



Le journal de

Télé-Accueil

#46 • 12 | 2023

Bruxelles

LES



MISSIONS DE TÉLÉ-ACCUEIL



ÉDITO

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE L'AUTRE... NOUS NE NOUS ARRÊTONS PAS LÀ !

Le projet de Télé-Accueil est bien souvent nommé comme un service d'accueil et d'écoute par téléphone et par chat, 24h/24 ouvert à toutes et à tous dans l'anonymat.

Mais accueillir, écouter suppose plus que cela. En témoignent les différentes missions que nous confient les pouvoirs publics : l'écoute des personnes qui nous appellent, la formation et le soutien des écoutant.es bénévoles, la prévention et la sensibilisation à l'écoute et à la parole de professionnels et de citoyens, la promotion du volontariat, l'observatoire social...

Vous lirez dans ce journal les différentes facettes du projet de Télé-Accueil Bruxelles qui suppose un engagement qui va au-delà de la rencontre individuelle.

En ce sens le projet de Télé-Accueil revêt une dimension politique et sociale; le projet va au-delà de la prise en compte individuelle de l'autre pour soutenir des liens qui laissent place à la diversité, la mixité, l'égalité et l'inclusion.

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

LES MISSIONS DE TÉLÉ-ACCUEIL

Au-delà de l'accueil de la parole, le rôle de Télé-Accueil est aussi de former et rendre compte de ce qui s'entend au 107 et par @chat

Fort de son expérience d'accueil et d'écoute de celles et ceux qui font appel au 107, compte tenu de la conception que nous avons de l'accueil et de l'écoute, Télé-Accueil prend la parole. Car écouter suppose de prendre la parole dans la rencontre avec celle ou celui que l'on écoute mais suppose également de prendre la parole pour témoigner de ce que l'on entend et de ce que l'on peut apprendre d'une part souffrante de la société.

Pour que l'accueil et l'écoute soient le signe d'un engagement important, nous mettons complémentirement à l'œuvre nos différentes missions via l'observatoire social et le Centre de Formation à l'Écoute (CEFEC) pour sensibiliser les citoyens, les acteurs, professionnels ou non à cette nécessité impérieuse de soutenir un accueil dans une perspective inclusive.

Les 7 missions de Télé-Accueil

Commençons par la mission principale:

1 L'**accueil téléphonique** est la mission de base de notre institution, dont l'objectif premier est d'offrir un temps de parole à toute personne qui en ressent le besoin ou l'envie, 24h/24, 7 jours/7. Cette écoute offre un accueil généraliste et ponctuel, caractérisé par « quelqu'un à qui parler » dans l'anonymat, dans l'état où la personne se trouve à cet instant. Il s'agit d'une écoute dans le respect de chacun, de ses convictions, de ses choix, avec l'assurance d'une confidentialité sans faille. Le service propose aussi un « tchat » accessible de 13h à 3h tous les jours, en collaboration avec S.O.S. Amitié France.

2 Notre service assure également la **formation à l'écoute des écoutant.es volontaires**.

Chaque année, nous recrutons de nouveaux bénévoles, que nous formons en interne. Ainsi, 2 groupes d'une dizaine de futurs bénévoles sont formés chaque année.

3 A côté de la formation des écoutant.es, le service propose via son Centre de Formation à l'Écoute (CEFEC) des **sessions de formation à l'écoute**, à

l'accueil et à la prise de parole pour des professionnels et volontaires n'ayant pas pour projet de devenir écoutant.es à Télé-Accueil. Les demandes pour ces formations émanent de professionnels de la santé, de la petite enfance, des services sociaux ou de tout autre secteur. Des groupes de formation pluri-institutionnels sont régulièrement organisés. Nous organisons également à la demande des institutions des supervisions pour leurs équipes.



L'exposition "Quelqu'un à qui parler", présentée dans l'espace expo du Parlement Francophone Bruxellois. L'accès gratuit pour tout public a pour but de mieux faire connaître Télé-Accueil.



Le site de Télé-Accueil Bruxelles annonce les événements et présente aux publics les formations, études de l'Observatoire social, rapports, etc...



4 Télé-Accueil Bruxelles supervise l'activité des écoutant.es bénévoles.



Les supervisions sont organisées une fois par mois en groupe. Ce dispositif est pensé comme un lieu de parole privilégié pour les écoutant.es. Ils peuvent y amener leurs difficultés, doutes, questions, au sein de leur groupe composé de pairs et aminé par un professionnel.

En dehors de ces supervisions, nous assurons la formation continue des écoutant.es. Une matinée d'étude et un après-midi d'étude annuels font partie de l'engagement à Télé-Accueil Bruxelles. De plus, des conférences/ateliers sont régulièrement proposés aux écoutant.es

5 La promotion du volontariat fait partie de nos missions.



En effet, les volontaires véhiculent leur art et leurs valeurs, nourrissent une solidarité citoyenne qui appuie un postulat fondamental : « écouter et parler, c'est l'affaire de toutes et tous ! ». Le service promeut

Un groupe d'élèves en "Health Care Management" de "HoGent Bedrijf en Organisatie", vient s'informer sur les réalités de l'écoute à Télé-Accueil.



le volontariat via internet, le réseau social, le réseau professionnel, le réseau étudiant, la notoriété du service et les médias. La promotion du volontariat se décline à travers les campagnes d'affichage dans le métro et les lieux publics et via les spots radio qui passent sur La Première et Vicacité. La promotion du volontariat est également réalisée via les sessions de formation à l'écoute du CEFEC.

6 La prévention et sensibilisation envers le public en général ou les professionnels :



le département « Communication » du staff tient à jour le site web. Celui-ci donne beaucoup d'informations au public et aux professionnels. Il est en constante évolution. Par ailleurs, nous éditons le « journal de Télé-Accueil » que vous êtes en train de lire, de façon trimestrielle. Nous menons des campagnes d'affichage dans le métro, les lieux publics et la presse pour le recrutement des écoutant.es bénévoles. Nous faisons de la sensibilisation auprès de médecins et du corps hospitalier, et intervenons dans les médias en fonction de l'actualité. Enfin, notre service donne régulièrement des conférences ouvertes à tout public intéressé.

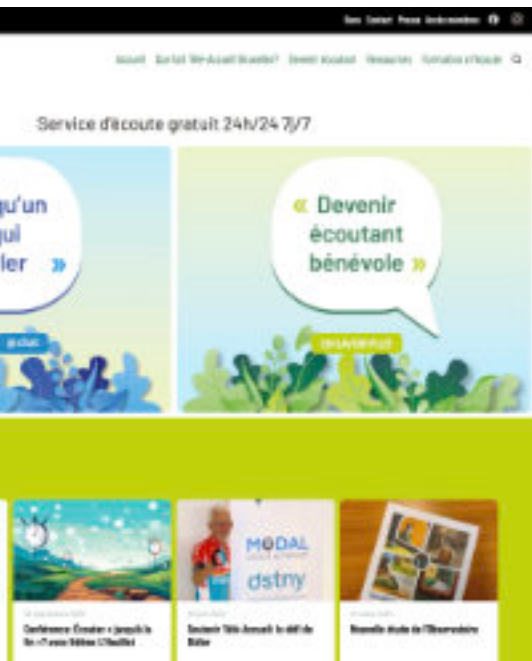
7 Observatoire social de la parole :



les appelants disent des choses à Télé-Accueil qui ne se disent pas ailleurs. Nous estimons que nous ne

pouvons pas écouter les gens sans rien en dire. Afin de témoigner des dires des appelants, du projet et de l'activité de Télé-Accueil Bruxelles, nous publions des études autour de différents thèmes. Ces recherches thématiques sont basées sur les récits d'appels ramenés par les écoutant.es, qui sont recueillis lors d'entretiens individuels ou de sessions de groupes, par un sociologue. Ce processus a pour objet la formation, la prévention et l'orientation des politiques à Bruxelles. Nous communiquons nos expériences d'écoute afin de conscientiser le public et d'éclairer les pouvoirs politiques sur le mal-être des personnes qui appellent le 107.

Toutes ces missions concourent à organiser un service d'écoute accessible 24/24h avec des bénévoles formés et à s'engager pour une société plus solidaire, où l'écoute n'est pas accessoire, mais au fondement de notre lien social.



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.

Contactez-nous pour nous faire part de votre intérêt et connaître les prochaines dates de formation.



Télé-Accueil est en recherche constante de bénévoles!

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

Télé-Accueil Bruxelles

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 025384921

SUIVEZ-NOUS



->Télé-Accueil Bruxelles



->tele.accueil.bruxelles

FAIRE UN DON POUR 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.

Vos dons atteignent-ils 40 eur pour cette année 2023? Vous pourrez alors bénéficier de la déduction fiscale.

Vous récupérez 45% de votre don par le biais de votre attestation fiscale; un don de 40 euros ne vous 'coûte' en réalité que 22 euros.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351



Bruxelles

107 @ chat



107

24h/24 (gratuit)



13:00 > 03:00