

TÉLÉ-ACCUEIL, UN SERVICE D'URGENCE

Télé-Accueil est reconnu comme un service d'urgence et donc contactable via un numéro gratuit à trois chiffres: le **107**. C'est un élément important de notre accessibilité qui vient s'ajouter à notre disponibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre et au fait que nous sommes aussi joignables sur internet.

Que Télé-Accueil soit un service d'urgence peut poser question. Surtout lorsque nous regardons les services plus connus comme l'aide médicale, la protection civile ou la police judiciaire. Ces derniers se déplacent, interviennent au plus vite alors qu'à Télé-Accueil le seul geste visible est celui de décrocher.

La notion d'urgence est bien souvent entendue comme une évaluation objective d'un danger éminent et vital. Dans cette acception, nous recevons en effet peu d'appels. En revanche, si nous considérons l'urgence à parler qu'évoquent bon

nombre d'appelants au travers d'appels où il est question de souffrances insupportables, d'angoisses débordantes ou d'idées suicidaires, nous pouvons affirmer que la question de l'urgence est très présente à Télé-Accueil. Dans bien des cas, on peut supposer que l'écoute proposée évitera un éventuel passage à l'acte et sauvera aussi sans doute des vies.

Etre disponible en permanence n'est donc pas un luxe. La souffrance aiguë n'a pas d'heure et ceux qui la vivent sont souvent en mal de trouver une aide en dehors des heures de bureau, car il est vrai qu'à l'exception des urgences hospitalières les nombreux services d'aide aux personnes ferment le soir venu.

> *Véronique Van Espen, directrice*

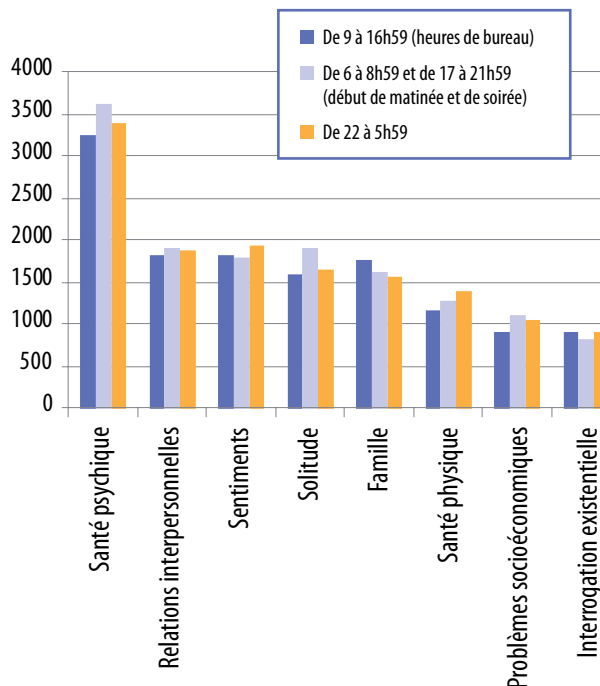


CENT TROIS APPELS CHAQUE NUIT

En 2010, 201.176 appels entrants ont été enregistrés à Télé-Accueil Bruxelles, une moyenne de 551 appels par jour. Si la majorité de ces appels arrive en journée et surtout en soirée, le téléphone continue de sonner au cœur de la nuit. 37.703 appels entrants (18,7 % des appels) ont été enregistrés entre minuit et sept heures du matin. Plus de cent appels chaque nuit...

Entre le jour et la nuit, le contenu des appels et le profil des appelants varient peu. La santé psychique (angoisse et anxiété, état de dépression, état de confusion) constitue le principal thème abordé. Viennent ensuite l'expression des sentiments (colère, culpabilité, honte, peur, tristesse), puis les relations interpersonnelles (amis/voisins/collègues, déception amoureuse, recherche de partenaire, ...), la solitude et les questions familiales.

> *Violaine Léonard, responsable de la communication*



TÉMOIGNAGES d'écoutes

Si les statistiques montrent peu d'écarts entre le jour et la nuit, les témoignages des bénévoles révèlent en revanche des différences: l'atmosphère particulière de la nuit – le calme, l'obscurité, la solitude, le rythme ralenti... – induit selon eux une plus grande attention et une plus grande disponibilité de l'écouter. *«En soi, l'écoute de nuit n'est pas différente de celle de jour. Les qualités requises restent les mêmes: l'attention à l'autre, la concentration, l'oubli de soi, la disponibilité, l'ouverture, la "neutralité bienveillante"... Ce qui change, c'est le moment d'écoute, le retrait de l'agitation diurne, les circonstances, qui en font un moment privilégié où tout prend un sens plus profond. Dans la quiétude de la nuit, les choses les plus simples revêtent un caractère plus mystérieux, plus feutré, plus propice aux confidences.»*

D'autre part, cette atmosphère particulière accentue souvent les angoisses, la souffrance ou le sentiment de solitude des appelants. La majorité des écoutants de nuit témoigne d'appels plus chargés d'émotions et plus intenses. *«L'angoisse est accrue chez ceux qui nous appellent. Les insomniaques, par exemple, disent ressentir encore plus la solitude et ressasser davantage leurs maux.»* La nuit serait-elle propice à la parole? *«Être là pour ceux qui se sentent trop seuls, trop démunis durant la nuit, répondre à celui qui ne veut ou ne peut affronter ses angoisses dans la solitude et le noir, c'est essentiel. Les problèmes ne connaissent pas l'horaire jour/nuit... Au contraire, ils se ressentent avec encore plus d'acuité lorsqu'on se retrouve éveillé alors que tout le monde dort, l'angoisse est palpable de jour comme de nuit, avec une prédilection pour le noir... Certaines choses ne peuvent se dire que dans le noir. Les secrets les plus sombres peuvent-ils s'approprier plus facilement dans l'atmosphère calfeutrée du silence de la nuit? J'aime à le croire.»*

Les écoutants témoignent également d'une relation privilégiée avec l'appelant. *«Durant la nuit, j'ai davantage encore le sentiment d'une relation particulière avec chacun des appelants, comme si nous deux seuls étions éveillés au milieu de la nuit.»*

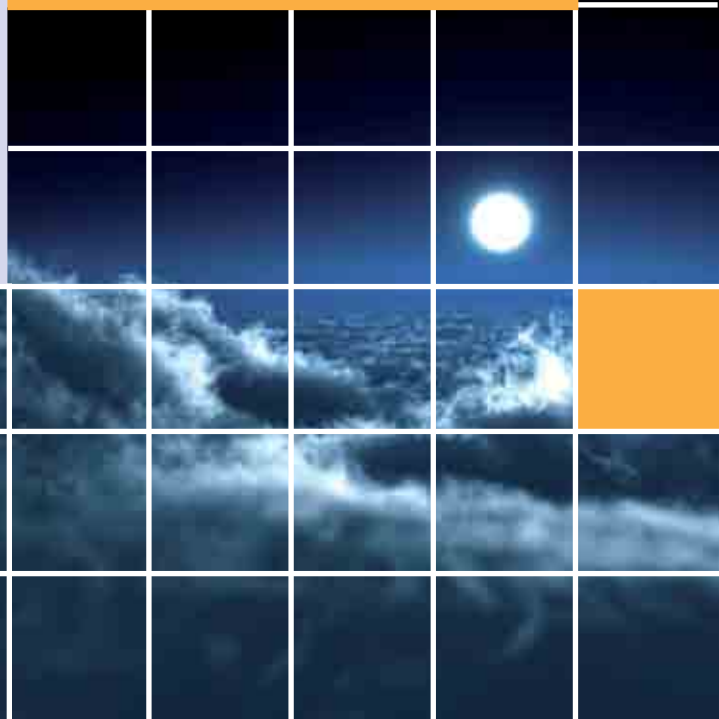
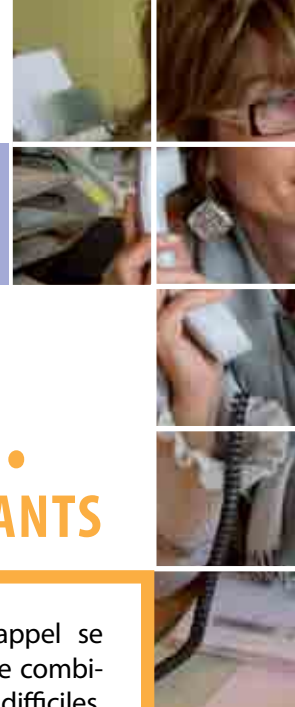
> *Violaine Léonard, responsable de la communication*

UN FILET... POUR LES ÉCOUTANTS

Deux heures du matin, un appel se termine. L'écouter raccroche le combiné. Les mots échangés furent difficiles. Submergé par certains propos, il s'interroge: ses interventions ont-elles été pertinentes? C'est lourd, trop lourd... Il ne se sent pas disponible pour prendre un nouvel appel. A cette heure, il n'y a pas d'autre écoutant ni aucun membre de l'équipe présent dans la maison. Alors...

Après quelques hésitations, il appelle l'un des permanents chargés du soutien aux volontaires, saisissant ainsi l'offre de Télé-Accueil, celle d'une disponibilité, à toute heure du jour ou de la nuit, d'un échange à chaud. Dégagé de la culpabilité de l'avoir peut-être réveillé, l'écouter va pouvoir lui faire part de ses difficultés, de ce qui l'agite afin qu'un peu apaisé il puisse reprendre l'écoute, lors de cette permanence ou un autre jour.

> *Myriam Machurot, formatrice*



Quelqu'un à qui parler

dans l'anonymat par téléphone 24h/24 au n° **107** (appel gratuit),
ou par Chat de 19h à 23h sur **www.chat-accueil.org**

CEFEC

Centre de Formation à l'Écoute

PROCHAINES FORMATIONS

Quatre journées (de 9h30 à 16h30)

- jeudi 2, 9, 16 février et jeudi 1^{er} mars 2012
- OU
- mercredi 2, 9, 23 et 30 mai 2012

TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

BP 10 112 Gare du Midi
1060 Bruxelles

02 538 49 21 (secrétariat)

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be



Graphisme : Delphine Delattre - InformAction asbl



*En prêtant nos oreilles bienveillantes, nous permettons
que l'autre, parfois laissé pour compte, se sente reconnu
comme être humain.*



DEVENIR ÉCOUTANT

Chaque jour, des **BÉNÉVOLES** donnent
de leur temps pour **ÉCOUTER...**

POURQUOI PAS VOUS !

Nous assurons une formation à l'écoute et un encadrement professionnel.

Plus d'infos au 02 538 49 21



*Écouter à Télé-Accueil permet de mieux
connaître la réalité sociale qui nous entoure.*



FAIRE UN DON

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

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

Tout don de plus de 40 € par an donne droit à une exonération fiscale.

Notre numéro de compte :
BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité !

Agréé par la Commission communautaire française