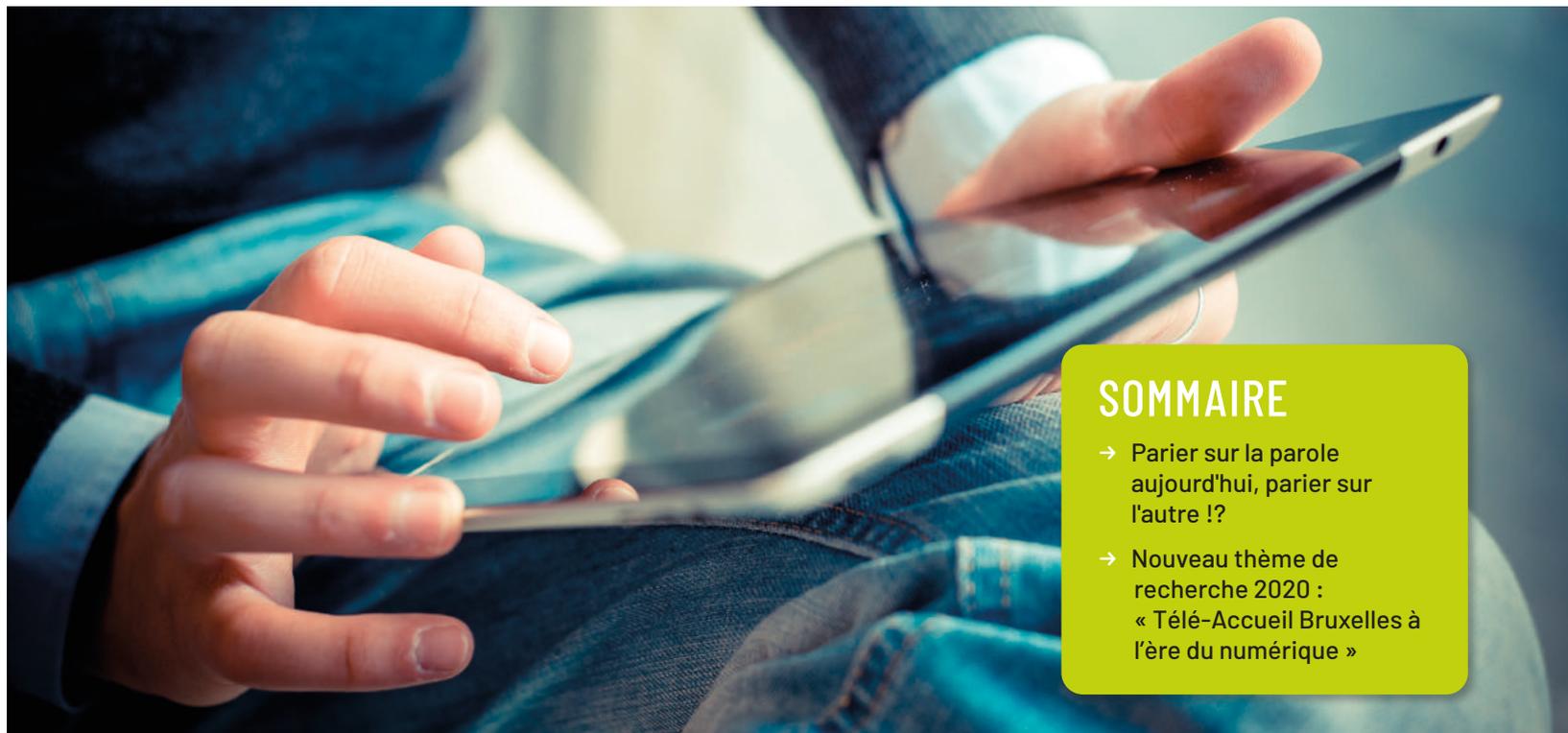


Le journal de

# Télé-Accueil

# 31 • 03 | 2020

Bruxelles



## SOMMAIRE

- Parier sur la parole aujourd'hui, parier sur l'autre !?
- Nouveau thème de recherche 2020 : « Télé-Accueil Bruxelles à l'ère du numérique »

## ÉDITO

### LA PAROLE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Le projet de Télé-Accueil s'appuie depuis sa création en 1959 sur le média téléphone ; il a ensuite intégré le numérique en créant « chat accueil » en 2005. Aujourd'hui de nouveaux supports de communication et nouveaux médias nous arrivent régulièrement. Jusqu'où allons-nous les utiliser ?

Le développement de nouvelles technologies (nouveaux médias, réseaux sociaux) est de plus en plus présent dans la sphère relationnelle. Quel est son impact sur les individus, sur leurs paroles ? Jusqu'où ces nouvelles technologies sont-elles compatibles avec nos missions d'accueil et d'écoute ?

Tout un chacun par le biais des réseaux sociaux peut mettre en scène sa vie et proposer une image de lui sur l'ensemble de

la toile numérique, ce qui éloigne chacun du chemin du « Je ». A contrario, Télé-Accueil reste un lieu où chacun peut venir exprimer le plus singulier de son être.

Vous le lisez, nous sommes aujourd'hui face à une série de questions... Dès lors, une réflexion s'avère nécessaire pour penser l'articulation entre ces nouvelles technologies et nos missions.

Nous présentons dans ce journal les différents chantiers qui vont nous éclairer sur ces questions : le lancement de la nouvelle recherche de l'Observatoire Social et le thème de formation annuelle proposé aux écoutant-es bénévoles.

**Pascal Kayaert**

**Directeur de Télé-Accueil Bruxelles**



## PARIER SUR LA PAROLE AUJOURD'HUI, PARIER SUR L'AUTRE !?

**Tous les deux ans, Télé-Accueil travaille un thème qui sert de fil rouge à nos réflexions quelle que soit la place que l'on occupe dans l'institution. Il nous soutient dans notre travail. Il a pour objectif d'inscrire une réflexion collective et transversale pour tous ceux qui participent au projet de Télé-Accueil et à toutes les activités de formation. Complémentaire à la singularité de chaque écoute et de chaque groupe de supervision, il amène une part de travail commune.**

Juin 2020 verra la clôture du thème « Du changement dans la continuité » et nous introduirons en septembre 2020, notre nouveau thème « Parier sur la parole aujourd'hui, parier sur l'autre !? ». A une époque où la parole est dévoyée - nous citons pour exemple les fake news, le déferlement de haine possible sur Internet dans l'anonymat, les opinions toutes faites qui circulent dans un réseau sans fin, la parole peut-elle encore dire le vrai, permet-elle encore une relation authentique entre des interlocuteurs. Quelles seraient donc les conditions nécessaires pour accéder à une vraie subjectivité ?

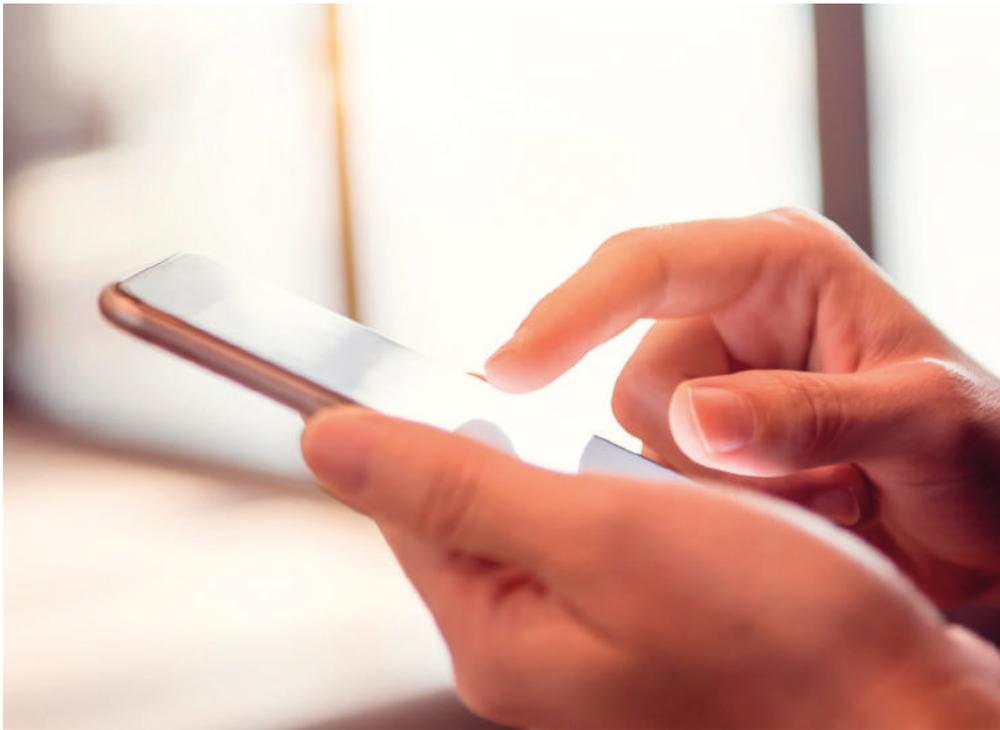
Dès la naissance le pari sur l'autre, sur son potentiel est déterminant pour le destin d'un individu. C'est dans l'écoute d'un enfant que les adultes qui l'entourent parient sur ses potentiels au-delà de leurs attentes, projets et ambitions pour cet enfant. Ainsi l'éducation d'un enfant n'est pas qu'apprentissage et formatage, elle nécessite aussi l'accueil de sa parole et de sa subjectivité propre. C'est dans la façon dont les adultes vont accueillir la singularité d'un enfant, ses désirs propres, sa personnalité que celui-ci pourra se développer vers un destin qui n'est pas celui que l'on trace pour lui. L'adulte doit accepter

et reconnaître ses propres manques et déconstruire ses propres idéaux pour faire une place à l'autre.

Le numérique et maintenant l'intelligence artificielle modifient considérablement nos rapports aux autres. Si dès l'enfance, les algorithmes prédisent, décident à notre place, que reste-t-il de notre subjectivité ?

Face à une société de consommation où sont mis à l'honneur la performance, l'efficacité, la rapidité et où le manque est nié, tout un chacun est amené à être en difficulté avec la question du manque. Y a-t-il encore un lieu où un sujet peut faire place à ce qui boîte en lui et où il peut sans honte venir en parler et trouver un lieu où se loger ?

Le pari de Télé-Accueil est un pari sur la parole et sur les effets que celle-ci peut avoir sur les individus qui à un moment où l'autre dans leur vie se retrouvent face à des questions existentielles que la logique du système capitaliste ne peut inclure en son sein.



## NOUVEAU THÈME DE RECHERCHE 2020 : " TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE "

L'utilisation des technologies comme le téléphone ou l'internet - dont on ne mesure pas encore les effets à terme sur notre développement - constitue une opportunité inédite de rapprochement instantané entre des personnes inconnues qui peuvent être isolées socialement ou géographiquement. Comment, à première vue, ne pas tomber dans l'illusion de la technique en adhérant à la promesse enthousiasmante d'une communication électronique mondiale qui ouvrirait à l'infini le champ des possibilités (relationnelles, de connaissances, de partage et d'échange en tout genre) et qui, par le miracle de l'effacement de la distance et du temps, instaurerait une révolution anthropologique modifiant nos conditions de vie en société ? Communiquer par l'intermédiaire de machines, de plus en plus sophistiquées, devrait nous inciter à nous questionner sur l'impact négatif et positif qu'elles peuvent avoir sur nos pratiques d'écoute et sur nos relations humaines, de manière générale.

Dans un contexte où nous sommes de plus en plus connectés, grâce aux Nouvelles Technologies de

l'Information et de la Communication (NTIC) qui se développent sans cesse - mais où paradoxalement encore beaucoup d'individus se sentent seuls et expriment le besoin de trouver « quelqu'un à qui parler » - la curiosité nous amène, à l'occasion de la 10<sup>ème</sup> recherche de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, à nous interroger sur :

### **Que disent les appelants du fait qu'ils se confient à Télé-Accueil Bruxelles ? Quel statut pour la parole et l'écoute à « l'ère du numérique » ?**

Pour comprendre ce que disent les appelant.es du fait qu'ils se confient à Télé-Accueil Bruxelles, alors que les réseaux socio-numériques et les nouveaux supports de communication (SMS, courriels, forums, applications, blogs, médias, sites d'échange et de rencontres, etc.) sont aujourd'hui de plus en plus présents, il s'agira, dans un premier temps, d'organiser des rencontres (individuelles et en groupe) avec les écoutant.es de

## LA DEQ, QU'EST-CE ?

Télé-Accueil, en tant que service agréé par le décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé, est tenu par la Commission communautaire française de mettre en œuvre une démarche d'évaluation qualitative tous les 3 ans.

En lien avec l'Etude de l'observatoire et le thème d'année, nous mettrons en œuvre pour la DEQ 2020 le thème suivant « communication : la parole face aux nouvelles technologies ».

l'a.s.b.l. afin de recueillir et d'analyser leurs témoignages ainsi que le récit de leurs appels en rapport avec cette thématique.

Ensuite, une deuxième partie sera consacrée à la question : quels sont les effets de la révolution numérique sur la parole, sur l'écoute et sur les relations sociales ? L'espace d'expression est-il en passe d'être bouleversé par les nouveaux dispositifs techniques ? Et plus globalement, les NTIC sont-elles vecteur d'isolement ou créateur de lien social ? Pour y répondre, nous tenterons, au détour d'une synthèse des connaissances issues de la littérature scientifiques, d'analyses empiriques, d'ouvrages spécialisés, d'interview d'experts et de la comparaison des différents médias (téléphoniques et Chat, principalement) de définir l'impact de la révolution numérique sur le champ de l'écoute et son influence sur les rapports humains.

Telles seront les questions abordées ici par les écoutant.es de Télé-Accueil Bruxelles avec Julien El Hasnaoui.

La **Philantroupe**  
présente

# Un petit jeu sans conséquence

Jean Dell et Gerald Sibleyras

LE 27 MARS 2020 | 20h00

**SALLE LUMEN**  
32 ch. de Boondael | 1050 Ixelles  
Réservations via: [www.philantroupe.tk](http://www.philantroupe.tk)

Chapeau au profit de  
**TELE-ACCUEIL**

Réservez la date:  
**LE VENDREDI 27 MARS À 20H**

La Philantroupe présentera à la salle Lumen la pièce "Un petit jeu sans conséquence" au profit de Télé-Accueil  
Réservations sur [www.philantroupe.tk](http://www.philantroupe.tk)

### DEVENIR ÉCOUTANT·E BÉNÉVOLE ?

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

Envie d'en savoir plus ?

Contactez le secrétariat de  
Télé-Accueil au

**02 538 49 21**

### 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 ?

La prochaine session de formation aura lieu les vendredis **8, 15, 29 mai** et **12 juin**. La suivante les vendredis **18, 25 septembre** et **9 et 16 octobre**.

### 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 !

### 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)

SUIVEZ-NOUS  
SUR FACEBOOK



→ Télé-Accueil Bruxelles

  
**Télé-Accueil**  
Bruxelles  107  @ chat

**@ chat** 13:00 > 03:00  
[www.chat-accueil.org](http://www.chat-accueil.org)

**107** 24h/24 (gratuit)  
[www.tele-accueil.bruxelles.be](http://www.tele-accueil.bruxelles.be)