



Le journal de

# Télé-Accueil

#47 • 03 | 2024

Bruxelles



## SOMMAIRE

- Parler et écouter: les deux faces d'une même pièce
- Portrait d'un.e écoutant.e

## ÉDITO

### QUAND FAVORISER LA PAROLE FAIT TAIRE!

Ce paradoxe est au cœur de la communication de Télé-Accueil Bruxelles vers l'extérieur, ce journal en est le témoin.

Le maintien et la prospérité du projet de Télé-Accueil dépendent largement de sa visibilité en vue d'assurer une grande accessibilité à un public le plus large possible. Donner à voir de notre quotidien en respectant l'anonymat et la confidentialité est une gageure à laquelle celles et ceux qui participent au projet sont confrontés.

Le recrutement de candidat.es écoutant.es bénévoles est un des enjeux de ce paradoxe. Accueillir 24h/24 le nombre important d'appels qui nous

sont adressés suppose de recruter sans cesse de nouveaux écoutants.

Dans bien des projets du secteur social et d'aide aux personnes, le témoignage et le partage d'expériences sont des moyens précieux pour le recrutement de nouveaux bénévoles. À Télé-Accueil, l'engagement des écoutant.es à être anonyme entame largement ce canal pour le recrutement. Il convient dès lors d'être créatifs pour articuler le respect de nos balises de l'écoute et l'impérative nécessité de communiquer.

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

# PARLER ET ÉCOUTER: LES DEUX FACES D'UNE MÊME PIÈCE

*C'est notre défi:  
être discrets sur le  
contenu des appels  
qui arrivent au 107  
tout en se faisant  
connaître par les  
futurs appelants,  
par les futurs  
écoutants, par les  
citoyens et le  
monde politique.*

Communiquer vers l'extérieur au sujet du projet de Télé-Accueil Bruxelles est un défi complexe qui mène à plusieurs fronts. En effet, l'anonymat, tant des appelant.es que des écoutant.es et la confidentialité sans faille garantie à toutes et à tous rendent complexe la mise en avant de la réalité des pratiques d'écoutes, de ce qui y est dit, de ce qui est entendu par les écoutant.es bénévoles.

La confidentialité et l'anonymat, deux piliers centraux du projet de Télé-Accueil ont pour fonction de garantir un espace sécurisé afin de favoriser une parole la plus libre possible. Parallèlement, ces deux piliers sont également un obstacle à la communication vers l'extérieur.

## Intéresser la presse?

La presse écrite, radio, TV est un appui essentiel pour relayer le projet de Télé-Accueil et ce qui s'y passe. Elle est un des vecteurs principaux pour faire connaître le 107 auprès de celles et ceux qui cherchent « quelqu'un à qui parler » et pour favoriser le recrutement de nouveaux écoutants bénévoles.

La presse, souvent en quête de récits concrets et d'histoires captivantes, de chiffres sensationnels et de détails surprenants, manque de grain à moudre devant notre refus de divulguer les éléments spécifiques des appels et des interactions. Sans ces éléments tangibles, il est difficile de susciter leur intérêt pour couvrir le

service d'écoute 107. Les médias ont besoin de faits, d'anecdotes et de témoignages pour intéresser leurs publics; dans le cas de Télé-Accueil, ces éléments leur sont inaccessibles. Les valeurs de confidentialité des appels et d'anonymat tant des appelants que des écoutants, qui sont la base de l'offre d'écoute, ne nous permettent pas d'accepter ce qui nous est souvent demandé, par exemple:

- une interview face caméra d'un ou une écoutante,
- la divulgation de témoignages concrets d'appels,
- un reportage pendant une nuit dans les bureaux d'écoute.

Depuis 2008 cependant, Télé-Accueil Bruxelles a défini une fonction d'Observatoire social pour relayer notre réalité. Cet Observatoire produit des études transversales sur base des statistiques d'appel. Il contribue au travail d'autres structures, notamment de l'Observatoire du social et de la santé à Bruxelles, en répercutant des tendances, des questions émergentes des bruxelloises et bruxellois vers les décideurs politiques, le monde associatif et le grand public. Une manière de tirer les tendances, les invariants et les surgissements de problématiques, à partir des appels singuliers.

## Se faire connaître par les futurs bénévoles

Être attractif auprès des citoyens et citoyennes intéressés par le bénévolat à Télé-Accueil représente également un défi. Ces personnes ont besoin de comprendre clairement l'impact de leur contribution et pour ce faire d'avoir une représentation la

Les 6 centres de  
Télé-Accueil  
travaillent à parler  
d'une même voix.



Le visage des  
écoutant.es à  
Télé-Accueil vous  
est inconnu.



## PORTRAIT D'UN.E ÉCOUTANT.E À TÉLÉ-ACCUEIL

Les écoutantes de TA sont des bénévoles de l'ombre aux qualités précieuses. Elles et ils

- partagent la conviction que parler et être écouté doit être **accessible à toutes et à tous**
- s'engagent à accueillir et **écouter sans jugement** toute personne qui fait appel au 107
- participent à une **formation initiale conséquente** en vue de percevoir ce qu'écouter à TA suppose
- se **remettent perpétuellement en question** en participant aux dispositifs de formation continue et aux supervisions
- **accueillent la diversité** des appelant.es, des contenus d'appels, des collègues écoutant.es...
- **respectent le cadre d'écoute** (anonymat, non suivi des appels, confidentialité...)
- **donnent bénévolement 4 à 6h** par semaine de leur temps, parfois à des moments difficiles (nuits, WE) afin de garantir l'accès du 107 24h/24.

plus fine possible de ce qu'un service d'accueil et d'écoute par @chat implique. La confidentialité des appels signifie que les bénévoles ne peuvent pas partager leurs expériences avec leurs proches ou moins proches, ce qui peut rendre difficile la promotion du service et le recrutement de nouveaux bénévoles.

Malgré ces obstacles, il est crucial de trouver des moyens créatifs de sensibiliser le public à l'importance du service d'écoute 107 et de recruter des bénévoles. Cela peut impliquer de mettre en avant des témoignages anonymisés, de souligner l'impact global du service sur la santé mentale de la communauté, ou encore de créer des initiatives de sensibilisation qui mettent en lumière l'importance de l'écoute empathique et du soutien psychologique.

Le défi du recrutement de nouveaux bénévoles se pose à l'ensemble du secteur associatif dont l'activité repose sur le bénévolat. Télé-Accueil présente toutefois une spécificité qui accroît la difficulté de recrutement. La sélection des écoutants est en effet très pointue et peut apparaître comme un frein au recrutement de nouveaux bénévoles. L'engagement fort et mobilisant que suppose la mission d'écoutant ajoute à la difficulté.

Cette rigueur est cependant constitutive de l'offre et de la qualité d'écoute proposée par Télé-Accueil. Elle fait intrinsèquement partie de sa structure profonde et ne peut être remise en cause.

Même s'il est difficilement mesurable, Télé-Accueil possède un capital de notoriété "historique". On pourrait donc penser qu'il suffit de

réactiver ce capital pour faire d'une pierre deux coups : améliorer la visibilité et augmenter le potentiel de recrutement.

Si le caractère généraliste de Télé-Accueil élargit de manière théorique son spectre d'action et donc de communication et de recrutement, dans les faits, il rend son offre difficilement lisible. En effet, si "l'offre" de Télé-Accueil peut paraître extrêmement claire, elle s'inscrit dans un "marché" relativement encombré, face à d'autres associations nettement plus identifiables et identifiées.

### L'expertise d'une agence externe

Cette illisibilité est aggravée par l'hétérogénéité des langages utilisés par les différents centres de Télé-Accueil. Pour y remédier, les 6 centres (5 en Wallonie et un à Bruxelles) ont entamé un travail d'audit avec une agence de communication dans le but de partager un langage commun, condition préalable et indispensable à tout effort de communication.

La communication doit non seulement être planifiée mais aussi permettre d'opérer une forme de "pré-sélection" tout en assurant la diversité recherchée. Pour le dire autrement : pour recruter, il faut communiquer, vers les bonnes personnes, au bon moment, avec les bons messages.

Promouvoir l'accueil et l'écoute, assurer le recrutement de nouveaux écoutants bénévoles, diffuser le projet de Télé-Accueil se doit d'être fait en conciliant clarté et réserve, communication et discrétion.

Vivez une expérience humaine riche

# Devenez Écoutant.e bénévole



Télé-Accueil offre une écoute, par **téléphone** via le n°107 ou par **chat-accueil** à toute personne qui souhaite trouver "quelqu'un à qui parler". Dans l'anonymat et la confidentialité, **24h/24, 7j/7**.

## 6 raisons de devenir écoutant.e bénévole

1. Apporter une **écoute aux personnes en difficulté**
2. Développer vos **compétences humaines**
3. Faire partie d'une **équipe** et partager des moments conviviaux
4. Mettre en oeuvre des **valeurs** de bienveillance, de respect
5. Etre accompagné.e dans votre parcours par des **professionnels**
6. Vous engager dans un **projet solidaire** et citoyen

Intéressé.e ? Contactez un des 6 centres de Télé-Accueil →



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

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

## 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 l'année 2024 ?  
Vous pourrez alors bénéficier de la déduction fiscale.**

Notre numéro de compte : **BE75 0012 5446 7351**

**Merci pour votre générosité !**

Attention: depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, le Service Public Fédéral des Finances nous impose de mentionner le numéro national des donateurs dans leur attestation fiscale. **Nous vous invitons donc à indiquer votre numéro national en communication.**

## 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 ?

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



## Télé-Accueil Bruxelles

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

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

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 025384921

## SUIVEZ-NOUS



->Télé-Accueil Bruxelles



->tele.accueil.bruxelles

**107**

24h/24 (gratuit)

**@ chat**

13:00 > 03:00