

# 11<sup>ème</sup> RECHERCHE DE L'OBSERVATOIRE SOCIAL DE TÉLÉ-ACCUEIL

*Le 107:*  
Pourquoi l'écoute est-elle portée  
par des bénévoles?



## Table des matières\_Toc208315516

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
Les 7 missions de Télé-Accueil .....	4
La raison d'être de l'Observatoire social.....	5
Pourquoi la présente recherche? .....	6
<b>Méthodologie .....</b>	<b>7</b>
Les séances préparatoires.....	7
Les Focus Groups .....	9
<b>L'écoute bénévole à Télé-Accueil .....</b>	<b>10</b>
Une spécificité rare : un projet porté par des bénévoles .....	10
Est-on d'abord écoutant.e ou d'abord bénévole? .....	10
Les représentations des bénévoles sur leur fonction d'écouter.e .....	11
Exigence et professionnalisme de l'écoute.....	12
Les effets d'une écoute par des bénévoles .....	13
La formation initiale et continue: des incontournables.....	13
L'importance de la formation continue .....	14
Co-construction du dispositif de formation .....	15
Diversités des profils d'écouter.e.....	17
Écoute professionnelle et citoyenne .....	17
Avantages du bénévolat d'écoute .....	17
Une démarche individuelle et collective .....	18
Démarche individuelle.....	19
Démarche collective .....	20
Les 4 piliers de l'Écoute à Télé-Accueil.....	20
<b>Conclusion.....</b>	<b>24</b>
Enjeux et perspectives.....	24
<b>Bibliographie sommaire .....</b>	<b>26</b>

# Introduction

Télé-Accueil est une association qui offre un service d'écoute téléphonique bénévole depuis plus de 65 ans. Elle a pour mission d'offrir une écoute chaleureuse et attentive, à tout moment de la journée, aux personnes confrontées à une crise ou une urgence psychologique, notamment. Le service est accessible 24h/24 par téléphone au numéro 107, ou par tchat. Il s'adresse à ceux et celles qui ressentent le besoin ou le désir de parler, en leur fournissant accueil et écoute bienveillante, et éventuellement une orientation appropriée en cas de besoin. La mission d'écoute de Télé-Accueil repose sur un modèle spécifique où l'écoute est assurée par des bénévoles, formés et encadrés par des professionnels. Ce travail se fait dans le respect du pluralisme, de l'anonymat et du secret professionnel, garantissant ainsi un espace sûr pour toutes les personnes qui sollicitent de l'aide.

En 2024, l'association comptait une cinquantaine de bénévoles et huit salariés chargés de la direction, de la formation, de la communication, du planning, de l'Observatoire social de la gestion comptable et du secrétariat.

\*\*\*

Le projet de Télé-Accueil revêt une dimension politique et sociétale ; 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.

Fort de son expérience d'accueil et d'écoute de celles et ceux qui font appel au 107, et 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.

En tant que service public, Télé-Accueil joue également un rôle important d'Observatoire social. Il est **attentif aux phénomènes de société qui émergent dans le cadre de ses activités**, relayant les problématiques sociales et les évolutions observées auprès des décideurs politiques et de l'opinion publique. En favorisant le développement de l'écoute et de la parole, Télé-Accueil se positionne comme un acteur d'intégration pour les personnes dans la société. Cela se traduit aussi par des offres de formation et de supervision destinées aux bénévoles ainsi qu'aux professionnels extérieurs au projet.

Conformément à ses statuts, Télé-Accueil remplit 7 missions:

## Les 7 missions de Télé-Accueil

---



❶ 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.



❷ Notre service assure également la **formation à l'écoute des écoutant.es bénévoles**. 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.



❸ A côté de la formation des écoutant.es, le service propose via son **Centre de Formation à l'Ecoute (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 et/ou de bénévoles de la santé, de la petite enfance, des services sociaux ou de tout autre secteur. Des groupes de formation pluri-institutionnels sont régulièrement organisés. A la demande d'institutions, nous proposons également des supervisions d'équipe.



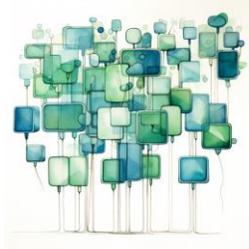
❹ Télé-Accueil Bruxelles **supervise l'activité des écoutant.es bénévoles**. Les supervisions sont organisées une fois par mois en groupe. Ce dispositif est pensé comme un lieu de parole privilégié pour les écoutant.es. Plusieurs groupes, composés de pairs et animés par des professionnels, sont formés afin que les [écoutant.es](#) puissent partager leurs expériences, difficultés, doutes et questions.

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



❺ 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 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 Vivacité. La promotion du volontariat est également réalisée via les sessions de formation à l'écoute du CE FEC.



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 », 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 L'**Observatoire social** : les appelant.es 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.

## La raison d'être de l'Observatoire social

---

L'Observatoire social est le lieu où **l'institution prend la parole**, car écouter sans jamais parler serait une impasse. Écouter et parler sont indissociables, comme les deux faces d'une même pièce.

Cela s'applique d'abord à la **relation entre l'écoutant.e et l'appelant.e** : l'écoutant.e ne monopolise pas la parole, mais il ou elle doit parfois poser quelques mots, faire invitation, pour permettre à l'autre de s'exprimer. Parler devient alors un relais de l'écoute, un soutien à la prise de parole de l'appelant.e.

C'est aussi vrai au **niveau institutionnel**. Télé-Accueil est là pour écouter, mais cette écoute suppose que l'institution prenne elle aussi la parole. On ne peut pas prétendre écouter sans jamais restituer ce qui est entendu. Si Télé-Accueil se contentait d'être une oreille sans jamais témoigner de ce qui se dit, cela relèverait d'une posture quasi-confessionnelle : une parole qui entre, mais ne sort jamais. Or, l'objectif de Télé-Accueil est bien de garantir la confidentialité tout en mettant en

lumière les réalités vécues. L'institution ne trahit pas les paroles, elle en porte l'écho. Dire ce qui émerge, signaler l'apparition de nouvelles thématiques, c'est donner du sens à l'écoute collective.

**Prendre la parole, c'est aussi orienter.** L'Observatoire social a un rôle essentiel : faire remonter ce qui se dit dans les marges, dans les sous-sols de la souffrance, pour éclairer le secteur associatif et interpeller le politique. Il s'agit d'aider à prendre des décisions justes, ancrées dans la réalité du terrain. Car écouter sans parler, c'est risquer d'être témoin sans agir.

## Pourquoi la présente recherche?

---

Pour ses recherches, l'Observatoire social s'appuie sur les écoutants, que ce soit lors de recherches collaboratives ou participatives. Les écoutants prennent une place dans la prise de parole de l'institution.

Jusqu'à présent, les thèmes des recherches venaient directement de ce qu'on entend au 107: ex: mars 2023: « [Un virus qui fait parler](#) » / 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 »](#)

Dans le cas de la présente étude, nous avons souhaité nous pencher sur un sujet dont on parle finalement peu. Si l'on parle fréquemment de l'accueil, de la formation, **le volontariat est peu abordé**. La présente recherche vise à un peu explorer la dimension du volontariat.

Le cadre de l'écoute à Télé-Accueil soulève des questions fondamentales : en quoi le statut de bénévole influence-t-il l'attitude d'écoute ? Quel impact a-t-il sur la relation avec les appelantes ? Bien plus qu'un simple cadre organisationnel, le bénévolat façonne l'engagement, la posture et la sensibilité des écoutant.es, influençant ainsi la nature même du soutien apporté.

Or le bénévolat est souvent perçu comme une solution par défaut, une alternative faute de moyens. Lorsqu'un pan du secteur psycho-médico-social est délaissé par les pouvoirs publics, il est pris en charge par des citoyens et des bénévoles, non par choix politique ou financier, mais par nécessité.

L'Observatoire social de Télé-Accueil cherche à comprendre comment le bénévolat structure l'écoute au sein de l'organisation. Cette étude vise à analyser ces spécificités pour mieux appréhender les dynamiques propres à l'écoute bénévole.

Aujourd'hui, l'association, confrontée à un manque de bénévoles, voit son modèle fragilisé. Plutôt que de faire appel à des salariés, ce qui bouleverserait la posture d'écoute, comme nous allons le voir, elle souhaite préserver son identité et son mode de fonctionnement. **La question centrale de cette recherche est donc : quels sont les effets et impacts d'une écoute assurée par des bénévoles ?**

# Méthodologie

En raison de l'indisponibilité, pour raisons médicales, de la personne chargée de recherche, Télé-Accueil a fait appel pour la collecte des données auprès de nos bénévoles au [CREBIS \(Centre de recherche sur les inégalités sociales\)](#). Le CREBIS est un centre de recherche collaboratif qui travaille avec des professionnels et des usagers pour étudier les inégalités sociales dans le secteur social-santé.

La présente étude repose en partie sur des discussions et réflexions menées lors de deux séances préparatoires et deux focus groups. L'objectif de ces séances était de définir la problématique de recherche autour du bénévolat à Télé-Accueil, en explorant les effets de l'écoute bénévole, les enjeux liés à la gestion des bénévoles, et la singularité de ce modèle par rapport à d'autres services d'écoute.

La méthode utilisée est celle de l'entretien compréhensif en sociologie. Il s'agit d'une méthode de collecte des données fondée sur les expériences, les représentations et les perceptions des individus qui les vivent. Elle repose sur une posture empathique et vise à comprendre le point de vue de l'interviewé en profondeur. Contrairement aux questionnaires standardisés, l'entretien compréhensif privilégie une approche souple et non directive, permettant aux enquêtés d'exprimer librement leur vécu. L'enquêteur adopte une attitude d'écoute attentive et cherche à comprendre le sens que les individus donnent à leurs actions et expériences. Il n'y a pas de grille de questions rigide ; l'entretien suit une trame ouverte qui s'adapte aux réponses de l'enquêté.

**Une recherche collaborative ne se fait pas sur les gens mais avec les gens.** Elle reste ancrée dans l'expérience. Notons que dans le cas qui nous occupe les chercheurs-enquêteurs doivent être eux-mêmes de bons écoutant.es, qui maîtrisent la relance, ne sont pas gênés par les silences, peuvent réajuster leurs questions en fonction des apports des enquêtés.

## Les séances préparatoires

---

Deux séances préparatoires, regroupant 2 chercheurs du CREBIS, 4 membres du staff de Télé-Accueil (directeur, chargé de communication, formateurs), 2 écoutant.es et un ancien écoutant ont été organisées pour préparer le terrain de la recherche.

### Séance préparatoire 1: Questionnements, constats et hypothèses

Plusieurs questions, hypothèses ou constats ont émergé lors des séances préparatoires :

*Quels sont les effets liés au fait que ce soient des bénévoles qui accueillent et écoutent ?*

- Effets sur l'appelant.e : La diversité des bénévoles permet une écoute multiple et évite la "déformation professionnelle". L'absence de rémunération crée une relation de citoyen à citoyen, favorisant la proximité et la liberté de parole.

- Effets sur le/la bénévole : Le bénévolat permet de se décentrer de sa propre condition et de mieux comprendre la société.
- Effets sur la structure : L'existence de Télé-Accueil repose sur les bénévoles, ce qui nécessite de défendre et promouvoir ce modèle.

*Qui est garant du cadre de l'activité bénévole ?*

- Les bénévoles dépendent des salariés pour la logistique (formation, aspect matériel), mais jouent un rôle clé dans la mise en œuvre des bonnes pratiques.

*Quelle est la singularité de Télé-Accueil par rapport à d'autres modèles de lignes d'écoute ?*

- La singularité ne réside pas uniquement dans le bénévolat, mais aussi dans le fait que ce sont eux et non les salariés qui sont en contact direct avec les appelant.es.

*Le bénévolat à Télé-Accueil est-il accessible à toutes ?*

- Le processus de sélection et de formation des bénévoles montre que tout le monde ne peut pas devenir écoutant.e. Force est de constater que les profils des bénévoles sont souvent issus de milieux socio-économiques plus élevés que ceux des appelant.es.

*Pourquoi faire appel à des bénévoles et non à des salariés ?*

- Les bénévoles ne sont pas des salariés, mais leur écoute est de qualité professionnelle. Il s'agit moins d'opposer écoute bénévole et salariée que de mettre en avant une complémentarité.

## **Séance préparatoire 2 : Différences entre écoute bénévole et salariée**

Les participants ont affiné les questions de recherche et exploré les différences entre bénévolat et salariat. Un exercice de débat a été organisé en désignant au hasard les "partisans" et "opposants" à l'affirmation : "Il faut avoir des salariés sur la ligne d'écoute de Télé-Accueil".

- Arguments "pour" l'écoute par des salariés : Facilitation de l'organisation, stabilité du planning, respect des horaires, meilleure gestion des plages horaires difficiles (nuit).
- Arguments "contre" l'écoute par des salariés : Risque d'homogénéisation des profils d'écoutant.es, inégalités de traitement entre bénévoles et salariés, perte de la diversité des profils d'écoutant.es.

Les participants ont également discuté des différences et similarités entre bénévolat et salariat :

- Différences : Le contrat de travail versus la convention de bénévolat, les motivations individuelles (rémunération) versus politiques (défense d'un projet de société).
- Similarités : La fonction d'écoutant.e est spécifique et nécessite une formation, les attentes mutuelles entre l'organisation et les écoutant.es sont les mêmes.

## Les Focus Groups

---

Les Focus Groups<sup>1</sup> (FG) ont ensuite été formés par le biais d'une annonce adressée à tous les écoutant.es. Une douzaine d'entre eux se sont inscrits sur base volontaire. Ce corpus d'écoutant.es bénévoles représentait une diversité de genre et une diversité d'ancienneté dans le bénévolat à Télé-Accueil. Peu de diversité cependant dans le profil socioculturel et peu dans la pyramide des âges, mais cela est cohérent avec les profils généraux des écoutant.es à Télé-Accueil. En effet les écoutant.es sont représentés par une majorité de (jeunes) retraités, au capital culturel et éducatif important.

Il a été décidé qu'aucun membre du staff ne serait présent lors de ces Focus Groups afin que la parole des bénévoles soit tout à fait libre.

---

<sup>1</sup> Dans la suite du texte, Focus Group 1 ou Focus Group 2 seront abrégés en FG1 et FG2.

# L'écoute bénévole à Télé-Accueil

## Une spécificité rare : un projet porté par des bénévoles

---

Télé-Accueil a une particularité peu commune, en Belgique comme ailleurs : son **projet repose entièrement sur des bénévoles, tout en étant encadré par des professionnels et des salariés.**

Cette spécificité a un impact majeur : **l'écoute pratiquée à Télé-Accueil est qualifiée de "professionnelle", bien qu'assurée par des bénévoles.** La question n'est donc pas tant de savoir si l'écoute est réalisée par des bénévoles, mais plutôt de comprendre en quoi leur engagement façonne cette écoute.

Un autre point central est de déterminer qui garantit le cadre de cette écoute bénévole. Quelle est la particularité de Télé-Accueil par rapport à d'autres lignes d'écoute ? Le bénévolat y est-il accessible à tous ? Ces questions ne se situent pas toutes au même niveau, mais elles sont essentielles pour cerner les effets du modèle de Télé-Accueil.

Lors des séances préparatoires, l'objectif a été de préciser ces interrogations, en insistant notamment sur les effets du fait que l'accueil et l'écoute soient assurés par des bénévoles. Cette dimension est au cœur du projet.

Si l'on se réfère au premier focus group, plusieurs éléments clés émergent : **l'anonymat, la liberté de parole et la diversité des profils. Ces aspects peuvent être considérés comme des effets directs du modèle bénévole.** Par exemple, le fait que l'écoute soit assurée par des bénévoles favorise une plus grande diversité de profils que si elle était exclusivement portée par des professionnels comme des psychologues, par exemple.

Ainsi, le modèle de Télé-Accueil influence non seulement la nature de l'écoute, mais aussi la richesse et la diversité de ceux qui s'y engagent.

## Est-on d'abord écoutant.e ou d'abord bénévole?

---

Les écoutants sont-ils d'abord des écoutants qui deviennent bénévoles, ou des bénévoles qui se forment à l'écoute ? Si l'on posait la question à chacun, on obtiendrait autant de réponses que de parcours. Mais une tendance majoritaire se dégage-t-elle ? Certains se définissent avant tout comme bénévoles investis dans l'écoute, tandis que d'autres sont attirés par l'écoute et découvrent le bénévolat comme cadre d'engagement.

Les portes d'entrée vers Télé-Accueil sont variées : certaines personnes recherchent un engagement bénévole et découvrent l'écoute en chemin, d'autres sont d'abord intéressées par l'écoute et réalisent ensuite que cela se fait dans un cadre bénévole.

Par exemple, des candidats arrivent après avoir vu une annonce sur une plateforme de volontariat (Give A Day, Plateforme du volontariat), en se disant : *"Je veux faire du bénévolat, pourquoi pas dans l'écoute ? Cela pourrait me correspondre."* D'autres entendent parler de Télé-Accueil à la radio, par un proche, ou en voyant une affiche, et se disent : *"Pourquoi pas cet engagement-là ?"* Pour eux, le bénévolat est la porte d'entrée.

À l'inverse, certaines personnes sont d'abord attirées par le projet de Télé-Accueil, par l'écoute et l'accueil, et découvrent ensuite que l'engagement s'inscrit dans une démarche bénévole.

Ces deux profils coexistent, et c'est le rôle de l'institution et de la formation de créer du lien entre ces dynamiques. Il s'agit d'**accompagner les bénévoles pour leur faire prendre conscience que leur engagement repose sur l'écoute et l'accueil, et d'expliquer à ceux qui viennent pour écouter et accueillir à Télé-Accueil se fait dans un cadre de bénévolat, un engagement citoyen.**

Certaines personnes en reconversion professionnelle ou des psychologues s'intéressent aussi à Télé-Accueil. Il est essentiel d'être clair : ici, on n'intervient pas en tant que professionnel, mais en tant que bénévole. C'est d'ailleurs précisé dans la convention. Notre mission est donc d'articuler ces différentes motivations et d'unir bénévolat et écoute pour donner tout son sens à l'engagement.

## Les représentations des bénévoles sur leur fonction d'écouter.e

Les participants aux Focus Groups ont partagé leurs représentations de ce qu'est être écoutant.e à Télé-Accueil. Plusieurs thèmes ont émergé :

- L'écoute comme une **lumière dans l'obscurité** : Les bénévoles voient leur rôle comme une opportunité d'apporter un peu d'espoir aux appelant.es. Notons que cet espoir va à l'encontre des repères donnés durant la formation initiale et continue: tant mieux si l'appelant.e dit se sentir mieux à la fin de l'appel qu'au début mais ce n'est pas l'objectif de l'écoute, l'écouter.e n'a pas à se positionner en sauveur.  
*"Pour moi, c'est la question de la lumière, de l'espoir que peut-être le fait pour l'appelant.e de parler, de trouver une oreille attentive, est une petite lueur dans ses problèmes."  
"Notre objectif n'est pas de les sauver. On est là pour écouter plutôt en paraphrasant, en formulant, en disant 'Mais dans ce que vous me racontez, vous m'écoutez, il me semble que vous avez vous-même la solution qui pourrait être ça', et clairement, ça reste humain."*
- L'**anonymat et la liberté de parole** : L'anonymat permet une relation de confiance et une liberté de parole qui ne serait pas possible dans un cadre professionnel.  
*"Le fait de placer la limite appartient au projet et pas à chaque écoutant. Ex. : quelqu'un qui ne*

veut pas répondre à tel profil d'appelant n'a pas sa place à Télé-Accueil. Mais il peut dire qu'il éprouve des difficultés et que l'on travaille dessus."

- La **diversité des profils** d'écoutant.es : La multiplicité des expériences et des parcours des bénévoles enrichit l'écoute et permet une approche plus humaine.  
*"Chaque bénévole ne fait que 4 h par semaine. Donc plus de variété/diversité dans l'écoute."  
"On est tous différents, mais on est tous différents dans la même catégorie socio-culturelle, on n'est pas tous différents comme l'est la population bruxelloise."*

Les bénévoles ont également discuté des **difficultés liées à leur rôle**, notamment la gestion des appels difficiles et la nécessité de poser des limites pour se protéger émotionnellement.

*"Certains appels sont vraiment éprouvants, surtout quand on sent qu'on ne peut pas faire plus pour aider. Ça reste avec toi après."*

*"Parfois, on a envie de tout donner, mais on réalise qu'il faut garder une distance pour continuer à être efficace."*

*"Les appels où les personnes sont en détresse profonde, c'est dur de ne pas se sentir impuissant. On en parle entre nous pour décharger un peu."*

## Exigence et professionnalisme de l'écoute

---

Dans le cadre du bénévolat à Télé-Accueil, il est clair qu'exigence et professionnalisme coexistent, malgré l'absence de rémunération. Voici comment ces deux aspects se manifestent :

### 1. Exigence dans l'engagement :

Les écoutant.es bénévoles s'engagent à respecter un cadre strict, incluant des horaires de permanence, des règles de confidentialité et une écoute bienveillante. Cet engagement demande une discipline qui témoigne d'une véritable exigence. Au début de leur bénévolat et après la formation initiale, ils signent une convention avec l'institution. *"On n'est pas là pour faire n'importe quoi. On a des règles à suivre, des horaires à respecter, et une écoute de qualité à offrir. C'est exigeant, mais c'est ce qui donne du sens à notre action."* (FG2)

### 2. Formation et supervision :

Les écoutant.es suivent une formation initiale et participent à des supervisions régulières, ce qui renforce leur professionnalisme. Ces moments permettent d'acquérir des compétences, de réfléchir à leur pratique et de s'améliorer continuellement. *"La formation et les supervisions, c'est ce qui nous permet de faire du bon travail. On apprend à écouter, à poser des limites, à gérer des situations difficiles. C'est du sérieux."* (FG1)

### 3. Respect des règles et du cadre :

Le bénévolat à Télé-Accueil n'est pas un loisir ; il implique de respecter un cadre précis, comme l'anonymat, la neutralité et le non-jugement. Ces règles sont essentielles pour garantir une écoute de qualité et protéger à la fois les appelant.es et les écoutant.es. *"On*

*n'est pas là pour rigoler. On a un rôle à jouer, et ce rôle demande qu'on respecte des règles. C'est ça, le professionnalisme.*"(FG2)

4. Responsabilité envers les appelant.es :

Les écoutant.es bénévoles portent une responsabilité importante envers les appelant.es. Ils doivent être capables de gérer des situations complexes, parfois critiques, tout en restant empathiques et bienveillants. Cette responsabilité nécessite une forme de professionnalisme, même sans rémunération. *"Quand quelqu'un appelle, il compte sur nous. On ne peut pas se permettre de faire n'importe quoi. On doit être à la hauteur, même si on est bénévoles."*(FG1)

5. Engagement citoyen et sérieux :

Le bénévolat à Télé-Accueil est vu comme un engagement citoyen sérieux, qui demande du temps, de l'énergie et une réelle implication. Les écoutant.es ne sont pas là par hasard ; ils sont motivés par un désir d'aider et de contribuer à la société. *"On n'est pas là pour passer le temps. On est là parce qu'on croit en ce qu'on fait. C'est un engagement fort, et ça demande du sérieux."*(FG2)

En résumé, le bénévolat à Télé-Accueil montre qu'il est possible de concilier exigence et professionnalisme sans rémunération. Les écoutant.es bénévoles s'engagent avec rigueur, respectent un cadre strict et développent des compétences pour offrir une écoute de qualité. Lorsqu'il est bien encadré et motivé par des valeurs fortes, le bénévolat peut atteindre un niveau de professionnalisme comparable à celui d'un métier.

## Les effets d'une écoute par des bénévoles

---

### La formation initiale et continue: des incontournables

La **formation initiale** que suivent les candidats bénévoles vise à déconstruire en grande partie les idées préconçues sur l'écoute: non, l'écoute à Télé-Accueil ce n'est pas aider, ce n'est pas donner des conseils, ce n'est pas une conversation. C'est d'abord et avant tout de l'accueil. Ce n'est pas non plus un bénévolat qui peut se faire "quand on a le temps", ce qui serait incompatible avec l'exigence d'engagement sur la durée avec la nécessité d'assurer le 24h sur 24.

Voici par exemple quelques phrases extraites de mails nous provenant d'une plateforme de promotion du volontariat (Give A Day). Ces candidats sont sans aucun doute animés d'une volonté de bien faire, mais vont être formés à l'écoute telle qu'elle se pratique à Télé-Accueil et devoir prendre connaissance des exigences de l'institution.

- *"Étant une personne empathique ayant déjà travaillé dans un centre d'appel, je dispose des atouts nécessaires pour mener à bien cette noble action."*
- *"Je souhaiterais me proposer. Responsable RH, j'ai l'habitude d'être une oreille attentive et bienveillante."*

- *“Bonjour, j’ai plusieurs heures / jours à consacrer et j’aimerais pouvoir aider les gens qui en ont besoin être à leur écoute, j’ai beaucoup d’empathie et j’aimerais sincèrement pouvoir rejoindre votre équipe”*
- *“Apporter une écoute empathique à des personnes qui ne vont pas bien me ferait plaisir.”*
- *“Bonjour. Je suis passionné par la psychologie et je crois que je serai d’une grande aide à ce poste. Bien à vous.”*
- *“En tant qu’ étudiante en psychologie, le bien-être d’autrui m’intéresse particulièrement je suis capable d’être à l’écoute et de comprendre les besoins des personnes et de les soulager”*
- *“Bonjour, je suis intéressé par votre annonce j’aime écouter les personnes et venir en aide, les conseils...”*
- *“Envie de me sentir utile, d’aider les autres et de mettre en pratique mon savoir. Je suis étudiante en logopédie et mon emploi du temps est léger cette année”*
- *“Je veux donner un soutien aux gens en besoin. Je veux aussi apprendre et développer mes compétences comme être humaine dans ce monde qui est une lutte très dure des fois. Merci.”*

## L'importance de la formation continue

De plus, à Télé-Accueil, on ne devient bénévole que si on s’engage à la **formation continue**. C’est l’exigence de l’institution pour garantir une écoute de qualité aux appelants. La convention signée par les bénévoles auprès de l’institution précise que chaque bénévole s’engage dans un parcours de formation continue comprenant des supervisions régulières animées par des professionnels expérimentés. Ces sessions permettent aux écoutants d’améliorer leurs compétences en écoute active, de partager leurs expériences et de mieux gérer les situations difficiles. La formation inclut également des ateliers thématiques, des mises en situation, des jeux de rôle et des écoutes à plusieurs. Ce cadre favorise non seulement le développement personnel des bénévoles, mais aussi la qualité et l’efficacité de leur engagement auprès des appelants.

### **Un paradoxe apparent : plus de formation pour les bénévoles que pour certains professionnels**

Alors que certains professionnels estiment ne pas avoir besoin de formation continue, les bénévoles de Télé-Accueil, eux, suivent un parcours de formation particulièrement exigeant. En effet, la supervision y est plus fréquente que dans certains milieux professionnels, ce qui peut sembler paradoxal.

### **Un dispositif de sélection et de formation rigoureux**

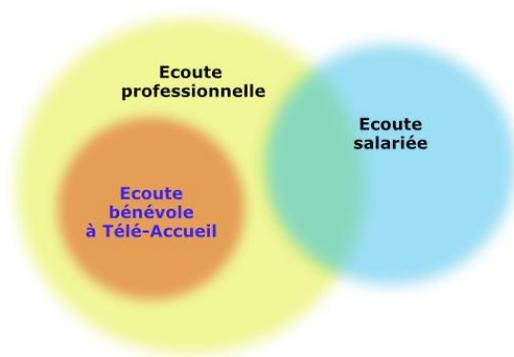
Le fait que les écoutants sont des bénévoles justifie l’importance du dispositif de sélection et de formation mis en place. Chaque bénévole suit une formation initiale structurée, suivie d’un engagement dans une formation continue régulière. Ce cadre garantit une écoute de qualité et un accompagnement adapté aux appelants en détresse.

## Une formation plus accessible pour les bénévoles que pour certains professionnels

Contrairement à certains professionnels qui estiment ne pas avoir besoin de formation supplémentaire ce qui pose question selon nous, mais nous n'allons pas ouvrir le débat ici, les bénévoles sont généralement plus ouverts à se former et à se remettre en question. Ils sont prêts à s'exposer, à apprendre et à améliorer leurs pratiques.

## Une dynamique sans jugement ni rivalité

Dans le cadre du bénévolat, il nous semble y avoir moins de jugement et de rivalité entre les écoutants que ce qui pourrait exister dans un milieu purement professionnel. Là où une écoute entre plusieurs psychologues pourrait susciter des tensions ou des désaccords, les bénévoles travaillent dans un climat plus bienveillant et collaboratif.



**Conclusion: L'écoute n'est pas mise en œuvre par des professionnels, mais elle est de qualité professionnelle.**

## Co-construction du dispositif de formation

L'une des exigences de l'écoute bénévole est donc d'attendre de chaque bénévole de se former et de se remettre en question. Le dispositif de formation est co-construit, non pas simplement parce que les participants sont des bénévoles, mais aussi grâce à ce statut. Certains pensent qu'il est normal de prévoir une formation pour eux parce qu'ils sont bénévoles. Or, l'enjeu est d'inverser cette logique : **c'est précisément parce qu'ils sont bénévoles qu'ils poursuivent leur formation**, ce qui est bien plus valorisant.

En tant que bénévoles, ils sont moins réfractaires à l'idée d'apprendre. La différence réside dans la perception de la formation : devoir se former peut être perçu comme un manque de compétence. Tandis que pour un professionnel, la preuve de sa compétence réside justement dans le fait de ne pas avoir à être obligé à une formation continue.

La co-construction du cadre à Télé-Accueil est un processus essentiel qui permet de maintenir un équilibre entre les besoins des écoutant.es, ceux des appelant.es et les exigences de l'organisation. Ce cadre est construit collectivement, à travers des formations, des supervisions et des échanges

réguliers entre les bénévoles et le staff. Voici quelques éléments clés qui illustrent cette co-construction :

1. Formation initiale :

Les écoutant.es suivent une formation qui leur permet de comprendre les règles et les compétences de base de l'écoute à Télé-Accueil. Cette formation est un espace où les futurs écoutant.es apprennent à se familiariser avec le cadre, mais aussi à y contribuer en partageant leurs expériences et leurs questionnements. *"La formation, c'est là où on apprend les règles, mais aussi où on commence à se les approprier. On discute, on pose des questions, et on comprend pourquoi c'est important."*(FG1)

2. Supervisions régulières :

Les supervisions sont des moments clés pour ajuster et renforcer le cadre. Elles permettent aux écoutant.es de partager leurs difficultés, leurs réussites et leurs réflexions sur leur pratique. Ces échanges contribuent à affiner le cadre et à l'adapter aux réalités du terrain. *"En supervision, on parle de ce qui marche et de ce qui ne marche pas. Ça nous permet de réfléchir ensemble et de faire évoluer notre manière d'écouter."*(FG2)

3. Respect des règles tout en gardant une flexibilité :

Le cadre est à la fois structuré et flexible. Il offre des règles claires (comme l'anonymat, la confidentialité et le non-jugement), mais il laisse aussi une marge de manœuvre aux écoutant.es pour s'adapter à chaque situation. *"On a des règles, mais on a aussi la liberté de les interpréter en fonction de l'appelant. C'est ça qui fait la richesse de notre travail."*(FG1)

4. Engagement collectif :

La co-construction du cadre repose sur un engagement collectif. Les écoutant.es et le staff travaillent ensemble pour maintenir un équilibre entre les besoins individuels et les exigences de l'organisation. *"On est tous responsables du cadre. Si quelqu'un sort des clous, on en parle, on se recadre ensemble. C'est ça qui fait que ça fonctionne."*(FG2)

5. Adaptation continue :

Le cadre n'est pas figé ; il évolue en fonction des besoins et des défis rencontrés. Les écoutant.es et le staff sont constamment en dialogue pour ajuster les règles et les pratiques. *"Le cadre, c'est vivant. Il bouge avec nous, avec les appelants, avec la société. C'est pour ça qu'il reste pertinent."*(FG1)

En résumé, la co-construction du cadre à Télé-Accueil est un processus dynamique et collaboratif qui permet de maintenir un espace d'écoute sûr, bienveillant et adapté aux réalités de chacun. Elle repose sur un dialogue constant entre les écoutant.es, le staff et les appelant.es, faisant de Télé-Accueil un service à la fois structuré et humain.

## Diversités des profils d'écoutes

L'institution s'attache à garantir une diversité parmi ses écoutantes, dans un cadre éthique clair. Certaines limites sont incontournables : par exemple, des sympathisantes d'extrême droite ne pourraient occuper ce rôle, car la tolérance est une valeur fondamentale. Les idéologies excluantes sont incompatibles avec la mission première de l'institution, qui repose sur l'accueil inconditionnel de toutes et tous.

## Écoute professionnelle et citoyenne

Le deuxième Focus Group a porté sur la définition de l'écoute bénévole à Télé-Accueil comme étant à la fois professionnelle et citoyenne.

- **Écoute professionnelle** : Les bénévoles ont souligné que leur écoute est exigeante et cadrée, malgré l'absence de rémunération. Ils ont également mentionné l'importance des formations et des supervisions pour maintenir un niveau de professionnalisme. *"On n'est pas des professionnels de la santé, mais on a une formation, un cadre, et des supervisions qui nous permettent d'écouter de manière professionnelle, sans pour autant être dans une relation hiérarchique ou médicale."*  
*"L'écoute à Télé-Accueil est professionnelle parce qu'elle est exigeante. On ne fait pas n'importe quoi : il y a un cadre, des règles, et une responsabilité envers les appelants, envers nous-mêmes et envers la structure."*
- **Écoute citoyenne** : L'écoute à Télé-Accueil est vue comme un acte citoyen, permettant de renforcer la cohésion sociale et de répondre à des besoins non couverts par les services publics. *"Être citoyen, c'est faire partie d'une communauté dans laquelle on se rend des services les uns aux autres, dans l'idéal. Et donc, est-ce que justement écouter de manière bénévole dans ce cas-ci, est-ce que ce ne serait pas citoyen justement, puisque c'est quelque chose qu'on apporte à la communauté ?"*
- *"Le bénévolat, un modèle à défendre : La fonction d'écoute doit se construire dans une logique de gratuité – c'est un modèle de société à défendre (solidarité)."*

## Avantages du bénévolat d'écoute

**Liberté de parole pour les appelants** : Parce qu'ils s'adressent à des bénévoles, la parole des appelants est plus libre, ils parlent plus facilement. L'objectif n'est pas de sauver l'appelant ; le bénévole est là pour écouter, mais il n'y a rien à faire si ce n'est d'offrir sa présence à l'autre. Pas d'objectif de le changer, d'intervenir, etc.

*« ... il n'est pas de parole sans réponse,  
même si elle ne rencontre que le silence,  
pourvu qu'elle ait un auditeur... »*

Jacques Lacan.

Or dans les courants psychothérapeutiques au sens large, actuellement, il y a de plus en plus d'offres de thérapies comportementales ou de coachings où l'objectif est la recherche de résultat, où la démarche est interventionniste.

Être bénévole permet un engagement désintéressé et citoyen. La rémunération ne vient pas marquer la relation appelant/écoutant.

**Liberté et responsabilité pour les écoutants** : Le statut de bénévole offre une certaine liberté, notamment le droit à l'erreur et la possibilité de poser des limites. Les écoutant.es ne sont pas tenus de "résoudre" les problèmes des appelant.es, mais simplement de les écouter. Cette absence d'obligation de résultat est perçue comme une force, car elle permet une écoute bienveillante et non directive. *"On a le droit de se tromper, de dire un mot qui n'est pas le bon. On est bénévoles, on est là pour apprendre aussi."*(FG1)

**Liberté de se tromper, absence d'obligation de résultat**, engagement citoyen.

*"Le fait d'être bénévole j'ai l'impression que du coup on donne de notre temps et du coup j'ai l'impression que certains appelants pensent qu'on est un peu à leur... pas à leur merci mais un peu à leur service."  
"On n'a pas une obligation de résultat. Si tu vas chez le médecin, tu viens exposer un problème, le médecin se dira, 'ah, il faut que je trouve une solution.'. Chez le psy, c'est la même chose. Ici, on n'a pas une obligation de résultat. Et je pense que ça donne de la liberté."*

Mais le côté négatif est à prendre en compte, comme la **difficulté à recruter des bénévoles et le manque de diversité socio-culturelle parmi les écoutant.es**.

*"On constate un trait commun au profil des bénévoles : Appelants 'bas seuil' VS écoutant.es 'haut seuil'  
« on est tous citoyens mais on n'a pas la même place dans la société'."*

*"Le processus de sélection et de formation des bénévoles démontre que tout le monde ne peut pas être écoutant sur la ligne (certains se désistent, d'autres sont remerciés)."*

## Une démarche individuelle et collective

---

On peut se demander quelles sont les raisons qui conduisent à devenir écoutant à Télé-Accueil Bruxelles. Quelles sont leurs motivations premières ? Elles sont bien évidemment multiples, mais il semble que la plupart des écoutant.es se sont intéressés au projet après avoir pris conscience de l'existence de la souffrance et de l'angoisse dans ce monde. Le bénévolat à Télé-Accueil repose sur une double dimension : il s'agit à la fois d'une démarche individuelle, où chaque écoutant.e s'engage

pour des raisons personnelles et développe ses compétences, et d'une démarche collective, où l'entraide et la mission commune sont essentielles. Ces deux aspects sont indissociables : l'engagement individuel nourrit la dynamique collective, tandis que le groupe offre un cadre sécurisant et enrichissant à chaque écoutant.e.

*"On est chacun unique, mais on fait partie d'un tout. C'est ça qui rend ce bénévolat si fort."*(FG2)

Bien que l'écoute se fasse de manière individuelle, avec l'écouter.e seule dans le bureau, il ou elle n'est jamais véritablement seule : tout Télé-Accueil est derrière lui/elle. Il est essentiel de rappeler que l'on n'est pas isolé dans cette mission, que d'autres partagent la même responsabilité et que l'écoute s'inscrit dans un cadre collectif.

Contrairement à certaines pratiques professionnelles, comme en SSM où chaque psychologue travaille essentiellement de manière autonome, le bénévolat à Télé-Accueil renforce la dimension collective. Être bénévole ici, c'est non seulement écouter, mais aussi s'inscrire dans un réseau de soutien, où l'on se rappelle que l'on fait partie d'une institution et d'un engagement partagé.

## Démarche individuelle

Le bénévolat à Télé-Accueil commence par un engagement personnel, motivé par des raisons individuelles :

- Motivation personnelle : Chaque écoutant.e s'engage pour des raisons qui lui sont propres, qu'il s'agisse d'un désir d'aider les autres, de donner un sens à son temps libre, ou de se sentir utile. *"Je suis venu ici parce que je voulais faire quelque chose de concret pour les autres. C'est une démarche très personnelle."*(FG2)
- Apprentissage et croissance : Le bénévolat est aussi une opportunité pour les écoutant.es de se développer personnellement. Ils apprennent à écouter, à gérer leurs émotions et à mieux comprendre les réalités sociales. *"Chaque appel me fait grandir. J'apprends sur moi-même autant que sur les autres."*(FG2)
- Responsabilité individuelle : Chaque écoutant.e est responsable de sa propre écoute. Il doit respecter le cadre, gérer ses émotions et s'adapter à chaque appelant. *"On est seul au téléphone, face à l'appelant. C'est à nous de faire preuve de professionnalisme et d'empathie."*(FG2)

## Démarche collective

En parallèle, le bénévolat à Télé-Accueil s'inscrit dans une dynamique collective, où les écoutant.es travaillent ensemble pour offrir un service de qualité :

- Formation et supervision : Les écoutant.es suivent une formation initiale et participent à des supervisions régulières, qui sont des moments d'échange et de réflexion collective. Ces espaces permettent de partager des expériences, de se soutenir mutuellement et d'améliorer les pratiques. *"En supervision, on apprend les uns des autres. C'est là qu'on construit notre manière d'écouter, ensemble."*(FG2)
- Solidarité entre écoutant.es : Les écoutant.es forment une communauté soudée, où chacun peut compter sur les autres pour du soutien ou des conseils. Cette solidarité est essentielle pour faire face aux défis du bénévolat. *"On est tous dans le même bateau. Quand ça va mal, on peut en parler avec les autres. Ça nous aide à tenir."*(FG2)
- Mission commune : Les écoutant.es partagent une mission commune : offrir une écoute bienveillante et anonyme à ceux qui en ont besoin. Cette mission collective donne du sens à leur engagement et renforce leur sentiment d'appartenance. *"On est là pour la même chose : écouter ceux qui souffrent. Ça nous unit, même si on vient d'horizons différents."*(FG2)

## Les 4 piliers de l'Écoute à Télé-Accueil

---

La spécificité de l'écoute à Télé-Accueil est de reposer sur 4 piliers: le bénévolat, la citoyenneté, l'anonymat et le caractère généraliste.

Ces quatre piliers sont étroitement liés et se renforcent mutuellement. Le bénévolat permet une écoute désintéressée et humaine, la citoyenneté instaure une relation d'égalité et de partage, l'anonymat garantit une liberté de parole et une protection émotionnelle, et le caractère généraliste assure une accessibilité universelle. Ces piliers fondent l'identité de Télé-Accueil et en font un service unique, essentiel pour de nombreuses personnes en quête d'écoute et de soutien.

Ces éléments montrent également que l'écoute à Télé-Accueil est à la fois professionnelle (par son cadre, ses formations et ses exigences) et citoyenne (par son engagement social et son ancrage dans la communauté). Cette dualité en fait un modèle d'écoute qui allie humanité et rigueur, offrant un espace de parole précieux dans une société souvent marquée par l'isolement et la précarité. *"On est là pour écouter, mais on est aussi là pour apprendre et grandir. C'est une aventure humaine, et c'est ce qui rend ce bénévolat si riche."*(FG2)

## Le bénévolat

Le bénévolat est au cœur de l'engagement des écoutant.es à Télé-Accueil. Plusieurs aspects ressortent de cette discussion :

- Engagement désintéressé : Les écoutant.es soulignent que leur rôle est de donner du temps sans attente de rémunération. Cela crée une relation unique avec les appelant.es, basée sur la gratuité et la générosité. *"On n'est pas là pour un résultat, on est là pour écouter. C'est ça qui est précieux : on n'a pas à résoudre, on est juste là pour entendre."* (FG2) Le bénévolat permet une écoute libre de toute pression financière ou de rendement, ce qui favorise une relation humaine authentique.
- Engagement citoyen : Le bénévolat à Télé-Accueil est vu par les écoutant.es comme une forme d'engagement citoyen. Les écoutant.es contribuent à la société en offrant un service d'écoute à ceux qui en ont besoin. Cet engagement est souvent motivé par un désir de donner du sens à son temps libre, notamment pour les retraités ou les personnes disposant de temps disponible. *"Je suis là parce que j'ai du temps, et je veux le mettre au service des autres. C'est ma manière de participer à la société."* (FG2)
- Diversité des profils : Le bénévolat attire des personnes de différents horizons, ce qui enrichit la qualité de l'écoute. Cependant, il est noté que la représentativité des bénévoles à Télé-Accueil ne reflète pas toujours la diversité de la société, ce qui pose question. *"On est souvent des bourgeois éduqués qui écoutent des gens qui ne le sont pas. Ça pose question."* (FG2)

## La citoyenneté

Télé-Accueil met en avant la solidarité citoyenne, avec des bénévoles qui n'ont d'autre étiquette que celle de citoyens donnant de leur temps. **La citoyenneté renvoie à l'idée d'une écoute qui se fait entre pairs, dans un esprit de solidarité et d'appartenance à une même communauté.** Plusieurs éléments illustrent ce pilier :

- Égalité et non-jugement : Les écoutant.es insistent sur le fait qu'ils ne se placent pas en position de supériorité par rapport aux appelant.es. Ils écoutent sans juger, ce qui permet aux appelant.es de se sentir en confiance et de s'exprimer librement. Cette relation d'égalité est renforcée par l'anonymat, qui efface les différences sociales, culturelles ou économiques. *"On est tous des êtres humains. On n'est pas là pour juger, mais pour écouter et comprendre."* (FG2)
- Partage d'humanité : Les écoutant.es soulignent qu'ils partagent une condition humaine commune avec les appelant.es. Cette proximité permet une écoute empathique et bienveillante. Les écoutant.es ne sont pas des professionnels de la santé mentale, mais des citoyens qui offrent une oreille attentive à d'autres citoyens. *"On est là pour marcher à côté de l'autre, pas pour le diriger. C'est une rencontre humaine avant tout."* (FG2)

- Apprentissage mutuel : La citoyenneté implique aussi un apprentissage mutuel. Les écoutant.es apprennent autant des appelant.es que l'inverse. Chaque appel est une occasion de découvrir des réalités de vie différentes, ce qui enrichit leur compréhension de la société et de ses défis. *"Chaque appel me fait découvrir des pans de vie que je n'aurais pas découverts autrement. Ça m'ouvre les yeux sur la société."*(FG2)

## L'anonymat

L'anonymat est un pilier essentiel de l'écoute à Télé-Accueil. Il joue un rôle clé dans la relation entre l'écoutant.e et l'appelant.e :

- Liberté de parole : L'anonymat permet aux appelant.es de s'exprimer sans crainte d'être jugés ou identifiés. Ils peuvent aborder des sujets intimes ou difficiles qu'ils n'oseraient pas partager avec leur entourage ou même avec un professionnel. Cette liberté de parole est cruciale pour créer un espace de confiance. *"Les gens nous disent des choses qu'ils ne diraient pas à leur psy ou à leurs proches. C'est parce qu'ils savent qu'on ne les jugera pas et qu'on ne les "reverra" jamais."*(FG1)
- Protection des écoutant.es : L'anonymat protège également les écoutant.es. Ils ne sont pas exposés personnellement et peuvent ainsi se concentrer sur l'écoute sans être affectés par les conséquences sociales ou émotionnelles de ce qu'ils entendent. Cela leur permet de maintenir une distance saine tout en étant présents pour les appelant.es. *"L'anonymat me permet de ne pas prendre les histoires des appelant.es avec moi. Je peux écouter sans être submergé."*(FG2)
- Relation dans l'instant et sans suivi : L'anonymat crée une relation éphémère, où l'écoutant.e et l'appelant.e ne se connaissent pas en dehors de l'appel. Cette absence de suivi permet aux appelant.es de déposer leurs soucis sans crainte de conséquences à long terme. Pour les écoutant.es, cela signifie qu'ils ne portent pas le poids des histoires entendues une fois l'appel terminé. *"Ce qui se passe à Télé-Accueil reste à Télé-Accueil. C'est une règle d'or."*(FG1)

## Le caractère généraliste

Le caractère généraliste de Télé-Accueil est un autre pilier fondamental. Il se traduit par plusieurs aspects :

- Accessibilité universelle : Télé-Accueil est ouvert à tous, quels que soient l'âge, le genre, la situation sociale ou les sujets abordés. Cette ouverture permet à chacun de trouver une oreille attentive, quelle que soit sa situation. Les écoutant.es ne se spécialisent pas dans un domaine particulier, ce qui rend le service accessible à une grande diversité de personnes. *"On écoute tout le monde, peu importe ce qu'ils vivent. C'est ça qui fait la force de Télé-Accueil."*(FG2)
- Écoute non spécialisée : Contrairement à des services spécialisés (ex: Centre de Prévention du Suicide, Écoute Violences Conjugales, Aide Info Sida...) Télé-Accueil offre une écoute

généraliste. Cela signifie que les écoutant.es ne sont pas formés pour répondre à des problématiques spécifiques, mais plutôt pour accueillir tout type d'appel. Cette approche généraliste permet de répondre à des besoins variés, de la simple conversation à des situations de crise. *"On n'est pas des psys, on n'est pas là pour diagnostiquer ou soigner. On est là pour écouter, point."*(FG1)

- Filet de sécurité : Le caractère généraliste de Télé-Accueil en fait un filet de sécurité pour de nombreuses personnes. Les appelant.es peuvent contacter la ligne sans avoir à justifier leur appel ou à entrer dans un cadre spécifique. Cela en fait un service complémentaire aux structures spécialisées, offrant une première écoute avant une éventuelle orientation vers des professionnels. *"On est souvent le premier pas pour des gens qui n'osent pas aller voir un psy ou qui ne savent pas vers qui se tourner."*(FG2)

# Conclusion

## Enjeux et perspectives

---

Plusieurs enjeux ont été identifiés lors des Focus Groups.

- **Accessibilité du bénévolat :** Le recrutement de bénévoles issus de milieux diversifiés reste un défi. Les campagnes de communication actuelles ne touchent pas nécessairement toutes les couches de la société.  
*"On communique dans le métro, peut-être, à la RTBF mais qui écoute la RTBF ? Les populations immigrées schaarbeekoises, zéro... Donc, on communique vers La Première, oui, La Première, moi j'écoute La Première comme beaucoup de mon âge et de ma caractéristique socio-économique qui écoutent la première. Mais voilà."*
- **Rôle de Télé-Accueil dans la société :** L'association joue un rôle crucial dans le réseau de santé mentale, offrant un filet de sécurité pour les personnes en détresse. Cependant, cela soulève des questions sur le désinvestissement de l'État dans ce domaine.  
*"Télé-Accueil est souvent le premier lien pour des personnes qui ne savent pas vers qui se tourner. On est une porte d'entrée dans le réseau de santé mentale, même si on n'est pas des professionnels."(FG1)*  
*"On sent bien que l'État se désengage de plus en plus. Les services publics sont saturés, et les gens se retrouvent souvent seuls. C'est pour ça qu'on est là, mais ce n'est pas normal qu'on doive compenser."(FG2)*
- **Évolution du modèle :** Télé-Accueil doit continuer à défendre son modèle bénévole tout en s'adaptant aux besoins changeants de la société.  
*"La fonction d'écoute doit se construire dans une logique de gratuité - c'est un modèle de société à défendre (solidarité)."(FG1)*  
*"On doit rester fidèles à notre mission d'écoute bénévole, mais aussi évoluer avec les nouvelles réalités. Les besoins changent, les gens cherchent des réponses différentes, et on doit réfléchir à comment on peut répondre à ça sans perdre notre identité."(FG1)*

Somme toute, cette recherche confirme que le volontariat à Télé-Accueil n'est ni un simple acte altruiste, ni une réponse à un besoin d'occupation : il constitue une posture éthique, politique et existentielle qui nourrit les orientations de l'association en matière de recrutement, de soutien et de reconnaissance des bénévoles. Le volontariat est d'abord motivé par un besoin de sens, de lien, de contribution sociale.

## RÉSUMÉ

L'étude menée par Télé-Accueil Bruxelles, en collaboration avec le CREBIS (Centre de recherche sur les inégalités sociales), explore les spécificités de l'écoute bénévole et ses impacts. La recherche s'appuie sur des séances préparatoires et des focus groups impliquant bénévoles, salariés et chercheurs, afin d'analyser les effets du modèle bénévole sur les appelants, les écoutants et l'institution.

### Méthodologie

La démarche repose sur des entretiens compréhensifs, privilégiant une approche empathique et ouverte.

Deux séances préparatoires ont permis de définir les questionnements :

- Effets du bénévolat : Diversité des profils d'écoutants, relation égalitaire avec les appelants, et engagement citoyen.
- Garantie du cadre : Rôle des salariés dans la logistique face à l'autonomie des bénévoles.
- Singularité du modèle : Complémentarité entre bénévolat et professionnalisme, malgré des profils socio-économiques souvent homogènes (majoritairement retraités éduqués).

Dans les Focus Groups, les écoutants ont souligné :

- La double nature de leur rôle : À la fois professionnelle (cadre exigeant, formations) et citoyenne (engagement désintéressé).
- Les avantages du bénévolat : Liberté de parole pour les appelants (anonymat), absence d'obligation de résultat, et diversité des approches.
- Les défis : Difficulté à recruter des bénévoles issus de milieux divers, charge émotionnelle des appels, et nécessité d'un soutien continu (supervisions).

### Enjeux clés

- Accès inégal au bénévolat : Les campagnes de recrutement peinent à toucher des profils variés, limitant la représentativité sociale.
- Posture d'écoute : Le statut bénévole favorise une écoute non directive, distincte des approches thérapeutiques interventionnistes.
- Fragilité du modèle : La dépendance aux bénévoles interroge la pérennité face au manque d'engagement et au désinvestissement de l'État dans la santé mentale.

### Conclusion

L'étude révèle que l'écoute bénévole à Télé-Accueil repose sur un équilibre unique entre rigueur professionnelle et engagement citoyen. Les bénévoles, bien que non rémunérés, développent une expertise via des formations exigeantes. Cependant, le modèle doit relever des défis structurels, comme la diversification des profils et la reconnaissance institutionnelle de son rôle dans le tissu social. Les résultats soulignent l'importance de défendre ce dispositif comme un espace de parole essentiel, à mi-chemin entre solidarité et observation des fractures sociétales.

# Bibliographie sommaire

- Dan Ferrand-Bechmann (sous la direction de)(2020) L'écoute, au cœur du métier bénévole.  
*Chronique sociale*
- Elsa Ramos "l'entretien compréhensif en sociologie Armand Colin.

## **Merci à :**

Véronique, Bernard G, Etienne, Sonia, Pierre, Marianne, Dominique, Marie, Anja, Françoise M, François, Françoise V, Bernard A, Julien, Anne-Laure.