

Le journal de

Télé-Accueil

35 • 03 | 2021

Bruxelles



www.parole.name
acrylique sur bakélite

SOMMAIRE

- Télé-Accueil, acteur et témoin
- L'Observatoire social
- Un donateur inattendu

ÉDITO

ÉCOUTER L'AUTRE, TANT DE CHOSES À DIRE...

Ce titre repris du livre de Alfred Vannesse, directeur de Télé-Accueil Bruxelles durant 20 ans, souligne combien l'écoute et la parole sont indissociables comme les deux faces d'une même pièce.

L'écoute intimement liée à la parole, parce que écouter c'est faire offre de parole, c'est reconnaître l'autre comme sujet, auteur de ses dires. Cette offre suppose que l'écouter.e se risque à inventer des mots qui font accueil, ouverture, en étant vigilant de ne pas remplir l'espace de rencontre ainsi offert.

Écouter l'autre suppose également d'avoir un lieu, un espace de parole pour prendre distance, libérer l'espace de rencontre de nos affects, de nos blessures pour pouvoir

se concentrer sur la parole de celui ou celle qui appelle.

Enfin, écouter l'autre suppose que l'institution prenne la parole, témoigne, alerte la société civile, associative, le politique, sans quoi l'écoute risquerait de confiner la parole de celles et ceux qui nous appellent.

Vous lirez dans ce journal que durant cette période de pandémie, Télé-Accueil Bruxelles a été particulièrement sollicité pour faire entendre la parole de celles et ceux qui n'ont personne à qui parler.

Pascal Kayaert

Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

TÉLÉ-ACCUEIL SOLLICITÉ COMME ACTEUR ET TÉMOIN

C'est un effet direct du Covid-19.

L'écoute à Télé-Accueil est beaucoup plus sollicitée de par le nombre d'appels reçus et l'importance de la thématique de la pandémie.

Les médias l'ont bien compris, ils se tournent vers nous pour témoigner de ce qui s'entend au 107.

Médias, politiques, associations actives dans le champ de la santé mentale font appel à nous pour témoigner, pour donner un éclairage d'expert, pour créer de nouvelles structures d'aide...

L'alerte quant à l'impact du Covid-19 sur la santé mentale des belges que nous avons lancée lors de la deuxième vague pandémique a été entendue et relayée.

Couverture médiatique

En novembre 2020, nous avons diffusé un communiqué de presse basé sur un rapport de l'Observatoire social de Télé-Accueil. Le communiqué a abondamment été relayé dans les médias écrits (La Libre, Metro, RTL info, RTBF info...).

Puis, d'autres sollicitations médiatiques

ont surgi, Télé-Accueil étant perçu comme le témoin privilégié qui entend ceux qui cherchent quelqu'un à qui parler. En effet on y entend une parole qui vient du plus intime, sans filtre, sans fard, qui parfois n'est dite nulle part ailleurs.

Pour s'en faire l'écho, Pascal Kayaert a été invité par la presse radio et TV: le 26/11 sur la RTBF dans l'émission Tendances Premières, le 17/11 sur Bel RTL dans une émission consacrée aux indépendants, le 25/1 sur Matin Première.

Des reportages ont été réalisés dans les locaux de Télé-Accueil, tout en respectant la confidentialité des appels et l'anonymat des écoutants: le 17/11 un reportage télévisé sur BX1, le 28/11 le Dossier info du Journal Télévisé de la RTBF, le 5/12 dans le journal Le Soir, le 27/12 sur La Libre en ligne.

Dans un avenir proche, deux reportages sur Télé-Accueil qui ont été tournés mais non encore diffusés, seront inclus,

l'un dans l'émission Investigation de la RTBF, et l'autre dans un reportage long format sur Tipik.

Intérêt de la société civile

En tant que témoin de la santé mentale des belges, Télé-Accueil est sollicité par les politiques en la personne d'Alexander De Croo. Sur son compte instagram, on peut lire: "Entretien cet après-midi avec le groupe des volontaires Tele-Onthaal et Télé-Accueil.

Les citoyens se sentent seuls, effrayés par le virus et sont dans l'incertitude quant à leur avenir. Il est important qu'ils puissent trouver une oreille attentive(...)"

A un niveau structurel, Télé-Accueil participe à la réflexion sur la mise en place de ressources pour la santé mentale ambulatoire (réseau partenaires 107).

D'autre part, Télé-Accueil est sollicité pour prendre part à une initiative vis-à-vis de publics plus ciblés, en particulier d'indépendants touchés par la crise sanitaire.

Au milieu de ces sollicitations médiatiques, nous sommes attentifs à maintenir les valeurs de Télé-Accueil. La confidentialité et l'anonymat sont préservés.

SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

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

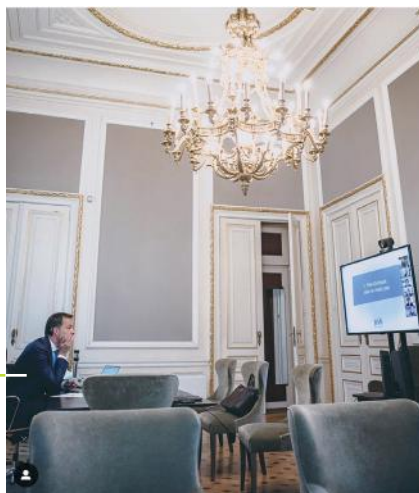
Vous pouvez nous soutenir de différentes manières: don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise, mention dans votre testament (voir www.notaire.be).

Notre numéro de compte:

BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité !

26 octobre 2020:
le Premier Ministre Alexander De Croo s'entretient par visioconférence avec des responsables de Tele-Onthaal et de Télé-Accueil



La pandémie nous a propulsés sur le devant de la scène; nous y donnons suite en étant attentif à être visible sans donner à voir ce qui relève de la confidentialité. Et si Télé-Accueil est particulièrement actif en cette période, si le rôle d'acteur et de témoin est rempli, c'est

grâce à chaque écoutant bénévole qui assure sa part dans le projet commun. Ils sont anonymes, oui, mais ils sont indispensables ■

(rédaction: Carine Debeer)

LE RÔLE DE L'OBSERVATOIRE SOCIAL DE TÉLÉ-ACCUEIL

Depuis sa position de témoin, attentif à ce qui se dit, l'Observatoire social se veut avant tout un dispositif de recueil itératif régulier d'informations. Il permet d'appréhender les tendances observées au niveau des appels et de mieux cerner le comportement, les opinions et les problèmes que rencontrent les bruxelloises et bruxellois qui ont exprimé le besoin de trouver « quelqu'un à qui parler » en formant le 107 ou le service de Chat-Accueil.

Tout au long de cette année 2020, marquée par la crise socio-sanitaire des COVID-19, où des mesures exceptionnelles de distanciation et de télétravail se sont imposées, l'Observatoire social a été mobilisé pour rassembler des données, provenant de sources différentes et complémentaires, en vue d'analyser l'impact du coronavirus sur les services d'écoute.

S'appuyant sur une série d'entretiens menés avec les écoutant(e)s et l'analyse, à intervalles réguliers, des fiches d'appel, l'Observatoire a notamment mis en évidence : "(...)une augmentation d'en moyenne +17 % d'appels entrants. Qui plus est, et cela c'est un phénomène tout à fait nouveau, la majorité des appels provenaient de personnes qui avaient entre 25-45 ans. Elles étaient donc 20 ans plus jeunes que la moyenne d'âge habituelle qui se situe autour de 45 à 65 ans. Autre fait interpellant : tout au long de la crise, le 107 a connu une augmentation des nouveaux appelants de +13%.(...)"

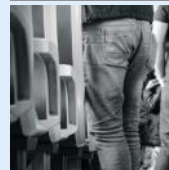
Si les informations recueillies par l'Observatoire social n'ont aucune prétention à dicter les actions à entreprendre, tant par la représentation incomplète des réalités sociales qui s'expriment, que par le degré de subjectivité de l'échantillon sur lequel elles reposent, elles donnent, néanmoins, en toute légitimité, un éclairage singulier sur des problématiques importantes auxquelles sont confrontés un certain nombre de nos concitoyens aujourd'hui.

Ainsi elles participent au développement général de l'information, aussi bien en interne que vis-à-vis de l'extérieur, en relayant, sous forme de notes, d'articles et de rapports (en accès libre sur notre site internet voir encadré), les tendances, les questions émergentes et les enjeux qui se présentent auprès des décideurs politiques, des acteurs de terrains, des chercheurs et du grand public. ■

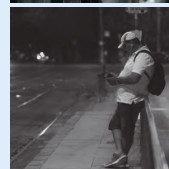
Julien El Hasnaoui
Responsable de l'Observatoire social



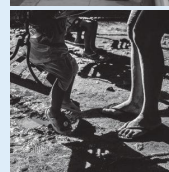
Novembre 2019:
"1959 - 2019: 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil Bruxelles"



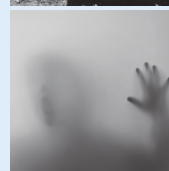
Mai 2019:
Recherche 8 "L'Exclusion du marché du travail: qu'en disent les appelants?"



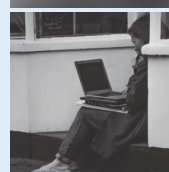
Décembre 2016:
Recherche 7 "Ce que les hommes disent, comment ils en parlent"



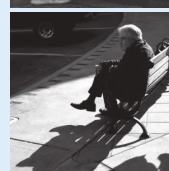
Mars 2015:
Recherche 6 "Douleurs et désillusions quotidiennes des familles"



Octobre 2013:
Recherche 5
"A l'écoute de la folie"



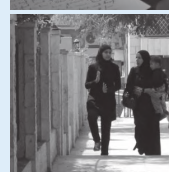
Décembre 2011:
Recherche 4
"Chat-Accueil, un outil jeune pour un public jeune"



Novembre 2010:
Recherche 3 "La place de Télé-Accueil dans le quotidien des personnes âgées"



Mars 2009:
Recherche 2
"Les appels référencés"



Janvier 2008:
Recherche 1 "Les femmes issues de l'immigration appellent aussi Télé-Accueil Bruxelles"

Les recherches de l'Observatoire social publiées depuis 2008 sont disponibles sur le site internet www.tele-accueil.be/bruxelles, sous l'onglet "Ressources"

LA PRO LEAGUE SOUTIENT L'ÉCOUTE

Fin décembre 2020, nous avons pris connaissance par la presse d'une initiative de la Jupiler Pro League. Elle a décidé de reverser à Télé-Accueil & Tele-Onthaal la totalité des amendes administratives qu'ils adressent aux clubs de foot membres pour infractions aux mesures sanitaires anticovid.



Les embrassades et célébrations spontanées sur les terrains de foot sont contraires aux mesures sanitaires et pourtant encore fréquentes. Les clubs surpris en infraction se verront infliger une amende administrative par Pro League, qui a décidé de les reverser en totalité pour les mois de janvier et février à la Fédération des Centres de Télé-Accueil et son équivalent du nord du pays.

La Pro League manifeste ainsi son soutien à ceux qui, au numéro 107 (et 106 en néerlandais), continuent à offrir une oreille attentive à ceux qui en ont besoin en cette période difficile.

En ce début d'année 2021, la Pro League a réalisé un reportage sur Télé-Accueil et Tele-Onthaal conjointement. Il a

été diffusé le mercredi 3 février 2021 sur Eleven Sport. Vous le retrouverez facilement sur la page d'accueil du site de Télé-Accueil (www.tele-accueil.be). ■

Jennifer Pots
(Tele-Onthaal):
"les mois à venir
s'annoncent difficiles aussi".



JENNIFER POTS
TELE-ONTHAAL
un moment pour vivre un épisode de crise, de chagrin ou un accident

Pascal Kayaert
(Télé-Accueil Bruxelles):
"le covid a augmenté le
nombre d'appels, et il
y a aussi de nouvelles
personnes qui nous
appellent".



PASCAL KAYAERT
TELE-ACCUEIL BRUXELLES



24h/24 (gratuit)



13:00 > 03:00

Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi
1060 Bruxelles
Secrétariat : 02 538 49 21
secretariat@tele-accueil-bruxelles.be
www.tele-accueil-bruxelles.be

SUIVEZ-NOUS



-> Télé-Accueil Bruxelles



-> [tele.accueil.bruxelles](https://www.instagram.com/tele.accueil.bruxelles)



Écouter l'autre,
c'est ma manière
de contribuer
à un monde
plus humain
et solidaire.



Et si c'était vous ?
Nous recherchons des bénévoles
prêts à s'engager.

www.tele-accueil.be

02 538 49 21