

Le journal de

# Télé-Accueil

#28 • 06 | 2019

Bruxelles



## SOMMAIRE

→ Rencontre avec l'abbé Van Schoubroek, fondateur de Télé-Accueil

→ Témoignage des premiers « répondants »

## ÉDITO

### DU CHANGEMENT, OUI ! MAIS DANS LA CONTINUITÉ

Vous tenez entre vos mains le journal de Télé-Accueil Bruxelles revêtu de sa nouvelle image : une image dynamique qui témoigne visuellement de la vitalité d'une institution qui, malgré ses 60 ans, reste active et nécessaire. Les changements dans l'identité graphique accompagneront aussi la modernisation des moyens de communication : refonte totale du site internet, rafraîchissement des supports de communication écrits et de la présence **publicitaire**, présence sur Facebook.

Télé-Accueil évolue, mais dans le respect de la mission définie par les fondateurs. Il y a bientôt 60 ans, l'abbé Van Schoubroek crée Télé-Accueil Bruxelles dans la foulée des initiatives d'accueil téléphonique nées en Angleterre et en Allemagne.

Comme vous le lirez dans les pages qui suivent, le projet de départ était de rendre service. Aujourd'hui Télé-Accueil n'a plus comme vocation première de rendre service : il offre « simplement » la possibilité d'avoir quelqu'un à qui parler. Et c'est de cette rencontre dans l'anonymat que nous faisons le pari que l'appelant pourra trouver en lui des ressources pour voir plus clair et avancer.

En cette fin du mois de mai, nous avons rencontré l'abbé Van Schoubroek. À 90 ans, il coule des jours tranquilles dans une maison de retraite à Jette. Il nous a fait part de ses souvenirs des premiers jours de l'accueil téléphonique.

**Pascal Kayaert**  
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

# RENCONTRE AVEC LE FONDATEUR DE TÉLÉ-ACCUEIL

La voix sûre et le regard clair, l'abbé Van Schoubroek se souvient de la raison qui lui a fait créer un numéro d'appel dans l'anonymat, en novembre 1959 : « *Le fait de regarder courir les gens, ne sachant pas très bien où ils vont, cherchant des points de repère. Ils n'avaient pas d'endroit où s'arrêter. L'occasion a fait le larron : il y a eu un emplacement accolé à l'église Saint-Nicolas, qui était ouvert. On avait le local, on avait des gens motivés pour répondre au téléphone, allons-y ! Les répondants ont toujours été des bénévoles ; on n'avait pas d'argent, donc on a travaillé avec des gens qui étaient prêts à donner du temps. Ça a rapidement été 24 h/24 ; avant cela il y avait un répondeur qui disait " retéléphonez à telle heure " . L'accueil téléphonique était bilingue car Bruxelles était une ville bilingue jusque 6 heures du soir, après quoi les néerlandophones rentraient chez eux hors de Bruxelles. Toute personne pouvait appeler, mais tout le monde ne pouvait pas écouter. La sélection des **écoutant** se faisait en fonction de leur volonté d'aider les autres dans ce qu'ils sont, dans ce qu'ils vivent. Et bien sûr, pour devenir écoutant, il ne fallait pas être bavard ! »*

L'abbé est heureux de voir ce que Télé-Accueil est devenu : « *Vu le succès, je referais les choses de la même façon. Depuis le début, Télé-Accueil n'est pas un endroit où on résout les problèmes, mais où on peut s'exprimer et c'est déjà le début de la solution. Nous voulions coller à la réalité de l'anonymat de la ville, et cela n'a pas changé.* » ■



L'abbé en 1959



## LE REGARD DE LA PRESSE DE L'ÉPOQUE

Dans le « **Pourquoi Pas ?** » du 25 mars 1960, après à peine quelques mois d'existence de Télé-Accueil, une interview de l'abbé occupe deux pages. Le journaliste le décrit comme un jeune prêtre, les cheveux fous, des lunettes de bazar sur un profil de statue de bois... L'abbé lui raconte : « *Depuis 5 mois que Télé-Accueil fonctionne, nous aurons examiné quinze cents cas assez pénibles. On fait ce qu'on peut. On rend service. Vous avez des ennuis ? Le 35 19 19 vous dépannera.* »

Et le journaliste poursuit : « *L'abbé n'est pas un homme d'affaires. Il exclut toute assistance financière ou matérielle pour ne s'intéresser qu'aux problèmes d'ordre religieux, moral et humain : problèmes conjugaux, éducatifs, juridiques, psychologiques, etc. Il arrête en chemin les désespérés, les ivrognes, les somnambules qui marchent au bord des toits de la vie. Gratis pro Deo : c'est sa devise.* »

Les permanents à l'écoute ne sont pas anonymes : « *Nous, nous donnons notre nom. Nos médecins donnent leur nom. Nos avocats donnent leur nom. Mais nous insistons pour que notre correspondant garde le sien le plus longtemps possible.* »

Quelques mois plus tard, dans un article de mai 1961 dans « **Femmes d'Aujourd'hui** », l'abbé Van Schoubroek constate que ses contemporains ont de moins en moins de temps : « *L'amitié ne peut plus s'épanouir dans cette hâte quotidienne [...] Pour que naissent les confidences, il faut du temps, des conversations dans lesquelles lentement sinue, au milieu des dix choses différentes, la préoccupation personnelle.* » Aujourd'hui, nos écoutantes ne nous disent pas autre chose : c'est **Ed** dans le temps lentement partagé que la parole peut au mieux se déployer.

Par contre la mission qui est celle des écoutants était beaucoup plus étendue qu'actuellement. On propose la rencontre, on donne des conseils, on guide : « *Nous proposons toujours à notre interlocuteur de venir nous voir, mais nous avons remarqué que, dans les cas les plus graves, l'intéressé refuse et pré-*



Une fiche d'écoute de Télé-Accueil, le 17 novembre 1959 à 10 heures du matin. Aujourd'hui, les écoutant-es ne consignent pas le contenu des appels; chaque échange se fait en toute confidentialité.

frère garder le contact téléphonique [...] le téléphone, qui permet à la personne de se dévoiler sans faire connaître son visage, ni son nom, constitue un meilleur truchement. »

**Et aujourd'hui ?** La lecture de ces articles de presse souligne combien le projet de Télé-Accueil est en 2019 dans la continuité de l'initiative de base : offrir à tous l'occasion de trouver « quelqu'un à qui parler ». Des bénévoles donnent leur temps et ouvrent un espace pour permettre d'exprimer ses questions, doutes, craintes... comme il y a 60 ans. Le changement qui s'est peu à peu inscrit se concrétise principalement via l'offre d'écoute qui aujourd'hui reste essentielle: elle est exercée par des bénévoles sélectionnés, formés, supervisés et régulièrement amenés à se remettre en question. Une position **qui décale** plus qu'à l'origine de la logique des « spécialistes » qui pouvaient offrir des réponses et des conseils... ■

## TÉMOIGNAGE DES PREMIERS « RÉPONDANTS » CHEZ TÉLÉ-ACCUEIL

En 1965, l'abbé Dedoncker et l'abbé Parée, qui furent parmi les premiers « répondants », prononcent une allocution pour l'anniversaire des 5 ans. Quelques extraits nous éclairent sur un double glissement qui s'est déjà opéré dans la mission de Télé-Accueil.

Le premier glissement est qu'à l'origine, l'écoute était clairement confessionnelle, et cherchait à guider l'appelant dans ses péripéties de vie. Écoutons l'abbé Dedoncker : « *Je pense que, dans l'esprit des fondateurs, Télé-Accueil devait être une sorte d'instrument nouveau de la pastorale, un moyen facile d'atteindre un prêtre ou un laïc bien-pensant, pour recevoir conseil, directive et réconfort.* » À l'heure actuelle toute coloration religieuse a disparu. L'appelant est accueilli dans le respect de ses croyances, quelles qu'elles soient.

Deuxième glissement : déjà, le tout jeune poste de Télé-Accueil réalise que l'attente des appelants est autre que la simple recherche de conseils ou de guidance : « *À la pratique, après les contacts avec les postes de secours moral par téléphone fonctionnant à l'étranger, chaque permanent de l'équipe de Télé-Accueil s'aperçoit qu'il s'agit au fond, de tout autre chose. [...] Le répondant, au bout du fil, est avant tout un vrai ami, compréhensif, attentif. Il n'est pas là ni pour juger ni pour apprécier, ni corriger, ni convertir, ni embrigader.* » En 2019, la mission des écoutant-es est clairement d'offrir un espace d'écoute, sans volonté aucune de donner des conseils, ni d'être un ami. L'évolution se reflète aussi sémantiquement : si on parlait à l'époque de « répondants », nous parlons aujourd'hui d'« écoutant-es ».

Du changement dans la continuité : notre actuel thème d'année était déjà présent en pointillé aux origines du projet ! ■



Rédaction : Carine Debeer





# Quelqu'un à qui parler ... dans l'anonymat



 **107** 24h/24 (gratuit)  **@ chat** 13:00 > 03:00

[www.tele-accueil.bruxelles.be](http://www.tele-accueil.bruxelles.be) [www.chat-accueil.org](http://www.chat-accueil.org)

## CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE (CEFEC)

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC, propose des sessions de formation à l'écoute spécialement dédiées aux associations et aux citoyens qui en ressentent le besoin. Dans leur quotidien, ces personnes font l'expérience de rencontres parfois compliquées. Comment articuler alors, écoute et parole? Jusqu'où écouter, que dire et comment? Quelques pistes:

- Aider chacun à repérer ses compétences et difficultés.
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute et des effets de sa parole.
- Affiner ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole.
- Expérimenter les attitudes qui soutiennent l'accueil et l'écoute d'une personne et mesurer ses effets sur la qualité de la rencontre et de l'entretien.

La prochaine session de formation aura lieu les mercredis **25 septembre, 2 octobre, 16 et 23 octobre** (de 9 h 30 à 16 h 30)

## FAIRE UN DON

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier pour fonctionner.

Vous pouvez nous soutenir de différentes manières: don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise, mention dans votre testament (voir [www.notaire.be](http://www.notaire.be))

Tout don de plus de 40 euros par an donne droit à une exonération fiscale.

Notre numéro de compte :  
BE75 0012 5446 7351

**Merci pour votre générosité !**

## DEVENIR ÉCOUTANT BÉNÉVOLE ?

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidats bénévoles.

**Envie d'en savoir plus ?**

Contactez le secrétariat de Télé-Accueil au

**02 538 49 21**

## SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK

Télé-Accueil Bruxelles n'est pas le premier presque soixantenaire qui se met à la page et communique sur les réseaux.

Rejoignez-nous !



## Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi  
1060 Bruxelles

Secrétariat : 02 538 49 21

[secretariat@tele-accueil-bruxelles.be](mailto:secretariat@tele-accueil-bruxelles.be)

[www.tele-accueil-bruxelles.be](http://www.tele-accueil-bruxelles.be)