

Télé - Accueil Bruxelles

Rapport d'activités

2007



107

www.chat-accueil.org

Assemblée Générale de Télé-Accueil Bruxelles (Situation au 31 décembre 2007).

<i>Président</i>	<i>Jean Gillardin</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 Léonce Boigelot Emmanuel Crahay Dominique Deprins Guy de Villers Michèle Dupont Martine Jossart Jean-Paul Lang Hervé Linard de Guertechin Claude Masson Béatrice Petit Yvon Poncin Thierry Snoy Anne van der Vaeren Alain Weyers</i>
<i>Conseil d'administration</i>	Président <i>Benoît Jadot</i> Vice-Président <i>Dan Kaminski</i> Trésorière <i>Yvette Piret</i> Secrétaire <i>Anne Quevit Anne de Beer</i>
<i>Permanents</i>	Directrice - <i>Véronique Van Espen</i> Directeur adjoint - <i>Pascal Kayaert Patricia Bricchet Nicole Bury Eric Labarre Myriam Machurot Pascale Meunier Julien Winkel</i>
<i>Vacataires</i>	<i>Françoise Alonso Alain Dekeuleneer Christian Dubois Michel Heinis Béatrix Lekeux Jean-Pierre Marchand Anita Misrachi</i>
<i>Représentants des écoutants</i>	<i>Antoine M., Danielle D., Germaine P., Marguerite C., Robert T., Pierre D., Tony B.</i>

Télé-Accueil Bruxelles *Boîte Postale 12 – 1000 Bruxelles 37*

Secrétariat - Tel. 02.538.49.21 Fax - 02.537.41.85

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

Compte bancaire : 001-2544673-51 (Exonération fiscale pour les dons de 30,00 € et plus)

*Télé-Accueil est membre de la Fédération Francophone des Télé-Accueil et d'IFOTES
(International Federation of Telephonic Emergency Services)*

TABLE DES MATIERES

Avant-propos.

Première partie : Présentation du projet de Télé-accueil Bruxelles.

- I. « Quelqu'un à qui parler » 24h/24h dans l'anonymat.
- II. Des bénévoles et des professionnels à Télé-Accueil.

Deuxième partie : Bilan des activités 2007.

- I. Les appels reçus à Télé-Accueil.
 - 1. L'écoute par internet : le Chat-Accueil.
 - 2. L'écoute par téléphone.
- II. L'observatoire social.
- III. Le centre de formation à l'écoute : CEFEC.
- IV. Promotion de Télé-Accueil et recrutement des bénévoles.
- V. La formation.
 - 1. La formation des écoutants.
 - 2. La formation des permanents.
- VI. Représentation des écoutants.
- VII. Les Amis de Télé-Accueil.

Conclusions

AVANT PROPOS

Depuis 48 ans, Télé-Accueil assure dans l'anonymat, grâce au numéro 107, l'écoute par téléphone.

Cette offre permet, 24h sur 24h, à toute personne qui vit une situation de crise, une difficulté au plan moral, social ou psychologique et qui souhaite en parler, d'être écoutée.

Depuis 2005, nous offrons également la possibilité d'un échange par *chat* plusieurs heures par semaine. Ce projet, nous l'assurons grâce à l'étroite collaboration des écoutants bénévoles, du staff et grâce au soutien du Conseil d'Administration, de l'Assemblée générale ainsi que des Amis de Télé-Accueil.

Le travail d'écoute, certes essentiel, ne peut se suffire à lui-même. Nous souhaitons également prendre la parole au-delà du cadre de l'écoute afin de promouvoir l'écoute elle-même et témoigner hors de nos murs de ce que nous pouvons dégager de notre pratique.

L'année 2007 s'inscrit dans la continuité de l'histoire de Télé-Accueil Bruxelles, tant par son objet que par l'importance accordée aux bénévoles.

En 2006, nous avons développé deux nouveaux projets : l'observatoire social et le Chat-Accueil. Un an plus tard, ces deux nouvelles activités ont pris leur essor et se sont consolidées.

Un travail important a été réalisé autour de la problématique des femmes issues de l'immigration et du lien qu'elles établissent avec Télé-Accueil via la ligne téléphonique. Nous avons pu analyser dans quelle mesure la spécificité de notre offre d'écoute permet une parole différente, plus libre.

Le Chat-Accueil a passé le cap de la période d'essai que nous nous étions donnée. Ce fut le moment pour nous d'évaluer 14 mois d'activités et de réaliser que l'écoute ainsi proposée trouvait bien sa place au sein du projet de Télé-Accueil mais qu'il était impératif de l'élargir si nous voulions lui donner une visibilité suffisante sur Internet. Une collaboration avec le service d'écoute français SOS Amitié a rendu cet élargissement possible.

La recherche de bénévoles, la sélection, la formation (tant des futurs bénévoles que d'autres personnes), restent des activités indispensables pour la mise en œuvre de l'écoute et de sa promotion. A ce titre, comme par le passé, elles constituent une part importante de notre travail.

La première partie de ce rapport décrit nos missions et les personnes qui en sont les acteurs. Grâce à l'étroite collaboration entre les bénévoles et les professionnels, Télé-Accueil est un lieu d'écoute et un lieu de parole. Ce dernier prend forme dans le cadre de l'observatoire social mais aussi via le Centre de formation à l'écoute (CEFEC).

La seconde partie fait état de nos activités durant l'année 2007.

Les premiers chapitres concernent les appels reçus au *chat* et au téléphone, l'observatoire social et les formations du CEFEC.

Sont ensuite présentées les activités de promotion de Télé-Accueil, la recherche de bénévoles, la formation de ces derniers, de même que le bilan des représentants des écoutants et des Amis de Télé-Accueil.

Le présent rapport d'activités est le fruit d'un travail collectif. Nous souhaitons remercier ici tous ceux qui y ont collaboré.

PRESENTATION DU PROJET DE TELE-ACCUEIL BRUXELLES

I. « 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 : écouter la personne qui appelle, lui rendre avant tout sa qualité de sujet, est la manière privilégiée par Télé-Accueil d'offrir une aide à celle 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 24h/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.

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

Télé-Accueil pratique le contact à la fois ponctuel 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.

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

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

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

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 l'écouter de s'engager personnellement dans la relation avec toute sa subjectivité.

Recensé comme numéro d'urgence, le 107 un numéro à trois chiffres, est un numéro gratuit. Un « appel » via le Chat-Accueil est également gratuit pour ceux et celles 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'appel qui dépasse notre offre (blagues, erreurs...). Ces appels nous invitent à la fois à dire non, à mettre des limites, à redonner des repères et en même temps à faire appel à la créativité de l'écouter pour parfois entendre des propos importants dans des appels anodins ou apparemment « hors projet ».

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 néanmoins la conviction que parler est vital pour un être humain. Non pas bavarder, discuter, causer ou même discourir, mais exprimer en « je » ce que l'on vit, 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 écouter offre un lien 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.

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

Notre pratique de l'écoute nous rappelle au quotidien combien la capacité de parler et celle d'écouter sont indissociables.

La prise de parole de l'institution Télé-Accueil se pose donc comme indissociable 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 les formations.

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).

Tout en garantissant l'anonymat et la confidentialité – et donc le secret relatif aux personnes – Télé-Accueil se doit de renvoyer, au moyen de la presse et des publications, les observations qu'elle est amenée à faire.

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 politiciens, les données qu'elle observe.

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.

Formation : le CEFEC

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 (Centre de formation à l'écoute), secteur externe de formation, 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.

Le projet de Télé-Accueil porte donc en son sein celui de partager son savoir, son expérience, ses constats issus de sa pratique d'écoute au quotidien.

II. 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 si c'était des professionnels.

Par leur engagement libre et gratuit (deux traits essentiels du bénévolat) ils donnent à la relation d'écoute une force, une conviction dans le fait 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 confondre 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 l'écoute, même si certains en ont fait une spécialité professionnelle, est aussi l'affaire de tous.

Le bénévolat n'exclut pas que des compétences soient requises.

Toutes les personnes désireuses de s'engager comme bénévoles suivent une formation de 25 heures au terme de laquelle elles seront retenues ou non. Un travail de formation continue est aussi demandé.

L'activité d'écouter implique un engagement ferme et contractuel avec l'institution.

En tant qu'acteur principal 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. A ce titre, ils élisent chaque année huit d'entre eux dont l'une des missions sera 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 ils prennent part aux commissions thématiques.

En 2007, deux commissions se sont réunies : une première ayant pour objet la révision de la fiche statistique et la seconde en vue de préparer les 50 ans de Télé-Accueil qui se fêteront en 2009.

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

Les écoutants - quel engagement ? quel profil ?

Au terme de la formation initiale, l'engagement demandé aux bénévoles est d'assurer une permanence d'écoute par semaine (4h ou 5h) et de suivre un processus de formation. Plus spécifiquement, il s'agira de participer à deux heures de supervision de groupe chaque mois et d'assister à deux 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 mais aussi le fait que 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.

Des formations sont régulièrement proposées aux écoutants, sous forme de conférences ou de groupes de travail.

Dans la mesure où, lors des permanences, les écoutants se suivent et se croisent peu, il est essentiel de leur permettre de se rencontrer. C'est bien sûr un des objectifs des formations mais aussi des deux fêtes que nous organisons chaque année en janvier et en juin.

En 2007, ce ne sont pas moins de 98 écoutants qui se sont relayés pour assurer l'écoute 24h sur 24 au téléphone ou certaines soirées de 4h au Chat-Accueil.

Le profil des écoutants est relativement diversifié.

En termes d'âge, ils se répartissent de 81 à 27 ans, de la manière suivante ;

- de 30 ans : 4
- 31 ans à 40 ans : 9
- 41 ans à 50 ans : 13
- 51 ans à 60 ans : 29
- + de 60 ans : 43

38 écoutants ont une activité professionnelle et 60 sont sans activité professionnelle.

64 sont des femmes et 34 des hommes.

Cette diversité est une réelle richesse parce qu'elle permet une pluralité dans les sensibilités à œuvre lors de l'écoute.

BILAN DES ACTIVITÉS 2007

I. Les appels reçus à Télé-Accueil

Télé accueil est accessible gratuitement par téléphone (le « 107 »), 24h/24. Les appelants peuvent aussi se connecter quelques heures par semaines au site Internet www.chat-accueil.org.

1. L'écoute par Internet : le Chat-Accueil

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

Il s'agit de proposer au travers d'un site Internet sécurisé un échange écrit, instantané, avec un « écoutant » de Télé-Accueil Bruxelles. 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. Plus précisément, nous souhaitions nous rendre plus accessibles auprès des jeunes, utilisateurs réguliers de ce nouveau mode de communication, mais également permettre à des personnes en grande difficulté d'expression orale ou d'audition, d'échanger avec quelqu'un par écrit.

D'octobre 2005 à mars 2006, le service a été accessible les mardis de 20 à 24 heures. A partir de mars 2006, nous avons également ouvert les jeudis de 20 à 24 heures.

Quatorze écoutants parmi l'ensemble de ceux qui avaient déjà une expérience minimale de un an d'écoute téléphonique ont assuré l'écoute par chat.

Début 2007, nous avons pris le temps d'évaluer nos quatorze premiers mois d'activités et de répondre aux questions présentes lors de la mise en route de notre nouveau projet. Celles-ci étaient de trois types : Qui sont les appelants chateurs, sont-ils différents des appelants au téléphone ? Y a-t-il une possibilité de dialoguer, de s'exprimer, d'établir une relation par ce type de communication ? Un tel outil trouve-t-il sa place au sein du projet de Télé-Accueil ?

Nous basant sur différents outils statistiques et sur nos échanges avec les écoutants chateurs nous avons pu faire les constats suivants :

- Un public existe bien pour le Chat-Accueil et ce, même si début 2007, il restait encore peu nombreux.

Le public des appelants est difficile à identifier. On les perçoit plus jeunes, en plus grande difficulté de parole, mais ce n'est sans doute pas le cas pour tous. Les thématiques restent identiques à celles abordées au téléphone mais l'expression semble parfois plus directe.

- Tant pour les écoutants que pour les appelants, les échanges permettent une expression des émotions, du vécu. L'écriture est classique et l'utilisation d'un « langage chat » est rare. La différence avec l'écoute téléphonique se marque surtout au niveau du rythme qui est plus lent. Pour certains cela rend les échanges plus fastidieux mais d'autres y trouvent un avantage et prennent ainsi leur temps avant de répondre.

- Nous pensons que l'écoute par chat est une déclinaison du projet de Télé-Accueil. L'écoute est ici première. L'outil tout comme le mode d'expression utilisés sont secondaires.

Après l'expérience d'une année, on ne peut mettre en doute le fait que ce qui fait l'essence, la consistance de l'écoute et de la parole se retrouvent dans les échanges écrits du chat.

A travers l'écoute, le projet de Télé-Accueil est de permettre aux personnes qui le souhaitent de trouver une présence bienveillante qui leur permette d'exprimer leur vécu, leurs émotions. La confiance installée, la confidentialité et l'anonymat garantis, l'expression de soi devient possible et permet parfois un apaisement, un mieux être. Cette alchimie est composée de paroles, d'émotions, de pensées et de la présence d'un autre respectueux. Tout cela est bien présent dans les échanges chat.

Le fait que le langage soit parlé ou écrit, qu'on le nomme « parole » ou « écriture » ou encore plus justement « parole écrite », n'est peut-être pas essentiel. Il ne s'agit pas d'écouter ou de lire des mots mais bien d'être à l'écoute de la personne.

Si ces premières conclusions sont plutôt positives, nous avons également dû reconnaître quelques difficultés au cours de ces premiers mois d'activités.

Celles-ci se rapportent surtout au faible nombre d'appels reçus par permanence et à un manque de bénévoles pour maintenir les deux permanences de quatre heures par semaine. Nous avons aussi réalisé combien il était difficile de maintenir sur Internet un service qui n'était accessible que quatre ou huit heures par semaine.

Il nous est dès lors paru impératif pour la poursuite même de notre projet de devoir l'étendre. Nous nous sommes orientés vers d'autres services d'écoute par téléphone en vue de poursuivre le Chat-Accueil en partenariat.

L'équipe française SOS Amitié Internet, qui depuis plusieurs années offrait déjà une écoute par mail, s'est tout naturellement intéressée à notre écoute par chat. Une collaboration a ainsi pu être mise en place en cours d'année pour aboutir à un réel partenariat en octobre 2007.

Après un temps de formation des nouveaux écoutants français, un réaménagement du site et une campagne de publicité pour faire connaître le Chat-Accueil en France, notre projet a pu trouver une dimension internationale. Depuis le 15 octobre, nous avons pu ouvrir cinq soirées de quatre heures par semaine.

Enfin, le réaménagement de site a été l'occasion d'insérer, après l'échange chat, un bref questionnaire auquel nous invitons les appelants qui le souhaitent à répondre. Il concerne des avantages et des inconvénients du Chat-Accueil par rapport au téléphone. Les réponses reçues devraient nous permettre de mieux connaître le public des appelants et le choix qu'il fait de s'adresser au Chat-Accueil plutôt qu'au téléphone.

Analyse statistique des appels au Chat-Accueil

Dans la mesure où la majorité de l'année concerne des appels reçus à Télé-Accueil Bruxelles, et qu'en octobre nous ne disposons pas d'un outil commun avec la France pour la collecte de données sur les appelants et le contenu des appels chat, nous avons choisi de ne présenter ici que les données bruxelloises. Seules les données disponibles via le site et traitant du nombre d'appels concernent les deux pays.

Fréquentation du site

En 2007, 7.677 visites ont été comptabilisées. Cela représente une moyenne de 17 visites journalières de janvier à octobre et de 30 d'octobre à décembre. En 2006, la moyenne était de 15,4. Ces visites ont lieu indépendamment des heures d'ouverture du Chat-Accueil.

Caractéristiques des appels

a) Nombre d'appels pris et non pris

En début d'année nous avons répondu à la majorité des appels. Au fil des mois, leur nombre s'est accru et ce fut de moins en moins le cas. A partir d'octobre, nous observons une augmentation massive du nombre d'appels. 542 appels ont été décrochés (283 à Bruxelles et 259 en France) de mi-octobre à fin décembre.

A Bruxelles, ces appels ont donné lieu à 204 fiches. C'est de celles-ci que nous traitons ci-dessous, avec quelques réserves cependant car le nombre de valeurs indéterminées est très important.

b) Sexe de l'appelant

Comme au téléphone, plus de la moitié des appels sont des appels de femmes (58,7% contre 28,7% d'hommes). Notons que pour 13% des appels, il n'est pas possible de déterminer si c'est un homme ou une femme qui est en ligne.

c) Durée des appels

Beaucoup d'appels courts sont répertoriés (38%). Il peut s'agir de curieux ou d'essais du service se soldant souvent par un bref échange de civilités. Nous voyons aussi que les appels longs ne sont pas rares au chat, un quart d'entre eux dépassent les 40 minutes. Ceci n'est pas sans lien avec le rythme plus lent d'une conversation écrite.

d) Type d'appel

S'agit-il de nouveaux chateurs ou d'appelants réguliers ? Dans les trois-quarts de cas, les écoutants n'ont pas pu déterminer le type d'appel dont il s'agissait. Nous voyons cependant que près d'un appel sur quatre (23,4%) est un premier contact par Internet avec Télé-Accueil Bruxelles. Contrairement au téléphone, on remarque peu d'appels réguliers (2,1%), mais l'outil de communication est encore jeune et son accès limité aux soirées de semaine.

e) Age

L'âge de l'appelant n'est pas facile à déterminer. Parmi les données dont nous disposons, nous voyons que deux tranches d'âge se retrouvent plus souvent chez les chateurs : les 20-29 ans (26%) et les 30-39 ans (27,5%), qui comptent à elles deux pour plus de la moitié des appels. Les 10-19 ans représentent un appel sur 10, tout comme les 41-49 ans. Les plus âgés et les très jeunes sont pratiquement absents de ce mode de communication (0,5%).

f) Origine de l'appel

Le plus souvent, l'origine géographique des appels chat est inconnue. Un cinquième des appels proviennent de Belgique (22,2%), qui était seule à proposer et à faire connaître ce service jusqu'en octobre. 8,2% des appels proviennent d'Europe et 3,1% du reste du monde.

g) Statut social

Lorsque nous avons connaissance du statut social des appelants, nous remarquons que les appelants sont plutôt sans activité professionnelle (29,5%).

Le détail du statut des personnes sans activité professionnelle nous apprend que la majorité des appelants sont des étudiants. Ils dépendent, en moindre mesure, d'allocations sociales (mutuelle ou chômage).

h) Cadre de vie

Le chateur vit plutôt seul (22,8%), ou alors en famille (23,8%). Un sur dix vit en couple. Aucun n'est issu d'un lieu de soins (cf. les données concernant les âges mais aussi, assez logiquement, les difficultés d'équipement et de connexion à l'Internet).

Thèmes d'appels

Les principaux thèmes d'appel	
	Nombre
Tristesse	37
Sentiment de solitude	36
Angoisse/anxiété	33
Idée de suicide (1)	31
Difficultés relationnelles	29
Etat de dépression	28
Relation de couple	20
Peur	19
Divorce/rupture	18
Relations parents-enfants	17
Recherche de repères	17
Itinéraire de vie	16
Tentatives de suicide passées (2)	15
Remise en question	13
Projet concret de suicide (3)	3

Les principaux thèmes d'appels des chateurs sont : la tristesse, le sentiment de solitude, l'angoisse et l'anxiété, l'idée de suicide, les difficultés relationnelles et la dépression.

En additionnant les différentes attitudes par rapport au suicide (idée de suicide, tentative par le passé et projet concret), nous constatons que ce sujet vient en tête de tous les autres (50 occurrences). Ceci diffère considérablement des propos des appelants par téléphone.

Le chat permet-il de s'exprimer plus facilement, sans détour et sans tabou, sur le suicide ? Une hypothèse est que la communication écrite permet d'aller plus vite et plus franchement à ce sujet sans circonvolutions langagières. Une autre hypothèse est que l'isolement des chateurs est plus grand ou leurs causes plus désespérées. Voire que l'outil Internet est davantage utilisé par ce profil d'appelants.

Analyse des réponses au questionnaire en fin d'appel

Lorsque la session de chat se termine, un écran propose aux appelants de répondre, s'ils le désirent, à quatre questions.

- Quels sont les avantages et les inconvénients d'un échange via Chat-Accueil ?
- En quoi Chat-Accueil vous apparaît-il plus adéquat ou plus accessible que le téléphone ?
- Imagineriez-vous faire appel à la ligne d'écoute téléphonique ?
- Autres commentaires.

79 appelants nous ont donné leur avis. Voici ce qu'il ressort de leurs commentaires

Quels sont les avantages et les inconvénients d'un échange via Chat-Accueil ?

Les avantages : la facilité de l'écrit, de l'outil revient à 17 reprises. Les appelants apprécient la discrétion (« On peut chatter à domicile ou au bureau, même avec des gens dans la même pièce »), l'accessibilité aux timides (« C'est plus facile quand on ne sait pas parler au téléphone »), la disponibilité, la simplicité, la rapidité et l'immédiateté de l'échange.

L'anonymat et la confidentialité sont évoqués par 17 personnes également. Cet anonymat semble renforcé par l'absence de voix. Le temps de réflexion est apprécié : « On a le temps de réfléchir à ce que l'on écrit, plus facile pour se livrer. » Les appelants parlent aussi d'une plus grande prise de distance.

La gratuité est abordée, comme le confort.

Les difficultés : l'accessibilité pose problème. Les heures d'accès au site ne correspondent pas nécessairement aux moments auxquels on a envie de parler. Les réponses mettent du temps à arriver. Il faut maîtriser l'outil informatique – et en disposer –, ce qui n'est pas le cas de tout le monde. Le chat semble aussi moins adapté à des questions spécifiques, comme des demandes d'orientation par exemple. Le temps est trop long quand il s'agit d'obtenir la connexion, il est trop court lorsque l'on est en conversation...

Les échanges sont parfois perçus comme plus froids, moins proches, « il manque un petit contact humain ». Le dialogue par Internet n'est pas non plus aussi fluide et franc que par téléphone.

En quoi Chat-Accueil vous apparaît-il plus adéquat ou plus accessible que le téléphone ?

Certains préfèrent écrire plutôt que parler, trouvent cela moins intimidant, « on va à son rythme », « on contrôle mieux ses émotions », « on peut pleurer si l'on veut, personne ne nous entend », c'est plus neutre. Les « blancs » sont moins ressentis, plus faciles à gérer que par téléphone.

Le sentiment de confidentialité est plus grand : « pas de voix pas de visage pas de critiques pas de reproche. » On peut aussi appeler de partout dans le monde... gratuitement.

Imagineriez-vous faire appel à la ligne d'écoute téléphonique ?

23 écoutants disent oui, quand ils ne l'ont pas déjà fait. 34 disent non, à cause de la différence d'échanges, par manque de force.

Autres commentaires

Des remerciements en vrac (22), mais aussi des déceptions (7) et des suggestions, notamment d'élargissement des plages d'accès, notamment en journée.

Conclusions

L'année 2007 aura été l'année d'une première évaluation et celle de l'élargissement. Jusqu'en octobre, l'accès au chat est resté limité à huit heures par semaine. Par la suite et grâce à la collaboration de SOS Amitié Internet (France), nous avons pu ouvrir la ligne vingt heures par semaine. Cette collaboration internationale a apporté une plus grande visibilité de notre projet et, par conséquent, généré un plus grand nombre d'appels.

Le retour de certains appelants nous confirme l'existence d'un public spécifique à l'outil Chat-Accueil ainsi que l'inscription de ce type d'écoute dans le projet de Télé-Accueil. Les appelants y retrouvent l'anonymat et la confidentialité. Ils y trouvent aussi une aisance de « parole » qu'ils ne trouvent pas au téléphone ou qu'ils ne sont pas en mesure de formuler oralement. Prise de distance et réflexion vont de pair avec l'écrit, mais au prix parfois d'une chute de rythme dans les échanges. Froideur et rapports désincarnés sont des reproches entendus et tous les appelants certes ne quittent pas le Chat-Accueil satisfaits... mais ce média semble convaincre une très large partie d'entre eux.

2. L'écoute par téléphone

Analyse statistique des appels téléphoniques

Grâce à notre nouveau central téléphonique, nous pouvons dorénavant comptabiliser et analyser l'ensemble des appels reçus.

En douze mois, 216.198 appels entrants ont été enregistrés.

Parmi ceux ci :

- 92.366 appels ont été orientés vers un message (42%) ;
- 63.852 appels n'ont pas fait l'objet d'une réponse (30%) ;
- 59.980 appels ont été décrochés (28%).

La différence entre le nombre d'appels enregistrés et d'appels décrochés s'explique par le fait que les écoutants sont de manière pratiquement permanente en ligne et que, bien souvent, le 107 reste un numéro occupé et peu accessible pour l'ensemble du public.

Qui sont ces appelants ? Quelle est la nature de leurs appels ? Les écoutants remplissent une fiche avec les informations dont ils disposent à l'issue de chaque appel. Nous avons choisi de présenter nos observations en les différenciant par sexe. Voici ce que nous pouvons en dire.

Caractéristiques des appels

a) Nombre d'appels

Evolution des appels						
	2004	2005	2006	% 2006	2007	% 2007
Fiches	23.988	23.747	22.305	43,58	21.538	48
Raccrochés immédiatement	6.155	10.379	6.849	11,38	5.943	13,2
Plaisanteries/injures	11.249	10.360	5.655	11,05	4.096	9,1
Muets	7.602	7.671	5.895	11,52	4.721	10,5
Seconds appels	5.107	4.458	4.743	9,27	3.598	8
Erreurs	2.878	2.959	2.753	5,38	2.495	5,6
Appels hors projet	1.573	1.627	1.953	3,82	1.590	3,5
Appels reportés	417	704	601	1,17	601	1,3
Information sur Télé-Accueil	328	355	323	0,63	244	0,5
Remerciements	96	91	103	0,20	81	0,2
Total	59.393	62.351	51.180	100	44.907	100

Sur les 59.980 appels décrochés en 2007, les écoutants en ont encodé 44.907. Le tableau ci-dessus ventile ces appels parfois très brefs selon qu'il s'agit d'erreurs, de plaisanteries, d'appels muets ou encore d'appels raccrochés immédiatement.

21.538 appels, près de la moitié, ont fait l'objet d'une fiche détaillée, il s'agit autrement dit d'appels « à contenu ». Nous avons décroché globalement moins d'appels en 2007 qu'en 2006 mais ils ont donné lieu à plus de fiches. Le nombre d'appels muets, de plaisanteries et d'injures diminue légèrement.

b) Demande en début d'appel

n = le nombre de fiches pour lesquelles la demande en début d'appel est connue. Cette information est disponible dans 87,3% des fiches.

Demande en début d'appel		
	Total	%
Parler à quelqu'un	17.051	90,7
Être conseillé	638	3,4
Être informé	252	1,3
Appel qui commence par une blague	28	0,1
Appel qui commence par un muet	65	0,3
Appel qui commence par une information	772	4,1
Total	n = 18.806	99,9

Parler à quelqu'un reste la principale demande formulée par les appelants en début d'appel.

c) Type d'appel

n = le nombre de fiches pour lesquelles le type d'appel est déterminé. Cette information est disponible dans 60,7% des fiches.

Types d'appels décrochés		
	Nombre	%
Premier appel	1.062	8,1
Appel occasionnel	2.836	21,7
Appel régulier	9.183	70,2
Total	n = 13.081	100

Sept appels sur dix sont des appels réguliers, c'est sensiblement plus qu'en 2006 (62,43%).

d) Moment de l'appel

n = le nombre de fiches pour lesquelles l'heure à laquelle l'appel est décroché est enregistré. Cette information est disponible dans 100% des fiches.

Moment de l'appel		
	Nombre	%
De 01:01 à 09:00	4.336	20,10
De 09:01 à 17:00	7.576	35,20
De 17:01 à 01:00	9.626	44,70
Total	n = 21.538	100

64,8% des appels sont adressés à Télé-Accueil en dehors des heures d'ouverture habituelle des bureaux. L'accessibilité permanente, 24h/24, de Télé-Accueil a tout son sens, notamment en termes de relais des autres services.

e) Durée des appels

n = le nombre de fiches pour lesquelles la durée de l'appel est connue. Cette information est disponible dans 94,1% des fiches.

Durée des appels		
	Nombre	%
Moins de 10 minutes	6.914	34,1
De 10 à 20 minutes	5.750	28,4
De 20 à 30 minutes	4.209	20,7
De 30 à 40 minutes	1.914	9,4
De 40 à 50 minutes	838	4,1
De 50 à 60 minutes	382	1,9
Plus d'une heure	270	1,3
Total	20.277	99,9

Nous voyons que la durée des appels ne dépasse pas souvent la demi-heure. Rappelons que la « règle » pour les écoutants est d'accorder une vingtaine de minutes aux appelants réguliers.

f) Appel en urgence

n = le nombre de fiches pour lesquelles la notion d'urgence est précisée. Cette information est disponible dans 88,1% des fiches.

Appels en urgence				
	Homme	Femme	Nombre	%
Urgence	507	1.167	1.674	8,8
Non urgence	5.856	11.452	17.308	91,2
Total	6.363	12.619	n = 18.982	100

Très peu d'appels (moins de 10 %) sont passés dans l'urgence. Notons qu'il s'agit d'une urgence à parler.

g) Fin de l'appel

n = le nombre de fiches pour lesquelles la façon dont se clôture l'appel est précisée. Cette information est disponible dans 72,9% des fiches.

Fin d'appel		
	Nombre	%
Énoncée par l'appelant	7.313	46,5
Énoncée par l'écouter	7.186	45,7
Coupure	1.217	7,7
Total	n =15.716	99,9

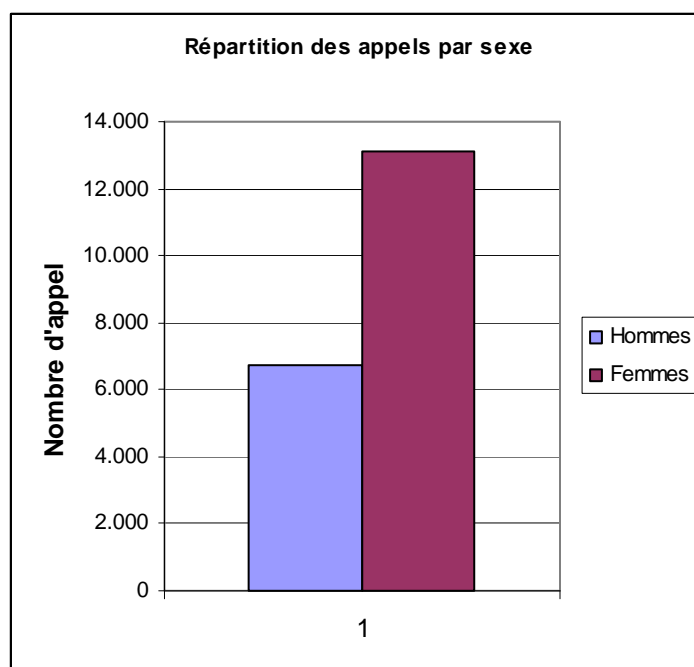
La fin de l'appel est parfois perçue comme une difficulté par les écoutants. Nous pensons qu'il est important de pouvoir mettre une limite au temps d'écoute. Cette limite, les appelants en ont aussi conscience : dans un cas sur deux, ce sont eux qui d'initiative clôturent l'échange téléphonique.

Caractéristiques des appelants

a) Sexe des appelants

n = le nombre de fiches pour lesquelles le genre de l'appelant est déterminé. Cette information est disponible dans 92% des fiches.

Répartition des appels par sexe		
	Nombre	%
Hommes	6.709	33,8
Femmes	13.126	66,2
Total	n = 19.835	100

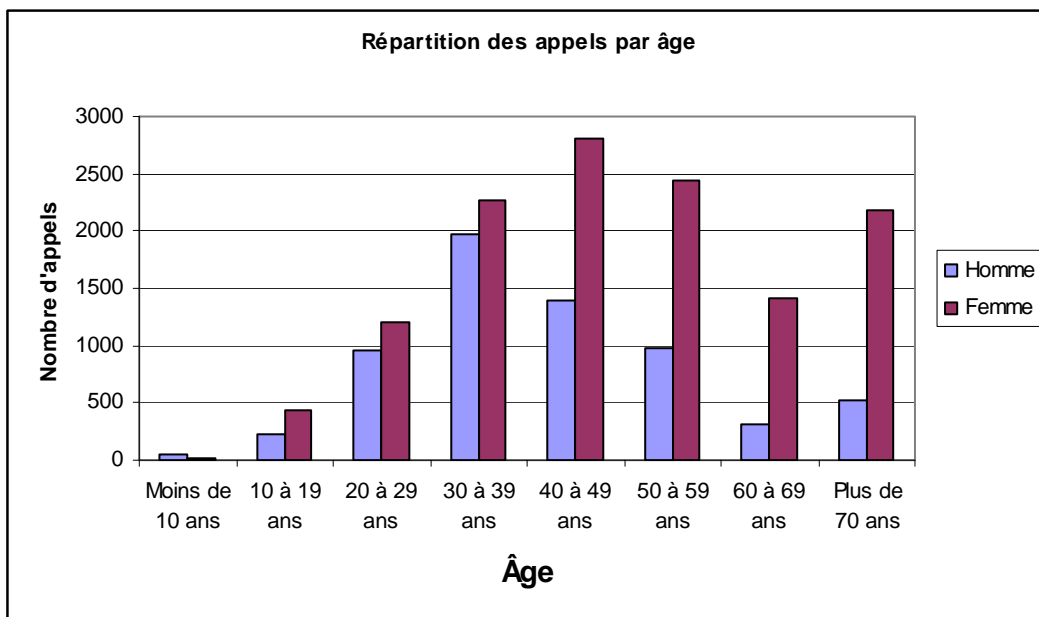


Les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes à appeler Télé-Accueil Bruxelles. Elles représentent deux tiers des appels.

b) Age

n = le nombre de fiches pour lesquelles l'âge des appelants est connu ou estimé. Cette information est disponible dans 88,9% des fiches.

Age				
	Homme	Femme	Total	%
Moins de 10 ans	45	19	64	0,3
10 à 19 ans	224	434	658	3,4
20 à 29 ans	962	1.205	2.167	11,3
30 à 39 ans	1.974	2.260	4.234	22,1
40 à 49 ans	1.402	2.802	4.204	21,9
50 à 59 ans	972	2.448	3.420	17,8
60 à 69 ans	309	1.409	1.718	9
Plus de 70 ans	524	2.177	2.701	14,1
Total	6.412	12.754	n = 19.166	99,9

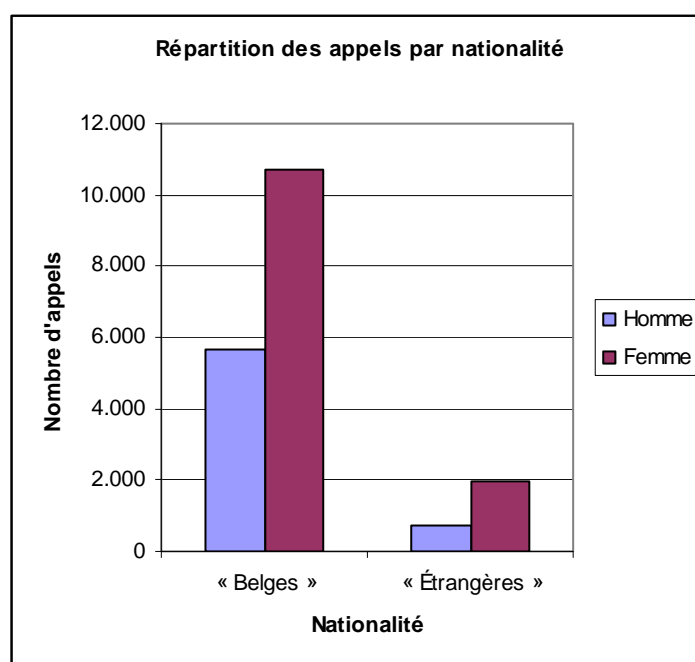


Les tranches d'âge les plus représentées parmi les appelants sont les 30-39 ans et les 40-49 ans qui rassemblent chacun un cinquième des appels. Les plus âgés – les 60-69 ans et les plus de 70 ans – ne comptent pas pour une moindre mesure, ils sont 23,1% à appeler Télé-Accueil. Si les femmes restent majoritaires dans toutes les tranches d'âges (sauf celle des moins de 10 ans), nous constatons qu'elles sont proportionnellement plus nombreuses encore à appeler que les hommes lorsqu'elles sont plus âgées. Ces chiffres diffèrent quelque peu de ceux de 2006 : cette année, les 10-29 ans sont moins nombreux à appeler Télé-Accueil tandis que le nombre de plus de 70 ans augmente.

c) Nationalité

n = le nombre de fiches pour lesquelles la nationalité des appelants est connue ou estimée. Cette information est disponible dans 88,4% des fiches.

Nationalité				
	Homme	Femme	Total	%
« Belges »	5.644	10.711	16.355	85,9
« Étrangères »	735	1.944	2.679	14,1
Total	6.379	12.655	n = 19.034	100

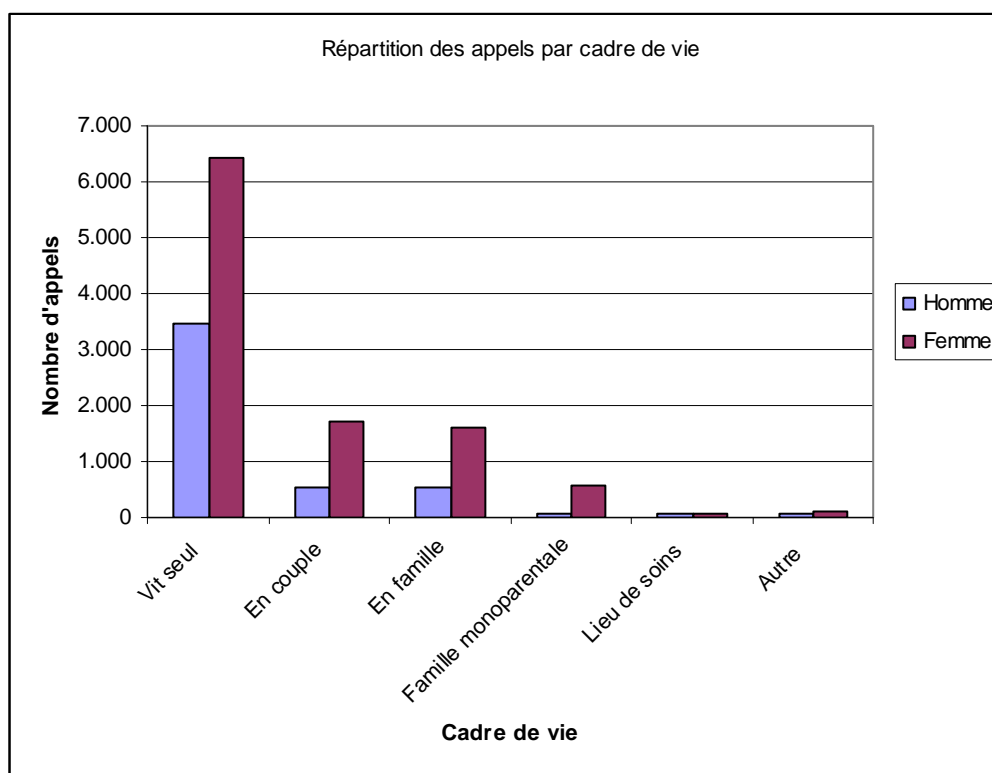


Comment déterminer la nationalité d'un appelant ? Si cette information ne transparait pas dans l'appel, peut-on se référer à un accent ? Avec toutes les précautions d'usage, nous voyons que ce sont majoritairement des « Belges » qui appellent Télé-Accueil. Parmi les « étrangers », le pourcentage de femmes est plus élevé que chez les « Belges ».

d) Cadre de vie

n = le nombre de fiches pour lesquelles le cadre de vie des appelants est connu. Cette information est disponible dans 70,5% des fiches.

Cadre de vie				
	Homme	Femme	Total	%
Vit seul	3.458	6.414	9.872	65
En couple	542	1.698	2.240	14,7
En famille	522	1.590	2.112	13,9
Famille monoparentale	78	589	667	4,4
Lieu de soins	60	65	125	0,8
Autre	76	90	166	1,1
Total	4.736	10.446	n = 15.182	99,9

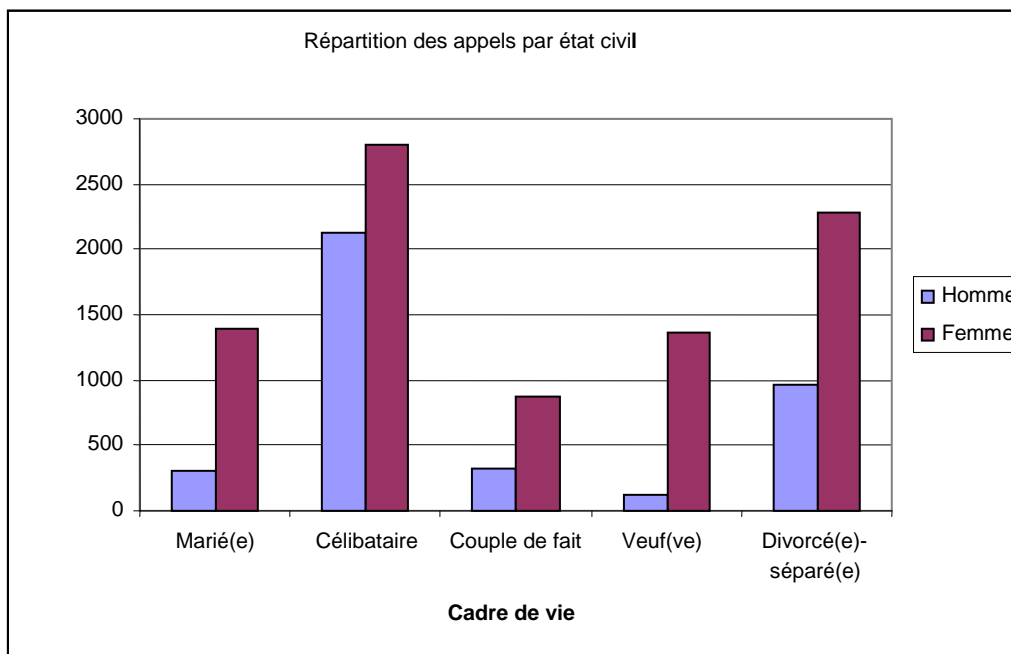


Vivre seul est le lot de deux tiers des appelants. Par rapport à l'an dernier, nous voyons que le nombre de personnes vivant seules et en couple augmente alors que le nombre des celles vivant en famille diminue.

e) État civil

n = le nombre de fiches pour lesquelles l'état civil des appelants est connu. Cette information est disponible dans 58,3% des fiches.

État civil				
	Homme	Femme	Total	%
Marié(e)	308	1.387	1.695	13,5
Célibataire	2.135	2.795	4.930	39,3
Couple de fait	322	878	1.200	9,5
Veuf(ve)	115	1.368	1.483	11,8
Divorcé(e)-séparé(e)	968	2.281	3.249	25,9
Total	3.848	8.709	n = 12.557	100

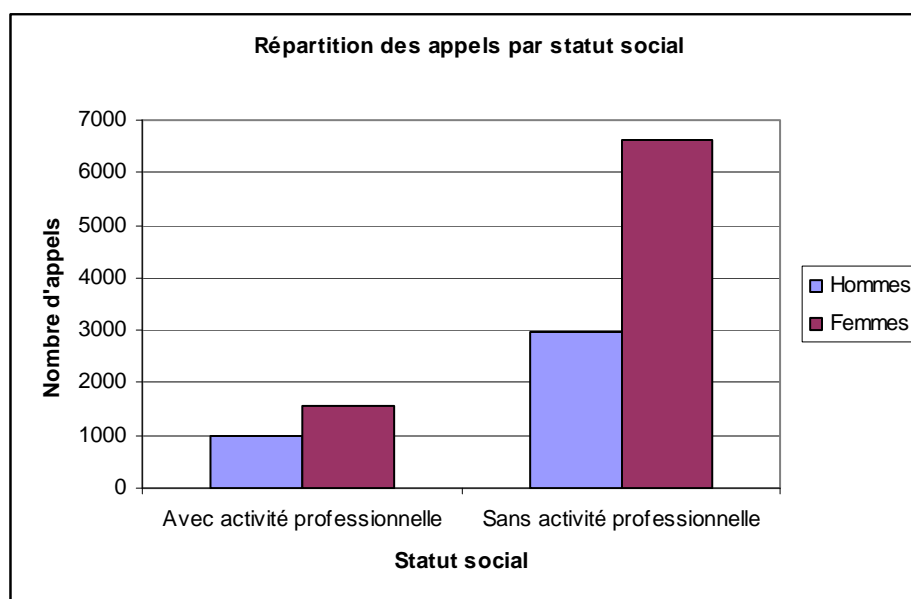


Nous rencontrons plus de célibataires, de veufs ou de veuves ainsi que de personnes séparées ou divorcées que de gens en couple. Ces derniers ne représentent que 21,3% des appels. Les célibataires sont cependant moins nombreux à appeler que l'an dernier alors que l'on entend davantage au 107 de gens mariés ou séparés.

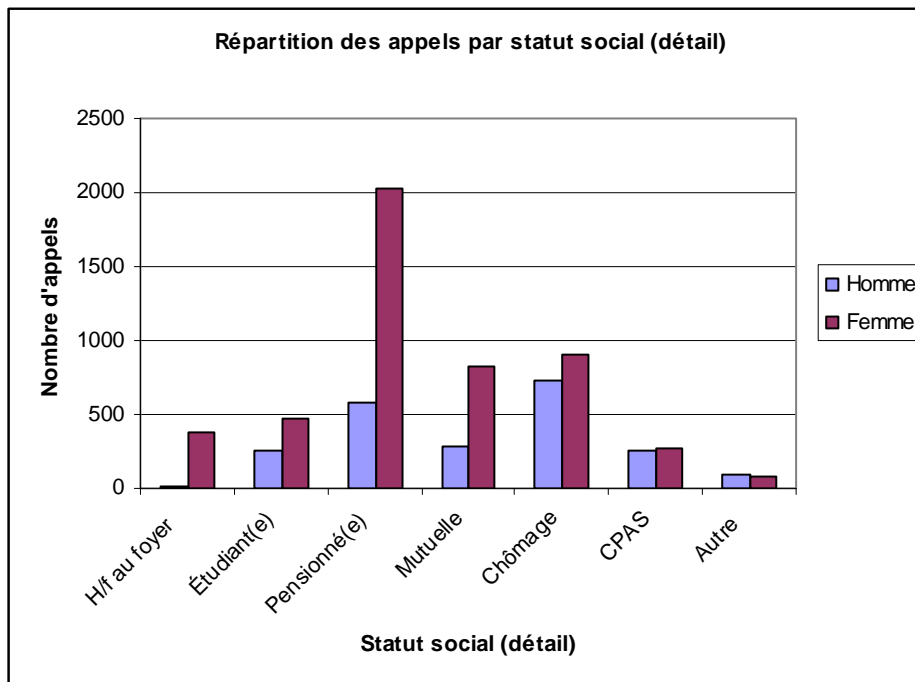
f) statut social

n = le nombre de fiches pour lesquelles nous savons si les appelants ont une activité professionnelle ou non. Cette information est disponible dans 56,3% des fiches. Le détail des ressources des personnes sans activité professionnelle est connu dans 33,2% des fiches.

Statut social				
	Hommes	Femmes	Total	%
Avec activité professionnelle	983	1.568	2.551	21
Sans activité professionnelle	2.965	6.610	9.575	79
Total	3.948	8.178	n = 12.126	100



Détail du statut social				
	Homme	Femme	Total	%
H/f au foyer	12	377	389	5,4
Étudiant(e)	260	467	727	10,1
Pensionné(e)	584	2.032	2.616	36,5
Mutuelle	278	818	1.096	15,3
Chômage	728	906	1.634	22,8
CPAS	257	270	527	7,4
Autre	95	78	173	2,4
Total	2.214	4.948	n = 7.162	99,9

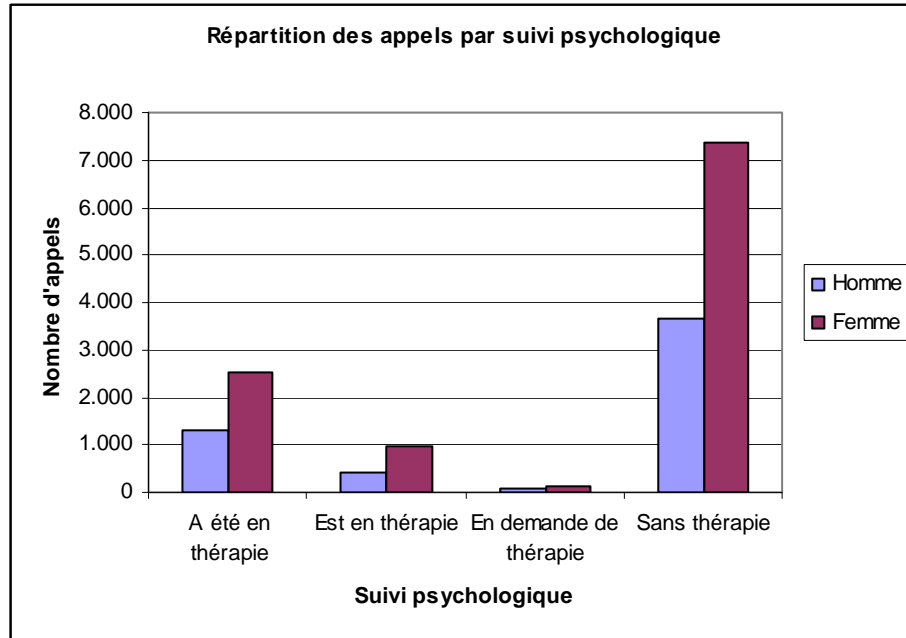


Sur dix personnes qui appellent Télé-Accueil, huit sont sans activité professionnelle. Nous voyons que parmi celles-ci 36,5% sont à la retraite. Les divers allocataires sociaux représentent 45,5 % des appelants. On note plus de pensionnés que l'an dernier, moins de chômeurs et moins d'étudiants.

g) Thérapie

n = le nombre de fiches pour lesquelles une information concernant le suivi psychologique des appelants est connue. Cette information est disponible dans 76,4% des fiches.

Suivi psychologique				
	Homme	Femme	Total	%
A été en thérapie	1.308	2.532	3.840	23,3
Est en thérapie	427	951	1.378	8,4
En demande de thérapie	69	134	203	1,2
Sans thérapie	3.682	7.348	11.030	67
Total	5.486	10.965	n = 16.451	99,9



La plupart des appelants ne bénéficient pas de suivi psychologique mais ils sont tout de même 31,7% à être actuellement - ou avoir été antérieurement - en thérapie.

Thèmes d'appels

Lors d'un appel, les écoutants sont aussi amenés à nommer les principaux thèmes abordés au téléphone par les appelants. Voici les sujets les plus fréquemment cités.

Thèmes d'appel				
		Hommes	Femmes	Total
1	État de dépression	1.155	3.248	4.403
2	Difficultés relationnelles	1.314	2.654	3.968
3	Angoisse/anxiété	882	2.937	3.819
4	Sentiment de solitude	1.242	2.394	3.636
5	Tristesse	677	2.181	2.858
6	Relations parents/enfants	617	1.786	2.403
7	Relations de couple	550	1.788	2.338
8	État de confusion	919	1.287	2.206
9	Isolement	718	1.327	2.045
10	Maladie	556	1.318	1.874
11	Recherche de repères	517	981	1.498
12	Peur	294	1.075	1.369
13	Itinéraire de vie	483	842	1.325
14	Suicide	562	721	1.283
15	Colère	360	838	1.198
16	Précarité	399	795	1.194
17	Divorce/rupture	352	749	1.101
18	Déception amoureuse	385	694	1.079
19	Alcool	479	555	1.034
20	Handicap	437	567	1.004

Les principaux thèmes d'appels restent stables d'une année à l'autre. La dépression est marquante dans plus de 4.400 appels. Les appelants expriment aussi très souvent des difficultés relationnelles, de l'angoisse et de l'anxiété, un sentiment de solitude.

Les attitudes d'écoute

Nous demandons également aux écoutants de préciser leur attitude d'écoute.

Attitudes d'écoute		
	Total	%
Écouter	11.432	65,8
Écouter et informer	631	3,6
Écouter et clarifier	1.901	11
Écouter et orienter	231	1,3
Informer/orienter	264	1,5
Écouter/soutenir/apaiser	2.697	15,5
Rappel du cadre de Télé-Accueil	182	1
Autre	28	0,2
Total	n = 17.366	99,9

L'attitude la plus fréquente est bien entendu l'écoute. Mais elle s'accompagne parfois de soutien, d'apaisement (15,5%). Dans 11% des cas, l'écouter aide les appelants à clarifier leurs propos. Il est aussi parfois question d'orienter un appelant vers un service plus spécialisé ou de l'en informer.

Conclusions

Nos constats en 2007 restent dans la lignée de ceux de 2006. Les femmes téléphonent plus ou plus souvent à Télé-Accueil que les hommes, et les personnes âgées davantage que les jeunes. Nous y écoutons une majorité de personnes seules ou sans activité professionnelle, des personnes sans filet autour d'elles, qu'il soit familial, social ou du monde du travail. Les problématiques qu'elles vivent sont empreintes de dépression, de solitude, de difficultés relationnelles. Ces personnes appellent régulièrement et bénéficient rarement d'un suivi psychologique. Ainsi Télé-Accueil trouve-t-il pleinement sa place dans le réseau d'aide ambulatoire bruxellois. Il permet à ces hommes et à ces femmes d'assumer leurs difficultés au quotidien tout en les aiguillant parfois vers des services plus spécifiques lorsqu'ils en font la demande.

II. Observatoire social

Télé-Accueil a vu sa première recherche réalisée dans le cadre de l'observatoire social en 2007. Nous en présentons ici une synthèse. Le document intégral est disponible sur le site de l'association : www.tele-accueil-bruxelles.be.

Télé-Accueil est un témoin de la société et son observatoire social a pour mission d'analyser et de communiquer les courants perçus par les écoutants lors des appels.

1. Une première recherche

Afin de définir le champ de cette première recherche, les écoutants ont été consultés. Du questionnaire qu'ils ont rempli ressortaient plusieurs problématiques marquantes au sujet desquelles il leur paraissait important de témoigner. Le sujet retenu, tant par sa fréquence que par le poids de son contenu, fut celui **des appels des femmes issues de l'immigration**.

Des contacts ont également été pris avec des associations travaillant spécifiquement avec des femmes.

De quoi parlent les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil Bruxelles ? Cette recherche se base sur des récits d'appels reçus par dix-neuf écoutants, collectés entre janvier et juin 2007 lors d'entretiens en face à face ou dans des livrets de bord. Plusieurs appels ont également été travaillés selon la méthode de l'analyse en groupe¹. Deux groupes d'écoutants se sont réunis à trois reprises pour exposer des appels dont ils estimaient le contenu intéressant dans le cadre de l'observatoire social. Ces appels ont été analysés, modélisés. Qu'en ressort-il ? Diverses thématiques ont été mises en avant ainsi que diverses interprétations. L'ambivalence de ces femmes a été soulignée, une ambivalence entre deux cultures, une vie faite de choix de cœur et de raison.

Les rapports à autrui prennent également une large place. Ils s'expriment en termes de solitude, de liens parents-enfants, de rapports de genres, de place dans la société d'accueil et dans le contexte plus vaste de l'immigration.

Pratiquement toutes les femmes dont il a été question dans cette recherche abordent des problématiques en lien de près ou de loin avec le mariage : choix du partenaire, violences conjugales, virginité, grossesse...

Nous nous sommes aussi interrogés sur les raisons et les conditions de leur appel au 107.

Les données statistiques dont nous disposons corroborent les propos des écoutants et, plus largement, le profil qu'ils dressent des femmes « étrangères » qui appellent Télé-Accueil Bruxelles : on y entend plus de jeunes femmes que de femmes âgées. En 2006-2007, elles ont appelé davantage Télé-Accueil que les années précédentes. Leurs principaux cadres de vie sont la famille et le couple. Les récits des écoutants ont illustré le passage parfois difficile de l'un à l'autre. Elles vivent moins souvent seules que les femmes « Belges » et ne le vivent pas très bien.

L'impression d'entendre peu d'hommes issus de l'immigration au téléphone est aussi confirmée par les statistiques des fiches d'écoute.

¹ Van Campenhout, L., Chaumont, J.-M., Franssen, A. (2005). *La méthode d'analyse en groupe, Application aux phénomènes sociaux*, Dunod, Paris.

Les situations dont elles parlent ont trait aux relations de couple. Si ce qui touche à l'immigration les préoccupe en général, ce souci se décline aussi en termes de difficultés d'intégration sociale et de problèmes juridiques. Elles parlent de la recherche d'un partenaire, du divorce, de la rupture et également de violence. Les interrogations (questionnement, sens de la vie) les singularisent.

La démarche des femmes issues de l'immigration d'appeler Télé-Accueil Bruxelles est parfois conjointe à d'autres initiatives comme celle d'être suivie psychologiquement ou d'entreprendre – seules ou avec le soutien d'une association – des actions émancipatrices.

D'autres fois, leurs appels au 107 relèvent d'une démarche préalable à toute décision engageante, elle leur permet d'exprimer toutes les solutions envisageables, de se les entendre énoncer avant de passer (ou non) à l'action. Enfin, il arrive qu'appeler Télé-Accueil soit un ultime recours face à la détresse, à l'isolement physique ou moral de ces femmes, leur seul lien avec l'extérieur.

2. Les conclusions de la recherche

De plus en plus de femmes issues de l'immigration appellent Télé-Accueil Bruxelles. Comment expliquer cela ? Que disent-elles ? Est-ce différent de ce qu'elles expriment ailleurs ? Les problématiques entendues à Télé-Accueil ne sont pas neuves. En quoi dès lors ces appels sont-ils perçus comme des appels particuliers par les écoutants ? Ces femmes s'approprient l'outil Télé-Accueil au même titre que les autres appelants. C'est cela qui est intéressant. Autrefois essentiellement contacté par des « Belges », Télé-Accueil est aujourd'hui sollicité par des appelants d'origine culturelle ou géographique variée. Il est un maillon du réseau d'aide auquel les femmes issues de l'immigration peuvent avoir – et ont – recours.

Les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil Bruxelles peuvent-elles s'exprimer sur les sujets qui leur tiennent à cœur au sein de leur sphère familiale ou trouvent-elles plus facile de se confier dans l'anonymat ? L'anonymat des échanges téléphoniques facilite une prise de parole, sans jugement. La confidentialité leur permet de faire leur chemin sans les conséquences que pourrait avoir la connaissance par leur entourage de leurs difficultés ou de leur appel à l'aide.

Dans notre hypothèse qu'il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs, ces choses sont peut-être précisément de l'ordre de l'intime ; des vécus en porte-à-faux avec l'opinion de leur entourage.

Ces femmes sont peut-être aussi tout simplement le reflet de la société bruxelloise, métissée, pleinement au fait des ressources que leur offre le terrain associatif local...

3. Des questions transversales

Témoigner de ce que nous entendons nous engage par extension à témoigner de nos questions. Ces questions sont les nôtres mais sans doute contiennent-elles une dimension transversale que d'autres associations partagent.

Un espace de parole pour les appelants. Dans la recherche, nous avons souligné cette espèce « d'entre-deux » ressenti par les femmes issues de l'immigration. Ceci n'est pas sans rappeler la tension nécessaire entre distance et proximité que suppose une position d'écoute. Y a-t-il un lien entre ces deux mouvements ? La relation qui s'instaure entre l'aidant et l'aidé est souvent teintée d'isomorphisme.

Cet espace de parole sera peut-être l'occasion d'une rencontre inédite : le dialogue improbable dans la vie de tous les jours entre une femme issue de l'immigration et un écoutant, et une personne différente, jeune, vieille, croyante ou non, est rendu téléphoniquement possible grâce à une interface anonyme et confidentielle. De ce fait, ces femmes disent réellement à Télé-Accueil des choses qu'elles ne disent pas ailleurs, parce que ce cadre leur offre une liberté d'expression et leur garantit une sécurité de parole.

Ces deux qualités, anonymat et confidentialité, ne se rencontrent pas toujours dans le milieu de vie de ces appelantes, dans leur environnement communautaire, social ou religieux. L'aspect non jugeant et non normatif sont également des facilitateurs, comme l'est aussi un accès gratuit au service.

La mixité culturelle. Inscrire la diversité et la mixité dans les structures d'aide, d'écoute et d'accueil est soutenant pour des usagers aux prises avec ces questions. L'objectif n'est pas pour autant de constituer une équipe de femmes issues de l'immigration pour écouter les femmes issues de l'immigration, ni une équipe de tout autre public particulier pour entendre une problématique particulière mais de refléter davantage une société multiple.

En tant que service généraliste, nous sommes cependant confrontés à des questions spécifiques. Faut-il être formé à tout ? Notre travail de formation est avant tout centré sur les compétences d'écoute et non sur les contenus d'appel. N'est-ce pas davantage la personne que ce qu'elle dit que nous écoutons ? La compétence d'écoute nécessite cependant un minimum de connaissance des réalités sociales, de (re)connaître et de prendre en compte la dimension particulière que prennent les difficultés de ces femmes quand elles se greffent à un contexte migratoire, culturel ou de genre différent de celui majoritairement développé dans la société d'accueil. Télé-Accueil se doit aussi d'orienter les appelantes vers des services plus ciblés, et donc d'avoir connaissance du réseau.

Les écoutants ont relevé **l'écueil de l'ethnocentrisme**. Comment s'appuyer sur ses repères culturels sans en faire une référence unique ? Sans trop d'identification ni trop de détachement... Entre une attitude d'empathie complaisante et un encouragement inconditionnel de ces femmes (qui se débattent entre deux modes de vie) à privilégier celui de la société d'accueil (celui de l'écoutant) considéré *a fortiori* comme le plus acceptable, il y a de l'espace.

La question de la proximité et de la distance est une question centrale dans toute relation d'aide, professionnelle ou bénévole. Se situer entre rejet et fascination est en revanche une question plus personnelle. L'attitude professionnelle que nous adoptons se nourrit de nos

convictions, conscientes ou non. Pour paraphraser Yves Gineste et Jérôme Pellissier², pour écouter de façon adaptée il faudrait gérer ses émotions ou les utiliser comme une force qui nous permet de mieux comprendre, mieux prendre soin, et non les craindre comme ce qui risque de nous détruire.

Pour mettre en lien ces différents points, soulignons qu'une écoute généraliste assurée par des généralistes et alliée à plus de diversité interne conduirait à moins d'ethnocentrisme.

Notre expérience nous enseigne également qu'il est essentiel face à toutes ces questions d'offrir **un espace de parole aux intervenants/écoutants** où ils peuvent déposer leurs difficultés et imaginer ensemble, par un échange de pratiques, des pistes nouvelles. Soutenus dans leur capacité à rencontrer la mixité et la différence, ils ne pourront que mieux soutenir les appelants à avancer dans cet entre-deux.

Une autre question encore – sans doute partagée par d'autres services – est de **se faire connaître auprès des personnes isolées**.

L'accessibilité croissante des femmes issues de l'immigration à Télé-Accueil Bruxelles est-elle le fruit d'une plus grande intégration ? Si les plus jeunes ont davantage connaissance de ce service et l'utilisent, comment atteindre les plus âgées ou celles qui sont coupées de toute vie sociale et pour qui un service d'écoute par téléphone, à partir de chez elles, semble bien adapté ? Comment peuvent-elles prendre connaissance de tels services ? Notre cadre d'action est limité, Télé-Accueil ne va pas à la rencontre des gens mais répond à leur demande. De nouveaux canaux sont donc à explorer pour que ces gens sachent que l'on existe.

² Gineste, Y., Pellissier, J., (2005). De la solitude à l'humanité, dans *Santé mentale* n° 110

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

Depuis 1992, Télé-Accueil Bruxelles organise des formations à l'écoute et à l'accueil destinées aux bénévoles et aux professionnels ne souhaitant pas s'engager comme écoutant à Télé-Accueil Bruxelles. Celles-ci sont organisées par le CEFEC et mettent en œuvre un des principaux objets sociaux de Télé-Accueil Bruxelles : diffuser l'écoute et la parole.

Historique.

Au début des années 90, Télé-Accueil Bruxelles se lance dans une réflexion concernant son **rôle social**. Au cours de celle-ci, le besoin d'une plus grande ouverture de l'association vers l'extérieur est souligné à de nombreuses reprises. Télé-Accueil Bruxelles souhaite participer à la **promotion de l'écoute et de la parole** en proposant des formations aux personnes ne faisant pas partie de son équipe d'écouter.

Mûrement réfléchi, cet objectif semble d'autant plus réalisable qu'à cette époque des bénévoles d'autres associations ne possédant pas l'infrastructure interne pour former leurs membres se joignent aux formations proposées aux candidats-écouter de Télé-Accueil Bruxelles. Parallèlement à cela, Télé-Accueil Bruxelles lance également un projet d'animation scolaire destiné à sensibiliser le jeune public à l'écoute et à la prise de parole. Une offre qui suscite très vite l'intérêt d'un corps professoral lui-même soucieux de s'initier aux thématiques proposées. Dès lors, désireux répondre au mieux à cette double demande croissante, Télé-Accueil Bruxelles décide de créer le CEFEC.

L'offre de formations du CEFEC

Trois modalités de formation sont envisageables :

- **L'organisation de formations à l'écoute pour des groupes pluridisciplinaires au sein desquels se côtoient bénévoles et professionnels de terrains différents.** Dans ce cas-ci, les attentes de chacun des participants par rapport à la formation sont énoncées en début de formation.
- **L'organisation de formations à l'écoute pour des groupes mono-institutionnels rassemblant des acteurs d'un projet commun.** Un travail d'analyse de la demande est effectué avant la formation par le biais d'une rencontre avec le groupe désireux de suivre la formation.
- **Les supervisions.** Un travail préalable d'analyse de la demande est réalisé par le biais d'une rencontre avec le groupe désireux de s'engager dans un processus de supervision.

Les formations viseront plutôt à initier les participants à l'écoute et à l'attitude d'écouter. Les supervisions, permettront aux participants de porter un autre regard sur certaines situations vécues au cours desquelles ils se sont sentis en difficulté et de réfléchir à partir de celles-ci.

Les chiffres pour l'année 2007.

En 2007, 66 journées de formation ont été organisées. Elles sont réparties comme suit.

Groupes pluri- institutionnels : 5 formations de 4 jours, soit un total de 20 jours.

Groupes mono-institutionnels : 36 jours répartis comme suit :

- **Secteur scolaire**
Une session de 4 jours pour des bénévoles qui offrent un soutien scolaire à des personnes handicapées.
- **Secteur social**
Une session de 3 jours à l'attention de professionnels travaillant dans des structures d'accueil d'urgence.
- **Secteur associatif**
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 3 jours pour des professionnels d'une association active dans le secteur de l'aide aux personnes handicapées,
2 jours de formation pour des bénévoles d'un hôpital,
1 jour de formation continue pour bénévoles,
3 jours de formation pour des bénévoles d'un service d'écoute téléphonique.
- **Secteur santé mentale**
Une session de 4 jours pour des accueillantes de centres de santé mentale.
- **Les supervisions** : *Un équivalent de 10 jours de supervision ont été organisés.*

En 2007, cinq associations ont fait appel au CEFEC afin d'obtenir un soutien à leur travail au travers de supervisions.

IV. Communication – Relations extérieures

Promotion de Télé-Accueil Bruxelles et recrutement de bénévoles

1. Introduction

La promotion est un poste extrêmement important pour Télé-Accueil Bruxelles. Ayant pour but de faire connaître l'association auprès d'éventuels appelants, elle a également pour tâche d'attirer l'attention des futurs écoutants bénévoles sans qui Télé-Accueil Bruxelles ne serait pas en mesure de remplir la mission d'écoute qui est la sienne. Cependant, au-delà de ce « cahier des charges » somme toute assez évident, il convient de rappeler que la nature même de notre association n'est pas sans poser quelques problèmes à ce propos. Basée sur des principes d'anonymat et de confidentialité, celle-ci contient en son propre sein les germes d'un conflit d'intérêt dont il est parfois bien difficile de sortir. Afin de résoudre ce problème, un ensemble de « mesures générales » sont donc prises dès que Télé-Accueil Bruxelles éprouve le besoin de se faire connaître. Ainsi, il importe premièrement de bien définir ce que l'on veut faire passer avant chaque opération de communication. En effet, que ce soit dans la position de « demandeur » ou de « demandé », il est crucial de définir le message à délivrer, les limites que l'on se donne. A contrario, il importe également de ne pas se montrer trop rigide par rapport aux interlocuteurs et de laisser une certaine marge de souplesse permettant de trouver un terrain d'entente qui convienne aux deux parties. Les notions d'anonymat et de confidentialité doivent également être constamment rappelées et strictement respectées.

2. Campagne de presse

Une première campagne de presse, couvrant la période de mai à octobre 2007 a été mise sur pied dans le but de faire connaître Télé-Accueil Bruxelles, le Chat-Accueil, ainsi que la recherche de bénévoles. Afin de mener ce projet à bien, il a d'abord fallu constituer un dossier de presse permettant le démarchage des journalistes. « Produit d'appel » idéal, le « Chat-Accueil » a dès lors été choisi comme source principale pour celui-ci. Autour de ce document ont ensuite été rédigés d'autres textes destinés à illustrer les activités de Télé-Accueil Bruxelles, l'action des bénévoles (et notre recherche permanente de futurs écoutants) ou encore les activités du CEFEC. Ils étaient fournis aux journalistes une fois que ceux-ci avaient manifesté leur intérêt pour le sujet du Chat-Accueil. À ce titre, il a également été nécessaire de constituer un nouveau listing de presse, celui existant n'étant plus à jour et comportant de nombreuses lacunes au niveau de son « exhaustivité »... Il a aussi fallu prendre contact avec tous les nouveaux journalistes, les médias recensés, et faire le suivi. À titre d'exemple, certains articles ont ainsi été le fruit de plus de 4 mois de contacts et de relances...

Il est à noter que cette campagne de presse était initialement destinée à la presse écrite. Plus à même de se plier aux « exigences » déjà mentionnées, celle-ci constituait dès lors une cible privilégiée. Il est également important de préciser que le terme presse écrite recouvre ici l'ensemble des publications papier ET électroniques que nous avons pu recenser, que ce soit dans un domaine « généraliste/quotidien » ou dans le « spécialisé/périodique ». Au total, ce sont ainsi 118 médias écrits qui ont été contactés. Après cette première salve, nous sommes entrés en contact avec certains organes de radio et de télévision qui nous avaient joints suite aux articles parus. Ayant valeur de test, ces expériences se sont révélées positives et nous ont poussés à également contacter de notre propre initiative un panel de radios et de télévisions. Enfin, une petite « relance » à destination des journalistes (de presse écrite et audiovisuelle) a

été effectuée au cours des mois de novembre et décembre 2007 afin de rappeler notre recherche de bénévoles.

Presse quotidienne

- *La Dernière Heure*, un article paru le 27/06/2007.
- *Le Soir*, un article paru le 27/07/2007.
- *La Libre Belgique*, un article paru le 02/08/2007.
- *Metro*, un article paru le 21/12/2007.
- *Vers l'Avenir*, un article paru le 29/12/2007.

Presse périodique

Hebdomadaires :

- *Newsletter d'Infor Jeunes*, une brève parue le 11 juin 2007.
- *Passe-Partout*, un article paru dans le numéro du 12 juin 2007.
- *Fax-Info*, deux brèves parues dans le numéro du 25 juin 2007.
- *Femmes d'Aujourd'hui*, un article paru dans le numéro du 2 août 2007.

Bimensuels :

- *En marche*, un article paru le 7 juin 2007 et deux brèves les 5 juillet et 5 décembre 2007.

Mensuels :

- *Flash Info*, une brève parue dans le numéro de juin 2007.
- *Info Ixelles*, (journal communal d'Ixelles), une brève parue dans le numéro de septembre 2007.
- *L'Observatoire*, un article paru dans le numéro de septembre 2007.
- *Éducation Santé*, un article paru dans le numéro d'octobre 2007.
- *Allô Senior*, une brève parue dans le numéro d'octobre 2007.
- *Test Santé*, une brève parue.
- *Saint Josske*, (journal communal de Saint-Josse), une brève parue.
- *L'Officiel*, (journal communal de Watermael-Boitsfort), une brève parue.

Trimestriels :

- *Journal*, un article paru dans le numéro d'avril/mai/juin 2007.
- *Similes*, un article paru dans le numéro du juin/juillet/août 2007.
- *Psychologos*, un article paru dans le numéro de juillet/août/septembre 2007.
- *La Parentière*, un article paru dans le numéro d'août/septembre/octobre 2007.

Webzines

- *Info-Mods.com*, une brève parue le 12/06/2007.
- *Bruxelles News*, une brève parue le 28/06/2007.
- *Medinet.be*, un article paru le 03/07/2007.
- *Le Psychologue*, un article paru le 24/07/2007.

Médias audiovisuels

- Plusieurs passages au JP de *La Première*.
- Plusieurs passages au JP de *Vivacité*.

- Sujet au JT de *RTL TVI*.
- Sujet au JP de *Radio Contact*.
- Sujet au JP de *Radio Chrétien*.
- Sujet dans l'émission « Au Quotidien » sur la *RTBF*.

Provenance des bénévoles en 2007

Ce chapitre exploite les informations tirées de la fiche remplie à chaque appel d'un candidat bénévole.

Tableau reprenant la « provenance » des bénévoles

Provenance des bénévoles	Nombre	En %
Presse écrite	22	19
Bouche à oreille	17	14,6
Radios	15	13
Combinaisons d'éléments	11	9,5
Site Internet Télé-Accueil Bruxelles	10	8,6
Autre	10	8,6
Affiches Metro/Tram/Bus	9	7,8
Annonces	7	6,0
Guide Social	6	5,2
Non précisé	5	4,3
Télévisions	4	3,4
TOTAL	116	100

Analyse des données recueillies

Une courte analyse de ces chiffres peut se révéler intéressante pour l'orientation de notre future recherche de bénévoles en 2008. Le premier chiffre marquant est bien entendu celui du nombre de candidats bénévoles ayant téléphoné, qui est de 116. Parmi ceux-ci, on ne trouve pas moins de 47 personnes s'étant orientées vers Télé-Accueil Bruxelles grâce à la campagne de presse (22 pour la presse écrite, 15 pour les radios, 7 pour les annonces et 4 pour les télévisions), ce qui représente 40,5 % des candidats. Si l'on ajoute à cela les 11 personnes de la catégorie « Combinaisons » (dont chaque combinaison reprend au moins une des catégories suivantes : « Affiches MTB », « Presse écrite », « Site Internet », « Radios », « Télévisions » et les « Annonces »), les 10 personnes renseignées par le site Internet de Télé-Accueil Bruxelles et les 9 de la campagne MTB, on en arrive à un chiffre de 77 candidats bénévoles sur 116 (soit 66,4 %) orientés vers Télé-Accueil Bruxelles par une voie que l'on peut qualifier de « proactive » de la part de Télé-Accueil Bruxelles, à savoir orientée vers une plus grande visibilité de l'association et la recherche de bénévoles. A contrario, on peut s'étonner du succès du « Bouche à oreille » (tout de même 17 candidats, soit 14,6 %) ou encore du peu d'efficacité d'un média comme la télévision (4 candidats à peine, soit 3,4 %).

Refonte des sites de Télé-Accueil Bruxelles et du « Chat-Accueil »

La refonte des sites Internet de Télé-Accueil Bruxelles et du « Chat-Accueil » a également constitué une bonne partie du travail effectué par le secteur « communication » de Télé-Accueil Bruxelles. En voici les détails :

Refonte du site de Télé-Accueil Bruxelles

Le site en tant que tel existait déjà. Il convenait néanmoins de le rendre plus souple au niveau des futures modifications à effectuer, de sorte que n'importe qui dans le staff des permanents puisse s'en acquitter sans nécessairement connaître toutes les subtilités de l'informatique liée à la création de sites Internet. Un « Intranet » au site de Télé-Accueil Bruxelles a donc été créé avec l'aide de la société « Elastik » (conceptrice du site) de sorte que dorénavant, il suffit de deux ou trois clics pour modifier les rubriques « CEFEC », « Articles de presse » ou encore « Liens ».

Refonte du site du Chat-Accueil

Le cas du site du Chat-Accueil était plus complexe. En effet, celui-ci était conçu jusqu'alors comme une émanation du site de Télé-Accueil Bruxelles. De plus, l'association française SOS Amitié France se joignant à Télé-Accueil Bruxelles dans l'aventure du Chat-Accueil, il devenait impératif de se démarquer du site de Télé-Accueil Bruxelles afin de créer un site indépendant, ayant sa propre existence. Il a donc fallu créer, sur papier, le squelette complet d'un nouveau site disposant de ses propres rubriques, facile à l'emploi et ménageant une place à SOS Amitié France. Ceci fait et le nouveau projet ayant emporté l'approbation de l'équipe et de SOS Amitié France, contact a été pris avec la société « Elastik » afin que celle-ci réalise le nouveau site qui s'est également vu doté d'une nouvelle adresse, www.chat-accueil.org, l'ancienne (www.chat-accueil.be) ayant un ancrage belge rendu obsolète par la participation de SOS Amitié France.

Refonte du logo de Télé-Accueil Bruxelles

Cette volonté de modernisation du logo de Télé-Accueil Bruxelles a été motivée par deux constats :

- Le design de l'ancien logo était dépassé.
- Il importait, de plus, que celui-ci suggère l'existence du « Chat-Accueil ».

Télé-Accueil Bruxelles ne souhaitait cependant pas rompre totalement avec l'ancien visuel, bien connu du public. Contact a donc été pris avec une série de sociétés de graphisme afin qu'elles élaborent un devis pour la réalisation d'un logo qui puisse encore suggérer l'ancien.

Conclusion et projets

En 2008, une série de projets initiés en 2007 seront poursuivis. Ainsi, la refonte du logo de Télé-Accueil Bruxelles se trouve dans sa phase finale.

De manière plus globale, il a été décidé, toujours dans une optique de recrutement d'écouter bénévoles, de démarcher auprès du secteur de l'associatif, des organisations professionnelles et syndicales, des paroisses, des associations laïques ou encore des groupements de seniors afin de voir si ces structures pouvaient relayer notre recherche de bénévoles. Si cette année a vu Télé-Accueil Bruxelles se donner une plus grande visibilité à destination du grand public, 2008 verra donc notre association se rapprocher d'un public plus ciblé, plus « spécialisé ». Le travail a déjà débuté... Comme pour la campagne de presse, il a tout d'abord fallu constituer un fichier d'adresses. Les coups de téléphone ont ensuite commencé et nous sommes en plein travail. Deux options sont proposées aux personnes auxquelles nous nous adressons. L'envoi ou le dépôt de dépliants et/ou d'affiches et l'organisation de petites séances d'information. À l'heure actuelle, il faut cependant constater que seul l'envoi de folders est privilégié par les personnes contactées ; l'organisation de séances leur paraissant peut-être trop intrusive. Le travail n'en étant toutefois qu'à ses débuts, nous nous garderons bien de toute conclusion hâtive. Nous pourrions probablement tirer des enseignements plus complets lors du rapport 2008... Enfin, il est à noter que la « Campagne MTB » (pour « Métro/Tram/Bus ») d'affichage dans les transports en commun sera poursuivie.

V. La formation

Apprendre ... à écouter...

Suppose un chemin sans fin, bordé par des lieux et des temps d'arrêt propices à la distance nécessaire à tout apprentissage.

Nous parlons d'apprentissage et non pas d'enseignement car, à Télé-Accueil, il s'agit moins d'acquérir des connaissances et de les tester que d'acquérir une pratique, des compétences, des attitudes qui puissent soutenir notre offre d'écoute.

Prendre distance a pour effet de créer un espace où d'autres peuvent prendre place : écoutants, permanents, intervenants extérieurs, appelants... Ce qui de facto invite à la rencontre. Celle-ci permet aux écoutants d'acquérir des « petits bouts de savoir » qui, peu à peu, soutiennent leur pratique d'écoute.

Pour soutenir ce travail sans fin, l'apport et le regard des intervenants extérieurs nous permet de ne pas nous replier sur nous-mêmes, de ne pas nous scléroser et de rester bien vivant.

Nous retrouvons cet apport extérieur dans le processus de formation continue : en formation initiale (co-animée par un formateur interne et un formateur externe), au sein du programme de supervision animé par des formateurs externes, lors des ateliers thématiques offerts aux écoutants ou encore lorsque nous demandons à des conférenciers externes de venir interroger et nourrir notre travail.

Pour soutenir ses aptitudes à se former, chaque écoutant peut compter sur l'institution dont une des fonctions est de permettre à chacun de se former de façon permanente.

En ce sens, la formation est centrale dans le soutien des bénévoles.

Si l'accueil des écoutants, le souci d'une ambiance conviviale, la réflexion sur les structures internes favorables à la pratique d'écoute font partie du projet de Télé-Accueil, la formation tant initiale que continue a toujours été le pendant indissociable de la pratique d'écoute à Télé-Accueil.

Penser, structurer, organiser ... un processus de formation suppose qu'écouter à Télé-Accueil ne s'improvise pas, que la bonne volonté ne suffit pas; cela s'apprend, se réfléchit autour de différentes questions: «que suppose une position d'écoute? », «qu'est-ce qu'écouter et parler dans le cadre du projet de Télé-Accueil ? ».

La formation des écoutants

1. La formation initiale

Cette formation initiale comporte plus ou moins 25 heures. Ce temps de formation permet aux participants de découvrir, par l'expérience et la réflexion, les attitudes d'écoute 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 sur un fil rouge, les repères et les éléments du cadre dans lequel est circonscrite notre pratique d'écoute. C'est aussi l'occasion de saisir 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.

Deux groupes de formation initiale ont été organisés en 2007. Le premier, composé de 9 candidats, a débuté en janvier et a été animé par Françoise Alonso et Pascal Kayaert. Le second, formé de 11 candidats, a débuté en septembre et a été animé par Michel Heinis et Myriam Machurot.

2. Le stage

Période intermédiaire, frange 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 au réel 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 ?* » C'est bien souvent lors de cette période de stage que cette question, déjà présente lors du premier entretien, resurgit fréquemment et trouve une première ébauche de réponse.

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

Deux groupes de stage ont eu lieu. Le premier a été animé par Françoise Alonso et le second par Michel Heinis.

Au cours de l'année 2007, 13 personnes sont devenues écoutantes.

3. La formation continue

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 et ce quelle que soit la place qu'il occupe au sein de l'institution.

L'idée même 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. Le thème est choisi sur base des questions et des préoccupations ramenées par les écoutants.

Depuis septembre 2006 nous nous sommes engagés dans le thème : « Ecouter à un, deux, trois ... c'est à(p)prendre ».

L'après-midi de travail du samedi 2 juin 2007 a été l'occasion de s'arrêter ensemble sur le document « Anonymat et communication à Télé-Accueil Bruxelles ». Les questions qui traversent ce document sont étroitement liées à notre thème d'année : « Ecoute : pratique individuelle ou collective ? » « Un appel regarde-t-il une, deux, trois ... personnes, l'institution ? »

L'après-midi de travail a comporté trois temps :

- Une présentation par la commission « anonymat-communication » de l'histoire du document, son origine, la démarche de réflexion suivie, les procédures mises en place,
- La répartition des écoutants en quatre ateliers de travail :
 - Retour et réflexion générale sur le texte
 - Anonymat, une occasion de se désengager, de s'engager dans l'écoute ?
 - Anonymat, confidentialité jusqu'où ?
 - Anonymat, confidentialité : comme écoutant comment parler de Télé-Accueil à l'extérieur ?
- Une présentation du travail de chaque groupe en plénière

Dès septembre 2007, nous avons entamé notre seconde année de travail autour du thème : « Ecouter à 1, 2, 3, c'est à(p)prendre ». Si l'année académique précédente avait été centrée sur la dimension collective de l'écoute, cette année fut l'occasion de réfléchir à l'idée d'apprentissage. Dans une relation d'écoute, qui enseigne qui ? De quel savoir avons-nous besoin pour nous défaire d'un savoir sur l'autre ? Comment se laisser enseigner par d'autres, qu'ils soient appelants, écoutants, permanents ou extérieurs à l'institution ?

Pour nous introduire à cette réflexion, nous avons fait appel à Ginette Michaux, professeur émérite de l'UCL, psychanalyste, enseignante à la section clinique du Champ freudien à Bruxelles. Elle est membre de l'école de la cause freudienne, de l'association de la cause freudienne en Belgique, et de l'association mondiale de psychanalyse.

Voici son argument :

Cette conférence-débat intitulée « Les modalités d'un «savoir ne pas savoir» traitera de deux questions complémentaires. Il s'agira d'interroger la place singulière de chaque écoutant (clinicien, non-clinicien, bénévole) dans l'institution et dans la relation à l'appelant. D'autre part, on analysera la spécificité et les conditions d'un « travail à plusieurs » dans le cadre de Télé-Accueil. Quelques points seront développés tels que «savoir et non savoir», «se faire enseigner par l'autre», une temporalité de la rencontre et du savoir.

Les élaborations qui auront lieu au cours de la conférence et de la discussion viseront à la clarté et seront ponctuées d'exemples en lien direct avec la réalité de terrain de l'écoute à Télé-Accueil.

Les groupes de supervision

Comme déjà souligné, 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.

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, au cas par cas de chaque moment d'écoute, de réfléchir à ses propres attitudes, ressources, limites, émotions ...

Parallèlement à cette démarche individuelle, le groupe soutient une dimension collective, 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'écouter) ne l'écoute, l'écouter ne peut parler sans que d'autres (les autres écoutants du groupe) ne l'écotent.

En 2006-2007 (les supervisions s'étendent sur une année académique), cinq groupes se sont réunis deux heures par mois sous la conduite de Françoise Alonso, Anita Misrachi, Alain Dekeuleneer, Michel Heinis et Jean-Pierre Marchand.

Nous organisons également des supervisions durant les mois d'été ainsi que des supervisions pour les écoutants qui ont un horaire allégé. En 2007, elles furent animées par Anita Misrachi et Alain Dekeuleneer.

Les formations facultatives

- L'écoute à plusieurs

La pratique de l'écoute à plusieurs est inscrite dans le processus de formation des candidats bénévoles depuis plusieurs années.

En effet, la formation initiale terminée, chaque stagiaire débute sa pratique d'écoute par une permanence durant laquelle, accompagné par deux autres stagiaires, il écoute un des référents

(un formateur) écouter. Avant la fin du stage, chaque stagiaire aura participé à un groupe où écoutants et référents se retrouvent et décrochent chacun à leur tour le téléphone.

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'écoutant s'autorisent à l'interroger et à s'interroger sur leur propre écoute. C'est encore un moment où nous découvrons, partageons les trouvailles de chacun dans cette expérience particulière d'écoute.

L'écoute à plusieurs concerne également les écoutants qui, après leur contrat de cinq ans, souhaitent renouveler leur engagement.

Fort de l'intérêt de cette pratique pour les nouveaux écoutants, nous continuons à proposer cet exercice à tous les écoutants qui le souhaitent.

- Deux groupes de travail sur « les appels répétitifs »

Françoise Huvelle est éducatrice, licenciée en sciences de l'éducation, formatrice dans une école d'éducateurs et chef éducatrice dans un centre de jour accueillant des personnes.

Voici son argument :

Les appels répétitifs déroutent. La banalité des propos soutenus, l'apparente non-demande, l'incessante plainte de ceux que l'on nomme les « habitués » font naître une impression de perte de temps, un sentiment de lassitude, de saturation. Ils nous laissent en panne, en suspens avec un sentiment d'incompréhension et d'inutilité. La question du sens échappe. Que me veut-il ? Que cherche-t-il dans cet appel ? Quelle est mon « utilité » d'écoutant ? Pourquoi un tel appel à Télé-Accueil ?

On le voit, ces appels nous ramènent à des questions fondamentales concernant le sens de l'écoute et les mécanismes en jeu dans la répétition.

- Une soirée-conférence intitulée « Ecoute de la violence, violence de l'écoute »

Depuis quelques années, des faits de violence nous arrivent au quotidien. Que ce soit au niveau sociétal ou plus près de nous, dans nos permanences d'écoute... on n'y échappe pas.

Cette réalité nous a amenés à proposer un temps d'arrêt et de réflexion pour nous aider à penser la violence comme intrinsèque à tout un chacun.

Nous avons fait appel à Jean-Michel Longneaux, philosophe et professeur aux Facultés universitaires Notre Dame de la Paix à Namur afin qu'il nous fasse profiter de sa réflexion.

Voici son argument :

Un appelant peut se révéler violent au téléphone... ou peut susciter de la violence du côté de l'écoutant. Les collègues ou, plus impersonnelles, les contraintes institutionnelles liées notamment à l'organisation du travail, peuvent aussi générer des comportements violents. Pour faire face à ces situations, il convient d'abord de chercher à comprendre.

Sans doute est-ce la seule attitude, en effet, qui évite l'escalade de la violence ou les dérives sécuritaires chères aux démagogues, et qui empêche que la peur ou les

démissions aient le dernier mot. Que nous apprennent la violence et les réactions qu'elle génère à propos de l'humain tel qu'il est - et non tel qu'on le rêve - ainsi qu'à propos de la fragilité de la vie en société ?

- Une sortie théâtrale

Un spectacle qui nous interroge : qu'est-ce que parler ? « L'un et l'autre » de Véronique Dumont et Olivier Thomas.

... Parler, parler, parler pour que le temps passe sans qu'on s'en aperçoive. Abordant 1000 sujets qui n'en sont aucun. Laisant passer celui qui en contient 10000. Les deux personnages s'interrogent malgré eux sur la fonction de leur langage. Ils parlent et, tout en parlant, dégagent du silence, du vide. Et s'ils se taisaient ? Qu'advierait-il du silence quand aucune réponse ne viendrait s'y loger ? ...

- Le congrès Ifotes

Il s'est tenu du 11 au 15 juillet 2007 à Prato en Italie, autour du thème « La santé émotionnelle : une nouvelle conscience. »

Deux permanents et 3 écoutants y ont participé.

- Deux groupes de travail intitulés « Quelle éthique pour faire face à la violence ? »

Ces groupes ont été animés par Jean-Michel Longneaux. Trois rencontres ont eu lieu (octobre, novembre décembre).

Dans la continuité de son intervention du mois de mars, Jean-Michel Longneaux a proposé un atelier de travail où les participants étaient invités à ramener des appels traversés par des questions de violence.

Les formations pour le Chat-Accueil

Télé-Accueil Bruxelles a depuis deux ans et demi étoffé son offre d'écoute via le projet Chat-Accueil.

L'expérience, encore relative, que nous avons accumulée durant ce temps nous a permis d'affirmer que cette nouvelle pratique s'intégrait bien dans le projet de Télé-Accueil.

Ce constat entérine le choix d'une formation à l'écoute transversale, principalement centrée sur l'outil téléphone.

Compte tenu du fait que l'écoute par chat est accessible aux écoutants qui ont une pratique et une expérience de l'écoute par téléphone, la formation spécifique à l'écoute via le chat se résume principalement à deux questions : celle de la maîtrise technique de l'outil et celle d'une autre temporalité que celle du téléphone.

Un temps de formation est mis en place au fur et à mesure de l'arrivée de candidats écoutants chateurs. En 2007, nous avons également formé les nouveaux partenaires français de Chat-Accueil.

La formation des permanents

Durant l'année 2007, les permanents ont participé à différentes conférences et colloques.

- *26 janvier* : « Crise, conflits violences dans le couple : approche interculturelle » organisé par les Femmes prévoyantes socialistes.
- *09 mars* : « De quelques pratiques orientées par la psychanalyse », organisé par le CFCP
- *11 mai* : « Femmes migrantes et vieillissement : quelles spécificité ? » colloque organisé par le Centre régional du Libre Examen de Bruxelles
- *24, 25, 26 mai* : Congrès international organisé par la LBFSM « Jusqu'ici tout va bien... »

- Colloque «Filiation, Sexuation, Identité» - 40e anniversaire du Centre Chapelle-aux-Champs

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

- Séminaire de lecture sur la notion de transfert organisé au sein de Télé-Accueil Bruxelles,
- Supervision des formateurs au sein de Télé-Accueil Bruxelles,
- Supervision concernant la pratique d'écoute à l'attention des permanents,
- Supervision des formateurs au sein de la Fédération des Télé-Accueil Francophones,
- Séminaire sur la fonction de direction, centre de guidance de l'UCL.

VI. Représentation des écoutants en 2007

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 membres) aux Assemblées générales de Télé-Accueil et sont donc appelés à participer aux orientations de l'institution et à approuver les comptes et la gestion de l'ASBL.
- en 2007, les écoutants ont été invités deux fois (en février et en décembre) à une rencontre directe avec le Conseil d'Administration. Des occasions pour mieux se connaître et pour aborder des sujets spécifiques (rôle du comité, situation financière de Télé-Accueil). Suite à la deuxième rencontre, des propositions d'économies ont été formulées par le Comité au Conseil d'Administration.
- en 2007, les écoutants ont également été invités à deux **Conseils de Gestion Elargis** où, conjointement avec le staff, les points suivants ont été discutés : évaluation du central téléphonique et de la procédure harcèlement, évolution du Chat-Accueil, sensibilisation aux économies d'énergie, sécurité aux alentours de Télé-Accueil, observatoire social (sur le thème « Femmes issues de l'immigration »).
- Tous les mois, après chaque supervision, l'occasion est donnée aux écoutants de discuter ensemble des points qu'ils souhaitent transmettre au staff.
- Une publication mensuelle interne à Télé-Accueil (« **Contact** ») assure également une meilleure communication au sein de l'association.
- Les écoutants ont également participé activement aux différentes **commissions** qui se sont tenues en 2007 : commission travaillant à l'adaptation de la fiche statistique et commission préparant les 50 ans de Télé-Accueil Bruxelles.
- De manière plus **festive**, les écoutants se sont également retrouvés, avec le staff, lors de la traditionnelle soirée de Nouvel-An en janvier, et d'un souper clôturant la journée de formation en mai. Une randonnée à travers Bruxelles en septembre a également été une belle occasion de rencontre.
- Un projet de plate-forme sécurisée pour les écoutants via le site Internet de Télé-Accueil a été réalisé en 2007 mais n'a pas obtenu le succès escompté. Pour cette raison et parce qu'il n'y a pas d'écouter disponible pour animer les échanges, ce projet ne sera pas poursuivi en 2008.

VII. Les Amis de Télé-Accueil

Depuis plusieurs années, Télé-Accueil connaît des difficultés financières qui l'obligent à rechercher d'autres modes de financement.

Créé en 2002 pour soutenir financièrement l'association, le groupe des Amis de Télé-Accueil répond à cet objectif.

Dès son origine, le groupe s'est montré très soucieux de suivre 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 leur a été adressée,
- la transparence financière.

En 2007, nous avons développé nos activités autour de trois axes : le contact avec les communes de Bruxelles et de sa périphérie, la recherche de dons auprès des entreprises et l'envoi d'un mailing à des particuliers.

Dans le cadre des contacts avec les communes nous avons pu bénéficier (comme par le passé) d'un soutien de la commune d'Uccle. Deux autres communes se sont montrées intéressées par une collaboration dans leurs actions sociales.

Les contacts avec les entreprises ont été nombreux mais n'ont donné aucun résultat tangible.

C'est surtout la troisième action qui a été bénéfique. Pour la quatrième année consécutive, nous avons envoyé un mailing à des particuliers en ne retenant cette fois que les anciens donateurs. Cela nous a permis de diminuer nos frais d'envoi tout en obtenant un résultat satisfaisant.

Grâce à la générosité des nombreux donateurs, nous avons pu améliorer la situation financière de Télé-Accueil. Nous les remercions tous très vivement.

CONCLUSIONS

Au terme de l'année 2007, nous réalisons combien Télé-Accueil est devenue une institution à multiples facettes.

L'écoute téléphonique reste l'activité première et principale. En témoignent les 60.263 appels décrochés ainsi que tout le travail de recrutement, de sélection, de formation et d'organisation qu'elle nécessite.

Mais au fil du temps nous avons également développé notre expérience et nos compétences vers d'autres champs. Ainsi en est-il des formations que nous proposons depuis de nombreuses années aux associations et au grand public désireux de se former à l'écoute.

Du grand public, il est aussi question lorsqu'il s'agit de parler, de témoigner, de donner un écho de ce que nous entendons de la société à travers les appels reçus. Des paroles de souffrance, de solitude, d'angoisse, de difficultés relationnelles et existentielles sont un reflet de notre ville, de ce qui s'y vit, de ce qui s'y tait. Et la ville, ses hommes et femmes, qu'ils soient décideurs, acteurs du social ou tout simples habitants pourraient peut-être bien en faire quelque chose.

Il est certain que si ces mots nous arrivent, c'est en partie grâce aux conditions d'écoute que depuis 48 ans nous maintenons strictement, à savoir l'anonymat, la confidentialité et la gratuité. La difficulté que nous avons souhaité dépasser, c'est de maintenir ce cadre et de témoigner malgré tout. C'est là, la fonction de l'observatoire social qui pour la première fois cette année publie un travail et qui pour ce faire a mis en place une méthode originale.

La collaboration avec un service homologue au nôtre, SOS Amitié France, est également une nouvelle facette de Télé-Accueil. Cette ouverture s'est imposée dans le cadre du Chat-Accueil. Il ne s'agit plus de s'adresser à une ville mais bien à tous ceux qui partagent une même langue quel que soit leur lieu d'appel. Sur Internet, c'est une fois de plus une parole anonyme et confidentielle, écrite cette fois, qui se dépose sur cette toile aux dimensions mondiales. La collaboration entre la Belgique et la France ne sera sans doute qu'un premier pas vers des collaborations plus larges.

Paradoxe au cœur de notre travail, qui à lui seul en rassemble les différentes facettes : celui de la relation singulière dans un espace public ou celui de la parole reçue à laquelle nous redonnons une dimension sociale en la portant vers d'autres.

C'est peut être ce mouvement, cette position paradoxale d'intime et de public qui caractérise l'année 2007.