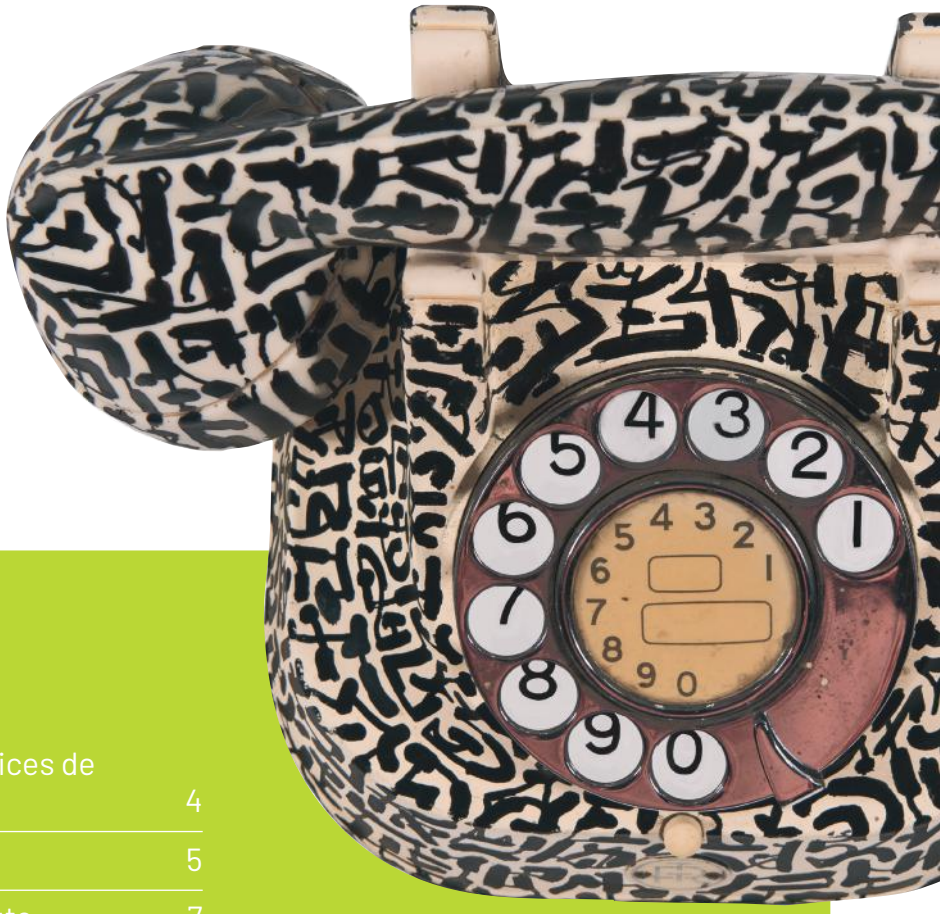
1959 - 2019: 60 ans d'histoires singulières.

REGARDS SUR L'ÉVOLUTION DE TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

Télé-Accueil
Bruxelles 107 @ chat



PAROLE

TABLE DES MATIÈRES

L'origine des premiers services de secours par téléphone	4
La genèse de Télé-Accueil	5
L'évolution du projet d'écoute	7
60 ans à l'écoute des personnes	9
Ecouter mais pas seulement	12
Hommage aux écoutant•es bénévoles	14

2019 est une année hautement symbolique pour Télé-Accueil Bruxelles puisqu'elle marque les 60 ans de vie de l'asbl. L'occasion de rappeler que le 9 novembre 1959, Télé-Accueil fut créé à l'initiative de Raymond Van Schoubroeck et de plusieurs bénévoles au cœur généreux.

A travers le présent article, l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles s'est penché sur l'évolution du projet d'écoute dont le cœur est resté inchangé. Il s'agit d'écouter, de soutenir la parole de celui ou de celle qui appelle, de l'accueillir avec la conviction que cette parole peut être libératrice, sans juger ni prétendre apporter de solutions.

Pour ce faire, dans un premier temps, nous situons les origines des premiers services d'écoute téléphonique ayant inspiré le projet de Télé-Accueil tel qu'on le connaît dans sa version actuelle. En second lieu, nous appréhendons la genèse de l'institution, ses débuts et son évolution au sein du paysage ambulatoire, de la santé et du social en Belgique.

Ensuite, au regard des missions spécifiques de Télé-Accueil Bruxelles, nous retraçons les contours, l'évolution des appels et les changements majeurs qui se sont opérés tout au long des 60 dernières années.

Enfin, à la lumière des enjeux actuels, quelques éléments de réflexion autour d'un engagement bénévole à Télé-Accueil sont envisagés au détour d'une invitation à participer à son exposition qui se tiendra du 12 au 23 novembre sur le thème de « *Quelqu'un à qui parler* » au Théâtre Varia ainsi qu'à sa journée d'étude annuelle qui aura lieu le 16 novembre 2019.

LA SOLITUDE QUI TUE

Fondé en 1959, Télé-Accueil remplit aujourd'hui plusieurs fonctions et missions spécifiques étayées dans cet ouvrage mais son but initial et son objectif premier consiste à accueillir par téléphone, 24H/24, dans l'anonymat, toute personne qui désire parler à quelqu'un et ainsi, sortir de son isolement. Chaque jour des personnes appellent. Elles sont de plus en plus nombreuses...

Les récentes études sur les personnes âgées et l'isolement social ont montré que ceux et celles qui sont privés d'interactions sociales adéquates sont deux fois plus susceptibles de mourir prématurément que les autres[1]. A l'évidence, l'écoute et les liens sociaux sont des éléments vitaux pour les êtres humains.

Véronique Van Espen et Pascal Kayaert, directeurs consécutifs de Télé-Accueil Bruxelles, estimaient qu'*« (...) être écouté, trouver quelqu'un à qui parler est un besoin fondamental. Dans certains cas, il peut même devenir un besoin vital. Rappelons qu'à son origine, Télé-Accueil a pour mission d'écouter les personnes suicidaires. Pouvoir parler à quelqu'un pour survivre mais aussi pour vivre tout simplement. (...)* »[2]

L'écoute par téléphone qui est pratiquée dans l'anonymat, la non-intervention et le non jugement depuis plus d'un demi-siècle à Télé-Accueil est singulière car elle offre la possibilité pour chaque individu d'être pris en considération. Elle permet à tout un chacun de prendre conscience de ce qu'il est, de ce qu'il cherche, de clarifier où il en est, afin d'ajuster sa manière d'être, de se représenter au sein de la société et de prendre les décisions qui lui semblent adéquates.

1 OLIEN, J., « La solitude nuit gravement à la santé » in SLATE, Paris, 2 septembre 2013. Disponible via le lien http://www.slate.fr/story/76928/solitude-sante (consulté le 8 août 2019).

2 VAN ESPEN, V. et KAYAERT, K., « Le bénévolat à Télé-Accueil:un fondement... un choix », DEQ 2010-2013, pp. 1-5.

L'ORIGINE DES PREMIERS SERVICES DE SECOURS PAR TÉLÉPHONE

Selon les historiens, la période entourant la 2ème Guerre Mondiale fut marquée par l'autodestruction et l'apathie. Suite à Hiroshima et aux atrocités belliqueuses, d'aucuns ayant vécu des « *chocs émotionnels* » difficiles à supporter adoptèrent des comportements autodestructeurs. Après avoir pris conscience de la monstruosité de l'Homme, l'Humanité se montrait indifférente vis-à-vis de tout ce qui concernait l'être humain tandis que le taux de suicide ne cessait de croître.

Dans ce contexte, pensant que quelque chose pouvait être fait, le pasteur londonien Baptiste West publia dans le TIMES du 2 novembre 1953 cette annonce:

> « AVANT DE VOUS SUICIDER,
> TELEPHONEZ-MOI !
> TEL: MANSION HOUSE 9000 ».

C'était le numéro de téléphone de son église. Quelques jours plus tard, Baptiste West et Chad Varah furent débordés d'appels. Ils venaient de créer la première ligne d'écoute téléphonique, dédiée aux malheureux, aux personnes isolées, aux désespérés, à celles et ceux qui - à force d'épreuves, à mesure de labeurs et de peines, luttant dans des conditions parfois très précaires - perdirent le goût à la vie, au point de vouloir mettre fin à leurs jours.

The Samaritans is available 24 hours a day to provide emotional support for people who are struggling to cope, including those who have had thoughts of suicide.

VAGUE DE SUICIDES

Le taux de suicide est passé de 500 en 1938 à 10.000 dans certaines villes allemandes en 1946. Bien qu'en nette augmentation, au lendemain de la guerre, le suicide demeurait illégal et répréhensible car il était perçu comme une honte, un comportement déviant dont les autorités politiques et religieuses devaient se départir. Ce n'est qu'à partir de 1961 que le passage à l'acte suicidaire fut décriminalisé au Royaume-Uni et par la suite dans d'autres pays européens.

Rapidement l'idée d'offrir à ces personnes, oscillant entre la vie et la mort, la possibilité d'être écoutées au moyen du téléphone gagna l'Allemagne (Berlin, en 1956), puis la Suisse (Zurich, 1957), la Hollande (Rotterdam, 1958), la Norvège (Oslo, 1958) et bientôt la Belgique (Bruxelles, 1959), la France (Paris, 1960), l'Italie (1964), etc. Un peu partout dans le monde, de l'U.R.S.S. au Japon, en passant par l'Afrique du Sud, jusqu'en Australie et aux Etats-Unis, des services d'écoute semblables virent le jour.

La particularité du projet d'écoute initié par les « *Samaritains* » est qu'il s'adressait d'abord à des personnes aux tendances suicidaires.

L'idée que le « *Befriending* », c'est-à-dire l'échange verbal non-médical entre personnes amicales, mis sur pied par des volontaires formés mais non-professionnels suffit à apaiser les douleurs, à soulager les angoisses et à prévenir le suicide a été découverte de manière fortuite. [3]

Lors de ses consultations à la sacristie de St Stephen Walbrook, Varah constata que le bavardage et les échanges entre les patients dans la salle d'attente les avaient parfois plus aidés que la rencontre avec lui personnellement. Il en conclut que la plupart des personnes suicidaires ne

3 KOKKO, E., « Dix ans d'activités au Palvaleva Puhelin » Bulletin International I.F.O.T.E.S., vol. 2, 1975, pp. 16-20.

nécessitaient pas l'aide d'un psychiatre, ni même d'un médecin.

« La chose la plus remarquable était que seulement une personne sur les 14 avait besoin de l'assistance d'un psychiatre ; les 13 autres... pouvaient être aidées de manière apparemment satisfaisante par du simple counselling » [4]

Ces personnes en manque de contact, avec un excès de fatigue, marquées par l'indécision et parfois aux idées suicidaires pouvaient être aidées grâce à la présence et aux conseils d'un bénévole.

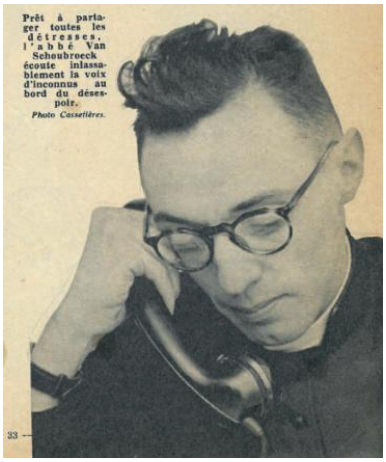
David DEWEERDT - Sans titre

4 VARAH, C., « The Samaritans. To help those tempted to suicide or despair», Michigan University, MacMillan, 1966, p.19.

LA GENÈSE DE TÉLÉ-ACCUEIL

« Télé-Accueil Brabant », l'ancêtre de Télé-Accueil Bruxelles fut fondé le 9 novembre 1959 par le Chanoine Raymond Van Schoubroeck. Les archives nous apprennent que ce dernier avait été mandaté par le Secrétariat Interparoissial de Bruxelles, à l'occasion de l'Exposition Universelle de 1958, afin de mettre sur pied un service d'écoute téléphonique belge comparable à ceux qui fleurissaient en Angleterre, en Hollande ou en Allemagne, notamment.

Ce faisant, Van Schoubroeck se rendit à Francfort pour rencontrer les fondateurs de l'*« Opendeur »*. Une sorte de cercle-librairie-agence allemande, en référence à l'image de la *« Porte Ouverte »* qui vendait au départ des livres religieux. Les personnes y entraient pour consulter les ouvrages et en arrivaient à parler de leurs problèmes avec l'équipe de prêtres et de pasteurs présents. En Belgique où il y avait une plus grande pudeur de ses sentiments religieux, il était plus difficile d'implanter ce type d'officine où l'on se rencontre au vu et au su de tout le monde. De là est venue l'idée du téléphone.


Prêt à partager toutes les détresses, l'abbé Van Schoubroeck écoute inlassablement la voix d'inconnus au bord du désespoir.
Photo Cassellères.
33

L'abbé Van Schoubroeck

Klaus Thomas, un pasteur berlinois, emprunta le concept d'écoute téléphonique venue des Samaritains, pour le combiner avec les principes de *« l'Opendeur »* afin de fonder ce qu'il baptisa la *« Telefonische Opendeur »* : un service d'écoute téléphonique ouvert à toutes et à tous dont Télé-Accueil s'inspira, autant à travers

son nom, que sa philosophie d'écoute volontaire ou son projet d'accueil inconditionnel, par exemple. [5]

Lors de son séjour à Francfort, Van Schoubroeck fut frappé par 2 choses : d'une part, l'intérêt grandissant pour le téléphone, cette voix à distance permettant à un nombre considérable de « nouvelles » personnes d'entrer en contact avec les prêtres et les écoutants bénévoles sans être identifiés (même au moment d'une crise).

Et d'autre part, le glissement de la conception de l'assistance pastorale qui semblait évoluer d'une aide destinée au recrutement de nouveaux fidèles parmi les personnes suicidaires vers une assistance humaine, ouverte à toutes et à tous, catholiques et laïcs, peu importe les convictions philosophiques, les conditions sociales ou les appartenances partisanes des personnes exprimant le besoin d'être écoutées.

« Il est parfois difficile d'ouvrir son cœur et son âme dans l'anonymat d'un confessionnal, à une personne dont on aperçoit à peine l'ombre. Par contre, une fois la conversation engagée, une fois le premier pas franchi, on peut se sentir infiniment plus à l'aise que devant une personne connue dont le regard nous trouble jusqu'à nous couper la parole (...) » confiait l'abbé Van Schoubroek dans le Journal La Croix de Belgique du 6 décembre 1959.[6]

A l'origine, le fondateur de Télé-Accueil ambitionnait de s'émanciper de la tutelle religieuse. Il ne nourrissait pas le désir de bâtir une association qui soit rattachée à l'Eglise mais plutôt une organisation de service indépendante, moralement et politiquement, centrée sur les personnes, quelles que soient leurs croyances, leurs origines et les problématiques qu'elles rencontraient...

*« **Toute forme de prosélytisme religieux ou idéologique est absolument écartée**. Nous ne sommes pas là pour moraliser, endoctriner ou prêcher, mais pour aider un homme en désarroi à retrouver l'espérance, par une présence humaine, compréhensive et amicale ».*[7]

En pratique, peu à peu, Télé-Accueil va prendre son autonomie complète, et la référence chrétienne disparaîtra totalement. A partir de 1966, sous la direction de Camille Lozet, l'écoute à Télé-Accueil se rapproche de ce que nous connaissons actuellement pour s'affranchir définitivement de toute connotation religieuse.

« Je dirais que le principe de Télé-Accueil consiste à faire le vide en soi pour que l'autre puisse y entrer. C'est se départir de toute idée préconçue. Ecouter en se laissant envahir par l'autre pour percevoir ce qu'il veut nous dire au-delà des mots. Etre à l'écoute du non-dit ». [8]

5 THOMAS, K., « Handbuch der Selbsttmordverhutung», Stuttgart, 1964, p. 20.

Nicole DAIWAILLE - Sans titre

6 VAN SCHOUBROECK, R., « Télé-Accueil au bout du fil 35.19.19. Un ami qui vous veut du bien », La Croix de Belgique », Bruxelles, dimanche 6 décembre 1959.

7 PAREE, A., « Pourquoi un Télé-Accueil à Bruxelles ? », Gepolycopieerde tekst, Bruxelles, 1968.

8 Ibidem

L'ÉVOLUTION DU PROJET D'ÉCOUTE

« Télé-Accueil » au bout du fil 35.19.19
Un ami qui vous veut du bien...

Le premier service d'écoute téléphonique de Belgique était initialement catholique et bilingue français-néerlandais. Son champ d'action couvrait d'abord la question du suicide mais n'empêchait pas que des questions en lien avec le mal-être puissent être abordées également.

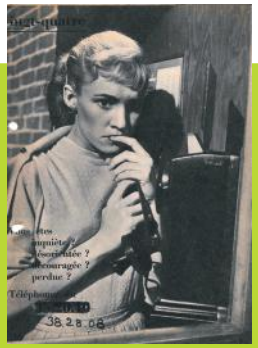
Après avoir formé le 35.19.19. ou le 35.20.10., les appelant•es étaient accueilli•es, à toute heure du jour comme de la nuit, par une voix inconnue mais humaine: « *Allo, oui, ici Télé-Accueil...* ». Ensuite, ils étaient invités à décrire leurs souffrances et les problèmes d'ordre moral, juridique, religieux, médical ou simplement humain qui les traversaient. Le cornet à l'oreille, les écoutant•es tentaient alors d'y apporter des réponses bienveillantes, rendues le plus souvent sous la forme de conseils, d'aides ou d'informations.

Auparavant, il était fréquent que les journalistes parlent de « *formule magique* » ou de « *remède à l'angoisse* » à la radio et à travers les médias pour désigner les vertus du service proposé par Télé-Accueil. « *Un téléphone qui sauve les cœurs solitaires* », « *Le téléphone peut sauver la vie et l'âme* » ou « *Un secours par téléphone* » titraient La Libre Belgique et le Soir au début des années 60' en référence à la dimension d'assistance qui était davantage présente par le passé.

Les anciens slogans : « *Hallo, ik zoek een vriend* », « *Un ami qui vous veut du bien* », « *Un confident dans vos difficultés* » ou « *à toute heure du jour comme de la nuit, un ami est prêt à vous écouter* » témoignent de l'évolution du projet, du changement de perception des appelant•es ainsi que de la place et du rôle des écoutant•es.

Si on les compare à la formule « *Quelqu'un à qui parler* » qui est utilisée aujourd'hui, les publicités de l'époque reflètent un déplacement du sujet. L'accent est mis au départ sur un « *ami* » ou un « *confident* » et sur la dimension d'aide et d'assistance pour évoluer progressivement vers l'importance de la parole des appelant•es et de l'écoute.

Initialement, une vingtaine de bénévoles encadrés par l'abbé Van Schoubroeck et l'abbé Parre se relayaient, avec les modestes moyens qui étaient les leurs, afin de pratiquer le « *counselling* », c'est-à-dire l'écoute complémentée d'une assistance par téléphone. Il n'était d'ailleurs pas rare que des rencontres aient lieu avec certains appelant•es. Aujourd'hui, rien qu'à Télé-Accueil Bruxelles, on recense entre 60 et 90 bénévoles actifs.



Le secours par téléphone

éléphonez à
ÉLÉ-ACCUEIL

Quelques extraits tirés d'articles et d'annonces publiés dans la presse de l'époque faisant la promotion de Télé Accueil.

Dès ses débuts, le service connut un franc succès, accueillant jusqu'à 3.545 appels en 1960. Ce qui correspond à une cadence de 10 à 15 appels par jour. Le numéro de téléphone de Télé-Accueil s'est d'abord fait connaître grâce aux petites annonces parues dans les journaux de l'époque (dans Femmes d'Aujourd'hui, Le Ligueur, Le Soir, La DH, De Tijd, Het Nieuwsblad, De Standaard, etc.)[9].

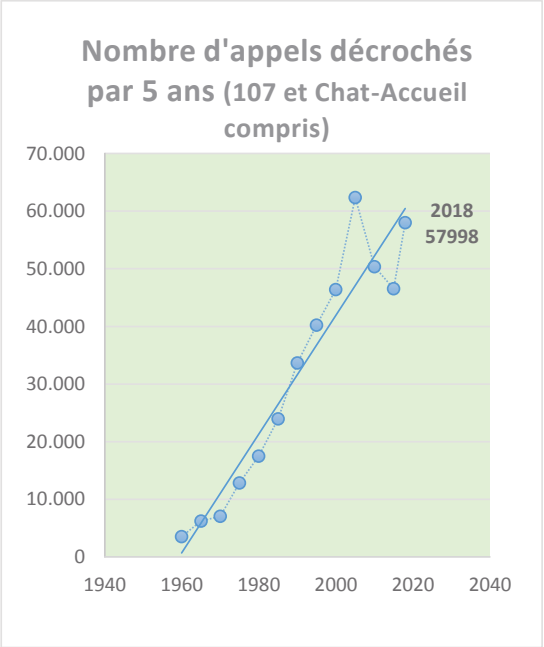
Au fil du temps, Télé-Accueil a grandi, évolué et adapté son offre de service ainsi que sa communication. Voici, à titre d'exemple, les différents logos qui se sont succédés pour symboliser Télé-Accueil, en commençant par le tout premier logo datant de 1963, jusqu'au dernier logo créé au début de l'année 2019.

Afin d'accompagner l'évolution de la société, Télé-Accueil Bruxelles, en collaboration avec les autres centres de Belgique francophone, s'est offert une nouvelle identité graphique, se séparant de son logo bleu et orange, avec son téléphone filaire, pour adopter son nouveau logo bleu et vert. Une typographie moderne, un symbole facilement compréhensible (bulles de parole, lien entre la parole et l'écoute), des couleurs fraîches dont le dégradé évoque le contact entre l'appelant et l'écoutant qui restent anonymes.

Après le logo, c'est une refonte complète du site internet ainsi que de tout ce qui permet de reconnaître le projet de Télé-Accueil du premier coup d'œil qui s'opère. Une nouvelle page Facebook vient également d'être éditée par la responsable de la communication. Pour la consulter, suivez ce lien https://www.facebook.com/teleaccueilbruxelles/

Durant les 50 premières années, le nombre d'appels reçus n'a cessé de croître passant de 4.000 dans les années 60' pour atteindre 17.500 au début des années 80'.

A présent, de nombreuses personnes appellent Télé-Accueil Bruxelles. On tourne autour de 44.000 appels téléphoniques décrochés chaque année, auxquels s'ajoutent environ 14.000 conversations



chat, soit en tout, près de 58.000 appels qui ont été décrochés par les nombreux bénévoles qui se sont relayés pour assurer une permanence d'écoute (via le 107 et le Chat-Accueil compris) en 2018.

Partant de Bruxelles, le projet s'est progressivement étendu à d'autres grandes villes belges telles que : Mons (1959), Anvers (1965), Liège (1969), Louvain (1974), Brugge (1975), Hasselt (1975), Charleroi (1976), etc.

La Fédération nationale qui coordonnait à l'origine les centres de Télé-Accueil francophones et les centres de Tele-Onthaal néerlandophones fut dissoute au milieu des années 70', période caractérisée par la fin de l'Etat unitaire et la naissance des Communautés et des Régions en Belgique. Ensuite, il y eut deux fédérations distinctes. Les tensions intercommunautaires ont conduit à une séparation complète sur une base géographique et linguistique entre les deux entités: La Fédération de Télé-Accueil regroupe les 6 postes francophones de Wallonie, avec le numéro 107, tandis que Tele-Onthaal est accessible partout en Flandre via le 106.

Globalement, au niveau de la fédération francophone, le nombre d'appels accueillis est également en hausse depuis dix ans. En 2018, il y a eu 95.635 appels donnant lieu à un échange, soit en moyenne 262 par jour. Il y a 10 ans en 2008, les centres avaient reçu 74.937 appels. Il y a donc une augmentation du nombre d'appels décrochés à Bruxelles et en Wallonie de près de 28%.

9 La Belgique Militaire, TV Panorama, Le Vlan, La Cité,Flandre Libérale, le Matin, La Gazette de Liège, La Libre Belgique, Het Landwacht, La Croix de Belgique, Samedi, Dimanche, Pourquoi pas, Le Figaro, De Linie, Le Magazine de Madame, etc.

En 1967, Télé-Accueil s'est affilié à IFOTES (International Federation Of Telephonic Emergency Services). Des liens sous forme de fédérations internationales ont depuis longtemps essayé de se tisser entre les différentes fédérations nationales d'écoute téléphonique. Les liens entre Télé-Accueil et S.O.S Amitié France ont toujours été nombreux: des échanges d'écoutants pendant la période estivale sont fréquents, et les responsables sont souvent invités à prendre la parole au cours des Congrès ou des rencontres pluriannuelles. IFOTES, l'OI (l'Organisation Internationale[10]) à laquelle appartient Télé-Accueil, est la plus importante au monde. Son site « www.ifotes.org » mentionne la liste des nombreux pays qui en sont membres. Regroupant les principaux services téléphoniques d'urgence, elle a pour vocation de favoriser les échanges de connaissance, de savoir-faire ainsi que les bonnes pratiques entre les volontaires et les professionnels du monde entier. Dans les pays européens, sous une forme ou une autre, existent des services d'aide fondés sur l'écoute des appelant•es. Ces services peuvent prendre des formes variées à différents titres. La forme téléphonique est de loin la plus usitée mais d'autres formes existent, qui peuvent aussi bien mettre en œuvre les ressources de communication Internet que des processus de rencontre en face à face.

Dès le milieu des années 60', Télé-Accueil a adapté son offre de service pour proposer une écoute exclusivement anonyme et à distance, par téléphone (et plus tard par chat), dans une perspective généraliste et d'ouverture d'esprit aux idées, aux problèmes, aux réalités plurielles.

Désormais la seule « *assistance* » proposée est celle de l'écoute accessible en permanence dont la règle d'or est l'anonymat le plus complet assurant le respect total et inconditionnel d'autrui.

10 Aujourd'hui, IFOTES compte 33 associations présentes dans 23 pays.

LE CHAT-ACCUEIL

En 2005, afin d'augmenter l'accessibilité de l'écoute via l'utilisation des nouveaux canaux de communication (NTIC), Télé-Accueil en partenariat avec S.O.S. Amitié France lance le service de Chat-Accueil en ligne. Après une période test de 2 ans, le projet d'écoute en ligne est aujourd'hui accessible de 13h à 3h00 du matin, tous les jours de l'année, et il permet à un public plus jeune, moins présent au téléphone ou en plus grande difficulté d'expression orale d'être accueillis, de pouvoir dire ses difficultés.

60 ANS À L'ÉCOUTE DES PERSONNES

Conservées sous la forme de bulletins mensuels, rédigées à la main sur des feuilles de papier, les premières statistiques du centre d'écoute de Télé-Accueil nous révèlent combien le profil des appelant•es, leur nombre, les types ou les thématiques d'appel dans les années 60', différaient d'aujourd'hui.

LES APPELANT•ES

De même qu'aujourd'hui, un demi-siècle auparavant, les usagers étaient majoritairement des femmes, seules. A la différence près qu'auparavant, la moyenne d'âge était inférieure de 30 années, se situant entre 20 et 45 ans. Pour rappel, en 1960 l'espérance de vie en Belgique était proche de 70 ans. Actuellement, elle avoisine les 82 ans, tous sexes confondus.

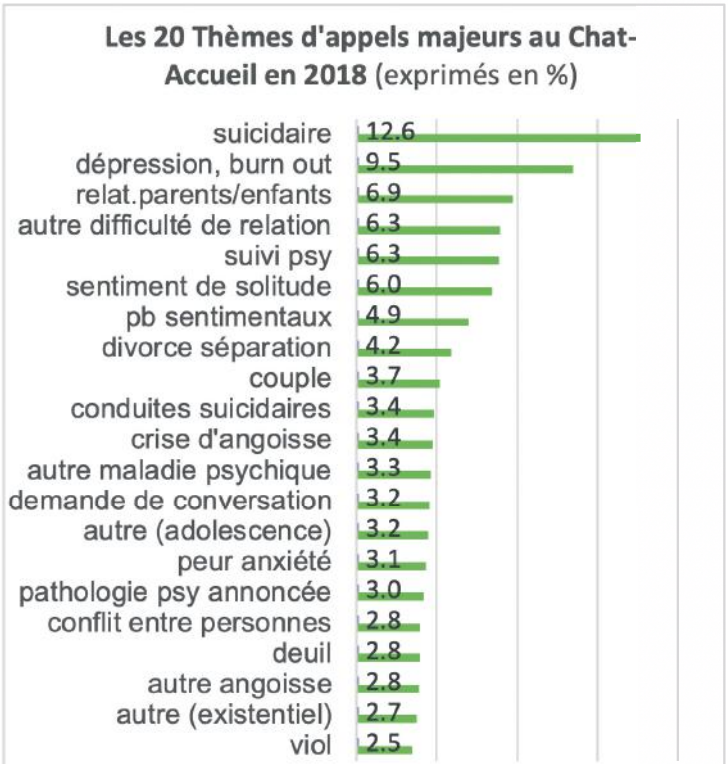
A partir des années 70', on recense autant d'appels provenant de femmes que d'hommes. On imagine qu'à l'époque, tout le monde n'avait probablement pas d'accès à l'information, ni de téléphone à disposition. A la fin des « golden sixties », 50% des appels étaient issus de personnes seules et sans travail rémunéré. Désormais la proportion de ces appels est encore plus importante. 64% des appels sont émis par des femmes seules. Les appelant•es sont en moyenne plus âgés que par le passé (entre

45 et 70 ans) dont 85% se retrouvent sans activité professionnelle rémunérée.

A présent, une autre tendance notable apparaît: le nombre d'appelant•es réguliers (plus de 50%) exprimant une demande d'écoute tous les jours, ou toutes les semaines. Les données statistiques dont nous disposons ne nous permettent pas d'infirmer ou de confirmer si les appelant•es réguliers étaient déjà présents en si grand nombre par le passé. Ceci étant, on a des raisons de penser qu'il y en avait moins que ces dernières années. Actuellement, le 107 peut devenir une ressource en cas de crise pour des personnes qui traversent des moments difficiles.

DURÉE DES APPELS

Jadis, la durée des appels oscillait entre 30 minutes et une heure, voire parfois même plus. A présent, par souci d'accessibilité, le temps d'échange est en moyenne plus court afin qu'un plus grand nombre d'appelant•e puisse trouver « quelqu'un à qui parler ». Les appels émis au Chat-Accueil et au 107 durent en moyenne entre 5 et 30 minutes, avec comme médiane une vingtaine de minutes au 107 et 30 minutes au Chat-Accueil, probablement en raison de la nature du support écrit qui induit un échange plus lent et nécessite le temps de l'écriture ainsi que, pour certains, le temps de la réflexion avant l'envoi.



THÈMES D'APPELS

En outre, on a observé un autre contraste substantiel: en 1961, on recevait davantage d'appels en lien avec la question de la religion (42%) et du suicide (34%). Aujourd'hui, les appels où sont évoqués des questions existentielles, d'ordre moral, éthique ou philosophique ne dépassent pas la barre des 5%[11]. La problématique du suicide quant à elle arrive en 11ème position parmi les thèmes abordés au 107. Ce qui ne représente guère plus de 2,3% de l'ensemble des thématiques d'appel.

Visiblement, ce n'est pas souvent le sujet abordé en premier lieu, mais les idées suicidaires ou les questions spirituelles prennent aussi place dans d'autres types de communications, parfois de façon détournée. Au Chat-Accueil, en revanche, la problématique du suicide occupe la première place. Elle est présente dans 12,6% des appels.

De manière générale, au Chat-Accueil comme au 107, les thèmes d'appels sont multiples et imbriqués entre eux, à l'image de la complexité des situations et du vécu des appelants[12].
En effet, il est courant qu'une personne ayant des troubles psychiques rencontre également des difficultés dans ses relations interpersonnelles ou souffre d'un sentiment d'isolement et d'un manque de liens sociaux, par exemple.

Comparaison n'est pas raison sauf qu'aujourd'hui, comme il y a 6 décennies, les difficultés relationnelles[13], la santé psychique[14] et la solitude[15] sont les principaux thèmes abordés par les appelant•es. Les questions psycho-sociales

11 2.7% au Chat-Accueil et 4% au 107. Pour de plus amples informations, veuillez consulter les rapports d'activités des années précédentes.

12 Ibidem

13 Telles que les problèmes sentimentaux, la famille, les relations parent/enfant, le couple, le divorce...

14 Avec des problématiques telles que le burnout, la dépression, les peurs, l'anxiété, les pathologies psychiatriques, etc.

15 En référence au sentiment de solitude, à l'isolement social, au manque de liens sociaux ou de relations satisfaisantes, par exemple.

arrivent avant celles ayant trait à la santé physique. Un constat qui confirme le rôle prépondérant des relations sociales et de la santé mentale comme préoccupations majeures des appelant•es ainsi que l'intérêt de proposer un espace d'échange, de rencontre entre sujets désirant entrer en relation pour partager des émotions, des réflexions, des témoignages singuliers à Télé-Accueil Bruxelles, notamment.

CONSTANCE ET RENOUVELLEMENT

Au fil du temps, quelles que soient les problématiques abordées - songeons, par exemples, à l'apparition de questions en lien avec la religion dans les années 60', à celles du sida (VIH) dans les années 90', au burnout ou aux attentats terroristes plus récemment dans les années 2010 et quels que soient les supports de communication permettant d'entrer en contact avec l'autre, les écoutant•es ont dû s'accommoder, réfléchir à leur pratique et ajuster leur écoute afin de pouvoir accueillir ces changements.

Cela dit, bien que le projet ait évolué en s'adaptant aux métamorphoses qu'ont connues nos sociétés modernes, dans l'ensemble le cœur du projet quant à lui est demeuré le même. Il s'agit d'écouter, de soutenir la parole de celui qui appelle, de le recevoir avec la conviction que cette parole peut être libératrice pour lui, sans le juger, ni prétendre lui apporter des solutions. En 1961, voici ce que confiait un des fondateurs de Télé-Accueil au Journal La Croix de Belgique à propos des thèmes d'appels:

« (...) de par notre mission nous sommes amenés à voir beaucoup de personnes et à recevoir leurs confidences. Nous avons été frappés de constater combien nos contemporains se sentent seuls, isolés dans la société. C'est un des fléaux de notre époque ! Il n'y a plus guère de rapports chaleureux entre les Hommes. Les villes sont des fourmilières, on s'y sent aussi perdu qu'un insecte. Les citadins ne se fréquentent pas.(...) »[16]

Jean-Claude SALEMI - Mes Démons Intérieurs

Dans les années 60', les sociologues avaient déjà mis en lumière l'isolement profond dans lequel se débat l'humain des grandes villes, les dangers de l'alcoolisme et du repli identitaire, la réalité des mères célibataires élevant seules leurs enfants, la perte de sens et de repères engendrant de nouvelles souffrances, les difficultés liées à certaines étapes de la vie (de la vieillesse, de l'adolescence, de l'éducation des enfants, etc.), le manque de dialogue intergénérationnel, interculturel, etc.

Toutes ces interrogations, figurent parmi les thèmes d'appels passés et sont toujours présentes aujourd'hui.

UNE CONCEPTION PARTICULIÈRE DE L'ÉCOUTE

A partir du début des années 1960 et jusqu'à aujourd'hui, l'approche rogérienne aura fourni un support théorique à Télé-Accueil du point de vue de la façon d'accueillir l'altérité et de

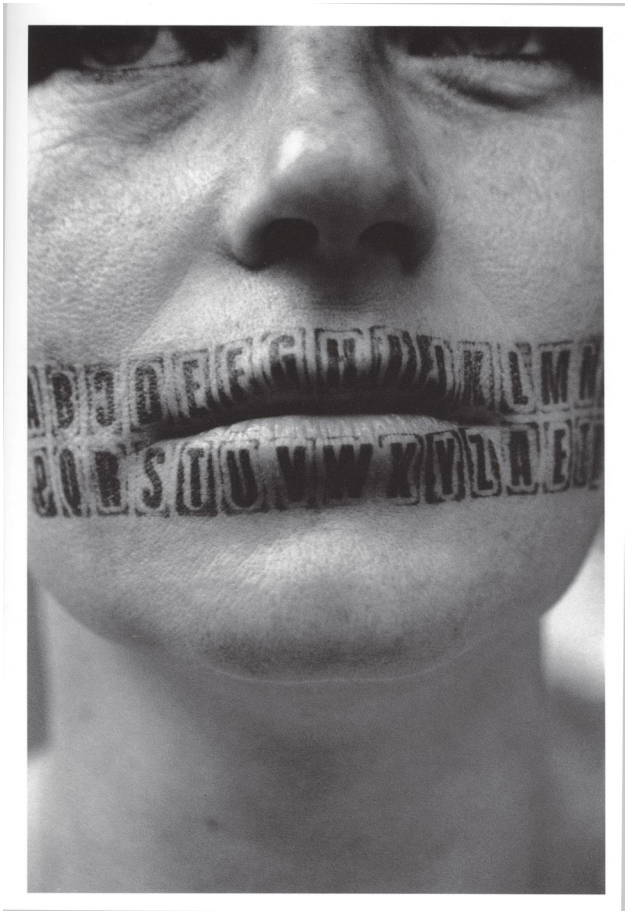
16 ALLARD, P., « 3 minutes avec... Télé-Accueil. Voulez-vous quelqu'un pour vous écouter ? », la Croix de Belgique, Bruxelles, 8 janvier 1961.

concevoir la relation d'aide en répondant non plus aux demandes de résolution des conflits et des problèmes mais davantage au besoin d'être écouté et compris que ressentent beaucoup d'appelant•es.

Le psychologue américain Carl Ramson Rogers a, notamment, introduit le principe de la **méthode d'empathie non-directive** centrée sur la personne et non sur ses problèmes.

Avec l'arrivée d'Alfred Vannesse à Télé-Accueil, c'est une éthique guidée par la psychanalyse qui s'invite, plaçant la personne en tant que sujet social au cœur de la relation écoutant•e/appelant•e. Il s'agit d'être disponible pour l'autre, de lui offrir un espace de parole pour qu'il puisse y dire sa dimension singulière, ses difficultés, ses questionnements.

Bien souvent, on a tendance à sous-estimer le potentiel créatif de la personne en difficulté et en même temps on tend à surestimer l'importance des professionnels et des spécialistes dans la résolution des problèmes. De manière générale, l'idée selon laquelle les écoutant•es n'ont pas vocation à soigner les appelant•es mais à les écouter influença les centres de Télé-Accueil



Michel FRANÇOIS - Bouche alphabétique

tant au niveau de la formation des bénévoles qu'à travers les repères ou la philosophie qui sous-tend le projet de promotion de la parole et de l'écoute.

ÉCOUTER MAIS PAS SEULEMENT

1973 est une date charnière pour Télé-Accueil étant donné que 15 ans après sa création, au travers de l'arrêté royal du 20 juillet 1973, les pouvoirs publics reconnaissent officiellement son rôle fondamental au sein de la première ligne du secteur de la santé et du social en Belgique. Dès 1974, les centres bénéficient de la personnalité juridique propres aux asbl et sont considérés en 1976 par le Ministère de la Santé Publique comme des services d'utilité publique agréés. Ils seront alors subsidiés. D'autres centres constitués dans la foulée tels que Télé-Accueil Liège ou Télé-Accueil Charleroi, par exemple, seront agréés ultérieurement.

A Télé-Accueil Bruxelles, il est soutenu que l'écoute est un besoin essentiel dont chacun devrait pouvoir bénéficier, un droit pour tous. Une position qui se retrouve d'ailleurs inscrite dans les statuts de l'institution :

« (…) Considérant que tout être humain a le droit à la parole et à l'écoute, éléments essentiels de la santé et des liens sociaux et culturels.

Considérant que parler et écouter constituent un moyen de prévention contre certaines conséquences de l'isolement personnel et social,

Considérant qu'il faut donner, à tout qui éprouve le besoin ou le désir de parler, l'occasion de trouver quelqu'un à qui parler (…) »

Complémentairement au projet d'écoute destiné non pas à combler les manques ou à résoudre les questions des individus mais visant davantage à reconnaître les appelant•es tels qu'ils ou elles sont

et à soutenir leur réappropriation de la parole, s'est également développé, dans le courant des années 90', un projet de **promotion de la parole**.

A la fin des années 80', Télé-Accueil organise une pratique d'animation extérieure, dans les écoles.

L'augmentation des demandes externes, le développement du projet «animation» pour les élèves et les demandes d'interventions de la part des travailleurs exerçant, notamment, dans les secteurs académiques, de santé, du social et du monde associatif ont contribué à l'élaboration d'une offre de «**formation externe**» au sein du **Centre de Formation à l'Ecoute** (le CEFEC - 1991/1992). A Télé-Accueil on défend qu'écouter est l'affaire de tous. C'est ainsi qu'est venue l'idée de promouvoir la parole, l'accueil, le volontariat et l'écoute également au dehors de l'institution.

L'activité de formation et de sensibilisation à l'écoute et à la parole se situe dans le prolongement de la mission quotidienne de l'accueil téléphonique.

En 1995, Télé-Accueil Bruxelles obtint un numéro d'urgence gratuit à 3 chiffres (le 107) et par là même augmenta l'accessibilité de son service. Dix ans plus tard, l'écoute sera également assurée sur internet via le Chat-Accueil.

Télé-Accueil promeut l'accueil, l'écoute et la prise de parole tant au cœur de l'institution qu'à l'extérieur et **étudie leurs effets**. Il y a 20 ans, le 19 février 1998, partant du constat que tout en veillant au respect de l'anonymat, il serait utile de **rendre compte** de ce qui est entendu au 107, Télé-Accueil Bruxelles modifia ses statuts pour y ajouter la fonction d'Observatoire social. [17]

365 jours/an et 24h/24 les écoutant•es bénévoles prennent le pouls de la société. Ils sont les témoins discrets du mal-être vécu par les habitants de la capitale et de ses alentours. Cette position privilégiée fait de l'institution un observatoire social, un lieu où – au-delà de l'écoute et de la parole – peuvent s'analyser les courants qui traversent la société. En plus d'écouter, Télé-Accueil Bruxelles étudie les tendances sociales à la lumière des expériences vécues, dans une perspective d'amélioration continue des connaissances destinées à être partagées et répercutées auprès des responsables, des professionnels de santé et de l'opinion publique.

En réalité, les données mises à la disposition des centres de Télé-Accueil sont à la fois rares et précieuses. D'une part en raison du support de communication qui est proposé assurant une distanciation entre les interlocuteurs et permettant à une parole libre, détachée de la peur d'être reconnu, du regard de l'autre, du jugement, notamment, de s'exprimer. Et d'autre part, parce que les repères du projet qui garantissent l'accessibilité permanente du service, l'accueil inconditionnel de la parole, la discrétion, le non-jugement et la confidentialité des appelant•es les autorisent à dire des choses que peut-être ils

LE CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE

Via le CEFEC, Télé-Accueil Bruxelles propose des sessions de formation dédiées au citoyens bénévoles ainsi qu'aux professionnels du secteur de la santé et du social.

Envie d'en savoir plus ? Contactez le secrétariat de Tele-Accueil au **02 538 49 21**

L'OBSERVATOIRE SOCIAL

Les recherches de l'Observatoire social ont porté sur une catégorie d'appelants (les femmes issues de l'immigration, les personnes âgées, les hommes), sur un outil ou un mode de communication (le Chat-Accueil), sur des situations de vie (la famille), sur la place de Télé-Accueil dans le champ social bruxellois (les appels référencés), sur la santé des appelants (la folie), etc.

Aujourd'hui, nous en sommes à la huitième recherche. Dans leur variété, ces recherches lèvent un coin de voile sur le vécu des citoyens et livrent une analyse souvent corroborée par des institutions partenaires plus spécialisées. La dernière recherche éditée en 2019 qui sera bientôt disponible sur notre site internet porte sur le sentiment d'exclusion professionnelle (L'exclusion du marché du travail: qu'en disent les appelants). Envie d'en savoir plus: envoyez un mail à observatoire@tele-accueil-bruxelles.be

17 Article 2 des Statuts de Télé-Accueil Bruxelles.

n'oseraient pas dire ailleurs, dans d'autres lieux ou en d'autres circonstances.

L'Observatoire social ne distingue pas l'écoute et l'observation. Il ne fait pas des écoutant•es – ou des appelant•es – les objets de l'observation mais les sujets constructeurs d'un savoir que l'institution produit, diffuse, exporte...

Depuis une douzaine d'année, plusieurs thèmes ont été abordés. Des problématiques récurrentes ou rares, interpellantes, qui concernent des groupes d'appelants particuliers ou qui au contraire sont transversales... Toujours, ces thèmes sont déterminés en proche collaboration avec les écoutant•es et s'appuient sur leur expérience.

Ce travail d'observatoire ne se fait bien évidemment pas sans les écoutant•es. Ce sont eux, essentiellement, qui apportent le savoir. C'est avec eux que nous retenons les thèmes sur lesquels travailler, en fonction de ce qu'ils identifient comme des problématiques sociales actuelles ou naissantes à Bruxelles.

L'essence de l'écoute, c'est finalement d'être en relation avec quelqu'un sans que ce soit un proche mais qui peut avoir une écoute faite d'humanité... C'est la base de l'écoute à Télé-Accueil, et cela suppose que des bénévoles s'en chargent. C'est cette solidarité citoyenne qu'il convient de célébrer après 60 années d'apprentissage, d'implication et d'engagement afin d'offrir, à toutes les personnes qui le souhaitent, l'occasion de trouver quelqu'un à qui parler et d'être écouté, le temps d'un échange.

HOMMAGE AUX ÉCOUTANT•ES BÉNÉVOLES

EXTRAITS DE TÉMOIGNAGES D'ÉCOUTANT•ES:

« Pour moi, écouter à Télé-Accueil, c'est s'engager dans une chaîne de solidarité. C'est prendre une part active dans la société. »

« Qu'est-ce qui me motive à venir écouter 16 heures par mois ? La pratique de l'écoute m'aide beaucoup dans ma vie professionnelle. Maintenant je me sens plus à l'aise quand au détour d'un couloir, un élève me lance: « Madame, je peux vous parler ? »

« Ecouter, ce n'est pas s'effacer. C'est exister et permettre à l'autre d'exister. »

Écouter et parler sont deux aspects essentiels qui rendent la rencontre entre plusieurs « Homo Sociabilis » possible. Ce n'est pas seulement l'affaire de professionnels ou de quelques-uns, mais de tout être humain à partir du moment où il entre en relation avec un autre. En confiant l'écoute à des bénévoles, formés et encadrés par des professionnels, Télé-Accueil soutient que l'écoute et la parole sont l'affaire de tous, et pas uniquement celle de confidents, de proches ou de thérapeutes.

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.

Certes, cette angoisse est latente en chacun d'entre nous. Certes, des souffrances il y en a partout et ce depuis des millénaires. Et, pour l'immense majorité des personnes qui ne trouvent personne à qui se confier, même parmi leurs amis proches ou les membres de leur famille, ne pourrait-on pas - avec beaucoup d'humilité et à son modeste échelon - intervenir et tenter de faire quelque chose ? Ce que seront les effets de cette démarche, de cette présence, à priori, nous n'en savons rien. Mais ne serait-ce que le fait de se tenir disponible pour quelqu'un, à un moment où sans doute si peu de gens le sont, c'est déjà énorme !

Le bénévolat stipule un engagement libre et gratuit. Il est libre puisque rien ne contraint ni n'oblige à faire le don de sa présence, le don de soi. Ce qui pousse la plupart des volontaires à se

présenter à Télé-Accueil, ce n'est bien souvent pas l'écoute en elle-même mais davantage la volonté de s'inscrire dans un processus d'entraide et d'engagement social au sens philosophique, spirituel ou politique du terme.

« C'est donc déjà avec une « vision du monde », un idéal de société que les bénévoles frappent à la porte de Télé-Accueil. Un idéal où la solidarité et le respect de l'autre sont parties prenantes. En s'engageant à Télé-Accueil, les bénévoles trouvent ainsi un lieu où ils pourront mettre en application un idéal qui leur tient à cœur ».[18]

Et finalement, quand beaucoup de gens aujourd'hui se disent « mais comment font-ils pour offrir cette disponibilité, pour avoir cette humanité ? », et bien on serait tenté de leur répondre que ce sont avant tout des personnes qui désirent simplement se mettre au service de la communauté et qui croient que la rencontre avec l'autre est bénéfique. Parfois elle contribue même à créer un lien, à influencer une destinée…

Depuis toujours, les volontaires constituent un élément essentiel de l'écoute. Pour rappel, au début du projet, ils n'étaient qu'une poignée, une vingtaine en tout et pour toute la Belgique. Dans les années 70', on en recense près de 80, répartis entre les différents postes de Belgique, à tenter de lutter, à leur façon, contre la solitude, le suicide et le désespoir. Aujourd'hui, rien qu'à Bruxelles, près de 80 hommes et femmes se relaient - nuit et jour - pour décrocher un téléphone qui ne cesse de sonner ou « chatter » avec un appelant•e qui peut venir du monde entier.

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

Jacques Lacan.

Véronique GOOSSENS -Écoute

Somme toute, encore mille fois merci au millier d'écoutant•es qui se sont relayés, pendant près de 60 ans, et qui ont fait en sorte que le projet de Télé-Accueil Bruxelles soit humainement magique aujourd'hui. Sans vous tout cela n'aurait tout simplement pas été possible ! Merci 1000 fois…

DEVENIR ÉCOUTANT•E BÉNÉVOLE ?

Si vous souhaitez devenir écoutant bénévole et vous inscrire aux formations qui ont lieu en janvier et septembre de chaque année, contactez le secrétariat de Télé-Accueil Bruxelles au **02 538 49 21**

18 VAN ESPEN, V. et KAYAERT, K., « Le bénévolat à Télé-Accueil: un fondement… un choix », DEQ 2010-2013, pp. 1-5.

Une publication réalisée par Julien El Hasnaoui
en accès libre sur le site internet de l'asbl. Mise en page: Carine Debeer

Elle n'aurait pu voir le jour sans le soutien financier de la COCOF.

Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © Novembre 2019

Contact :
observatoire@tele-accueil-bruxelles.be
tél. : 02 538 49 21

Site :
www.tele-accueil-bruxelles.be

Les reproductions artistiques figurant dans cette publication font partie de l'exposition «Quelqu'un à qui parler», qui rassemble les oeuvres que des artistes nous ont offert pour les 60 ans de Télé-Accueil Bruxelles. En première page figurent un détail d'une oeuvre de Pierre CRAENHALS et d'une oeuvre de Nicole DAIWAILLE.

En cas de reproduction de ce document, en tout ou en partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, n'oubliez pas de mentionner l'auteur et la source. Merci

Télé-Accueil
Bruxelles 107 @ chat