

LE 107

Télé-Accueil est un **service d'aide par téléphone** qui s'adresse à toute personne en difficultés psychologiques.

Cette aide est apportée exclusivement dans le cadre de la relation téléphonique, **sans intervention extérieure et dans la confidentialité.**

Elle consiste en une **écoute active** axée sur une compréhension en profondeur du vécu de l'appelant.

FONCTIONNEMENT

À Télé-Accueil, la prise de parole est facilitée par:

- le fonctionnement 24 heures sur 24 tous les jours de l'année

- l'anonymat absolu de l'appelant et de l'écouter

- le numéro d'appel à 3 chiffres, accessible en français dans toute la Belgique

La dénomination du service met l'accent sur **l'accueil des personnes dans leur diversité et dans la complexité de leurs préoccupations**

SORTIR DE L'ISOLEMENT

Appeler Télé-Accueil est une amorce pour sortir de l'isolement, renouer avec soi-même et les autres. Il est important que l'appelant sente, de la part de l'écouter, accueil et compréhension.

RETROUVER LE CALME

Ainsi, il pourra plus aisément exprimer les sentiments qu'il éprouve et retrouver le calme nécessaire pour envisager la recherche d'alternatives.

DÉNOUER LA CRISE

Cette démarche de prévention permet souvent d'éviter la détérioration de situations à risque pouvant être préjudiciables à la personne elle-même, à son entourage

RELAIS

L'appel à Télé-Accueil peut être un moment privilégié pour mettre en route un processus de changement. Il est un premier jalon sur ce chemin.

PREMIER JALON

Exprimer à quelqu'un ses sentiments, sa souffrance ne se fait pas sans crainte. Expérimenter à travers l'échange téléphonique que la prise de parole ne comporte pas les dangers qu'on imaginait mais procure au contraire un apaisement. Cela peut permettre à l'appelant d'envisager une démarche ultérieure en face à face.

ORIENTATION

Lorsque cela est nécessaire, des informations sont données à l'appelant et éventuellement, il est orienté vers d'autres services psycho-sociaux.

La position de Télé-Accueil s'inscrit dans cette perspective de relais.