	4
II. LE PROJET DE TELE-ACCUEIL BRUXELLES	5
1. « Quelqu'un à qui parler » 24h/24 dans l'anonymat.....	5
2. Des bénévoles et des professionnels à Télé-Accueil	8
III. TELE-ACCUEIL : JOUR ET NUIT	11
IV. BILAN DES ACTIVITES 2010	19
1. L'écoute au 107 – Analyse statistique des appels.....	19
2. L'écoute au Chat-Accueil – Analyse statistique des appels	27
3. Observatoire social	33
4. Le centre de formation à l'écoute : CEFEC.....	35
5. La promotion de Télé-Accueil et le recrutement de bénévoles.....	37
6. La formation.....	41
7. Démarche d'évaluation qualitative.....	47
8. Représentation des écoutants	49
9. Les Amis de Télé-Accueil	50
V. CONCLUSIONS.....	51
ANNEXE 1 : STATISTIQUES DES APPELS AU 107	52
ANNEXE 2 : STATISTIQUES DES APPELS AU CHAT-ACCUEIL	56

I. Avant-propos

En tant que service d'écoute par téléphone et par internet, Télé-Accueil permet à toute personne qui le souhaite de trouver quelqu'un à qui parler. De manière permanente au téléphone ou en soirée sur internet via le Chat-Accueil, nous offrons notre disponibilité le temps de créer une relation où chacun pourra dire ses difficultés, ses émotions.

L'appelant sera accueilli, écouté tel qu'il est à cet instant. Cela lui permettra sans doute de voir plus clair mais surtout de se sentir accepté, reconnu.

Car parler de ce qu'on vit, c'est articuler des mots mais c'est aussi mettre en articulation et en lien ce qui parfois semble non compréhensible ou non supportable.

Car parler de ce qu'on vit, c'est aussi se l'entendre dire. C'est comme créer un écho qui renvoie à sa propre voix, le premier qui entend étant bien entendu celui qui dit.

Dire de surcroît sa difficulté à quelqu'un peut être un premier pas pour s'en distancier. Le fait d'être entendu, écouté par un autre donne une consistance aux paroles. Elles sont non seulement dites, entendues mais surtout reconnues.

Par cette mise en mots, notre pari est que ceux qui nous appellent pourront sans doute mieux s'y retrouver et en fin de compte mieux se retrouver.

L'écoute est facilitée par l'attitude de l'écouter et par le cadre d'écoute dans lequel il s'inscrit. Ce dernier est caractérisé par l'anonymat, la non intervention, le caractère ponctuel de l'échange et le non jugement.

Mais ce cadre se réduirait à de simples consignes s'il n'était porté, soutenu par les qualités humaines de ceux qui le mettent en œuvre : les écoutants. C'est par leur ouverture d'esprit, leur empathie, leur disponibilité que le projet d'écoute de Télé-Accueil devient réalité.

Les écoutants sont tous bénévoles. Ce choix traduit notre conviction que l'écoute est l'affaire de tous, qu'elle fait partie de ces qualités humaines que chacun de nous peut développer.

La première partie de ce rapport décrit notre projet ainsi que les personnes qui en sont les acteurs.

Dans la seconde partie, nous développons l'une de nos particularités : notre accessibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Quelles différences entre les appels de jour et les appels de nuit ? Sont-ils plus nombreux, différents en soirée et la nuit lorsque les autres services d'aide sont fermés ? Écoute-t-on différemment la nuit ? Nous approfondirons ces questions à partir de nos données statistiques et nous donnerons la parole aux écoutants.

La dernière partie fait état de nos activités en 2010. Les premiers chapitres concernent les appels reçus au téléphone et au Chat-Accueil, l'observatoire social et les formations du CEFEC. Sont ensuite présentés les activités de promotion de Télé-Accueil, la recherche de bénévoles, ainsi que le bilan du comité des écoutants et des Amis de Télé-Accueil.

Le présent rapport est le fruit d'un travail collectif. Nous remercions tous ceux qui y ont collaboré.

II. Le projet de Télé-Accueil Bruxelles

1. « Quelqu'un à qui parler » 24h/24 dans l'anonymat

Présenter le projet de Télé-Accueil suppose de s'appuyer sur l'objet social tel qu'il est défini dans les statuts. La lecture de l'objet social de Télé-Accueil Bruxelles dégage sa visée fondamentale. Ecouter la personne qui appelle et lui rendre avant tout sa qualité de sujet est la manière privilégiée par Télé-Accueil d'offrir une aide à celui qui est en difficulté. Le cadre et les règles de l'institution ainsi que son slogan « Quelqu'un à qui parler » correspondent à ces objectifs spécifiques.

Télé-Accueil a pour objet d'accueillir, dans l'anonymat, par téléphone 24 heures sur 24 ou par Chat toute personne ressentant le besoin ou le désir de parler.

Télé-Accueil assure une écoute attentive, ponctuelle et, le cas échéant, une information adéquate et une orientation appropriée.

1.1. Ponctuel, anonyme et gratuit... pour favoriser l'émergence d'une parole

Télé-Accueil propose une rencontre à la fois ponctuelle et strictement anonyme. Ces deux règles de base induisent que c'est au travers d'une relation avec une personne que peuvent être réactivées et renaître les ressources personnelles de chacun. Etre quelqu'un, anonyme et de passage, écouter un autre qui élabore les questions parfois énigmatiques qu'il porte en lui, c'est croire qu'il est du ressort de celui qui appelle de chercher ses propres réponses. Dans ce schéma, la parole rend à chacun son autonomie.

Toute parole énoncée a des effets. On n'est plus tout à fait le même après avoir dit quelque chose à quelqu'un.

L'anonymat permet à l'appelant de parler sans que les retombées de ce qu'il dit lui portent socialement préjudice.

Grâce à l'anonymat, l'espace de parole tente d'être le plus dégagé possible des représentations sociales afin de permettre à l'appelant une communication la moins bridée possible.

L'anonymat tout comme la confidentialité suscitent donc un espace de sécurité car ils donnent la garantie à l'appelant qu'il n'y aura pas de prise de possession de ce qu'il dit de la part de l'écoutant et que, de ce fait, il sera toujours acteur de ses propos, de ce qu'il fera ou non du fait d'avoir parlé à quelqu'un.

Du côté des écoutants, l'anonymat soutient une non-individualisation de la communication : c'est en tant que représentant d'un projet que chaque écoutant exerce son activité.

Chaque rencontre, chaque conversation avec un appelant devrait pouvoir être entendue par l'ensemble des écoutants. L'écoutant n'est pas là à titre personnel, il occupe une place qui lui est confiée par l'institution et par l'appelant. Cela n'empêche en rien bien sûr l'écoutant de s'engager pleinement dans l'échange.

Recensé comme numéro d'urgence, le 107 est un numéro gratuit. Un « appel » via le Chat-Accueil est également gratuit pour ceux qui ont une connexion internet.

La gratuité a pour but d'élargir notre accessibilité. En effet, la gratuité du service permet à tout qui possède un téléphone de joindre Télé-Accueil, même dans le cas où la ligne est coupée pour non paiement de facture.

Cette gratuité n'est pas sans poser quelques problèmes. On constate ici combien la question des limites est sensible et difficile dans la mesure où élargir notre accessibilité a pour effet l'apparition d'un type d'appels qui dépasse notre offre (blagues...).

Ces appels nous invitent à la fois à dire non, à mettre des limites, à rappeler les repères et en même temps à faire appel à la créativité de l'écouter pour parfois entendre des propos importants dans des appels apparemment « hors projet ».

1.2. L'écoute, mais aussi un lien

A Télé-Accueil, l'écoute est assurée par des bénévoles. Ces derniers, mus par des motivations citoyennes et solidaires, partagent la conviction que parler est vital pour un être humain. Non pas bavarder, discuter, causer ou même discourir, mais exprimer en « je » ce qui est vécu, senti, ce que l'on sent et recherche. Cela ne peut se faire qu'en « présence » de quelqu'un qui écoute d'une manière particulière.

C'est probablement ici que l'on trouve du sens à l'action de Télé-Accueil : proposer un espace de parole, c'est réintroduire un élément essentiel de l'identité ; c'est faire de quelqu'un un être capable de relation. La relation induit une rencontre de deux sujets. Individuellement, chaque écoutant offre un lieu de parole, une relation avec quelqu'un qui, en raison de l'initiative qu'il prend d'appeler, s'implique dans un processus visant sa capacité de communiquer. C'est dans un rapport conduit par la solidarité humaine que l'appelant va pouvoir se réapproprier sa qualité de sujet parlant.

1.3. Téléphone et internet : deux outils pour un même projet d'écoute

Depuis octobre 2005, Télé-Accueil Bruxelles propose une deuxième modalité d'écoute : l'écoute par Chat.

Il s'agit de proposer au travers d'un site internet sécurisé un échange écrit, instantané, avec un « écoutant ». Comme au téléphone, les échanges sont anonymes et confidentiels.

Notre objectif en créant le Chat-Accueil était d'augmenter notre accessibilité et de l'ouvrir à un public plus large, notamment les jeunes, utilisateurs réguliers de ce nouveau mode de communication, mais également de permettre à des personnes en grande difficulté d'expression orale ou d'audition d'échanger avec quelqu'un par écrit.

Les permanences sur internet sont limitées aux soirées et sont assurées en partenariat avec SOS Amitié-France.

1.4. Ecouter et parler, les deux faces d'une même pièce...

Notre pratique nous rappelle au quotidien combien la capacité de parler et celle d'écouter sont indissociables. La prise de parole de l'institution Télé-Accueil fait partie intégrante du projet d'écoute.

Si nous voulons que les personnes qui nous appellent aient un jour à moins souffrir de la solitude, des conflits personnels ou de leur mal-être, nous avons non seulement à en parler afin de conscientiser le public mais aussi à communiquer notre expérience à propos de l'écoute. Il s'agira non seulement de témoigner des observations que nous faisons dans le cadre de l'écoute et de l'utilité de la parole et de l'écoute mais aussi de transmettre notre savoir à ce propos. C'est pourquoi nous avons développé l'observatoire social et la formation.

L'observatoire social

Parallèlement à la réappropriation de la parole par les individus à l'intérieur de la relation d'écoute, Télé-Accueil a une fonction complémentaire dont elle ne peut se départir : celle d'être, en quelque sorte, témoin de la société, de ce qu'elle entend. En effet, il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs en raison de la nature-même de l'offre de l'institution, (une écoute dans l'anonymat et la confidentialité) et qui, de ce fait, méritent d'être analysées et communiquées tant à l'intérieur de l'institution (dans le but de mieux comprendre les phénomènes sociaux actuels) que vers l'extérieur (comme témoin de ces phénomènes).

En tant que service d'écoute, Télé-Accueil se trouve à la croisée des chemins entre la sphère publique et la sphère privée et, à ce titre, peut être un révélateur des tendances sociales, des changements à l'œuvre dans la société.

Tout en garantissant l'anonymat et la confidentialité, et donc le secret relatif aux personnes, Télé-Accueil renvoie au moyen de la presse et des publications, les observations faites.

Certes il n'est pas demandé à Télé-Accueil de proposer, à ce niveau non plus, des solutions aux problèmes écoutés. L'institution n'est pas outillée pour cela et ce n'est pas son rôle. Mais elle détient en revanche celui de refléter aux responsables, et notamment aux responsables politiques, les données qu'elle observe.

Le CEFEC, centre de formation à l'écoute de Télé-Accueil

Il est important de compléter notre action d'écoute par une démarche active de promotion de l'écoute et de la parole vers l'extérieur.

La formation, élément central du projet de Télé-Accueil depuis sa création, s'est tout naturellement imposée comme vecteur privilégié de ce projet de promotion de l'écoute.

Le CEFEC participe activement à cette promotion de l'écoute et de la parole en formant des bénévoles et des professionnels qui n'ont pas pour projet de devenir écoutants à Télé-Accueil. Notre travail de formation met de côté la transmission d'un savoir *ex cathedra* quant à l'écoute, l'accueil, la parole. Il se centre sur la production d'un savoir émanant du travail produit par le groupe et soutenu par le formateur. C'est à partir de ce qui va se dire, s'échanger, se questionner, se partager dans le groupe que des repères vont s'inscrire. D'emblée il apparaît que chacun dans le groupe est convié à prendre la parole. Cette parole est entendue, reçue par les autres, comprise... de manière singulière. De même, les questions, les problèmes et les projets amenés par les participants sont à recevoir comme ce qui les singularise. Partant de là, c'est moins la réponse, la solution, qui importe qu'une réflexion qui éclaire un tant soit peu l'existence de la question, du problème pour la personne qui l'énonce.

Le projet de Télé-Accueil est donc de partager son savoir, son expérience, ses constats issus d'une pratique d'écoute au quotidien.

2. Des bénévoles et des professionnels à Télé-Accueil

Depuis toujours, l'activité d'écoute est assurée par des bénévoles.

Ce choix est l'expression de notre conviction. Chacun peut développer des aptitudes qui lui permettront de se mettre à l'écoute des autres. En nous dégageant des modèles professionnels nous mettons aussi en avant l'importance de l'engagement citoyen dans l'écoute.

Le fait que les écoutants soient bénévoles colore la relation écoutant /appelant différemment que s'il s'agissait de professionnels.

Par leur engagement libre et gratuit (deux traits essentiels du bénévolat) ils donnent à la relation d'écoute une force, une conviction que chaque personne mais aussi chaque parole dite a de la valeur.

Le bénévolat induit aussi une relation plus égalitaire avec les appelants sans pour autant méconnaître la différence de position qui existe entre appelants et écoutants. Il n'y a pas une personne qui sait et une autre qui ne sait pas, schéma souvent en vigueur (ou à tout le moins attendu) face à des professionnels. L'effet que cela peut avoir en termes d'ouverture pour les appelants est fort différent. Avoir pu parler et être écouté par des non professionnels peut redonner confiance à l'appelant qui tentera peut-être de parler autour de lui. Il aura expérimenté une relation dans le cadre de Télé-Accueil avec un bénévole et cela facilitera éventuellement ce type de relation en dehors de ce cadre.

Enfin, en confiant l'écoute à des bénévoles, nous mettons en pratique l'idée que même si certains en ont fait une spécialité professionnelle, elle est aussi l'affaire de tous.

En tant qu'acteurs principaux de l'écoute, les bénévoles ont également une place primordiale au cœur des organes officiels de l'institution et lors des réflexions de fond qui y sont menées. Ils élisent chaque année huit d'entre eux dont l'une des missions est de les représenter à l'Assemblée générale de Télé-Accueil. Ils sont également invités au Conseil de gestion élargi qui rassemble deux fois par an les permanents et les écoutants et prennent part aux commissions thématiques.

Le travail des bénévoles est rendu possible par le cadre institutionnel mis en place et soutenu par des professionnels. Huit salariés assurent l'infrastructure nécessaire et l'accompagnement des écoutants et des psychologues indépendants animent mensuellement les groupes de supervision d'écoutes.

Le travail des bénévoles est exigeant. Cela tient à sa matière : l'écoute. De manière générale, le bénévolat est souvent assimilé à un travail non qualifié voire à de l'amateurisme. A Télé-Accueil, il n'en est rien. Nous sélectionnons les bénévoles, nous leur demandons de suivre une formation continue et de s'engager par la signature d'une convention.

2.1. L'écoute : un apprentissage permanent

La sélection

Le premier contact entre un futur écoutant et Télé-Accueil se passe généralement au téléphone et permet au candidat de prendre connaissance de l'objet de l'institution, de l'engagement demandé, du processus de sélection et de formation et de s'exprimer sur ses disponibilités et attentes.

Ensuite, un courrier reprenant les éléments pratiques liés à l'engagement à Télé-Accueil, un dépliant ainsi qu'un article de fond précisant le projet lui sont envoyés.

Ces documents donnent l'occasion au candidat de mieux saisir la demande de l'institution. Après lecture de ces documents, nous lui demandons de nous rappeler s'il reste intéressé et l'invitons à un entretien de sélection.

Ce dernier s'articule autour de ses motivations, de son expérience de l'écoute, de sa conception de celle-ci, de sa position par rapport au projet de Télé-Accueil et de ses questions par rapport au projet.

La formation initiale

Ce temps de formation permet aux participants de découvrir les attitudes d'écoute et d'accueil qui invitent l'autre à parler. Il permet au travers d'un outil prépondérant – le jeu de rôle – assorti d'autres méthodologies, d'inscrire progressivement les repères, les éléments du cadre et les attitudes d'écoute qui traversent le projet de Télé-Accueil.

Surgit aussi dans ce temps de travail le lien inévitable qui existe entre écouter et parler, car écouter quelqu'un qui parle suppose à un moment donné de prendre soi-même le risque de parler.

La formation initiale vise par ailleurs à permettre au candidat de mesurer s'il souhaite entrer dans le projet de l'institution ou au contraire si celui-ci ne correspond pas à ses attentes. C'est un temps de formation et d'évaluation tant pour les participants que pour l'institution.

La formation initiale est une première occasion de mettre à l'œuvre le fait de donner à voir aux autres de sa pratique, de partager ses questions, ses trouvailles, ses difficultés. Ce « donner à voir » soutenu par l'institution est essentiel en vue de peaufiner ses attitudes d'écoute.

Bien des choses sans doute échappent au candidat au moment où il se propose comme bénévole à Télé-Accueil. Ceci suppose de s'interroger sur le savoir avec lequel il arrive dans l'institution.

Cette formation initiale de plus ou moins vingt-cinq heures est étalée sur six semaines.

Le stage

Période intermédiaire entre la formation initiale, source de nouveaux repères, et une pratique toute neuve, le stage se révèle un temps spécifique du processus de formation.

Se confronter à la réalité des appels, découvrir la vie institutionnelle, s'intégrer à l'équipe des écoutants, rencontrer des questions inattendues, voilà autant d'éléments qui se présentent durant cette période particulière.

« *Qu'est-ce qui me pousse à devenir écoutant à Télé-Accueil ?* » Bien souvent lors de cette période de stage, cette question déjà présente lors du premier entretien resurgit et trouve une première ébauche de réponse.

Durant les trois mois que dure le stage, des supervisions bimensuelles sont organisées afin d'interroger sa pratique et donc de parler de ce que l'on a entendu. Par ailleurs, des supervisions individuelles avec l'un des deux formateurs référents sont aussi proposées aux écoutants qui le souhaitent.

C'est au terme de ce stage que le candidat écoutant sera invité, ou non, à s'engager comme bénévole par la signature d'une convention.

2.2. Le bénévolat : un engagement

Chaque écoutant signe une convention avec Télé-Accueil. Celle-ci reprend les engagements et les droits de chacune des parties.

L'activité d'écouter implique un engagement ferme et contractuel d'un an au minimum durant lequel le bénévole assurera une permanence d'écoute par semaine (quatre ou cinq heures) et s'engagera à suivre un processus de formation continue. Plus spécifiquement, il s'agira de participer à deux heures de supervision de groupe chaque mois et d'assister à deux séances de formations (conférences ou groupes de travail) sur l'année.

A travers cet engagement, nous mettons en œuvre le soutien aux écoutants dans leur travail d'écoute. L'apprentissage de l'écoute est loin d'être un processus limité dans le temps, il s'agit plus d'un cheminement continu et personnel à suivre en se soutenant de la présence et des échanges avec les formateurs et les autres écoutants.

III. Télé-Accueil : jour et nuit

« La nuit est la preuve que le jour ne suffit pas. »
Elisabeth Quin

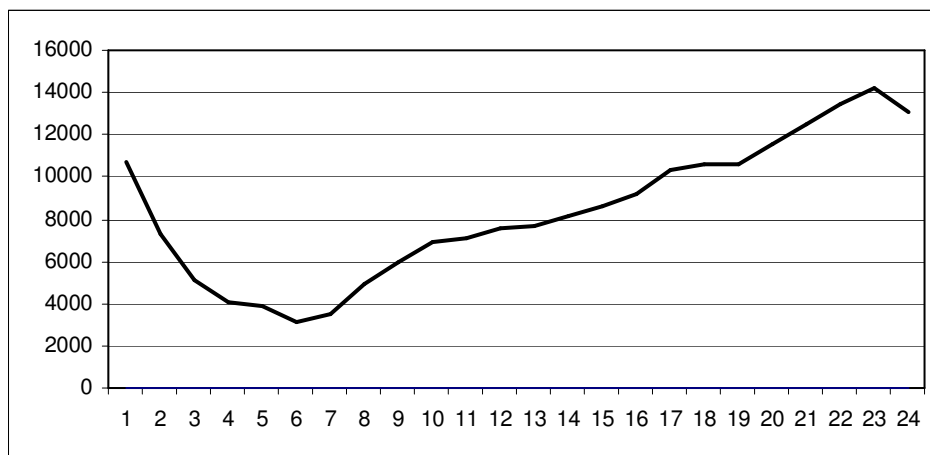
Depuis son origine, Télé-Accueil est un service ouvert en permanence. C'est un élément essentiel de son accessibilité. Historiquement dédié aux personnes en proie à des idées suicidaires, Télé-Accueil a rapidement été reconnu comme service d'urgence.

Au fil du temps, le projet original s'est étendu à toutes les personnes désireuses de parler quelles que soient les difficultés rencontrées.

A l'ouverture permanente de la ligne téléphonique s'ajouteront la gratuité de l'appel et le numéro court (107) permettant une accessibilité maximum. Depuis cinq ans, cette accessibilité est s'accrue par la possibilité de nous joindre en soirée sur Internet via le Chat-Accueil.

Ce sont les effets de cette grande accessibilité que nous souhaitons analyser ici en nous centrant sur ce qui se passe à Télé-Accueil durant la soirée et la nuit. Nous avons choisi deux voies d'entrée : nos statistiques d'appels et la parole des écoutants qui assurent ces permanences.

1. Nombre d'appels entrants par heure



Cette information est fournie par le central téléphonique. En 2010, l'ensemble des appels entrants est de 201.176, avec une moyenne journalière de 562 appels.

Un premier constat est qu'à toute heure il y a toujours des appels qui arrivent à Télé-Accueil. Pas d'heures silencieuses, tout au plus des heures creuses. Au plus bas, entre cinq et six heures du matin, le total pour l'année est de 3.164 appels (soit 8,6 appels par jour en moyenne pour cette tranche horaire). Au plus haut, entre vingt-deux et vingt-trois heures, nous en enregistrons 14.166, soit 38,8 appels en moyenne par jour.

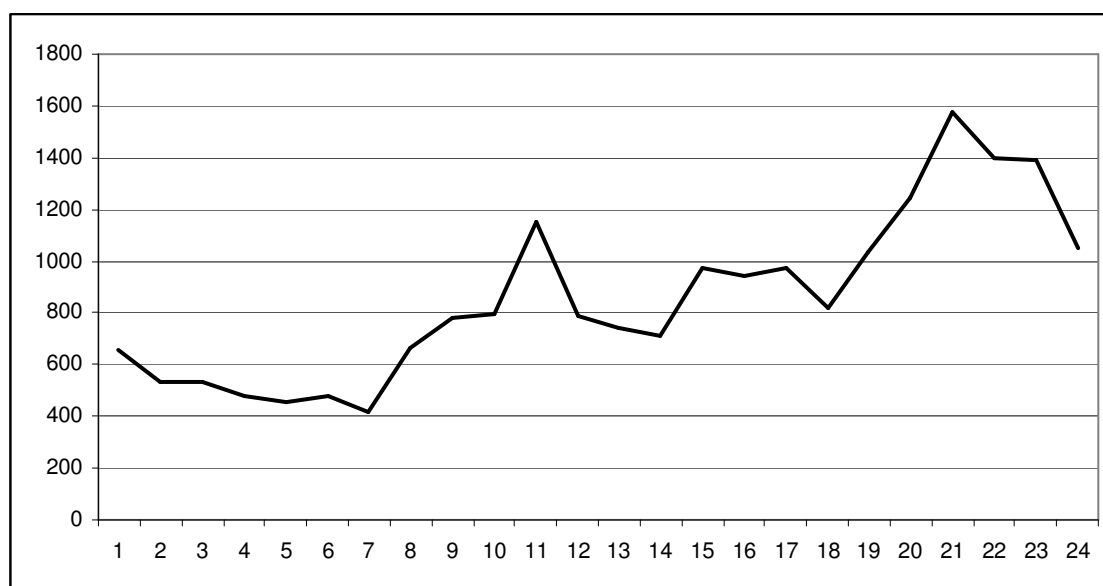
Les appels entrants suivent une courbe ascendante qui va de six heures à vingt-deux heures pour redescendre par la suite. La progression est relativement régulière alors que la descente est assez brutale.

Près de la moitié des appels (48,36%) arrivent entre dix-sept heures et une heure du matin soit sur une durée de huit heures. Seuls 23% de ces appels seront décrochés.

L'organisation du planning des écoutants, leur répartition tout au long de la journée tient compte de la distribution des appels entrants. C'est ainsi que nous dédoublons systématiquement la plage entre vingt heures et minuit. Parfois la plage dédoublée est plus longue et s'étale de dix-huit heures à deux heures du matin. Parfois aussi, nous dédoublons les après-midis. Enfin, notons que pour des questions d'organisation, il y a toujours deux écoutants entre dix et onze heures du matin.

2. Nombre d'appels décrochés par heure

Les tableaux suivants se basent sur les données fournies par les écoutants et ne concernent qu'une partie des appels décrochés, ceux pour lesquels l'écoutant a complété les données statistiques suite à une conversation. Leur répartition par heure est faite automatiquement par le central téléphonique. Ils sont au nombre de 21.456.



La courbe est le résultat combiné du nombre d'appels entrants et du nombre d'écoutants disponibles. On observe un décalage d'une heure ou deux pour les pics supérieurs et inférieurs : augmentation progressive du nombre d'appels de sept heures à vingt et une heures et diminution jusqu'à sept heures.

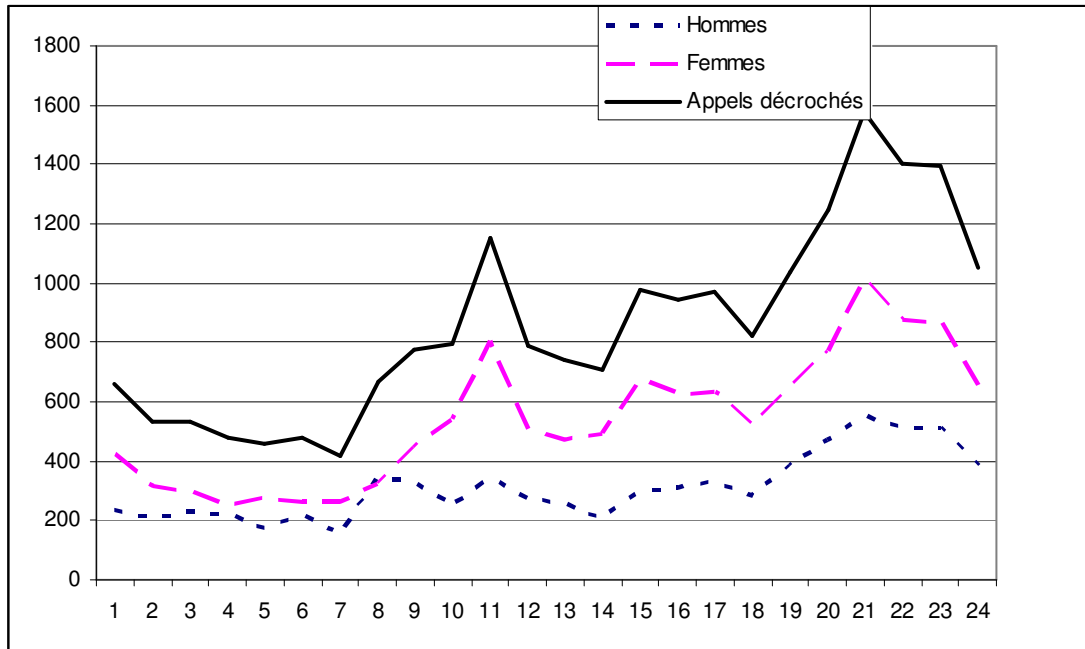
Près de la moitié des appels arrivent entre dix-sept heures et une heure du matin. Il en est de même pour les appels décrochés (excepté la pointe de dix heures).

Ces observations nous confortent dans le fait de dédoubler en priorité certaines plages horaires mais elles mettent surtout en évidence la saturation dont notre service est en permanence l'objet.

3. Y a-t-il une spécificité des appels décrochés en fonction de l'heure ?

Il nous semble intéressant de voir si ce sont davantage les hommes ou les femmes, les jeunes ou les moins jeunes qui nous appellent la nuit, si certains sujets sont plus souvent évoqués à certains moments que d'autres.

a. Sexe de l'appelant



On dénombre 12.957 appels de femmes (63,3%) et 7.486 appels d'hommes (36,7%).

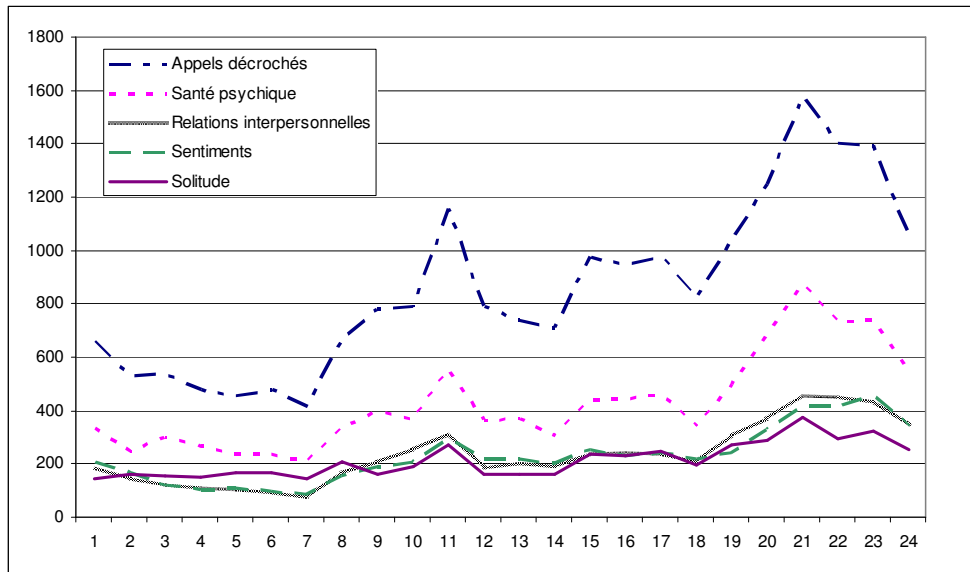
La répartition des appels de femmes tout au long des vingt-quatre heures suit de très près la répartition de l'ensemble des appels décrochés, ce qui est sans surprise vu le nombre important de ces appels. Ce constat nous porte à croire que le nombre accru d'appels de femmes entre dix et onze heures ainsi qu'en soirée est lié au nombre d'écouter disponibles.

Pour les hommes, c'est différent. Leurs appels décrochés sont plus réguliers et présentent moins de pics aux heures d'affluence.

Ce graphique montre également que la proportion des appels homme/femme tend à s'équilibrer la nuit entre deux et sept heures du matin.

L'analyse combinée de l'heure d'appel et d'autres caractéristiques des appelants comme leur âge ou leur situation familiale nous ramène à chaque fois à la courbe globale. Que les appels proviennent de jeunes ou de personnes âgées, de gens seuls ou vivant en famille, leur fréquence sur une journée suit toujours la même courbe, celle du nombre d'appels décrochés pondérée par le nombre d'écouter disponibles. Nous en concluons qu'il n'y a pas de spécificité.

b. Thématiques d'appels



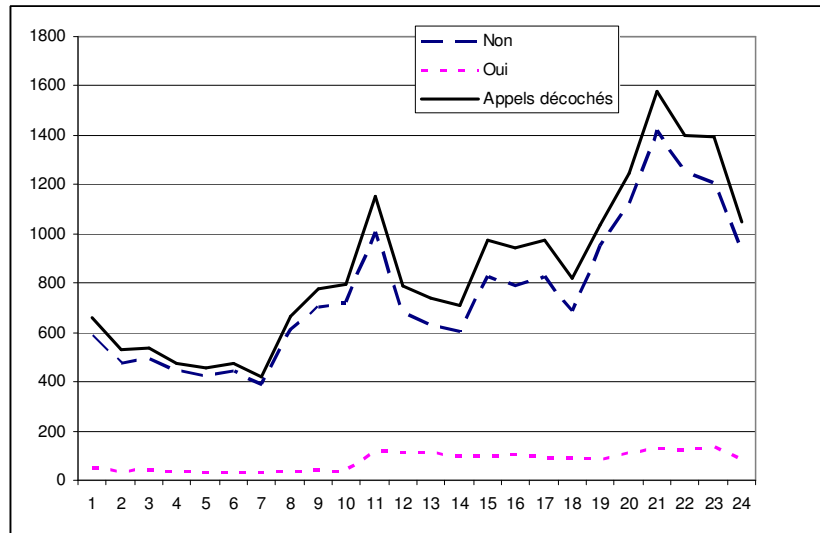
Sont reprises ici les quatre thématiques les plus fréquentes pour l'ensemble des appels : santé psychique, sentiments, relations interpersonnelles et solitude. Toutes connaissent une augmentation vers dix heures et en soirée et suivent la courbe de l'ensemble des appels décrochés.

Nous observons une prédominance des difficultés relevant de la santé psychique. Ces appels sont plus fréquents et seraient surtout écoutés en soirée. Notons que la rubrique « santé psychique » est cochée par les écoutants lorsque les appelants parlent de dépression, d'angoisse, de mal-être... mais également lorsque les appelants laissent entendre ces souffrances sans pour autant les nommer, comme c'est le cas dans le délire.

4. Télé-Accueil : service d'urgence

Reconnu comme service d'urgence, Télé-Accueil s'est vu octroyer un numéro à trois chiffres, le 107. A cela s'ajoutent, bien entendu la disponibilité, la gratuité et le fait d'être joignable par téléphone.

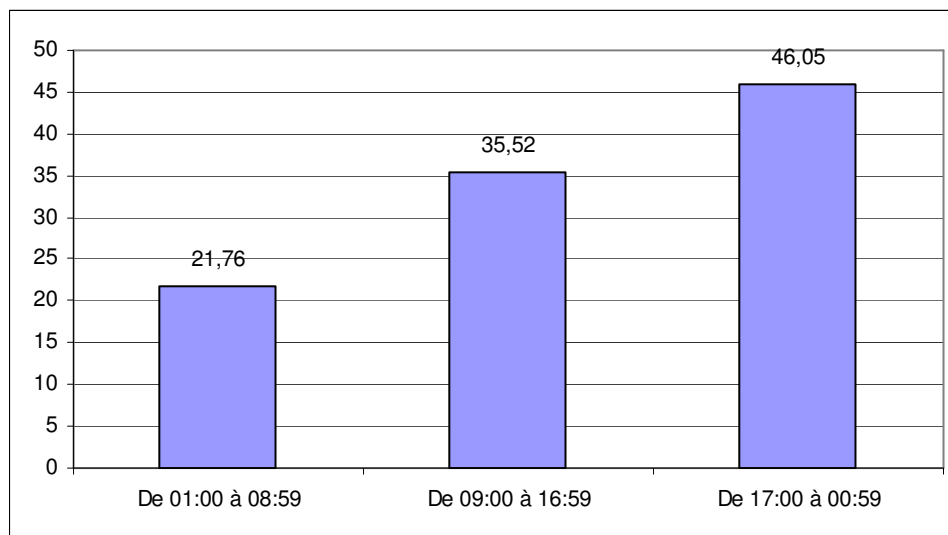
La notion d'urgence est bien souvent entendue comme une évaluation objective d'un danger éminent et vital. Dans cette acception, nous recevons peu d'appels. En revanche, si nous considérons l'urgence à parler qu'évoquent bon nombre d'appelants au travers d'appels où il est question de souffrances insupportables, d'angoisses débordantes ou d'idées suicidaires, on peut en déduire que la question de l'urgence est bien présente à Télé-Accueil. Dans bien des cas, on peut supposer que l'écoute proposée évitera un éventuel passage à l'acte.



Les appels en urgence sont peu nombreux à Télé-Accueil : 1.857 soit 9,34% des appels

Le caractère urgent de Télé-Accueil tient aussi au fait que nous sommes accessibles lorsque les autres services d'aide sont fermés (en plus du fait que nous sommes ouverts aussi lorsqu'ils le sont).

Le graphique suivant indique la répartition des appels décrochés en fonction des heures d'ouverture des autres services. La journée est divisée en trois périodes de huit heures.



Un tiers des appels (35,5%) sont décrochés pendant les « heures de bureau ». En soirée, ce pourcentage grimpe jusqu'à 46%, c'est dire l'importance de notre activité en soirée.

Si l'on se souvient que 48,36% des appels entrants sont enregistrés dans cette même plage horaire, nous voyons que nous sommes particulièrement sollicités après la fermeture des autres services. Établir un lien direct de cause à effet serait sans doute hasardeux mais nous pouvons penser qu'il s'agit d'un élément influent, important.

Non seulement, nous sommes accessibles en dehors des heures de bureau mais c'est aussi à ces moments-là que nous augmentons notre accessibilité puisqu'il s'agit des plages où deux écoutants, voire trois, sont de permanence.

En 2008, l'observatoire social s'est intéressé à la manière dont les autres services référençaient Télé-Accueil auprès de leurs usagers. Sur trente-huit services qui ont répondu à notre questionnaire, dix-huit recommandaient Télé-Accueil et l'importance des heures d'ouverture était souvent citée.

Télé-Accueil est aussi souvent mentionné sur les répondeurs d'autres associations. Depuis 2009, celles-ci ont l'obligation d'orienter leurs usagers vers d'autres lieux lorsqu'elles sont fermées. Bien souvent, nous sommes un de leurs relais.

Si nous pouvons nous réjouir d'un tel succès, il n'est pas sans poser problème. Dans les faits, seulement 23% des appels sont décrochés. L'accessibilité réelle est loin d'être satisfaisante.

Nous constatons une tension importante entre notre accessibilité et notre disponibilité.

Le besoin qu'ont les gens de parler est important. Même s'il est rarement urgent, il ne connaît pas d'heures. Bien souvent, les lignes du 107 sont occupées et ce n'est qu'après plusieurs tentatives qu'un appelant finit par entrer en communication. Ces nombreuses tentatives sont bien entendu comprises dans les 201.176 appels entrants et nous permettent de relativiser notre manque de disponibilité. Pour l'améliorer, pour rendre Télé-Accueil aussi accueillant que possible lorsque les lignes sont occupées, les écoutants prennent des appels « en second » afin d'inviter au nouvel appelant de patienter ou de retéléphoner plus tard. Si les appels sont trop nombreux ou si les circonstances ne le permettent pas, un message d'attente est diffusé.

Pour augmenter notre accessibilité, nous limitons également le temps d'écoute par appel. Mais ces mesures restent insuffisantes. Pour réduire l'écart entre notre accessibilité et notre disponibilité, il nous faut plus d'écouter. Des campagnes sont menées deux fois par an afin de faire connaître notre offre de bénévolat auprès de candidats potentiels.

5. Accompagnement des écoutants jour et nuit

Nous avons vu le sens et l'intérêt que l'offre de Télé-Accueil soit effective vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Par ailleurs, le projet d'écoute que nous soutenons nécessite de mettre en place des temps et des lieux de parole pour les écoutants. Afin que ceux-ci soient accessibles à tous, nous programmons systématiquement une variété de moments de formation : journée, soirée voire week-end.

A cette offre s'ajoutent des temps plus informels et plus individuels. Il est ainsi prévu que les écoutants puissent faire appel à toute heure du jour et de la nuit aux personnes chargées du soutien des écoutants (direction et formation).

6. Paroles d'écouter de nuit

Nous souhaitons à présent donner la parole à ceux qui une fois par mois, parfois plus, parfois moins assurent l'écoute de nuit. Leurs témoignages ne démentent pas les chiffres, ils les illustrent, les font vivre laissant transparaître l'ambiance particulière de la nuit à Télé-Accueil.

Fin 2010, vingt-cinq écoutants assurent les nuits à Télé-Accueil. Il s'agit de la permanence de deux à sept heures du matin, au creux de la nuit. Nous les avons invités à parler de cette expérience en leur demandant d'en écrire quelques lignes librement et en leur demandant de répondre à quelques questions.

Percevez-vous des différences lors des écoutes de nuit ? Lesquelles ?

- « *Oui, l'écoute de nuit est différente : en partie d'autres types d'appels (souvent plus dramatiques), une autre ambiance (l'impression d'être isolés, appelant et écoutant, au milieu d'un monde qui dort).* »
- « *Si l'écoute en elle-même n'est pas différente dans son essence il est certain que le climat dans lequel elle se déroule est différent la nuit. Pour l'écoutant, le fait de se retrouver seul dans le silence de la nuit le met dans un état d'esprit bien différent. On se sent un peu comme un gardien de phare au milieu de la mer qui est là pour indiquer la route qui mène à bon port. Pour l'appelant aussi je pense qu'il ressent quelque chose de particulier : il ne dort pas alors que tout le monde le fait à cette heure. Il y a donc une certaine intimité qui se crée entre ces deux personnages qui se sentent seuls dans la nuit à dialoguer. Le sentiment de solitude est donc exacerbé.* »
- « *La solitude est encore plus pesante que le jour, la douleur et la souffrance sont encore plus difficiles à supporter etc.* »
- « *Fondamentalement il n'y en a pas sauf que la nuit amplifie les problèmes chez les insomniaques, il y a moins d'habitues, pas de blagues, parfois plus de violence. Les appelants perdent leurs repères la nuit. Ils parlent d'alcool, de drogue, de violence physique. On a aussi plus de temps, moins de seconds appels donc on va plus loin dans l'écoute. La concentration est meilleure car il y a moins de bruits périphériques.* »
- « *Il y a les appelants couche-tard, les insomniaques, ceux qui vivent avec un décalage horaire (plus ou moins important) et enfin les lève-tôt. Je n'ai pas l'impression de grandes différences quant au contenu des appels, si ce n'est l'absence de blagues et l'impression de la moindre présence d'habitues.* »
- « *Comme différence, je vois le côté « feutré » de l'écoute solitaire dans une maison vide, loupote allumée, extérieur noir. La concentration est favorisée au moins pendant les premières heures avant la montée de fatigue.* »
- « *C'est plus empathique. Il y a une plus grande « résonance » avec la personne. La nuit est souvent un lieu plus privilégié pour parler de soi.* »
- « *Il y a un lien plus fort qui semble exister entre appelant et écoutant. Le contenu parfois plus « fort » des appels. L'impression qu'on a d'être le seul point de recours pour certains appelants.* »

Qu'est ce que vous aimez dans les permanences de nuit ?

- « *La solitude du moment et la profondeur de l'échange.* »
- « *Le sentiment d'avoir été simplement présent.* »
- « *Une présence, à tout moment prête à recevoir la parole de celui qui n'a personne à qui parler et qui désespère de se faire entendre, comme une main tendue au-delà des obscurités...* »
- « *J'aime la rencontre avec les noctambules, les insomniaques, les anxieux, « l'envers du décor », l'humanité insoupçonnée.* »

Si vous deviez décrire en seulement une ou deux phrases l'écoute de nuit, ce serait ?

- « *Une fenêtre ouverte sur la nuit qui apporte un peu de réconfort et qui permet d'appeler alors que les proches ne sont pas disponibles.* »
- « *L'envers du décor.* »
- « *Une atmosphère d'écoute très différente d'une écoute de jour (quel que soit l'horaire). L'image de deux fenêtres éclairées dans la nuit et le sentiment de relations particulières entre appelants et écoutant, alors que la majorité des gens dorment.* »

Textes libres

« ... La nuit est belle et rouler dans Bruxelles sans les embouteillages, un vrai bonheur. Rien que pour cela je ferais bien toutes les permanences de deux heures à sept heures ! Un moment d'échange avec l'écoutant avant moi et je m'installe derrière le téléphone. Le café coule lentement et rythme déjà les premiers appels. Une tasse fumante et le temps s'égrène lentement, le bruit de la circulation se fait encore plus discret.

Les appels sont étrangement décalés, les propos plus profonds, les interrogations plus vives. Mais n'est-ce pas plutôt moi qui les perçois comme cela ? Ne dit-on pas que la nuit les bruits sont étouffés ? Moi j'ai l'impression que les appels sont amplifiés... »

« ... Quel calme pour écouter et parfois s'il n'y a pas de second appel laisser un peu déborder le temps imparti. On ne résout rien mais on accompagne là où le noctambule qui au milieu de la nuit n'a vraiment pas d'autres solutions pour partager sa solitude. Je dois dire qu'on se sent utile d'être là et qu'on sent le soulagement de l'appelant qui est arrivé quelque part où il est écouté et accueilli ... »

« Assurer une permanence de deux à sept, c'est pour moi d'abord l'image d'une fenêtre solitaire qu'un appelant a éclairée quelque part dans la nuit. C'est aussi un lien plus particulier qui s'établit avec des appelants, loin de l'effervescence diurne. Un moment plus intime, en quelque sorte. Une bulle de savon qui se forme quand on décroche et qui éclate quand la conversation prend fin. En fin de permanence, une nouvelle journée pointe le bout de son nez. Certains appelants la commencent en appelant Télé-Accueil. Leurs premiers mots sont pour un écoutant, tandis que bruit d'une tasse de café posée résonne dans le cornet... »

« ...Être là pour tous ceux qui se sentent trop seuls, trop démunis, la nuit, répondre à celui qui ne veut ou ne peut affronter ses angoisses dans la solitude et le noir, c'est essentiel. Les problèmes ne connaissent pas l'horaire jour/nuit... Au contraire, ils se ressentent avec encore plus d'acuité lorsqu'on se retrouve éveillé alors que tout le monde dort, l'angoisse est palpable de jour comme de nuit, avec une prédilection pour le noir... Certaines choses ne peuvent se dire que dans le noir. Les secrets les plus sombres peuvent-ils s'approprier plus facilement dans l'atmosphère calfeutrée du silence de la nuit ? J'aime à le croire. »

7. Conclusions

A toute heure nous recevons des appels, beaucoup d'appels, trop d'appels et cela reste vrai même lorsque nous dédoublons le nombre d'écoutants disponibles.

Nous pensions trouver des spécificités fortes entre les appels de jour et les appels de nuit. Les données statistiques en montrent peu : un peu plus d'hommes et un peu plus d'appels où il est question de santé mentale. Même l'urgence ne se distingue pas en fonction des heures. Le besoin de parler, quel qu'il soit, n'a donc pas d'heure.

Certains écoutants témoignent d'une similitude de contenu entre les appels de jour et les appels de nuit, d'autres pas. Les différences sont une solitude exacerbée, des angoisses plus fortes, une souffrance plus aiguë. Ils pointent cependant des différences dans leur manière d'écouter : plus de profondeur, plus de concentration, plus de présence, plus de temps également. Les appelants aussi s'expriment autrement la nuit. Les appels sont plus chargés d'affects, d'émotions et de mal-être.

La nuit colore l'écoute sans pour autant l'assombrir. Au contraire, elle la met en valeur, la dégageant de cette chape de silence et de solitude qui pèse de tout son poids dans l'obscurité de la nuit. Lumière dans la nuit, au sens propre et au sens figuré, Télé-Accueil reste avant tout une présence, une écoute.

IV. Bilan des activités 2010

1. L'écoute au 107 – Analyse statistique des appels

Notre central téléphonique a enregistré 201 176 appels entrants en 2010.

47.124 d'entre eux ont été décrochés (23%). Cette différence s'explique par le fait que les écoutants sont de manière pratiquement permanente en ligne et que, bien souvent, le 107 est un numéro occupé. Les appels non décrochés sont orientés vers un message qui invite l'appelant à rappeler plus tard. Cette question de la disponibilité reste l'une de nos principales préoccupations.

Qui sont ces appelants ? Quelle est la nature de leurs appels ? A l'issue de chaque appel, les écoutants sont invités à encoder une fiche avec les informations dont ils disposent.

Évolution du nombre d'appels décrochés						
	2008	2008%	2009	2009%	2010	2010%
<i>Appels décrochés sans fiche</i>	3961	8,06	9458	18,32	7218	15,32
Conversations	20.849	42,42	21.107	40,87	21.456	45,53
Raccrochés immédiatement	6.152	12,52	5.365	10,39	4.518	9,59
Injures	4.823	9,81	669	1,30	592	1,26
Plaisanteries			3.932	7,61	3.859	8,19
Muets	4.361	8,87	3.517	6,81	2.796	5,93
Seconds appels	3.066	6,24	2.222	4,30	2.254	4,78
Erreurs	2.492	5,07	2.289	4,43	1.842	3,91
Appels hors projet	2.399	4,88	2.117	4,10	1.550	3,29
Appels reportés	693	1,41	626	1,21	737	1,56
Information sur Télé-Accueil	287	0,58	274	0,53	257	0,55
Remerciements	65	0,13	64	0,12	45	0,10
Total	49.148	100	51.640	100,00	47.124	100

Si le nombre d'appels décrochés a diminué par rapport à l'an dernier, le nombre de conversations a en revanche sensiblement augmenté.

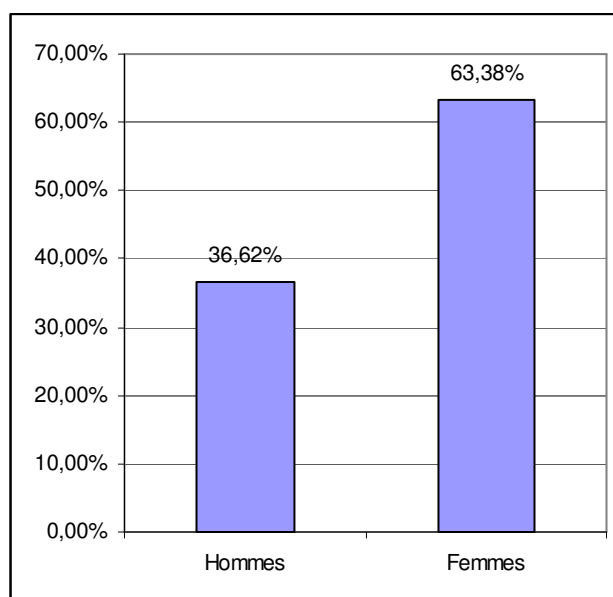
Les appels raccrochés immédiatement et les appels muets sont moins fréquents (nous ignorons si ces appels traduisent une difficulté d'expression ou une intention d'occuper les lignes), de même que les injures et les erreurs. Notons aussi la très nette diminution des appels hors projets (pervers, « phonophiles »), vraisemblablement grâce à la procédure anti-harcèlement mise en place pour dissuader les importuns.

Les statistiques présentées dans les pages suivantes sont basées sur les 21.456 appels qui ont donné lieu à une conversation. Les informations sont recueillies par les écoutants en fonction de ce qu'ils entendent lors de l'échange téléphonique. S'il peut être simple de savoir si l'on a affaire à un homme ou à une femme à l'autre bout du fil, d'autres caractéristiques sont plus difficiles à préciser... ce qui explique la grande part d'indéterminé. Nous la traduisons avant chaque graphique par la taille de l'échantillon, variable de l'un à l'autre. Nous présentons ces informations lorsqu'elles sont disponibles dans la moitié des fiches au moins.

L'analyse de ces fiches est présentée sous forme d'histogrammes ; les tableaux reprenant l'ensemble des chiffres se trouvent en annexes. Nous présentons nos observations en les différenciant par genre.

1. Sexe de l'appelant

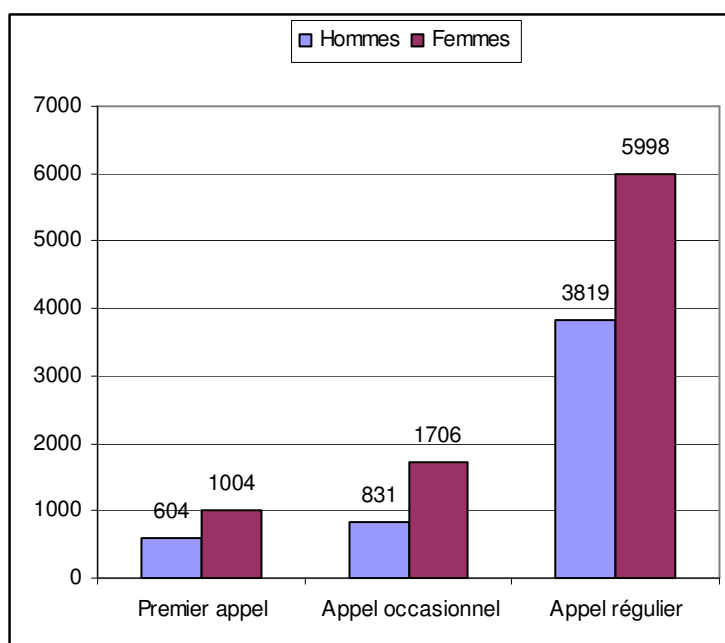
Cette information est disponible dans 95,3% des fiches.



Six appels sur dix sont des appels de femmes.

2. Type d'appel

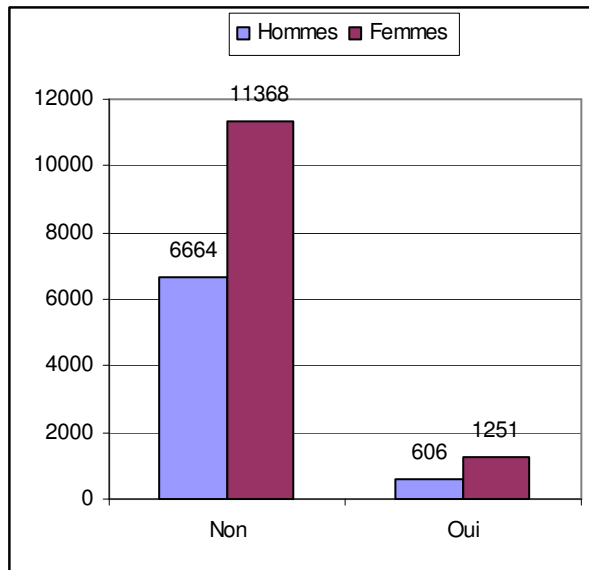
Cette information est disponible dans 65,1% des fiches.



Le nombre d'appels réguliers reste important mais il est moins élevé que l'an dernier. Notre pratique nous permet de penser qu'il s'agit de quelques appelants particulièrement assidus, allant jusqu'à appeler plusieurs fois par jour.

3. Appel en urgence

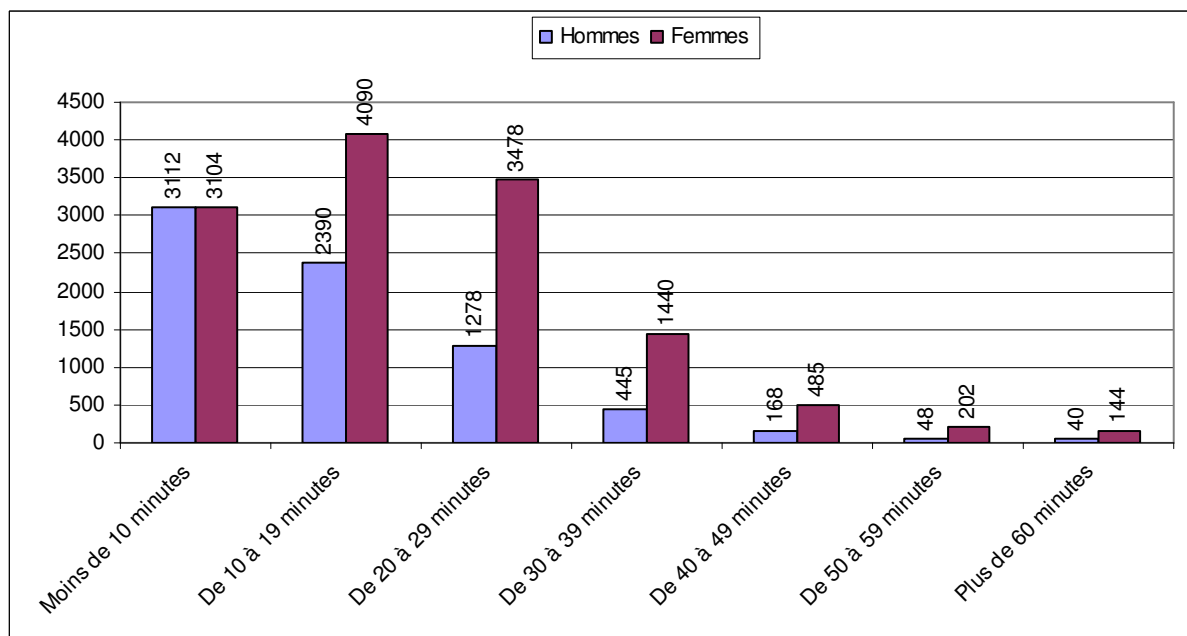
Cette information est disponible dans 92,7% des fiches.



L'urgence ne se traduit pas particulièrement par la nature des appels mais par la possibilité de contacter Télé-Accueil quand la plupart des autres services d'aide sont fermés, particulièrement la nuit.

4. Durée des appels

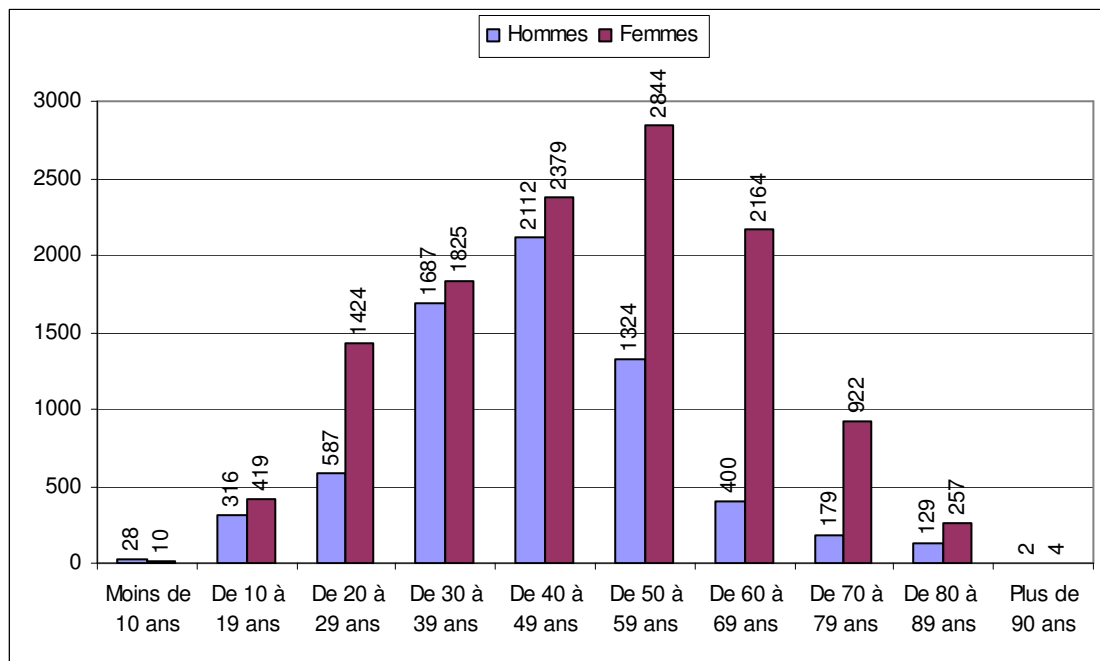
Cette information est disponible dans 95,2% des fiches.



Les trois quarts des échanges téléphoniques durent moins d'une demi-heure.

5. Âge

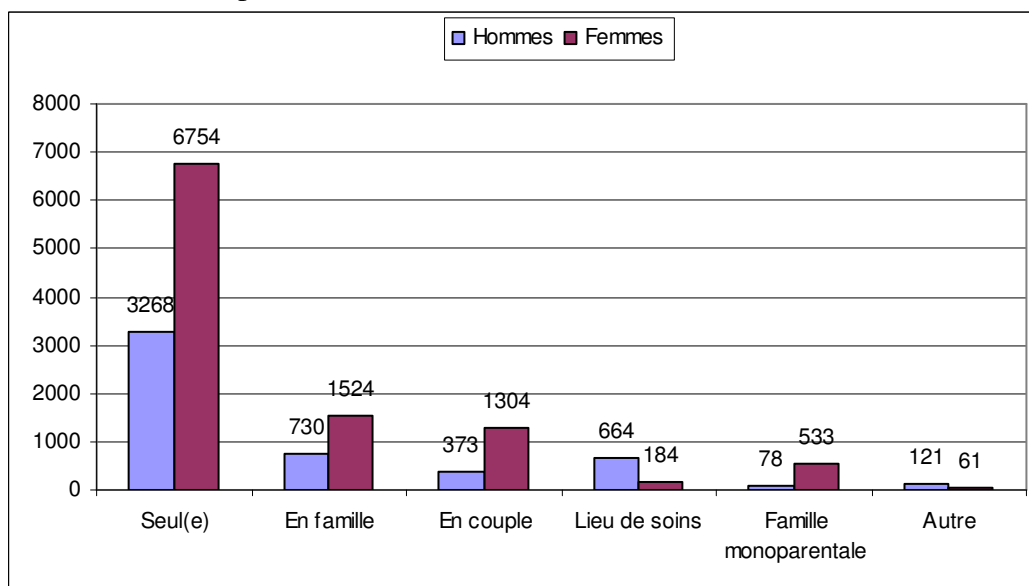
Cette information est disponible dans 88,6% des fiches.



Les courbes d'âge des hommes et des femmes sont décalées d'une décennie. Les appelants sont plus jeunes que les appelantes. L'écart se creuse en vieillissant : dans la cinquantaine, les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes. Dans la soixantaine et la septantaine, elles le sont cinq à sept fois plus.

6. Cadre de vie

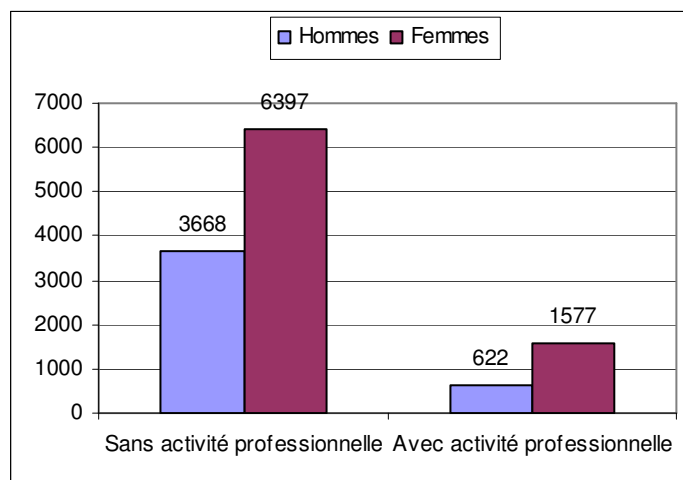
Cette information est disponible dans 72,7% des fiches.



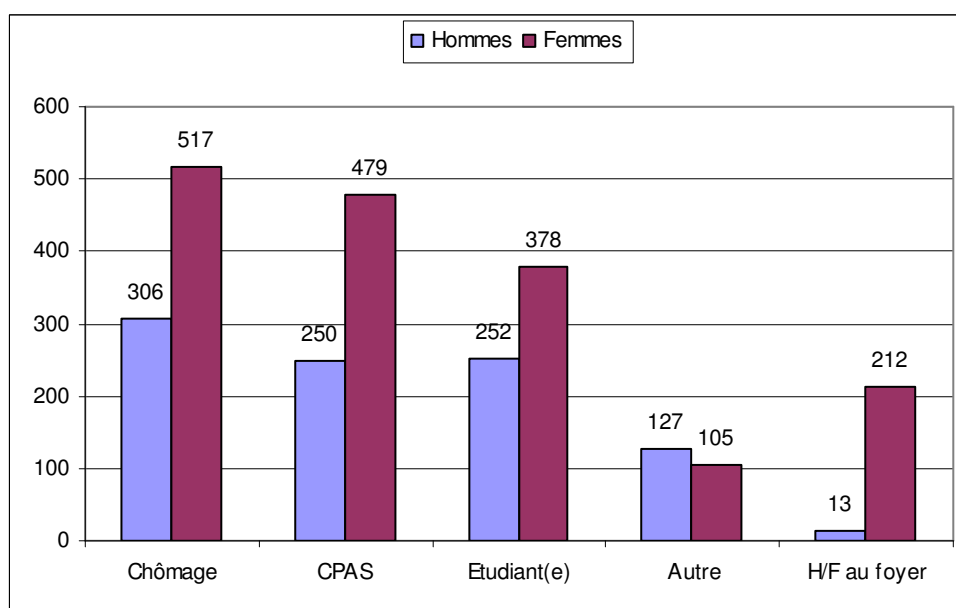
Plus de six appelants sur dix vivent seuls...Les hommes sont près de quatre fois plus nombreux que les femmes à vivre dans un lieu de soins.

7. Statut socioprofessionnel de l'appelant

Cette information est disponible dans 57,2% des fiches.



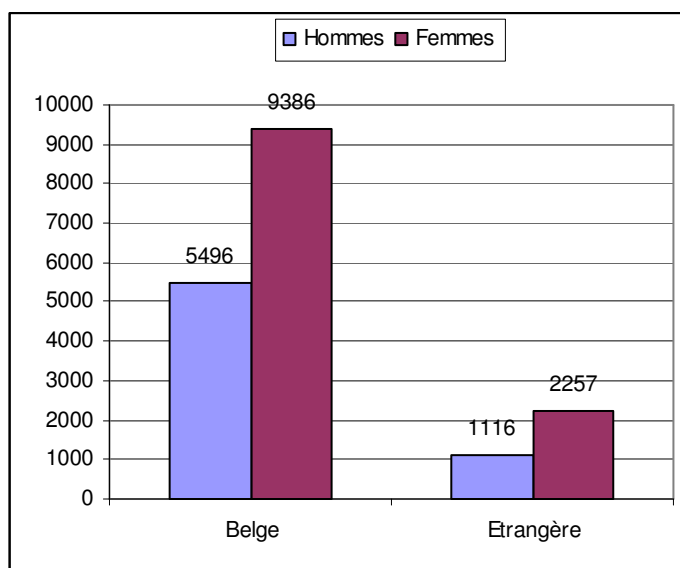
Statut socioprofessionnel de l'appelant - détail



Huit appelants sur dix n'ont pas d'activité professionnelle. Parmi ceux-ci, quelque 30% dépendent de la mutuelle (plutôt les hommes) ou sont retraités (plutôt les femmes).

8. Culture d'origine

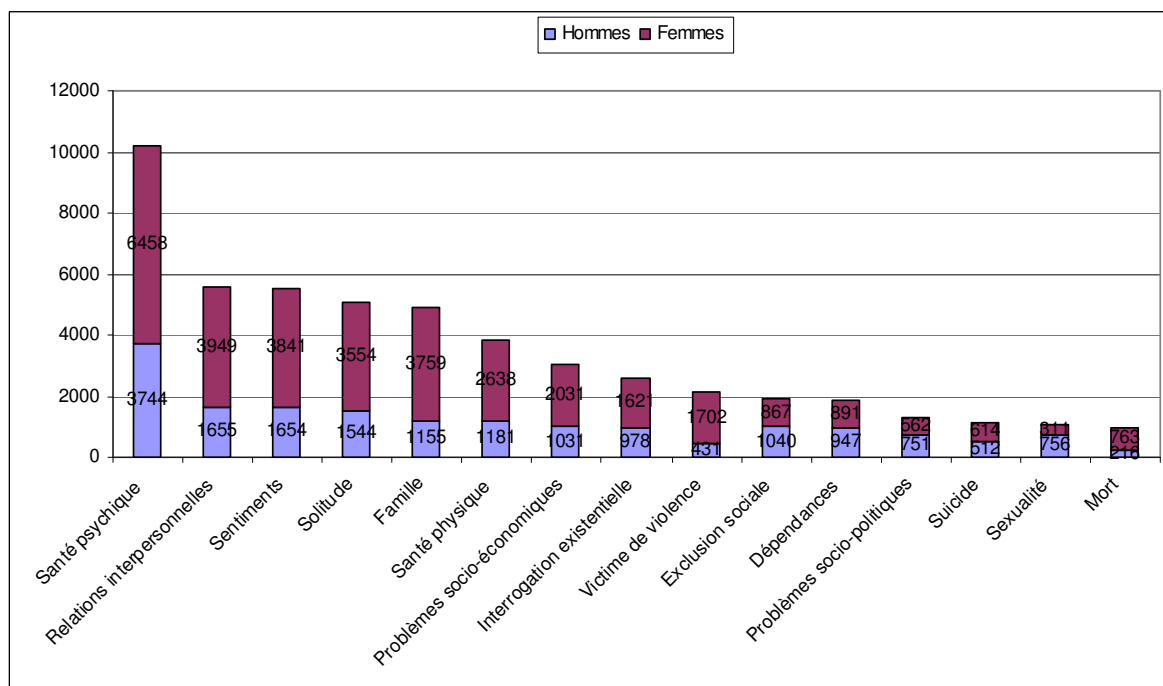
Cette information est disponible dans 85,1% des fiches.



Huit appelants sur dix sont « belges ».

9. Thèmes d'appel

Il est fréquent que plusieurs problématiques soient développées lors d'un appel. Les écoutants peuvent en relever jusqu'à cinq. Celles-ci sont regroupées par rubriques.



La santé psychique (angoisse/anxiété, état de dépression et état de confusion) reste d'année en année le principal thème abordé par les appelants. Les relations interpersonnelles

(amis/voisins/collègues, déception amoureuse, difficultés relationnelles, recherche de partenaire, l'expression des sentiments (colère, culpabilité, honte, peur, tristesse) et la solitude (sentiment de solitude, isolement, solitude acceptée) viennent ensuite.

10. Répartition des appels par thématiques (détails)

Voici le détail des thèmes que les appelants abordent le plus fréquemment au téléphone. Le pourcentage se réfère à l'ensemble des thématiques d'appel.

Détails des thématiques les plus souvent abordées			
	Hommes	Femmes	Total
Etat de dépression (Santé psychique)	863	2.408	3.271
Sentiment de solitude (Solitude)	944	2.223	3.167
Angoisse/anxiété (Santé psychique)	945	2.107	3.052
Difficultés relationnelles (Relations interpersonnelles)	777	1.839	2.616
Etat de confusion (Santé psychique)	1.282	1.286	2.568
Maladie (Santé physique)	593	1.659	2.252
Relations parents/enfants (Famille)	466	1.599	2.065
Tristesse (Sentiments)	459	1.411	1.870
Isolement (Solitude)	492	1.072	1.564
Précarité financière (Problèmes socio-économiques)	487	942	1.429
Relations de couple (Famille)	288	1.029	1.317
Colère (Sentiments)	432	798	1.230
Déception amoureuse (Relations interpersonnelles)	340	840	1.180
Manque de confiance en soi (Interrogation existentielle)	416	718	1.134
Amis/voisins/collègues (Relations interpersonnelles)	288	771	1.059
Peur (Sentiments)	247	767	1.014

Le détail des rubriques thématiques nous permet d'affiner les problématiques qui traversent les appelants. La dépression, la solitude et l'angoisse/anxiété constituent le trio de tête de leurs préoccupations. Les hommes particulièrement plus souvent confrontés à des questions de confusion mentale.

11. Conclusions

Le 107 est un service d'écoute particulièrement sollicité, à toute heure du jour et de la nuit. Cette année encore, pas moins de 201.176 tentatives d'entrer en communication ont été enregistrées par le serveur. Impossible de décrocher tous les appels entrants bien entendu, d'autant qu'un nombre non négligeable d'appels de type injurieux ou blagueurs paralysent parfois les lignes. A ce sujet, la procédure « anti-harcèlement » mise en place en 2006 et désormais pleinement fonctionnelle permet d'en restreindre le nombre et de garantir un meilleur confort d'écoute aux bénévoles qui assurent les permanences.

Le nombre d'appelants réguliers reste important mais il est moins élevé que l'an dernier. Notre pratique nous permet de penser qu'il s'agit de quelques personnes particulièrement assidues, allant jusqu'à appeler plusieurs fois par jour.

Six appels sur dix sont des appels de femmes. Cette proportion est constante. Les courbes d'âge des hommes et des femmes sont décalées d'une décennie. Les appelants sont plus jeunes que les appelantes. L'écart se creuse en vieillissant : dans la cinquantaine, les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes, et cinq à sept fois plus dans la soixantaine et la septantaine.

L'urgence ne se traduit pas par le contenu des appels mais par la possibilité de contacter Télé-Accueil quand la plupart des autres services d'aide sont fermés, particulièrement la nuit. Le nombre d'appels va croissant à partir de dix-huit heures et retombe après vingt-trois heures, avec un pic entre vingt et vingt-et-une heures.

Plus de six appelants sur dix vivent seuls... Les hommes sont près de quatre fois plus nombreux que les femmes à vivre dans un lieu de soins.

Huit appelants sur dix n'exercent pas d'activité professionnelle, 30% d'entre eux dépendent de la mutuelle (plutôt les hommes), 30% sont retraités (plutôt les femmes).

La santé psychique (angoisse/anxiété, état de dépression et état de confusion) reste d'année en année le principal thème abordé par les appelants. Les relations interpersonnelles (amis/voisins/collègues, déception amoureuse, difficultés relationnelles, recherche de partenaire), l'expression des sentiments (colère, culpabilité, honte, peur, tristesse) et la solitude (sentiment de solitude, isolement, solitude acceptée) viennent ensuite.

Plus précisément c'est la dépression, la solitude et l'angoisse/anxiété qui constituent le trio de tête des préoccupations des appelants.

2. L'écoute au Chat-Accueil – Analyse statistique des appels

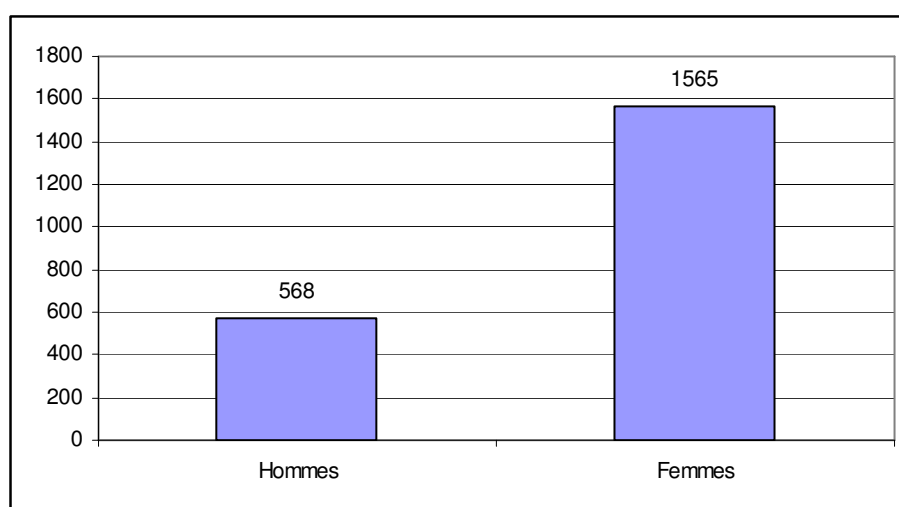
Le Chat-Accueil a enregistré 17.136 appels entrants, dont 3.256 ont été pris (19%). Parmi ces appels pris, 2.761 (soit 15,7% des entrants) ont donné lieu à un échange écrit, fut-il parfois très bref.

Évolution des appels	2008	2009	2010
Appels entrants		17.694	17.136
Appels décrochés	2.936	3.267	3.256
Nombre de fiches	1.141	2.782	2.761

La particularité de l'écrit fait qu'il nous est parfois impossible de savoir si nous avons affaire à un homme ou à une femme... ou de déterminer les détails du cadre de vie de cette personne : vit-elle seule ? Travaille-t-elle ? Quel est son âge ? Pour en savoir plus malgré tout sur le profil de ces appelants et sur les raisons de leur appel, l'écouter-chateur remplit une fiche en fonction de ce qui s'exprime lors des échanges. Voici ce que nous apprennent ces fiches.

1. Le sexe des appelants

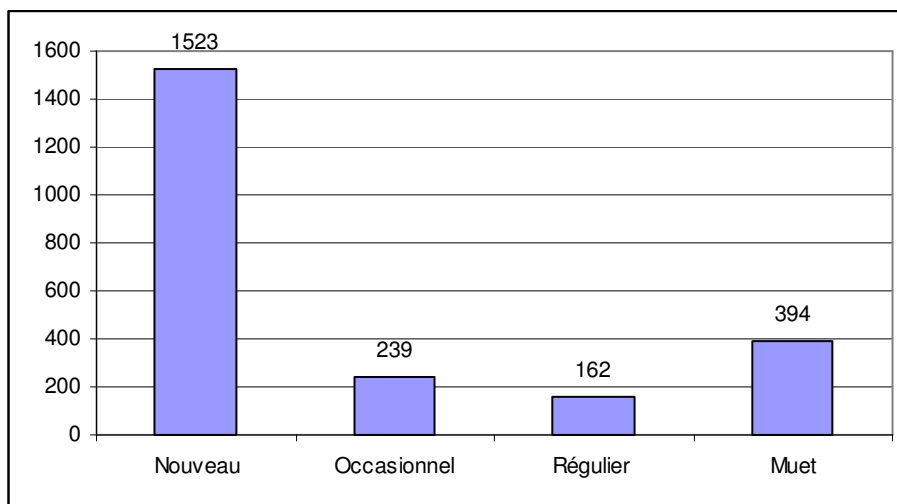
77,2% des fiches nous donnent une indication sur le sexe de l'appelant.



Les trois quarts des appelants sont des femmes. Leur proportion est en croissance par rapport à l'an dernier.

2. Le type d'appel

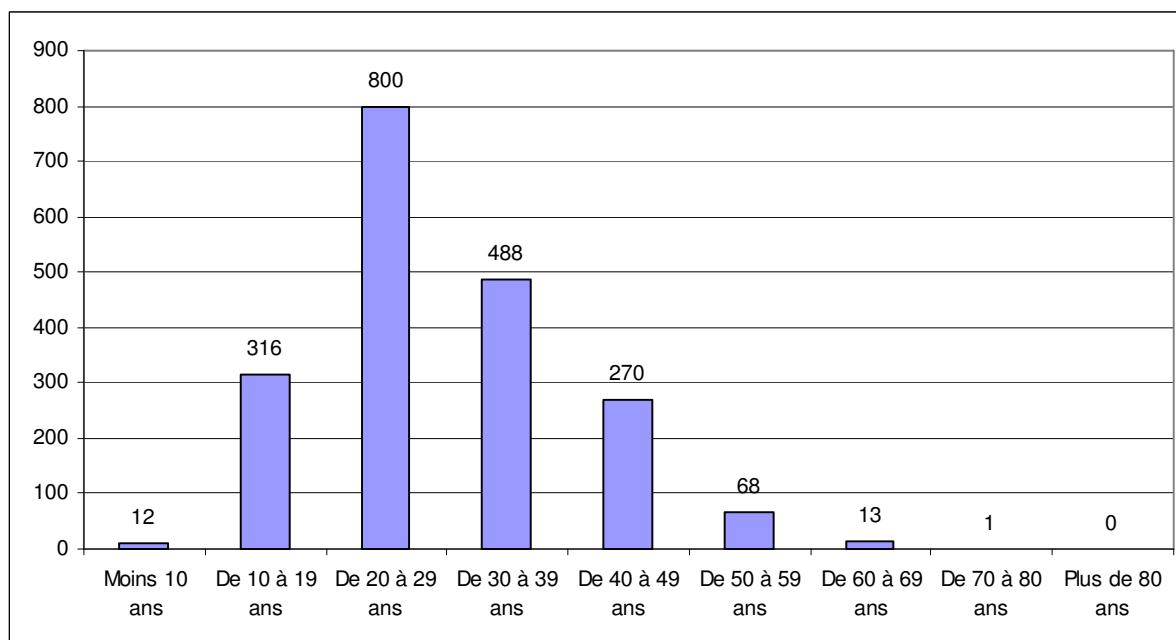
83,9% des fiches nous donnent une indication sur le type d'appel.



65,7% des échanges sont de nouveaux appels, c'est plus que l'an dernier. Notons aussi l'augmentation d'appelants réguliers qui va de paire avec la pérennité du service offert...

3. L'âge des appelants

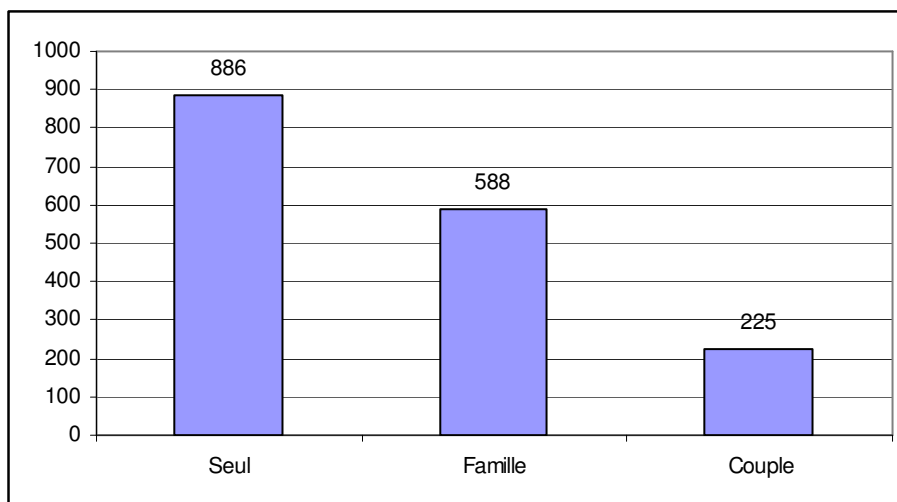
72,3% des fiches nous donnent une indication sur l'âge de l'appelant.



La principale tranche d'âge que touche le Chat-Accueil est celle des 20-29 ans (près de 40% des appelants).

4. Le cadre de vie des appelants

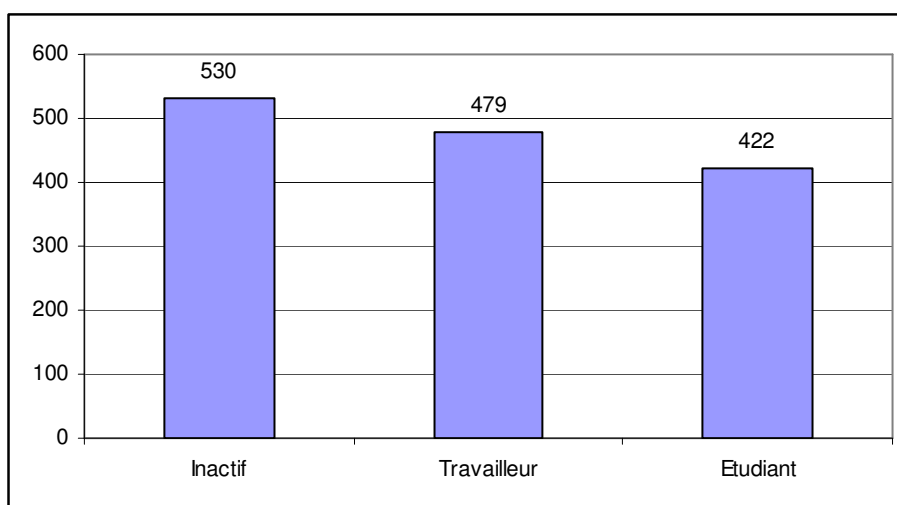
61,5% des fiches nous donnent une indication sur le cadre de vie de l'appelant.



Un appelant sur deux vit seul.

5. Le statut social des appelants

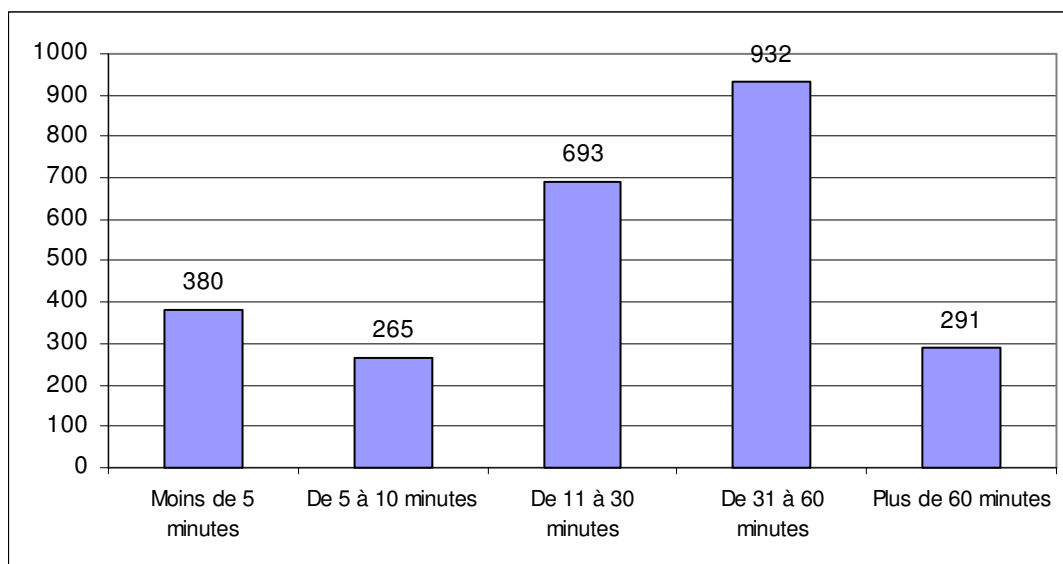
51,8% des fiches nous donnent une indication sur le statut social de l'appelant.



Le nombre d'appelants inactifs, étudiants ou qui exercent une profession est assez similaire.

6. La durée des appels

92,8% des fiches nous donnent cette information.



Les appels au Chat-Accueil durent plus longtemps qu'au téléphone, d'une demi-heure à une heure le plus souvent. On enregistre une quinzaine de pourcents d'appels brefs, des curieux ?

7. Les thématiques d'appels

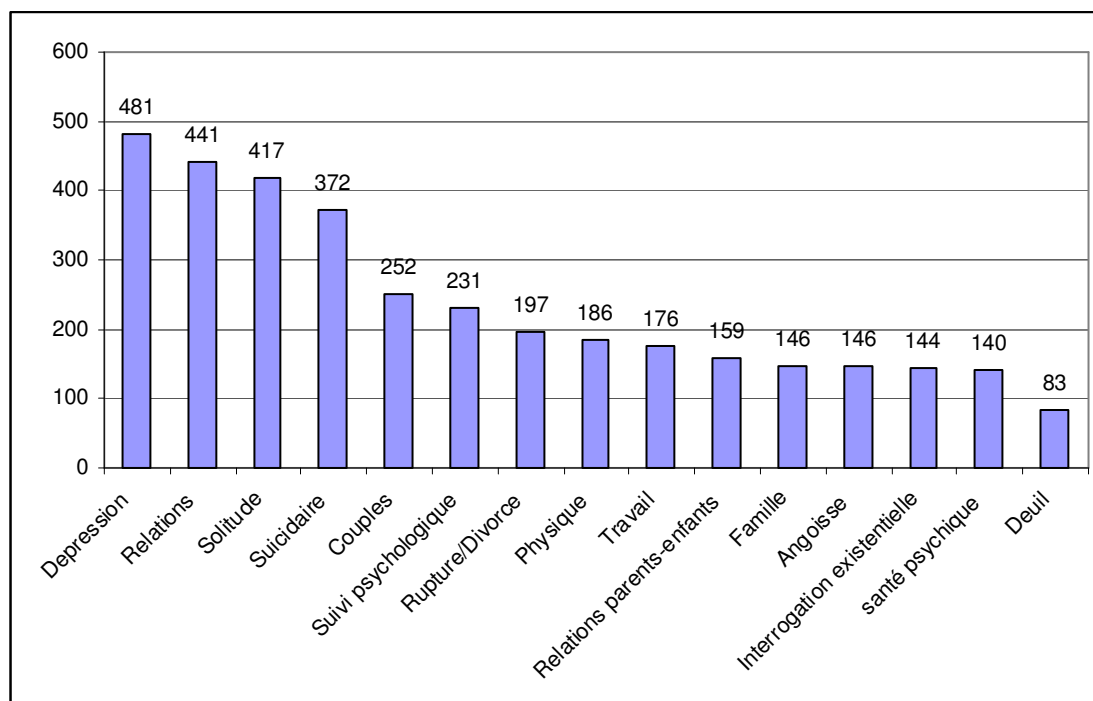
Lors de chaque appel, les écoutants relèvent jusqu'à trois problématiques principalement évoquées.

Thèmes d'appels	
	%
Relations humaines	28,19
Santé psychique	23,54
Problèmes personnels	16,28
Suicide	9,53
Problèmes matériels	6,65
Santé physique	4,46
Violence	4,39
Mort	1,96
Renseignements	1,46
Scolarité	1,34
Dépendances	1,09
Grossesse	0,4
Problèmes juridique	0,28
Remerciements	0,17
Problèmes sociopolitiques	0,21
Mieux être	0,05
Total	100

Les relations humaines, la santé psychique et les problèmes personnels sont les premières préoccupations des appelants. Ces trois types de problématiques concernent 68% des appels, soit près de sept appels sur dix.

Thèmes d'appel (détails)			
	Nombre	%	% 2009
Dépression	481	11,3	9,9
Difficultés relationnelles	441	10,4	11,6
Solitude	417	9,8	10,6
Suicidaire	372	8,8	7,6
Couples	252	5,9	6,2
Suivi psychologique	231	5,4	4,3
Rupture/Divorce	197	4,6	5,9
Physique	186	4,4	3,2
Travail	176	4,2	2,7
Relations parents-enfants	159	3,8	4,1
Famille	146	3,4	3,6
Angoisse	146	3,4	6,1
Interrogation existentielle	144	3,4	3,3
santé psychique	140	3,3	2,8
Deuil	83	2,0	2,0
(suite en annexe)

La dépression est le premier sujet, suivi des difficultés relationnelles et de la solitude. Ces trois problématiques de tête sont les mêmes que celles abordées au 107. Notons que le thème relatif au suicide apparaît en 4^{ème} place. Au téléphone, elle ne se positionne qu'au 13^{ème} rang.



8. Conclusion

Le Chat-Accueil touche essentiellement un public jeune : 57,6% des appelants ont moins de trente ans. Un sur deux vit seul. Les trois quarts des appelants sont des femmes, comme au téléphone. Une tendance qui semble s'accroître car leur proportion est plus importante qu'en l'an dernier.

Les nouveaux appelants sont plus nombreux... et les appelants réguliers aussi. Une augmentation que nous pourrions interpréter comme un effet inéluctable de la pérennité du service ou... comme un indicateur de satisfaction de ses usagers !

Les appels au Chat-Accueil sont plutôt longs. Une demi-heure à une heure est souvent nécessaire pour développer le dialogue. On enregistre cependant une quinzaine de pourcents d'appels très brefs, sans contenu. Des curieux ?

Les relations humaines, la santé psychique et les problèmes personnels sont les premières grandes catégories de préoccupations des chateurs. Il en est question dans près de sept appels sur dix. En analysant les détails de ces rubriques, nous voyons que la dépression vient en tête des sujets, suivie des difficultés relationnelles et de la solitude. Trois problématiques de tête identiques à celles abordées au 107.

Il n'en n'est pas de même du suicide qui est 4^{ème} problématique abordée au chat et seulement 13^{ème} au téléphone.

3. Observatoire social

L'Observatoire a terminé sa recherche sur « La place de Télé-Accueil Bruxelles dans le quotidien des personnes âgées ».

1. Synthèse de la recherche

Qui sont ces personnes âgées qui composent le 107 ? Combien sont-elles ? Que disent-elles ? Pourquoi appellent-elles ? Quelle est la place de Télé-Accueil dans leur quotidien ?

Cette recherche est basée sur quarante-cinq récits d'appels relatés par une quinzaine d'écouteries bénévoles, cinq d'entre eux ayant en outre participé à deux séances d'analyse en groupe. Elle s'appuie également sur les statistiques de l'association et sur des rencontres avec des spécialistes du vieillissement.

Les écouteries de Télé-Accueil sont interpellés par les appelants âgés : leur détresse, leur solitude, leur désarroi, leur isolement, leur dépression, leur besoin d'exister en relatant des faits de leur vie d'avant... Ils citent également la situation des personnes âgées sous la tutelle de leurs enfants, les conflits pécuniaires, les relations pas toujours harmonieuses, la dépendance alimentaire, la peur d'un placement...

Derrière une conversation qui peut paraître anodine, beaucoup d'appels laissent transparaitre un isolement réel ou ressenti ainsi qu'une certaine précarité. Les problèmes financiers en fin de vie sont cumulés aux problèmes de santé physique et psychique. L'aide à domicile dont les personnes âgées bénéficient est insuffisante. Elles se sentent laissées pour compte, défavorisées et ressentent parfois un sentiment d'injustice ou de révolte.

Des souffrances transversales, une solitude commune

Tous les sujets sont abordés au 107, par des personnes de tous âges. Si certains thèmes tels que la santé mentale et la solitude sont transversaux, de petites particularités apparaissent néanmoins au détour des témoignages.

Nous nous sommes intéressés aux appels des personnes de plus de soixante ans. Dans cette tranche d'âge, ce sont pratiquement toujours des femmes qui appellent, des dames veuves ou séparées de leur conjoint. Elles vivent le deuil, celui des êtres manquants mais aussi celui des rapports sociaux : les liens familiaux sont distendus, les relations avec leurs descendants ne sont pas faciles, l'amitié et le voisinage ne répondent pas toujours aux attentes. Leur environnement (surtout le logement) n'est pas satisfaisant. Elles sont tristes et leur communication adopte souvent le mode de la plainte.

S'il fallait donner quelques caractéristiques des appelants âgés, nous pourrions dire d'eux qu'ils souffrent d'une forme particulière de solitude, une sorte de résignation que l'on peut qualifier de solitude acceptée. Ils souffrent également beaucoup d'angoisse, d'anxiété, et les états de dépression sont fréquents. Souvent les médicaments sont un soutien.

Ces personnes sont plus frappées que les autres par la maladie physique ou se sentent exclues du fait d'un handicap.

Est-ce l'heure des bilans qui approche ? Les plus de soixante ans sont en proie à des interrogations existentielles, se remettent en question. Le monde qui les entoure, l'actualité notamment, les fait réagir mais ces personnes ont du mal à gérer leur quotidien et les démarches administratives deviennent lourdes. La dépendance les guette.

La taille de l'échantillon s'amenuisant avec l'avancée en âge des appelants, il n'a malheureusement guère été possible d'affiner nos recherches par groupes d'âges, or nous savons pertinemment que la vieillesse n'est pas la même à soixante, à septante, à quatre-

vingts ou à nonante ans. Ces balises de la vie ont d'ailleurs reçu des noms différents, du troisième au grand âge. Quelques tendances se dessinent cependant : les rapports familiaux et la santé psychique sont plus fréquemment abordés par les 80-89 ans, l'expression de sentiments par les plus de 90 ans; la solitude par les 70-79 ans et les plus de 90 ans tandis que la santé psychique prend le dessus chez les 60-69 ans.

Des appels fréquents et réguliers

Ces appels, comme leur contenu, sont répétitifs. La compulsion de certains à composer le 107 est une réponse à leur angoisse : dans des appels certes fréquents – mais brefs – ils trouvent un apaisement que leur entourage n'est plus en mesure de leur offrir. Tout aussi fréquents sont les appels rituels, ceux qui aident à bien démarrer ou clôturer une journée en en détaillant le déroulement.

Pourquoi appeler Télé-Accueil ? Rarement pour dire que tout va bien... Pour se plaindre ? Oui, car le statut de victime est un des seuls qui restent. Pour entendre une voix ? Oui, car la télé ne suffit pas. Pour parler ? Oui, car les murs ne répondent pas. Pour se raconter ? Oui, car il n'est pas facile d'être après avoir été...

Il se développe aussi au téléphone une forme d'intimité, une recherche de liens. Les écoutants sentent que Télé-Accueil est « *pour certains comme un compagnon de vie, l'interlocuteur qu'ils n'ont pas dans la vie.* »

On a déjà beaucoup écrit sur les douleurs physiques et morales de la vieillesse. Il ne faut pas les banaliser. Cette recherche renvoie à la vision de la personne âgée seule, dépendante, souffrante, disposant de peu de moyens mais en se fondant sur des instantanés de vie – tout en respectant leur confidentialité –, elle donne aussi corps et voix à la réalité du 107 à Bruxelles. Elle rappelle également l'importante de pouvoir parler. À tout âge...

4. Le centre de formation à l'écoute : CEFEC

Le CEFEC organise des formations à l'écoute et à l'accueil destinées aux bénévoles et aux professionnels extérieurs au projet de Télé-Accueil Bruxelles.

Via cette activité, Télé-Accueil Bruxelles met en œuvre un de ses objets : promouvoir l'écoute et la parole.

En créant le CEFEC, Télé-Accueil poursuivait le but d'offrir à un public le plus large possible l'occasion de s'engager dans un processus de formation. L'accessibilité a donc toujours été une priorité au CEFEC.

1. Accessibilité financière

Le CEFEC a toujours manifesté une certaine souplesse quant au paiement. Il ne doit pas être un obstacle à la formation même si nous maintenons bien entendu un coût. Si le prix semble être un frein potentiel à l'inscription c'est au cas par cas que la question est alors traitée. Il nous arrive ainsi de répondre positivement à des demandes de réduction et/ou à des demandes d'étalements de paiements.

2. Accessibilité via les moments de formation

La grande majorité des participants sont des travailleurs. Quelques bénévoles s'inscrivent dans ces groupes. C'est pourquoi nos modules de formation de quatre jours sont proposés en semaine et en journée. Nous nous alignons sur des horaires de travail classique.

Ces horaires, judicieux pour les travailleurs et pour les bénévoles qui n'ont pas de contraintes professionnelles, sont par contre limitant pour les volontaires engagés professionnellement. Des offres de formation en soirée ou les week-ends pourraient rencontrer l'intérêt d'autres participants.

3. Accessibilité pour tous ?

Le temps de formation permet aux participants de repérer les attitudes qui favorisent l'accueil et une offre d'écoute, les attitudes qui permettent d'assurer au mieux un entretien. La formation propose de s'interroger sur la manière dont on entre en relation avec quelqu'un, de prendre le temps de repérer ce qui, chez soi, peut favoriser ou au contraire freiner la rencontre. La formation part essentiellement de situations concrètes, parfois décalées, parfois proches de situations vécues. Quelques repères théoriques, des discussions et des analyses de mises en situation d'écoute, des jeux, des jeux de rôles aident les participants à mieux pratiquer l'écoute dans leurs rôles respectifs. Cette formation est avant tout un lieu d'apprentissage.

A la lecture de ce qui précède, il est attendu des participants qu'ils s'engagent, prennent des risques à la lumière de ce qui est essentiel dans une relation d'écoute. Pour certains participants, c'est parfois la surprise voire la crainte qui émerge. Ils s'attendaient à recevoir un cours, or notre travail de formation se centre sur la production d'un savoir émanant d'un travail individuel produit en groupe et soutenu par le formateur. C'est à partir de ce qui va se dire, s'échanger, se questionner, se partager dans le groupe que, petit à petit, des repères vont s'inscrire. La parole de chacun est donc attendue. Au formateur de mettre en place les conditions nécessaires et suffisantes pour que chacun s'autorise à prendre la parole. Cependant il peut arriver que pour un participant le regard des autres soit insupportable ; pour un autre ce sont les situations évoquées qui le renvoient trop à son vécu et l'empêchent de s'en détacher, pour un autre encore, parler en son nom est impossible ou d'aucuns peuvent se rendre compte que dans ce contexte particulier, ils ne sont pas en mesure d'écouter mais qu'ils ont aussi besoin d'être écouté.

L'espace de formation est également un espace où il est question de rencontres : rencontre de soi, de ses failles comme opportunité de s'enseigner, rencontre de l'autre, des autres, ce qui suppose également de supporter la dimension collective inhérente à tout projet d'accueil et d'écoute. Se former à l'écoute suppose aussi d'avoir accès, de s'autoriser à prendre du temps, du temps pour réfléchir, se laisser interpeller et même prendre le risque d'une interpellation de l'autre.

Pas simple de se former à l'impossible, d'appriivoiser son incomplétude jusqu'à l'offrir à l'autre... Certains participants, trop confrontés à ces différentes « exigences » décident de quitter le groupe.

En se voulant le plus accessible possible, nous sommes parfois confrontés à cette réalité que s'inscrire dans un groupe de formation à l'écoute et à l'accueil n'est pas toujours une bonne idée pour tout le monde. Les différentes « conditions » évoquées ici pour participer de façon féconde à un groupe de formation soulignent les limites de l'accessibilité.

S'est posé plusieurs fois la question de l'intérêt de prévoir une rencontre « sélective » avec chaque candidat participant. Outre la disponibilité nécessaire pour réaliser ces rencontres, il ne faudrait pas qu'elles aillent à contre sens de notre souci d'accessibilité.

Les chiffres de l'année 2010

55 journées de formation ont été organisées.

- Groupes pluri-institutionnels : 5 formations de 4 jours, soit un total de 20 jours.
- Groupes mono-institutionnels : 35 jours répartis comme suit :
 - Deux sessions de 4 jours pour des bénévoles de différentes associations ;
 - Deux sessions de 4 jours pour des professionnels gérant des équipes de bénévoles ;
 - Une session de 4 journées d'approfondissement pour des professionnels gérant des équipes de bénévoles ;
 - 3 jours de formation pour des bénévoles travaillant dans le soutien aux personnes handicapées ;
 - 4 jours de formation pour des professionnels et bénévoles d'une association active dans le secteur de l'intégration des réfugiés ;
 - 1 jour de formation continue pour des bénévoles d'un service d'écoute téléphonique ;
 - 1 jour de formation pour des étudiants en art-thérapie ;
 - 3 jours de formation initiale pour des professionnels d'un service bancaire alternatif ;
 - 6 1/2 jours de formation pour des bénévoles d'un service d'entraide aux personnes précarisées.

En 2010, 5 associations ont fait appel au CEFEC pour obtenir un soutien à leur travail au travers de supervisions, soit l'équivalent de 12 journées.

5. La promotion de Télé-Accueil et le recrutement de bénévoles

1. Collaboration avec une agence de communication

Décision a été prise en 2010 de travailler dorénavant avec une même agence de communication. L'objectif visé à travers cette nouvelle collaboration est d'uniformiser et de donner une plus grande cohérence à nos supports de communication qui jusqu'ici variaient en fonction des infographistes avec lesquels nous travaillions. Notre choix s'est porté sur Information, une agence qui s'adresse spécifiquement au monde non-marchand et associatif. Son but est d'offrir des services de communication aussi créatifs que dans le privé... mais avec une éthique sensibilisée aux particularités du non-marchand et des prix adaptés à ce secteur.

Dans ce cadre, deux supports de communication graphiques ont été réalisés : le *Journal de Télé-Accueil Bruxelles* et une page publicitaire qui est régulièrement publiée dans *La Libre Belgique*.

Le *Journal de Télé-Accueil Bruxelles* s'adresse aux personnes sensibles à notre cause, à savoir l'importance de parler, d'être écouté. Ce public est multiple : les donateurs, les associations partenaires, le public qui participe à nos journées de formation ou aux formations du CEFEC ainsi que les anciens écoutants car ce journal se veut aussi un lien avec eux.

Le journal paraîtra deux fois par an et abordera notre actualité.



L'affiche publicitaire (ci-dessous) est née quant à elle d'une collaboration avec *La Libre Belgique*. Elle nous a suggéré de réaliser une insert et chaque fois que l'occasion se présente

elle la publie gratuitement. A l'heure actuelle, notre publicité a déjà été diffusée au moins trois fois.



2. Campagnes de presse

Deux campagnes de presse ont été menées. La première, réalisée durant les mois d'été, était centrée sur le manque de bénévoles. Celle-ci a eu de bonnes retombées. De nombreux articles ont été rédigés dans la presse entre autres dans *La Libre Belgique*, *Le Soir*, *La Tribune de Bruxelles*, *La Dernière Heure* ainsi que sur différents sites internet (7 sur 7, *Le Ligeur*, Mutualité Neutre...). En radio, RCF a réalisé une interview de Véronique Van Espen tandis que *Vivacité* a parlé de notre recherche de bénévoles aux informations. Plus ludique, notre communiqué de presse a également suscité la curiosité d'une TV chinoise qui a réalisé un reportage au sein de nos locaux.

La deuxième campagne de presse s'est déroulée en novembre. Elle visait à faire connaître le nouveau rapport de l'Observatoire social : « La place de Télé-Accueil dans le quotidien des personnes âgées ». Un article a été publié dans *La Libre Belgique* ainsi que sur le site internet de Fiftytoo et du CBCS. Le rapport a également suscité un débat sur *Vivacité* dans l'émission « C'est vous qui le dites » qui a abordé la question de la solitude des personnes âgées en se basant sur les statistiques de l'étude.

Parallèlement à ces deux campagnes de presse, nous avons également été sollicités pour un article dans *La Dernière Heure* portant sur la solitude tandis que le groupe Sudpresse a réalisé un article sur le Chat-Accueil.

3. Actions diverses

Grâce au soutien financier de la KBC, nous avons pu à nouveau diffuser notre spot radio sur les ondes de *La Première* et *Vivacité-Bruxelles* durant 10 jours. Le message était le suivant :

(sonnerie de téléphone)
« *Nous vivons tous des moments difficiles,
Et si vous étiez celui qui décroche ?
Chaque jour, des bénévoles donnent de leur temps pour écouter.
Pourquoi pas vous ?
Devenez bénévole dans un centre d'écoute par téléphone.*

*Prenez contact avec Télé-Accueil Bruxelles au 02 538 49 21
ou via le site tele-accueil-bruxelles.be
Avec le soutien de la Commission Communautaire Française et de la KBC. »*

Des affiches et des dépliants concernant notre recherche de bénévoles ont été déposés ici et là en Région bruxelloise notamment grâce à l'aide de bénévoles.

Des petites annonces gratuites ont été publiées sur différents sites internet (ex : Que faire.be, famiweb, Guide social...) ainsi que dans le journal *En Marche*.

Nous avons continué notre campagne d'affichage dans le réseau de transports en commun bruxellois.

Par ailleurs, nous avons participé à l'émission radio « Men at work » sur *Classic 21*. Cette émission donne à un organisme la possibilité de choisir les chansons qui vont être diffusées pendant une heure et de présenter par la même occasion ses activités en direct sur antenne. Une publicité gratuite en quelque sorte...

Enfin, un Focus-Group (groupe de réflexion) composé d'une dizaine d'écouterants a été organisé en collaboration avec l'asbl *Question Santé* afin d'améliorer nos communications externes. Les participants ont été invités à s'exprimer principalement sur ce qui les a amenés à devenir bénévoles à Télé-Accueil ainsi que sur nos différents supports de communication. Plusieurs nouvelles pistes en matière de communication et de recrutement ont ainsi pu être mises en évidence.

4. Origine et profil des bénévoles

Nous exploitons ici les informations tirées de la fiche remplie à chaque appel d'un candidat bénévole.

Sans réelle surprise c'est la catégorie « Presse écrite » qui arrive en tête grâce aux nombreux articles qui ont été écrits à notre sujet durant l'été 2010. D'année en année, on observe que les articles de presse engendrent toujours beaucoup d'appels de candidats bénévoles et que ces derniers vont très souvent loin dans le processus. Les deux formations initiales qui ont suivi la campagne de presse de cet été comptaient ainsi sept personnes venues via un article de presse sur vingt-cinq personnes en tout.

Sans surprise non plus la catégorie « Internet » arrive en deuxième position avec trente-sept personnes contre douze en 2009 et quinze en 2008. De plus en plus de personnes surfent sur internet y compris maintenant les catégories plus âgées de la population. Notre présence sur la toile doit encore être renforcée.

Enfin, le bouche-à-oreille arrive en troisième position avec seulement quatorze personnes. Cette catégorie arrive par contre en tête si on analyse uniquement les chiffres des candidats qui ont suivi la formation initiale et ceux qui sont devenus écouterants. Ce chiffre est donc à relativiser. Le bouche-à-oreille garde d'année en année un rôle important dans le cadre du recrutement de nouveaux bénévoles.

Rappelons pour terminer que le lien de causalité entre les démarches de promotion et la venue de bénévoles est à analyser avec la plus grande prudence. Depuis plusieurs années nous constatons qu'il n'y a rarement qu'un seul élément déclencheur mais plutôt plusieurs qui se complètent : annonces, articles, site internet, affiches, bouche-à-oreille,... Par ailleurs le

temps qui s'écoule entre la prise de connaissance de notre bénévolat et le moment où quelqu'un nous contacte est très variable. Si pour certains il s'agit d'une démarche rapide, d'autres attendent des mois voire des années avant de prendre contact avec nous.

Provenance des candidats bénévoles		
	Nombre	%
Presse écrite	52	29,2
Internet	37	20,8
Bouche à oreille	14	7,9
Guide social	13	7,3
Spot radio	10	5,6
Affiche métro	8	4,5
Association volontariat	7	3,9
Dépliant	3	1,7
Radio	2	1,1
TV	2	1,1
Publicité dans La Libre Belgique	1	0,6
Autres	15	8,4
Indéterminé	14	7,9
TOTAL	178	100

Parmi les 178 candidats qui ont contacté Télé-Accueil Bruxelles, 24 ont participé à la formation initiale. Au terme de celle-ci et du stage, 17 sont devenus écoutants (contre 11 en 2009).

En 2010, l'équipe des bénévoles est composée de 101 écoutants, 42 d'entre eux ont une activité professionnelle et 59 n'en ont pas.

Les écoutants se répartissent dans les catégories d'âge suivantes :

- moins de 30 ans : 3
- de 31 à 40 ans : 7
- de 41 à 50 ans : 15
- de 51 à 60 ans : 26
- plus de 60 ans : 50

On compte 63 femmes et 38 hommes.

5. Projets 2011

De nouvelles banderoles et affiches pour le réseau de transports en commun bruxellois vont être réalisées en collaboration avec l'agence Information ainsi qu'une affiche et un folder pour notre journée d'étude qui aura lieu en septembre.

Une campagne de presse va être menée cet été au sujet de l'écoute de nuit (de deux heures à sept heures du matin) et de son importance. Celle-ci est parfois mal connue et nous manquons de bénévoles pour cette tranche horaire.

Nous allons réaliser aussi très probablement une page publicitaire pour *La Libre Belgique* mais à destination cette fois des appelants afin de faire connaître Télé-Accueil et son offre d'écoute.

Enfin, notre présence sur les réseaux sociaux (Facebook,...) sera également à l'étude.

6. La formation

1 La formation initiale

La formation initiale s'inscrit dans un processus d'intégration des nouveaux volontaires dans le projet de Télé-Accueil.

Le sens, l'objectif de la formation initiale et du stage ont été explicités en amont dans le chapitre 2 sous le titre : *L'écoute un apprentissage permanent*.

En 2010, deux groupes de formation initiale ont été organisés. Le premier, composé de 11 candidats, a débuté en janvier et a été animé par Françoise Alonso et Pascal Kayaert. Le second, formé de 13 candidats, a débuté en septembre et a été animé par Michel Heinis et Myriam Machurot.

Le stage

La supervision de stage est assurée par le co-animateur extérieur de la formation initiale. Deux groupes de stage ont été constitués. Le premier a été animé par Françoise Alonso et le second par Michel Heinis.

Au cours de l'année 2010, 17 personnes sont devenues écoutantes.

2 La formation continue

2.1 Le thème d'année

Le thème d'année est inscrit depuis plus de dix ans dans le processus de formation continue. Il est conçu comme un support supplémentaire pour alimenter le questionnement de chacun, quelle que soit sa place au sein de l'institution.

L'idée du thème d'année est de favoriser la circulation de la parole et de la réflexion dans l'institution. Chaque thème est travaillé deux années académiques durant. Il est choisi sur base des questions et des préoccupations ramenées par les écoutants, sur les réflexions des superviseurs extérieurs et mis en forme par les personnes en charge de la formation.

Cette année 2010 a vu en juin se clôturer le thème d'année « *L'accueil de la parole, la parole qui accueille* ». Lors de notre après-midi de travail, nous avons orienté notre attention autour d'une réalité inhérente à toute écoute où il s'agit à la fois d'accueillir et de mettre des limites. Notre réflexion collective s'est articulée autour du thème « *Accueillir et couper* ». Pour nous accompagner dans ce travail, nous avons fait appel à Pascal Nottet, docteur en philosophie, psychanalyste, directeur de Parhélie.

Après une brève présentation de l'intervenant, les ateliers ont rapidement démarré. En plénière, Pascal Nottet fit part de ses réflexions et questions surgies à partir de ce qu'il avait entendu dans chacun des ateliers. Ce fut alors le temps des échanges et, chemin faisant, il partagea avec nous quelques-unes de ses observations : « c'est au fond comme s'il y avait deux catégories d'appels : des appels où il semble que ce qui est appelé, c'est une personne ; et des appels où ce qui semble être appelé pourrait être une oreille, presque matériellement parlant, une oreille... »

Le projet de Télé-Accueil se définit comme un moment de rencontre où l'un (l'appelant) s'adresse à un autre (l'écoutant) pour dire ... Dans le quotidien, nos rencontres se font « en

chair et en os ». L'autre, en face de nous, on le voit, on voit son corps. Qu'en est-il à Télé-Accueil ? Nous entendons parfois dire qu'il n'y a pas de corps au téléphone et qu'au Chat-Accueil il n'y a même plus de voix. Serions-nous dès lors sans corps ? Et sans voix au Chat ? Sans corps, la voix ne serait pas. La voix naît du corps. Prendre soin de sa voix, c'est prendre soin de son corps et de soi. A Télé-Accueil nous venons écouter avec ce que nous sommes : notre corps, notre voix d'homme ou de femme.

D'aucuns disent qu'écouter suppose de laisser au portemanteau nos tracas du jour, soucis personnels, jugements hâtifs ou autres certitudes.... Mais jusqu'où ? Laisse-t-on son corps, son sexe au portemanteau ?

Il nous a semblé opportun de prendre un temps pour réfléchir à ces questions. Et pour ce faire nous avons retenu comme thème d'année « **L'écoute en corps** » qui permettra de travailler l'articulation corps/voix/pratique d'écoute.

Nous décalant de nos habitudes, nous avons organisé une manière d'entrer de façon plus concrète dans le nouveau thème. Nous avons programmé un après-midi de travail qui aura permis d'expérimenter via différents ateliers un travail sur la voix, sur le chant choral et sur le corps.

Atelier 1 : La voix & le corps : polyphonies et voix naturelle

Chanter ensemble, découvrir sa propre voix, se laisser porter par les sons et les vibrations... Avec l'appui du groupe et l'écoute de chacun, la polyphonie permet d'expérimenter le chant d'ensemble ainsi qu'un trajet vocal individuel.

Ecoute de soi, de l'autre, du groupe, retrouver un espace de respiration propice à l'ouverture de la voix, apprivoiser l'instrument vocal qui est le nôtre (notre voix et notre corps) et retrouver le plaisir du chant par la répétition de chants accessibles.

Atelier animé par Anne-Rose Goyet, comédienne (INSAS) et professeur de Tai Chi Chuan (ITCCA.), chante depuis 1993 dans divers groupes de polyphonies (Anakrouze depuis 1996).

Atelier 2 : « Le dire » sans les yeux.

La voix au téléphone dissociée du corps ? Non évidemment. Simplement, les informations sensorielles ne passent pas par la vue mais par l'ouïe. Les corps des deux personnes en communication sont pourtant bien là.

Cet atelier fut l'occasion d'explorer quelques outils majeurs intervenant dans le « dire » qui se situe toujours (au téléphone ou pas) sur les frontières entre corps et voix, raison et imaginaire, sons et mots, volonté et inconscient.

Nous avons vu comment diverses variations dont notamment celles de volume, d'utilisation du temps, d'utilisation de la distance (provoquées par l'absence non du corps mais du regard) ont modifié la perception que chacun a eu d'une conversation ou d'une période d'écoute.

Atelier animé par Diane Broman. Danseuse de formation, musicienne et actrice de 1968 à 1976 avant de diriger ses propres créations. De 1976 à 2009, elle signe une vingtaine de pièces pluridisciplinaires.

Atelier 3 : Le rythme et la voix de chacun d'entre nous contient notre histoire !

La voix porte notre dire, notre histoire. Elle « détient » quelque chose de la « vérité » du sujet. Qu'est-ce qu'il y a à entendre de l'histoire de l'autre dans sa voix ? Cela suppose d'aller à la découverte de notre propre voix pour repérer autre chose au travers de la voix de l'autre.

En amont du langage, de la voix, il y a le rythme. La première voix est la voix rythmique. Comment repérer la dimension rythmique de la voix ?

Dans cet atelier, en mobilisant son corps, les participants ont été invités à vivre une expérience en groupe pour découvrir ces deux aspects : le rythme et la voix.

Atelier animé par Aboudé Adhami, psychologue et psychothérapeute.

2.2 La supervision

S'inscrire dans le projet de Télé-Accueil suppose un double engagement : celui d'écouter ceux qui nous appellent et celui de prendre la parole à propos de cette écoute. Ecouter celui qui nous appelle au téléphone ou par Chat nécessite que nous puissions reprendre dans un autre temps, un autre lieu, les questions surgies de notre pratique.

Les groupes de supervision

S'inscrire dans un groupe de supervision est une occasion de questionner sa pratique d'écoute, c'est également la confronter à d'autres personnes engagées dans un même projet. A ce titre, le temps de la supervision est un moment incontournable. Ce temps de l'après-coup permet à chacun de réfléchir à ses propres attitudes, ressources, limites, émotions...

Parallèlement à cette démarche individuelle, le groupe soutient une dimension collective. Il souligne que chaque écoutant s'insère, à partir d'un style singulier, dans un projet collectif.

Cette structure rappelle que comme l'appelant ne peut parler sans qu'un autre (l'écoutant) ne l'écoute, l'écoutant ne peut parler sans que d'autres (les autres écoutants du groupe) ne l'écotent.

En 2009-2010 (les supervisions s'étendent sur une année académique), cinq groupes se sont réunis deux heures par mois sous la conduite de Françoise Alonso, Dominique Colpé, Anita Misrachi, Alain Dekeuleneer et Michel Heinis.

Une autre modalité de supervision

Les écoutants qui ont un horaire « allégé » choisissent de s'inscrire à trois « écoutes à plusieurs » sur l'année ou dans un groupe de supervision « classique » auquel ils participent chaque mois quel que soit le rythme de leurs permanences.

La supervision individuelle

Ceux qui, pour une raison ou une autre sont dans l'impossibilité de s'inscrire dans un groupe de supervision mensuelle peuvent bénéficier d'une supervision individuelle.

2.3 Les formations facultatives

Parallèlement aux activités de formation qui constituent l'engagement de base de tout écoutant, nous proposons des activités de formations facultatives. Le choix des thématiques mises au travail dans ces groupes émergent des questions, réflexions issues de la pratique des écoutants. Souvent en lien avec le thème d'année, ces thématiques sont aussi issues de constats - statistiques ou autres - ou de changements de types d'appels reçus à Télé-Accueil. Les formations facultatives peuvent également être en lien avec les activités de recherche réalisées dans le cadre de l'observatoire social.

De manière récurrente, nous sommes amenés à nous interroger quant à l'accueil et l'écoute que nous offrons aux appelants qui appellent le 107 régulièrement. C'est ce qui nous a poussés à programmer un atelier de travail pour maintenir en éveil cette réflexion.

L'accueil et l'écoute des appels d'habituez (mars -avril)

« Je sais à l'avance ce qu'il ou elle va me dire », « Rien ne bouge », « A quoi je sers ? », « Je suis inquiet pour ... Je ne l'ai plus entendue depuis longtemps », « J'ai eu un chouette appel avec ... , je lui ai renvoyé telle chose et j'ai été très surpris par sa réaction, je n'aurais jamais imaginé qu'il puisse réagir comme cela », ...

L'écoute des appels d'habituez suscite beaucoup de questions tout au long du parcours d'écoutant. Les difficultés vécues par les écoutants sont multiples mais aussi les prises de conscience et les évolutions.

Pour être porteuse, l'écoute des appels d'habitues fait appel à diverses facettes de l'écoute (tant facilitantes que plus activantes). Il s'agit notamment de pouvoir continuer à la fois d'accueillir l'autre avec ouverture, empathie et respect mais aussi de rester vivant à l'écoute, authentique, capable d'utiliser ce que nous ressentons pour en renvoyer quelque chose à l'autre de manière constructive, capable de repérer certaines répétitions, capable de confronter avec tact. Il s'agit encore de pouvoir mettre des limites (temps, demande...) et de trouver l'équilibre entre l'accueil de l'autre et le maintien d'une distance, d'une ouverture vers d'autres contacts. Eviter de renforcer le vase clos, que Télé-Accueil prenne la place d'autres relations, devienne le seul contact entre l'appelant et le monde. Bref, réunir toutes ces qualités dans notre écoute est complexe.

L'objectif de cet atelier fut de permettre aux participants de continuer à nourrir leur réflexion et d'améliorer leur capacité de gestion de ces appels.

La méthodologie a alterné exercices, échanges et repères théoriques. Elle prit en compte les questionnements et les attentes des participants.

Cet atelier fut animé par Brigitte Tilmant, psychologue et formatrice à Télé-Accueil Namur Brabant Wallon et à Télé-Accueil Charleroi.

Une conférence : « L'alliance, comprendre et restaurer les sentiments de sécurité de la personne âgée »

En lien avec la recherche de l'observatoire social sur « La place de Télé-Accueil Bruxelles dans le quotidien des personnes âgées » nous avons invité en décembre Véra Likaj, psychologue et psychothérapeute au Service de santé mentale du Champ de la Couronne. Lors de cette soirée débat elle nous a entretenu de sa pratique thérapeutique au domicile des personnes âgées, une démarche rare. Elle nous a aussi parlé de la dépression chez la personne âgée, de la plainte, de la répétition de l'angoisse et de la perte.

L'écoute à plusieurs

Depuis quelques années la pratique de l'écoute à plusieurs est inscrite dans le processus de formation des candidats bénévoles.

En effet, la formation initiale terminée, les stagiaires débutent leur pratique par une permanence en second durant laquelle ils écoutent un formateur écouter.

Avant la fin du stage, ces mêmes sous-groupes se retrouvent pour une « écoute à plusieurs » où tous les participants (le formateur y compris) décrochent tour à tour le téléphone.

Donner à voir, rendre compte de la façon qui est la sienne de mettre le projet de Télé-Accueil à l'œuvre, sortir d'une écoute duale ou d'alcôve, sont les principaux objectifs de ce projet.

Ce travail est conçu comme un moment où celui qui écoute partage avec les autres ce qu'il a entendu, les questions voire les sentiments que l'appel a suscités chez lui. C'est aussi un temps durant lequel ceux qui ont écouté l'écouter s'autorisent à l'interroger et à s'interroger sur leur propre écoute. C'est encore un moment où nous découvrons, partageons les différentes richesses de chacun dans cette expérience particulière d'écoute.

L'écoute à plusieurs est également proposée aux écoutants qui souhaitent renouveler leur engagement après une interruption suite à leur premier contrat de cinq ans.

Forts de l'intérêt de cette pratique pour les nouveaux écoutants, nous la proposons à tous les écoutants qui le souhaitent.

Il nous semble que les réticences, les craintes, les peurs, les questions que peut susciter cette proposition s'estompent. En effet, cette année quinze permanences d'écoute à plusieurs ont été organisées et 31 écoutants y ont participé alors qu'en 2006 il n'y eut que 12 participants.

Outre le plaisir de se retrouver à quatre pour travailler, ces moments redonnent le plus souvent un nouvel élan.

« Qu'est-ce qui fait vivre » ? - Quelques écoutants ont participé à l'une ou l'autre des conférences organisées par le CPS à l'occasion de ses quarante ans.

La journée d'étude de Télé-Accueil Liège à l'occasion de ses quarante ans

Quelques écoutants ont participé à la journée d'étude : « Quelle(s) place(s) pour l'écoute de l'exclusion psycho-sociale ? »

Congrès Ifotes à Vienne

Début juillet, quatre écoutants et deux membres du staff ont participé au congrès Ifotes. Ils se sont mêlés aux quelque mille participants venus de services d'écoute de plus de quinze pays différents.

Le thème « Ecouter pour la paix : une exploration des alternatives à la violence » était large et leur a permis d'assister à des exposés touchant aux multiples formes de violences telles que discriminations sociales, les violences conjugales et intra familiale, les violences liées à l'âge, auto-agression et le suicide et même les violences... dans les stades de football. Lors des nombreux ateliers, des pistes, voire des expériences pour sortir des spirales engendrées par la violence ont été présentées avec une place toute particulière pour l'écoute téléphonique.

Si celle-ci a été abordée comme « solution » à la violence, il a aussi été question de la violence lors des appels, une attitude qui met souvent l'écouter à mal. S'est posée aussi, en filigrane, la question plus dérangeante de la violence dont l'écouter lui-même peut être l'auteur lors d'appels où il se sent impuissant ainsi que la violence que le service d'écoute lui-même peut produire.

Les écoutants ont été invités à rapporter lors du Conseil de gestion élargi leurs impressions subjectives, les traces que la participation au congrès leur avait laissées. Ces témoignages avaient pour fonction de stimuler un débat avec les autres écoutants et d'évaluer par la suite l'intérêt de poursuivre ou non cette réflexion.

2.4 La formation des permanents

Plusieurs membres du staff participent régulièrement à des réunions de supervision ou à des séminaires :

- Supervision des formateurs au sein de Télé-Accueil Bruxelles,
- Supervision concernant la pratique d'écoute à l'attention des permanents,
- Séminaire sur la psychose organisé par la Fédération des Télé-Accueil.

Les membres du staff ont également participé aux formations suivantes :

- « Qu'est-ce qui fait vivre ? Cycle de conférences organisées par le Centre de Prévention du Suicide
- Formation théorique sur le récit de vie (UCL)
- Congrès international Méthode GDS « A tout âge en accord avec mon corps ? »
- Journée nationale de l'écoute organisée par SOS Amitié France
- « De ceux qui dérangent le cadre : le défi de la souplesse », journée d'étude organisée par le service de santé mentale Psycho Etterbeek
- « Quelle(s) place(s) pour l'écoute de l'exclusion psycho-sociale ? », journée d'étude organisée par Télé-Accueil Liège.
- « *Pauvreté et vieillissement* », conférence organisée par la Fondation Roi Baudouin.

- « *Autonomie de la personne âgée* », matinée d'échanges organisée par Question Santé ASBL.
- « *Vieillir dans le respect : un choix, ... une évidence ?* », congrès international organisé par Respect Seniors.

7. Démarche d'évaluation qualitative

Dans le cadre du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'Action sociale, de la Famille et de la Santé nous avons élaboré la démarche d'évaluation qualitative. Il s'agit d'un « processus permanent et structuré d'auto-évaluation qui mobilise l'ensemble des ressources internes du service ».

En 2010, nous avons travaillé au projet dont la réalisation s'étalera de 2011 à 2013.

Des membres de l'assemblée générale, des écoutants et les membres du staff se sont réunis pour définir trois thèmes que nous souhaitons travailler et qui furent présentés à l'administration :

- L'écoute mise en œuvre par des bénévoles : spécificités et atouts,
- A l'écoute des difficultés de vivre,
- La place des services d'écoute dans la société.

Ayant reçu un accord de l'Administration pour les trois thèmes, nous avons ensuite procédé au choix du thème final et développé notre projet qui combinera l'écoute des problèmes relevant de la santé mentale et l'aspect bénévole de l'écoute.

Notre projet se base sur le constat qu'à Télé-Accueil, nous recevons de plus en plus d'appels où il est question de souffrances psychiques.

Cette prédominance des thèmes relevant de la santé mentale n'est pas neuve mais au fil des dix dernières années, elle s'est installée de manière de plus en plus marquante.

Face à cette augmentation des problèmes de santé mentale, une tendance est de recourir à une médecine de plus en plus spécialisée, de s'en remettre aux différents psys : psychiatres, psychologues, psychothérapeutes.

L'écoute à Télé-Accueil est assurée au téléphone ou sur Internet par des personnes bénévoles, sélectionnées et formées. Elle est également gratuite et assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre. C'est ce qui la différencie de l'écoute professionnelle. L'écoute est une invitation à entrer en relation avec quelqu'un qui n'est pas dans une position de savoir, qui n'a aucune compétence particulière, qui n'a aucune visée thérapeutique. Cette écoute libre et gratuite relève d'un engagement personnel.

Elle complète dans bien des cas l'écoute proposée par les professionnels.

A ce jour, nombreux sont les professionnels de la santé mentale qui renvoient leurs patients vers Télé-Accueil lorsque leur journée est terminée.

On pourrait se demander s'il est possible que des bénévoles même sélectionnés et formés puissent être à l'écoute des personnes souffrant de troubles si lourds. N'est-ce pas là l'affaire de professionnels spécialisés ? Nous pensons que non.

Ces appels ne sont pas sans poser question aux bénévoles. Ils mettent en avant leurs limites. Ils mettent aussi en avant leurs compétences et le sens du bénévolat.

Travailler sur la double thématique des souffrances psychiques et du bénévolat nous permettra de mieux cerner cette réalité dans le cadre de nos appels, de mieux former les écoutants bénévoles et de renforcer l'importance du bénévolat dans le domaine de l'écoute.

De manière plus concrète, nous imaginons les réalisations suivantes sur une période de trois ans :

- L'aménagement de la fiche statistique en vue de récolter des données sur les thèmes en lien avec la santé mentale à partir du 1^{er} juillet 2011.
- Une réflexion sur le bénévolat à Télé-Accueil et la rédaction d'un rapport.
- La réalisation d'une recherche autour de : « *L'écoute par des bénévoles des difficultés relevant de la santé mentale* »,

- L'organisation d'une journée d'étude,
- La formation des écoutants en fonction des conclusions de la recherche : groupes de travail, conférences, etc.

8. Représentation des écoutants

Il est indispensable pour un bon fonctionnement de Télé-Accueil que les écoutants soient représentés aux différents niveaux institutionnels et qu'un réel dialogue s'instaure entre les écoutants, entre les écoutants et le staff, le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale. C'est dans ce but que différents moments de rencontre et canaux d'information sont organisés tout au long de l'année.

Les écoutants sont représentés par un **Comité des écoutants** (huit personnes) aux assemblées générales de Télé-Accueil et sont donc appelés à participer (avec droit de vote) aux orientations de l'institution et à approuver les comptes et la gestion de l'ASBL.

L'Assemblée générale des écoutants s'est tenue le 5 juin 2010. Quatre membres du Comité ont remis leur mandat à disposition de l'assemblée, trois autres désirant poursuivre le leur, un mandat était vacant. Un seul nouveau candidat s'est présenté et a été élu pour occuper le poste libre. Les sept autres mandats se sont vus prolongés jusqu'à l'assemblée de juin 2011, où l'ensemble du comité actuel remettra ses mandats à disposition.

Les écoutants ont été invités à deux **Conseils de Gestion élargis** où, conjointement avec le staff, les principaux points suivants - amenés par les écoutants - ont été discutés : absences et retards aux permanences, cadre d'écoute lors d'appels des habitués, accident train Buizingen et Télé-Accueil, rappel du rôle du Comité.

Tous les mois, durant **le quart d'heure suivant la supervision**, l'occasion est donnée aux écoutants de discuter ensemble des points qu'ils souhaitent transmettre au staff. Les membres du Comité - qui sont les relais entre les groupes de supervision et le staff - y communiquent également divers points d'actualité, alimentés notamment par les rapports des réunions de staff qu'ils reçoivent.

Le Comité s'est réuni une seule fois de manière formelle, le 14 septembre. Ont notamment été discutés : la représentation des écoutants à l'assemblée générale et au conseil de gestion élargi, la circulation d'infos entre écoutants et staff, les raisons de départ des écoutants et l'information à ce sujet, la visibilité du comité, la gestion de la bibliothèque.

La **réflexion sur le départ des écoutants**, suivie d'un projet d'enquête et d'une rencontre avec le staff, a débouché sur:

- L'explication dans *Contact* des **procédures appliquées** lorsqu'un écoutant quitte Télé-Accueil,
- L'organisation d'une enquête plus large sur les **motivations des écoutants** et les suggestions qu'ils souhaitent formuler.

9. Les Amis de Télé-Accueil

C'est en 2002 que le groupe des Amis de Télé-Accueil a été créé avec pour mission de récolter des fonds. Dès son origine, le groupe s'est montré très soucieux d'adopter un cadre déontologique dont les principes sont les suivants :

- le devoir de l'information (droit pour le donateur) ;
- la rigueur des modes de recherche de fonds ;
- la gestion scrupuleuse des fichiers ;
- le respect de la destination des dons conformément à l'invitation qui a été adressée aux personnes sollicitées ;
- la transparence financière.

Depuis plusieurs années, nos actions sont multiples. Un premier champ d'action est le monde des entreprises. Nous les contactons pour les sensibiliser à notre action afin de pouvoir bénéficier de dons ou de sponsoring de leur part. Par le passé, nous avons mis beaucoup d'énergie à contacter un maximum d'entreprises. Les résultats se sont avérés assez décevants. Les raisons de ce manque de résultats sont multiples : trop d'associations demandeuses, diminution des moyens. Les critères d'attribution sont aussi plus stricts. Les soutiens financiers sont octroyés pour des projets précis, innovants si possible et non pour aider une association à combler un déficit financier.

Ensuite nous avons ciblé surtout les entreprises où nous étions introduits par une connaissance active au sein de Télé-Accueil ou relancé celles qui nous avaient aidés par le passé. C'est ainsi qu'en 2010, nous avons pu bénéficier du sponsoring de la KBC pour la réalisation d'un spot radio. Nous avons également bénéficié d'un « don en nature » de la *Libre Belgique* qui, a plusieurs reprises, a inséré gratuitement une page entière au profit de Télé-Accueil. Il s'agissait d'une annonce relative à notre recherche de bénévoles.

Un second champ d'action pour la récolte d'argent est l'ensemble des fondations. Nombreuses sont celles qui ont des critères d'attribution fort stricts ou trop éloignés de notre activité. C'est un travail permanent de suivre l'actualité des fondations afin d'être prêt lorsqu'une occasion se présente. En 2010, ce travail a porté ses fruits puisque nous avons pu faire financer l'achat d'un nouveau serveur par la Cera Fondation.

Enfin, comme c'est le cas depuis plusieurs années, nous avons consacré pas mal de temps à la récolte de fonds auprès de particuliers. Depuis sept ans que nous envoyons des mailings, nous constatons qu'il s'agit d'un moyen régulier et relativement stable de récolter de l'argent. C'est pourquoi, comme en 2009, nous avons fait le choix de solliciter nos donateurs deux fois sur l'année, en août et en décembre. Par la même occasion, nous les avons ré-invités à recourir à des ordres de paiement permanents.

Nous avons élargi notre fichier d'adresses en y intégrant l'ensemble des pharmaciens bruxellois. Ce courrier nous permettait aussi de les sensibiliser au projet de Télé-Accueil. Comme les années précédentes, les deux mailings nous ont permis de récolter des sommes satisfaisantes.

Nous remercions ici tous les particuliers qui se sont montrés généreux.

V. Conclusions

Dans ce rapport, nous avons mis en avant le caractère permanent de notre offre. Service d'urgence ouvert jour et nuit, c'est à toute heure que nous recevons et décrochons les appels. Trop d'appels nous arrivent, c'est là notre réalité, notre quotidien.

Pour pallier cela et c'est une part importante de notre travail, nous sommes en permanence à la recherche de nouveaux écoutants. En 2010, dix-sept personnes nous ont rejoints au terme d'une sélection et d'une formation. C'est le résultat d'un travail de communication intense.

La formation des écoutants est essentielle. En introduction, nous mettions en évidence notre conviction que l'écoute est l'affaire de tous. Elle ne peut l'être aussi que par un travail de chacun : un travail d'apprentissage, de questionnement, d'ouverture.

La diversité des formations organisées en 2010 et le succès qu'elles ont connu auprès des écoutants témoignent que la formation n'est pas un vain mot à Télé-Accueil.

L'écoute n'est pas un art facile. Nous recevons beaucoup d'appels et les sujets qui sont abordés sont souvent lourds. Comme les années précédentes, il a surtout été question de dépression, de solitude, d'angoisse et d'anxiété. Ce sont les mêmes questions, les mêmes souffrances que nous retrouvons au Chat-Accueil malgré une moyenne d'âge plus basse.

De cette souffrance écoutée au jour le jour, nous souhaitons témoigner. C'est pourquoi, nous avons réalisé dans le cadre de notre Observatoire social, une recherche sur la place de Télé-Accueil dans le quotidien des personnes âgées. Des souffrances multiples et une solitude commune : ses conclusions montrent que le quotidien des personnes âgées ne change pas et demeure très difficile.

L'écoute n'est pas l'apanage de Télé-Accueil. Preuve en sont les différentes associations et les nombreuses personnes qui ont suivi les formations et les supervisions proposées par le CEFEC.

Témoigner de notre pratique, proposer des formations à l'écoute pour tous, voici deux manières de ne pas rester cantonnés dans notre seul travail d'écoute. L'ouvrir à d'autres est essentiel.

Deux projets en perspective pour 2011 vont dans ce sens. Le premier est une recherche qui aura pour objet notre pratique au Chat-Accueil. Après cinq années d'existence, que pouvons-nous en dire ? Le second est l'organisation d'une journée d'étude en septembre au cours de laquelle nous travaillerons la question du corps et de la voix dans l'écoute.

Enfin, la communication continuera à se développer avec pour objectif de trouver de nouveaux écoutants et plus spécialement des écoutants intéressés par les écoutes de nuit. Une manière d'assurer au mieux le rôle de Télé-Accueil comme lumière nocturne.

Annexe 1 : Statistiques des appels au 107

1. Sexe de l'appelant

Cette information est disponible dans 95,3% des fiches.

Répartition par sexe		
	Total	%
Hommes	7.486	36,62
Femmes	12.957	63,38
Total	20.443	100

2. Type d'appel

Cette information est disponible dans 65,1% des fiches.

Répartition par type d'appel				
	Hommes	Femmes	Total	%
Premier appel	604	1.004	1.608	11,52
Appel occasionnel	831	1.706	2.537	18,17
Appel régulier	3.819	5.998	9.817	70,31
Total	5.254	8.708	13.962	100

3. Appel en urgence

Cette information est disponible dans 92,7% des fiches.

Répartition par urgence de l'appel				
	Hommes	Femmes	Total	%
Non	6.664	11.368	18.032	90,66
Oui	606	1.251	1.857	9,34
Total	7.270	12.619	19.889	100

4. Durée des appels

Cette information est disponible dans 95,2% des fiches.

Durée des appels				
	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 10 minutes	3.112	3.104	6.216	30,43
De 10 à 19 minutes	2.390	4.090	6.480	31,73
De 20 à 29 minutes	1.278	3.478	4.756	23,29
De 30 à 39 minutes	445	1.440	1.885	9,23
De 40 à 49 minutes	168	485	653	3,20
De 50 à 59 minutes	48	202	250	1,22
Plus de 60 minutes	40	144	184	0,90
Total	7.481	12.943	20.424	100

5. Âge

Cette information est disponible dans 88,6% des fiches.

Répartition par âge				
	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 10 ans	28	10	38	0,20
De 10 à 19 ans	316	419	735	3,87
De 20 à 29 ans	587	1.424	2.011	10,58
De 30 à 39 ans	1.687	1.825	3.512	18,47
De 40 à 49 ans	2.112	2.379	4.491	23,62

6. Cadre de vie

Cette information est disponible dans 72,7% des fiches.

Répartition par cadre de vie				
	Hommes	Femmes	Total	%
Seul(e)	3.268	6.754	10.022	64,27
En famille	730	1.524	2.254	14,45
En couple	373	1.304	1.677	10,75
Lieu de soins	664	184	848	5,44
Famille monoparentale	78	533	611	3,92
Autre	121	61	182	1,17
Total	5.234	10.360	15.594	100

7. Culture d'origine

Cette information est disponible dans 85,1% des fiches.

Répartition par culture d'origine				
	Hommes	Femmes	Total	%
Belge	5.496	9.386	14.882	81,52
Etrangère	1.116	2.257	3.373	18,48
Total	6.612	11.643	18.255	100

8. Statut socioprofessionnel de l'appelant

Cette information est disponible dans 57,2% des fiches.

Répartition par statut socioprofessionnel				
	Hommes	Femmes	Total	%
Avec activité professionnelle	622	1.577	2.199	17,93
Sans activité professionnelle	3.668	6.397	10.065	82,07
Total	4.290	7.974	12.264	100

Répartition par statut socioprofessionnel (détails)				
	Hommes	Femmes	Total	%
Chômage	306	517	823	12,67
CPAS	250	479	729	11,22
Etudiant(e)	252	378	630	9,70
H/F au foyer	13	212	225	3,46
Mutuelle	1.043	914	1.957	30,13
Pensionné(e)	415	1.484	1.899	29,24
Autre	127	105	232	3,57
Total	2.406	4.089	6.495	100

9. Thèmes d'appel

Il est fréquent que plusieurs problématiques soient développées lors d'un appel. Les écoutants peuvent en relever jusqu'à cinq. Celles-ci sont regroupées par rubriques.

Détails des thématiques les plus souvent abordées			
	Hommes	Femmes	Total
Santé psychique	3.744	6.458	10.202
Relations interpersonnelles	1.655	3.949	5.604
Sentiments	1.654	3.841	5.495
Solitude	1.544	3.554	5.098
Famille	1.155	3.759	4.914
Santé physique	1.181	2.638	3.819
Problèmes socio-économiques	1.031	2.031	3.062
Interrogation existentielle	978	1.621	2.599
Victime de violence	431	1.702	2.133
Exclusion sociale	1.040	867	1.907
Dépendances	947	891	1.838
Problèmes sociopolitiques	751	562	1.313
Suicide	512	614	1.126
Sexualité	756	311	1.067
Mort	216	763	979
Justice	231	317	548
Mieux-être	191	223	414
Scolarité	95	161	256
Auteur de violence	126	121	247
Témoin de violence	26	46	72

10. Répartition des appels par thématiques (détails)

Voici le détail des thèmes que les appelants abordent le plus fréquemment au téléphone. Le pourcentage se réfère à l'ensemble des thématiques d'appel.

Détails des thématiques les plus souvent abordées			
	Hommes	Femmes	Total
Etat de dépression (Santé psychique)	863	2.408	3.271
Sentiment de solitude (Solitude)	944	2.223	3.167
Angoisse/anxiété (Santé psychique)	945	2.107	3.052
Difficultés relationnelles (Relations interpersonnelles)	777	1.839	2.616
Etat de confusion (Santé psychique)	1.282	1.286	2.568
Maladie (Santé physique)	593	1.659	2.252
Relations parents/enfants (Famille)	466	1.599	2.065
Tristesse (Sentiments)	459	1.411	1.870
Isolement (Solitude)	492	1.072	1.564
Précarité financière (Problèmes socio-économiques)	487	942	1.429
Relations de couple (Famille)	288	1.029	1.317
Colère (Sentiments)	432	798	1.230
Déception amoureuse (Relations interpersonnelles)	340	840	1.180
Manque de confiance en soi (Interrogation existentielle)	416	718	1.134
Amis/voisins/collègues (Relations interpersonnelles)	288	771	1.059
Peur (Sentiments)	247	767	1.014

Annexe 2 : Statistiques des appels au Chat-Accueil

1. Le sexe des appelants

77,2% des fiches nous donnent une indication sur le sexe de l'appelant.

Sexe de l'appelant			
	Nombre	%	% 2009
Hommes	568	26,6	31,1
Femmes	1.565	73,4	68,9
Total	2.133	100	100

2. Le type d'appel

83,9% des fiches nous donnent une indication sur le type d'appel.

Type d'appel			
	Nombre	%	% 2009
Nouveau	1.523	65,7	60,3
Occasionnel	239	10,3	9,2
Régulier	162	7,0	1,9
Muet	394	17,0	28,6
Total	2.318	100	100

3. L'âge des appelants

72,3% des fiches nous donnent une indication sur l'âge de l'appelant.

Âge des appelants			
	Nombre	%	% 2009
Moins 10 ans	12	0,6	0,4
De 10 à 19 ans	316	16,1	18,8
De 20 à 29 ans	800	40,7	38,4
De 30 à 39 ans	488	24,8	24,4
De 40 à 49 ans	270	13,7	12,9
De 50 à 59 ans	68	3,5	4,3
De 60 à 69 ans	13	0,7	0,6
De 70 à 80 ans	1	0,1	0,1
Plus de 80 ans	0	0,0	0,0
Total	1.968	100	100

4. Le cadre de vie des appelants

61,5% des fiches nous donnent une indication sur le cadre de vie de l'appelant.

Cadre de vie des appelants			
	Nombre	%	% 2009
Seul	886	52,1	49,7
Famille	588	34,6	37,3
Couple	225	13,2	13,1
Total	1.699	100	100

5. Le statut social des appelants

51,8% des fiches nous donnent une indication sur le statut social de l'appelant.

Statut socioprofessionnel des appelants			
	Nombre	%	% 2009
Inactif	530	37,0	31,2
Travailleur	479	33,5	38,4
Etudiant	422	29,5	30,3
Total	1.431	100	100

6. La durée des appels

92,8% des fiches nous donnent cette information.

Durée des appels			
	Nombre	%	% 2009
Moins de 5 minutes	380	14,8	22,5
De 5 à 10 minutes	265	10,3	10,4
De 11 à 30 minutes	693	27,1	24,8
De 31 à 60 minutes	932	36,4	32,4
Plus de 60 minutes	291	11,4	9,9
Total	2.561	100	100

7. Les thématiques d'appels

Lors de chaque appel, les écoutants relèvent jusqu'à trois problématiques principalement évoquées.

Thèmes d'appels	
	%
Relations humaines	28,19
Santé psychique	23,54
Problèmes personnels	16,28
Suicide	9,53

Problèmes matériels	6,65
Santé physique	4,46
Violence	4,39
Mort	1,96
Renseignements	1,46
Scolarité	1,34
Dépendances	1,09
Grossesse	0,4
Problèmes juridique	0,28
Remerciements	0,17
Problèmes sociopolitiques	0,21
Mieux être	0,05
Total	100

Thèmes d'appel (détails)			
	Nombre	%	% 2009
Dépression	481	11,3	9,9
Difficultés relationnelles	441	10,4	11,6
Solitude	417	9,8	10,6
Suicidaire	372	8,8	7,6
Couples	252	5,9	6,2
Suivi psychologique	231	5,4	4,3
Rupture/Divorce	197	4,6	5,9
Physique	186	4,4	3,2
Travail	176	4,2	2,7
Relations parents-enfants	159	3,8	4,1
Famille	146	3,4	3,6
Angoisse	146	3,4	6,1
Interrogation existentielle	144	3,4	3,3
santé psychique	140	3,3	2,8
Deuil	83	2,0	2,0
<i>(suite en annexe)</i>

Assemblée Générale de Télé-Accueil Bruxelles (Situation au 31 décembre 2010)

<i>Président</i>	<i>Dan Kaminski</i>
<i>Membres d'honneur</i>	<i>Pr. Marcel Bolle de Bal Philippe De Keyser Pr. Jean Florence Pr. Lise Thiry Alfred Vannesse</i>
<i>Membres</i>	<i>Maritta Almasy Dominique Deprins Guy de Villers Michèle Dupont Paul Galand Jean Gillardin Martine Jossart Jean-Paul Lang Hervé Linard de Guertechin Claude Masson Béatrice Petit Michel Pirotte Yvon Poncin Anne Quevit Lizzie Stengele Anne van der Vaeren Alain Weyers</i>
<i>Conseil d'administration</i>	<i>Benoît Jadot (Président) Yvette Piret (Trésorière) Anne de Beer (Secrétaire) Léonce Boigelot Amir Haberkorn</i>
<i>Permanents</i>	<i>Véronique Van Espen Pascal Kayaert Patricia Brichet Nicole Bury Eric Labarre Violaine Léonard Myriam Machurot Pascale Meunier</i>
<i>Vacataires</i>	<i>Françoise Alonso Alain Dekeuleneer Anita Misrachi Michel Heinis Dominique Colpé</i>
<i>Représentants des écoutants :</i>	<i>Christine M., Jean Pierre VDB., Marc D., Mauricette L., Philippe M., Robert T., Sonia L., Tony B.</i>