

**LA PORTE OUVERTE - Liège Accueil a.s.b.l.**



**Un accueil, une écoute, une présence  
depuis 1983**

**RAPPORT ANNUEL 2017**

**Rue de la Cathédrale, 27A - 4000 LIEGE    Tél : 04/222.47.93    BE23 0682 0376 4691**  
**<http://www.laporteuverte.be>    e-mail :contact@laporteuverte.be**

## INTRODUCTION

*« L'écoute unit le monde et éveille le cœur*

*Car écouter, c'est recevoir.*

*L'écoute profonde est celle de la vie qui vibre en soi et chez les autres,*

*L'écoute de sa part d'ombre et de son chagrin*

*Comme celle de la vérité d'autrui ou de la nature qui bruit alentour ... »*

**Mark NEPO, l'Art de l'écoute, Guy Trédaniel, éditeur**

**PSYCHOLOGIE MAGAZINE, juillet-août 2015**

LA PORTE OUVERTE, lieu d'accueil et d'écoute, a entamé cette année 2018 dans ses nouveaux locaux :

### **27A, rue de la Cathédrale.**

Fondée en 1983, elle a d'abord occupé, pendant près de 30 ans, un rez-de-chaussée, rue St Denis puis, le bâtiment ayant été vendu, elle s'était installée rue du Diamant. Cette fois, c'est le bail qui arrivait à son terme, fin 2017 : il lui fallait donc trouver de nouveaux locaux qui conviennent à ses besoins : un lieu bien situé, à la fois accessible et discret, offrant deux pièces d'écoute, un secrétariat ainsi qu'une petite salle pour les réunions, les formations et les supervisions.

Les écoutants (les « Compagnons ») tenaient pour très important que notre présence au cœur de la ville ne connaisse pas d'interruption mais, en même temps, nul n'ignore que les prix de l'immobilier (vente ou location) y sont particulièrement élevés. Après quelques mois de recherche, nous avons trouvé un rez-de-chaussée qu'un généreux prêteur nous a permis d'acquérir à de bonnes conditions. Des travaux d'aménagement et de rafraîchissement étaient évidemment nécessaires. Plusieurs compagnons se sont retroussés les manches et n'ont pas ménagé leurs peines ni leurs efforts pour mener à bien ces travaux. Ces derniers ont pu être réalisés aussi grâce à l'aide financière de la Ville de Liège, de la Province, de Communautés religieuses ainsi que de particuliers (dont certains ont souhaité garder l'anonymat).

C'est ainsi que, dès le 2 janvier, nous pouvions déjà recevoir les premiers visiteurs dans nos nouveaux locaux.

Dans les grands centres urbains, beaucoup de gens (beaucoup plus qu'on ne l'imagine ...) souffrent de solitude, et pas seulement ceux qu'on appelle les « sans domicile fixe ». Il existe, bien sûr, les réseaux sociaux, abondamment utilisés aujourd'hui comme on le sait, mais rien ne remplacera jamais le contact humain en face à face, la présence, devant soi, d'une personne vivante, attentive et bienveillante qui offre au visiteur un véritable espace de liberté.

Notre écoute – faut-il le rappeler – est gratuite, anonyme et confidentielle. Elle est infiniment respectueuse du visiteur à qui nous nous refusons de prodiguer « bons conseils » ou leçons de morale.

Enfin, les compagnons ont le souci d'être, en quelque sorte, des professionnels de l'écoute : ils s'astreignent à des formations régulières et à des supervisions mensuelles.

**« D'où que tu viennes**

**Qui que tu sois**

**Tel que tu es**

**Pousse cette porte**

**Nous la laissons ouverte pour toi**

**Nous pouvons passer du temps avec toi »**

## **RAPPORT FINANCIER 2017**

## Présentation des comptes de la Porte Ouverte année 2017-2018

L'année 2017 a été un cap important pour l'A.S.B.L., nous avons fait l'acquisition d'un rez-de-chaussée de 110 mètres carré Rue de la Cathédrale, 27A, 4000 Liège.

Grâce à la générosité de nos sponsors et subsidiants, nous avons pu faire face aux paiements des frais de notaires et aux frais d'aménagement.

C'est l'occasion de mettre en place une nouvelle présentation des comptes. Nous allons découper cette présentation en 3 volets.

Premièrement les **avoirs** avec les comptes bancaires et notre **dette**, suivra le **bilan comptable** classique et enfin une **découpe analytique** en groupe d'activité afin d'avoir une vision la plus claire possible.

### AVOIRS 2017

Nos avoirs sont présentés comme suit :

2017							
Journal	Libellé		01-janv	Dépense	Recettes		31-déc
Bel 91	BE23 0682 0376 4691	Compte courant	2 789,20	59 197,55	60 517,69		4 109,34
Bel 70	BE60 0882 1308 7470	Compte Epargne	31 661,17	21 702,05	23 940,05		33 899,17
Bel 75	BE05 0882 6384 8075	Garantie Locative	996,95	0,31	1,09		997,73
Bel 22	BE06 0682 4465 2922	Compte A.P.E	258,50	35 480,35	38 526,87		3 305,02
CAI	Caisse		500,26	1 193,29	1 157,80		464,77
			36 206,08	117 573,55	124 143,50		42 776,03
Affectation	Patrimoine		01-janv	Dépense	Recettes		31-déc
PO	Porte Ouverte		36 206,08	54 172,56	43 072,01		25 105,53
FD	Fond Déménagement		0,00	30 460,23	48 130,73		17 670,50
SO	Fond de garantie de la souscription		0,00	1 600,00	0,00		-1 600,00
			36 206,08	86 232,79	91 202,74		41 176,03
489000	Autres dettes productives d'intérêts			1 600,00	0,00		42 776,03

Le total de nos avoirs est de 42.776,03 €. Nous sommes très heureux d'avoir eu la liquidité pour notre déménagement et nous allons continuer à investir dans le nouveau lieu.

Nous avons des investissements non encore facturés pour des montants importants.

Nous allons recevoir la fin des facturations et nous aurons également à réimprimer l'ensemble de nos documents de communication. (Folders ; enseigne ; fiches de présentation ; ...)

### DETTE 2017

Les dettes sont la souscription, qui a permis de disposer de liquidité, et le prêt réalisé pour l'achat.

Le prêt de 90.000€ sera remboursé en 15 ans par mensualité de 579€16. Il a été convenu afin de raccourcir la durée de le rembourser anticipativement après chaque assemblée générale. Le montant de remboursement anticipatif sera égal au dépassement de 30.000 des avoirs en banque au 31 décembre de chaque année. Le montant minimum en dépassement sera de 2.000€ et sera à régulariser dans les six mois suivant l'assemblée.

La souscription est une dette interne. Certains écoutants ont acheté des bons à valoir pour un montant de 1.600€. Nous les restituerons avec intérêts dans 5 ans. Cela nous donne un peu de liquidité.

## Bilan Comptable

		<b>Comptes 2017</b>	
		ACTIF	PASSIF
<b>100000</b>	<b><u>BILAN</u></b> Patrimoine		36 206,08
<b>100100</b>	Résultat année en cours		4 969,95
<b>414000</b>	Créances diverses	0,00	
<b>415000</b>	Charges à reporter	0,00	
<b>416000</b>	Produits acquis	0,00	
<b>417000</b>	Charges à imputer	0,00	
<b>418000</b>	Produits à reporter	0,00	0,00
<b>489000</b>	Autres dettes productives d'intérêts		1 600,00
<b>550000</b>	BE23 0682 0376 4691	4 109,34	
<b>550100</b>	BE60 0882 1308 7470	33 899,17	
<b>550200</b>	BE05 0882 6384 8075	997,73	
<b>550300</b>	BE06 0682 4465 2922	3 305,02	
<b>550400</b>	Caisse	464,77	
	<b>TOTAUX</b>	<b>42 776,03</b>	<b>42 776,03</b>

Sur notre bilan vous pouvez constater que malgré l'achat, nous finissons l'année en boni de 4.969,95 alors que nos prévisions étaient d'une perte de 5.420,47€

Mais nos travaux et frais d'aménagement ne sont pas à leur terme. Nous avons des factures à recevoir.

<b>RESULTAT Global</b>		<b>Comptes 2017</b>		<b>Budget2017</b>	
		<b>CHARGES</b>	<b>PRODUITS</b>	<b>CHARGES</b>	<b>PRODUITS</b>
604000	Achats Petit déjeuner	1.673,13		1.400,00	
610010	Loyer	5.940,00		5.940,00	
610020	Charges	1.576,99		1.440,00	
611121	Loyers St Laurent	1.400,00		350,00	
611300	Main d'œuvre	397,22		0,00	
611320	Ent. Rép. Immeuble	10.265,51		0,00	
612110	Eau	0,00		200,00	
612120	Gaz	0,00		1.100,00	
612130	Electricité	284,26		500,00	
612210	Produits d'entretien	69,83		120,00	
612260	Publications Légales	251,56		130,00	
612301	Bibliothèque	0,00		0,00	
612400	Fourniture de Bureau	132,60		200,00	
612401	Imprimés Petit Déjeuner	0,00		0,00	
612402	Imprimés PO	596,04		700,00	
612410	Fournitures informatiques	294,38		400,00	
612910	Petit matériel de bureau	0,00		0,00	
612920	Matériel informatique	0,00		0,00	
613100	Assurance mobilier	25,58		200,00	
613220	Fais de notaire	19.938,79		0,00	
613260	Honoraires supervisions	3.798,75		4.200,00	
613270	Honoraires Psychologues	330,00		100,00	
613280	Honoraires conférenciers	121,00		150,00	
613310	Secrétariat Social	260,12		290,00	
613340	Frais de nettoyage (Chèques ALE)	372,00		570,00	
613350	Frais de déplac. (nettoyage)	57,20		100,00	
613360	Frais pour bénévoles (Lait, café, ...)	17,69		0,00	
613370	Frais de formation à l'écoute	0,00		100,00	
613371	Frais de formation	100,00		0,00	
613400	Mise en place de la Sociocratie	0,00		0,00	
613525	Assurance bénévoles	244,13		150,00	
613540	Assurance R.C.	88,05		50,00	
614300	Transport sur achats	200,00		200,00	
614400	Déplacement volontaires	0,00		0,00	
615200	Publicité PO (Hors imprimé)	0,00		400,00	
615220	Foires, expositions	215,00		0,00	
615230	Cadeaux et fleurs	127,20		300,00	
615400	Cotisations professionnelles (CEDS)	15,00		40,00	
615410	CODEF	36,00		0,00	
616100	Frais Postaux PO	514,63		400,00	
616110	Frais postaux Petit déjeuner	483,60		450,00	
616200	Téléphone	938,79		1.000,00	
616250	Téléphone Mobile	221,99		300,00	
616400	Internet	32,67		0,00	
620100	ONSS+Contrib Travailleur	8.098,24		50,00	
621100	ONSS Employeur	117,67		0,00	
621310	Assurances accidents de travail	315,92		220,00	
623100	Rémunérations	24.438,11		35.132,97	
623110	Fais de déplacements	37,40		535,50	
623211	Médecine du travail	169,74		170,00	
640010	Convivialité	345,67		0,00	
640210	Précompte immobilier	0,00		500,00	
655000	Frais bancaires	79,47		80,00	
655100	Précompte compte épargne	10,86		30,00	
690000	Affectation de l'excédent	<b>4.969,95</b>			

700400	Dons Particuliers	9 976,91		800,00
700410	Subventions Forem	24 759,95		27 800,00
700420	Subsides Ville de Liège	2 000,00		0,00
700430	Province	2 200,00		2 200,00
700440	Subsides Caritas	9 776,00		3 000,00
700450	Recettes Petit Déjeuner	7 673,80		10 600,00
700451	Participation aux frais	1 177,00		500,00
700452	Evènements	0,00		0,00
700460	Sponsoring Sociétés	27 473,82		4 000,00
700465	Cera	2 500,00		0,00
700470	Domiciliations	0,00		1 800,00
700480	Région wallonne	1 935,20		1 900,00
749100	Réduction Préc. Prof.	92,92		100,00
751300	Revenus bancaires	37,14		78,00
793000	Perte à affecter	0,00		<b>5 420,47</b>
	TOTAUX	89 602,74	89 602,74	58 198,47



## **Découpe Analytique**

Nous allons vous présenter les comptes par grands postes de gestion. Nous en profitons aussi pour vous présenter le budget 2018

### **Personnel :**

Nous n'avons plus que 18h semaine de contrat A.P .E.. Cette charge est de 2.192,13.

Nous ne savons pas vraiment ce que l'avenir nous réserve. Le gouvernement actuel est en cour de révision du système. Il y a donc une ombre sur ce poste.

### **Locaux :**

Notre nouveau lieu représente une charge de plus de 10.000€. Nous devons faire notre maximum pour réduire la durée de remboursement de notre dette de 90.000€

### **Bénévoles**

Pour le poste bénévole, nous allons faire notre possible afin de récupérer des fonds de la Province et de la Région. La démarche a été réalisée l'année passée pour la région wallonne qui accepté de nous aider. Pour la Province, nous devons refaire une demande.

### **Fonctionnement :**

Nous comptons beaucoup sur la générosité des sponsors et subsidiants. Nous avons à faire face à des frais importants de communication suite à notre changement d'adresse. Cette année sera une second année de déficit !

### **Notre petit déjeuner**

Nous avons à faire un effort important cette année afin de trouver des nouveaux invités. Nous avons à prévoir des sources de revenus complémentaires à cette occasion. La réflexion est en cours.

### **Déménagement – Aménagement**

Nous avons à honorer les factures des travaux réalisés en 2017. La part importante des travaux a été réalisée en décembre. Note budget 2018 doit en tenir compte.

### **Résultat de l'année**

Hélas, nous ne pourrons pas cette année encore présenter un budget à l'équilibre. Nous espérons pouvoir le faire en 2019.

### **Conclusion générale**

Nous n'avons pas subi de perte à l'occasion de notre déménagement en 2017. Nous aurons des effets négatifs en 2018 mais nous pourrons retrouver une situation plus stable en 2019.

Notre fonctionnement structurel ne sera en équilibre que lorsque notre dette immobilière sera épongée.

## Activités

PO		<u>Comptes 2017</u>		<u>Budget 2018</u>	
<b>Pers</b>	<b>Personnel</b>				
<b>613310</b>	<b>Secrétariat Social</b>	260,12		171,96	
<b>615410</b>	<b>CODEF</b>	36,00		20,00	
<b>620100</b>	<b>ONSS+Contrib Travailleur</b>	8.098,24		3.000,00	
<b>620110</b>	<b>ONSS Employées</b>	0,00		0,00	
<b>621100</b>	<b>ONSS Employeur</b>	117,67		202,00	
<b>621310</b>	<b>Assurances accidents de travail</b>	315,92		132,51	
<b>623100</b>	<b>Rémunérations</b>	24.438,11		15.000,00	
<b>623110</b>	<b>Fais de déplacements</b>	0,00		605,00	
<b>623211</b>	<b>Médecine du travail</b>	169,74		84,66	
<b>700410</b>	<b>Subventions Forem</b>		24.759,95		16.867,00
<b>749100</b>	<b>Réduction Préc. Prof.</b>		92,92		157,00
	<b>Total</b>	33.435,80	24.852,87	19.216,13	17.024,00
	<b>Résultat</b>		<b>-8.582,93</b>		<b>-2.192,13</b>
<b>Log</b>	<b>Locaux</b>				
<b>610010</b>	<b>Loyer</b>	5.940,00		0,00	
<b>610030</b>	<b>Rbt Prêt + Charges</b>	0,00		6.949,92	
<b>610020</b>	<b>Charges</b>	1.576,99		3.022,00	
<b>612110</b>	<b>Eau</b>	0,00		0,00	
<b>612120</b>	<b>Gaz</b>	0,00		0,00	
<b>612130</b>	<b>Electricité</b>	284,26		936,00	
<b>613100</b>	<b>Assurance mobilier</b>	0,00		50,00	
<b>640210</b>	<b>Précompte immobilier</b>	0,00		0,00	
	<b>Total</b>	7.801,25	0,00	10.957,92	0,00
	<b>Résultat</b>		<b>-7.801,25</b>		<b>-10.957,92</b>
<b>Béné</b>	<b>Bénévoles</b>				
<b>613260</b>	<b>Honoraires supervisions</b>	3.798,75		3.200,00	
<b>613270</b>	<b>Honoraires Psychologues</b>	330,00		0,00	
<b>613280</b>	<b>Honoraires conférenciers</b>	121,00		250,00	
<b>613370</b>	<b>Frais de formation à l'écoute</b>	0,00		0,00	
<b>613371</b>	<b>Frais de formation</b>	45,00		0,00	
<b>613525</b>	<b>Assurance bénévoles</b>	244,13		152,83	
<b>613540</b>	<b>Assurance R.C.</b>	88,05		39,05	
<b>615230</b>	<b>Cadeaux et fleurs</b>	127,20		100,00	
<b>640010</b>	<b>Convivialité</b>	345,67		0,00	
<b>700430</b>	<b>Province</b>		2.200,00		2.000,00
<b>700451</b>	<b>Participation aux frais</b>		1.177,00		1.700,00
<b>700480</b>	<b>Région wallonne</b>		1.935,20		2.500,00
	<b>Total</b>	5.099,80	5.312,20	3.741,88	6.200,00
	<b>Résultat</b>		212,40		2.458,12

Fonc	Fonctionnement	DEPENSES	RECETTES	DEPENSES	RECETTES
611320	Ent. Rép. Immeuble	141,29		160,96	
612210	Produits d'entretien	69,83		30,00	
612260	Publications Légales	251,56		126,93	
612400	Fourniture de Bureau	132,60		350,00	
612402	Imprimés PO	596,04		<b>1.000,00</b>	
612410	Fournitures informatiques	294,38		350,00	
613100	Assurance mobilier	25,58		0,00	
613340	Frais de nettoyage (Chèques ALE)	372,00		0,00	
613350	Frais de déplac. (nettoyage)	57,20		4,40	
613360	Frais pour bénévoles (Lait, café, ...)	17,69		0,00	
613371	Frais de formation	55,00		110,00	
613400	Mise en place de la Sociocratie	0,00		2.000,00	
614400	Déplacement volontaires	0,00		0,00	
615200	Publicité PO (Hors imprimé)	0,00		<b>1.754,50</b>	
615220	Foires, expositions	215,00		215,00	
615400	Cotisations professionnelles (CEDS)	15,00		12,84	
616100	Frais Postaux PO	514,63		150,00	
616200	Téléphone	938,79		900,00	
616250	Téléphone Mobile	221,99		230,00	
616400	Internet	32,67		35,00	
623110	Fais de déplacements	37,40		0,00	
655000	Frais bancaires	79,47		80,00	
655100	Précompte compte épargne	10,86		15,00	
700400	Dons Particuliers		170,00		1.800,00
700420	Subsides Ville de Liège		0,00		2.500,00
700430	Province		0,00		0,00
700440	Subsides Caritas		2.526,00		3.000,00
700451	Participation aux frais		0,00		0,00
700460	Sponsoring Sociétés		2.500,00		2.500,00
700470	Domiciliations		0,00		0,00
700480	Région wallonne		0,00		0,00
700490	Fond F4S		0,00		2.110,00
751300	Revenus bancaires		37,14		20,00
	<b>Total</b>	<b>4.078,98</b>	<b>5.233,14</b>	<b>7.524,63</b>	<b>11.930,00</b>
	<b>Résultat</b>		<b>1.154,16</b>		<b>4.405,37</b>

PetDj		Petit déjeuner		DEPENSES	RECETTES	DEPENSES	RECETTES
<b>604000</b>	<b>Achats Petit déjeuner</b>			1 673,13		1 500,00	
<b>611121</b>	<b>Loyers St Laurent</b>			1 400,00		-350,00	
<b>616110</b>	<b>Frais postaux Petit déjeuner</b>			483,60		483,60	
<b>614300</b>	<b>Transport sur achats</b>			200,00		200,00	
<b>700450</b>	<b>Recettes Petit Déjeuner</b>				7 673,80		7 800,00
	<b>Total</b>			<b>3 756,73</b>	<b>7 673,80</b>	<b>1 833,60</b>	<b>7 800,00</b>
	<b>Résultat</b>				<b>3 917,07</b>		<b>5 966,40</b>
<b>FD</b>		<b>Fond Déménagement</b>					
Dém		Déménagement		DEPENSES	RECETTES	DEPENSES	RECETTES
<b>640010</b>	<b>Convivialité</b>			0,00		500,00	
<b>613220</b>	<b>Fais de notaire</b>			19 938,79		0,00	
<b>611320</b>	<b>Ent. Rép. Immeuble</b>			10 124,22		11 000,00	
<b>611300</b>	<b>Main d'œuvre</b>			397,22		0,00	
<b>700400</b>	<b>Dons Particuliers</b>				9 806,91		0,00
<b>700420</b>	<b>Subsides Ville de Liège</b>				2 000,00		0,00
<b>700440</b>	<b>Subsides Caritas</b>				7 250,00		0,00
<b>700480</b>	<b>Région wallonne</b>				0,00		0,00
<b>700460</b>	<b>Sponsoring Sociétés</b>			0,00	24 973,82		0,00
<b>700465</b>	<b>Cera</b>				2 500,00		0,00
	<b>Total</b>			<b>30 460,23</b>	<b>46 530,73</b>	<b>11 500,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Résultat</b>				<b>16 070,50</b>		<b>-11 500,00</b>
	<b>Total Résultat</b>				<b>4 969,95</b>		<b>-11 820,16</b>
	<b>Charge Annuel (avec Charg. Pers. Net)</b>			<b>29 319,69</b>		<b>26 250,16</b>	
	<b>Ecart de Balance</b>				0,00		0,00

# **RAPPORT STATISTIQUE 2017**

## PRÉAMBULE

1. Nous nous attachons à faire connaître le plus possible la PORTE OUVERTE parmi la population. Cette tâche d'information donne sens à notre *publicité*.

Mais nous constatons également que la démarche de venir à LA PORTE OUVERTE est difficile pour beaucoup, qu'elle peut ne se faire qu'au bout d'un temps plus ou moins long (certains visiteurs nous disent avoir hésité pendant plusieurs mois, et même des années !). Il arrive même que cette démarche n'aboutisse pas, même si elle a été désirée, voire décidée depuis longtemps.

2. C'est par la présence permanente de deux personnes que LA PORTE OUVERTE existe comme lieu ouvert dans la ville où quiconque peut venir et être écouté. La présence dans nos locaux de ces deux personnes est indispensable tant pour être à même de recevoir simultanément deux visiteurs que pour des raisons de sécurité.

Il faut rappeler qu'aucune visite ne se fait sur « rendez-vous ». Le visiteur a l'initiative de sa démarche : il ignore qui va le recevoir. La personne qui assure la permanence ignore également si un visiteur se présentera. Et, si ce visiteur se présente, l'écouter ignore qui il est.

3. En ce qui concerne l'établissement des statistiques contenues dans ce rapport, il importe d'avoir à l'esprit que la personne qui reçoit un visiteur est tenue au respect de l'anonymat et à la plus grande discrétion vis-à-vis de l'extérieur ainsi que des autres membres de LA PORTE OUVERTE.

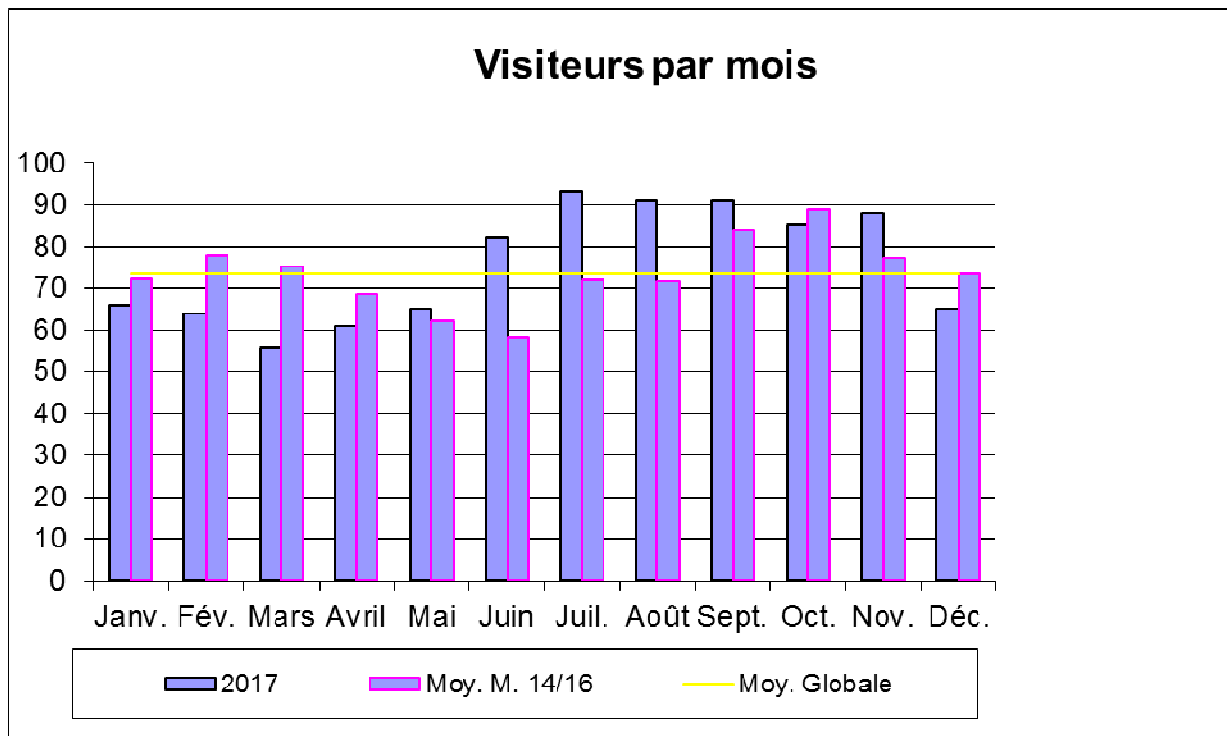
Pour établir ce rapport, nous ne disposons donc que des données « subjectives » perçues chez le visiteur (âge, objet de la visite, ...).

L'approche statistique n'a par conséquent qu'une signification très relative.

4. La rencontre vécue à un moment donné avec le visiteur, la place donnée à ce qu'il nous dit et à ce qu'il vit, ici et maintenant, ce qui se passe au long de cette rencontre unique, cela pour nous est premier et essentiel.

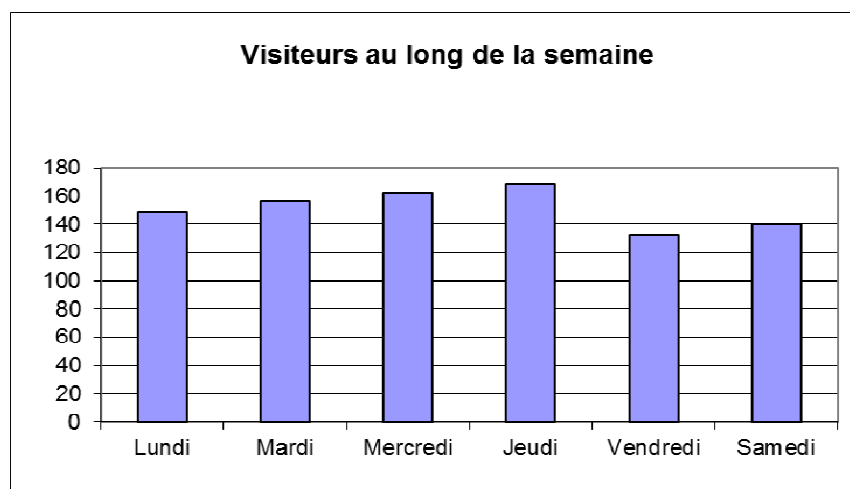
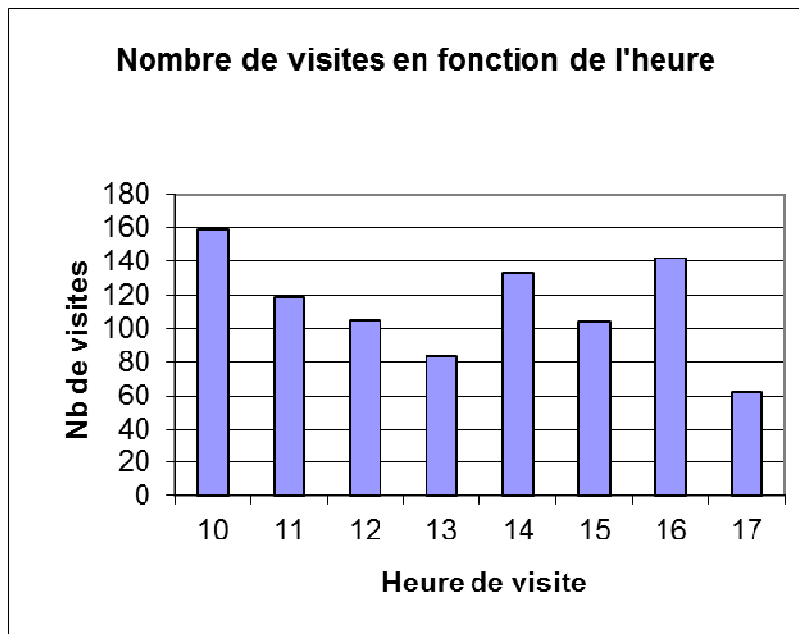
## A. Répartition des visites dans l'année

Nous rappelons que nous avons déménagé de la rue Saint Denis à la rue du Diamant début 2015, ce qui explique la baisse des visites cette année-là.



## B. Nombre de visites et leur répartition

Heures	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Total
10	21	21	29	44	10	34	159
11	20	28	12	20	15	24	119
12	21	18	19	23	12	12	105
13	15	16	15	18	8	11	83
14	33	21	23	16	18	22	133
15	14	20	20	20	15	15	104
16	16	24	34	14	39	15	142
17	9	8	10	13	15	7	62





### Répartition Hommes - Femmes

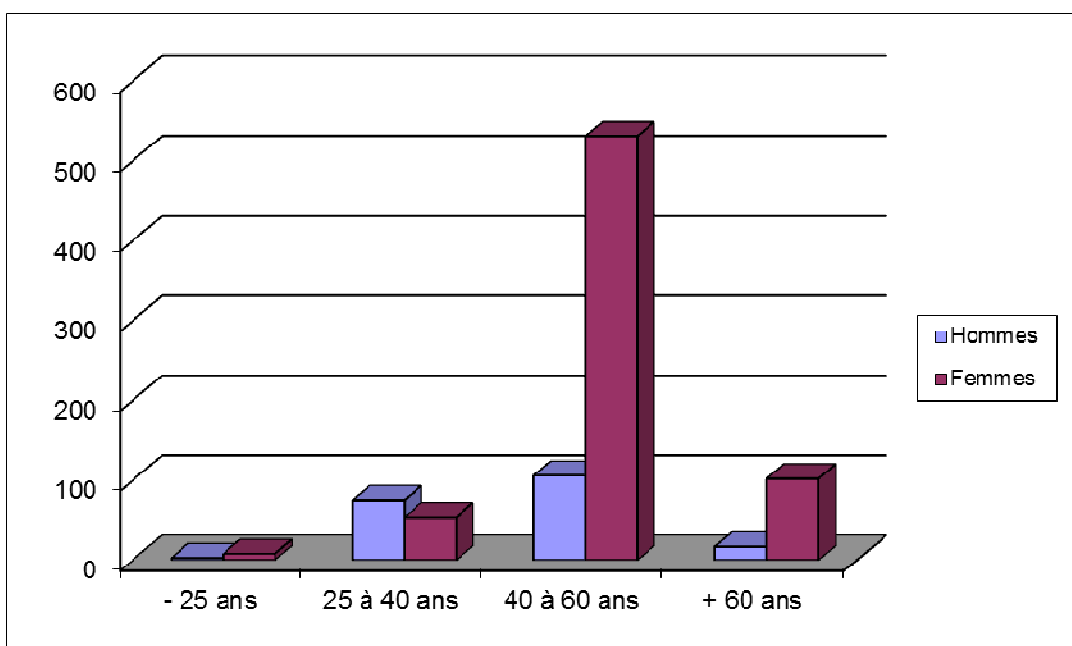
	Hommes		Femmes		Reçus à deux		Total
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
2015	464	58%	325	41%	6	1%	795
2016	390	41%	554	59%	0	0%	944
2017	203	22%	700	77%	4	0%	907

Nous voyons une augmentation significative du nombre de femmes par rapport au nombre d'hommes de l'année 2015 à l'année 2017. Nous recevons le plus souvent un visiteur seul mais dans de rares cas un couple demande à être reçu à deux.

### C. Age approximatif des visiteurs

Ages	2017						2016	2015
	Hommes		Femmes		H + F		H + F	H + F
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	%	%
- 25 ans	3	1%	8	1%	11	1%	1%	2%
25 à 40 ans	75	37%	54	8%	129	14%	29%	14%
40 à 60 ans	106	53%	531	76%	637	71%	52%	46%
+ 60 ans	17	8%	102	15%	119	13%	18%	38%
Indéterminé	201	100%	695	100%	896	100%	100%	100%
Total	4		7		907			
	205		702		907			

Nos visiteurs ont en majorité entre 40 et 60 ans. Rappelons que cette information est approximative puisque nous ne demandons pas l'âge du visiteur. Certains nous disent spontanément leur âge mais il s'agit le plus souvent d'une estimation



#### **D. Durée des entretiens**

Durée en Minutes	Hommes		Femmes		Totaux	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
2017						
0 à 19	17	8%	28	4%	45	5%
20 à 39	40	20%	109	16%	149	16%
41 à 59	63	31%	280	40%	343	38%
60 à 79	49	24%	193	27%	242	27%
+ 80	36	18%	92	13%	128	14%
	205	100%	702	100%	907	100%

La durée d'un entretien est une donnée objective. La majorité dure entre trois quart d'heure et une heure. Cette durée semble idéale pour une bonne écoute. Cependant 14% des entretiens durent plus longtemps et le bénévole doit parfois dans ces cas-là puiser dans sa « conscience professionnelle » pour rester centré sur ce que dit le visiteur.

## Thèmes rencontrés

Thèmes/âges	2017												2016	2015		
	Hommes						Femmes						H+F		H + F	
	-	25/40	40/60	+60	NB	%	-	25/40	40/60	+60	NB	%	%	%	%	
Solitude	1	17	42	7	67	12%	5	23	215	30	273	12%	340	12%	11%	9%
Relations couple	0	42	15	2	59	11%	0	28	265	18	311	14%	370	13%	18%	6%
Relation avec enfants	0	2	7	1	10	2%	1	3	43	36	83	4%	93	3%	2%	4%
Relation avec parents	1	14	1	1	17	3%	3	11	37	10	61	3%	78	3%	3%	6%
Autres relations	1	11	17	4	33	6%	2	17	137	24	180	8%	213	8%	10%	11%
Inactivité	0	5	13	2	20	4%	1	4	33	8	46	2%	66	2%	3%	3%
Santé physique	0	5	35	5	45	8%	3	8	227	28	266	12%	311	11%	10%	9%
Santé psychique	0	13	31	5	49	9%	2	12	139	18	171	8%	220	8%	8%	8%
Assuétudes	0	7	12	3	22	4%	0	3	10	3	16	1%	38	1%	1%	1%
Sexualité	0	3	6	2	11	2%	0	7	77	6	90	4%	101	4%	1%	4%
Violence	0	12	3	2	17	3%	0	9	66	6	81	4%	98	3%	3%	2%
Deuil	0	5	2	0	7	1%	1	7	13	10	31	1%	38	1%	1%	1%
Suicide	0	2	12	0	14	3%	1	4	21	3	29	1%	43	2%	2%	2%
Sens de la vie	1	12	42	2	57	10%	4	9	156	16	185	8%	242	9%	8%	7%
Profession-études	1	5	1	0	7	1%	0	3	7	0	10	0%	17	1%	2%	1%
Vie quotidienne	0	20	48	7	75	14%	4	24	247	56	331	15%	406	14%	14%	20%
Dem./Diff. Matérielles	0	12	19	4	35	6%	0	12	90	6	108	5%	143	5%	5%	5%

Nous rappelons que cette rubrique correspond à ce qui s'est dit dans l'entretien. Les cases que l'écouter coche concernent exclusivement le contenu explicite de l'entretien. Il ne s'agit pas d'une interprétation du bénéficiaire. Nous noterons « solitude » si le visiteur a évoqué sa solitude. De même, nous ne pointerons « santé psychique » que si le visiteur a évoqué des troubles psychologiques. Cette précision permet la fiabilité des statistiques. Elle nous permet surtout de nous situer dans notre rôle d'écouter face à la tentation de l'hypothèse ou du diagnostic. Nous voyons que le thème « vie quotidienne », est le plus souvent noté, quand nous réalisons que le visiteur évoque son quotidien. Il avait sans doute besoin d'une présence pour se dire.

Après « la vie quotidienne » ce sont les relations de couple et la solitude qui sont les thèmes les plus abordés.

## **G. Nouveaux visiteurs**

Rythme des visites	2017						2016	2015
	Hommes		Femmes		H + F		H + F	H + F
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	%	%
Première fois	39	19%	52	7%	91	10%	11%	15%
Plusieurs fois	57	28%	118	17%	175	19%	88%	79%
Indéterminé	109	53%	532	76%	641	71%	1%	6%
Totaux	205	100%	702	100%	907	100%	100%	100%

Notre publicité insiste sur l'aspect anonyme et gratuit de notre action. L'anonymat ne devrait pas nous permettre de savoir si la personne est déjà venue. Mais certains visiteurs, certaines visiteuses n'hésitent pas à nous dire « je suis déjà venue hier ou avant-hier ». Quant à « la première fois »: si le bénévole n'a jamais rencontré ce visiteur, il se permet parfois de poser la question : «Comment avez-vous connu la Porte Ouverte ? ». Cette information est utile pour connaître notre réseau de diffusion.

## H. Fréquentation de la Porte Ouverte

