

## TÉLÉ-SERVICE A CINQUANTE ANS

# Une grosse « boîte », mais sociale

L'Espace Social Télé-Service, ASBL fondée il y a cinquante ans, a fort évolué. Volontariste, elle a traversé la démarche professionnelle de jadis pour devenir pluraliste dans une société multiculturelle.

**AU TRAVAIL.**

Michel Kesteman (directeur de Télé-Service, à droite) en pleine discussion.

**Q**ue viennent chercher les quelque nonante-trois mille personnes qui passent la double porte du 28, boulevard de l'Abattoir à Bruxelles? Des services, comme le dit l'intitulé de l'association Espace Social Télé-Service.

L'entrée du rez-de-chaussée est tous les matins animée par la venue des sans-abri, la plupart étrangers, qui essaient de briser la solitude ou d'obtenir de l'aide pour la mise en ordre de leurs papiers. « Hélas, précise Dominique, permanente chef d'équipe, notre travail principal est de les désillusionner de leurs rêves car ici, ils n'ont pas d'avenir. Pourtant la majorité d'entre eux préfèrent la rue que retourner au pays où ils ne supportent plus le

*contrôle social davantage pressant que celui des policiers belges! Nous recevons une majorité de Marocains qui viennent des campagnes et n'avaient jamais vécu en ville, d'où leurs espoirs irréalistes, et cette plainte que j'entends souvent que 'ça ne va pas dans leur tête'. Certains finissent par retourner grâce à Caritas qui leur paie le voyage de retour. »*

**QUINZE MILLE JOURNÉES**

Outre l'accueil de jour au rez-de-chaussée, le bâtiment de trois mille mètres carré qui compte quatre étages est un véritable labyrinthe de bureaux, d'escaliers et de couloirs. Chacune des quelque

cent quatre-vingt-trois portes s'ouvre sur un sourire, un mot de bienvenue qui fait la particularité des équipes où salariés et bénévoles se coordonnent et nourrissent la même exigence de qualité, de motivation et d'expérience. Il faut dire qu'ils sont nombreux. Soixante salariés qui représentent en chiffres globaux trente-cinq équivalents temps plein. Et deux cent cinquante bénévoles qui assurent eux aussi entre trente-cinq et quarante-cinq postes temps plein. Au total ce sont annuellement quelque quinze mille journées riches en diversité.

Car Télé-service est bien plus qu'une activité de collecte ou de distribution de soutien matériel et financier. C'est largement un service de « coaching ou de gui-

dance individuelle et communautaire» et ce dans une douzaine d'applications pratiques: l'organisation d'un service social, un service juridique, un service de médiation de dettes, un service des jeunes, une école de devoirs, un service transport de malades, un planning familial, mais aussi une équipe «petits boulots», un vestiaire, sans oublier le projet femmes, et pas mal d'autres idées en chantier. Initiative du directeur: bénévole ou salarié, chacun a plusieurs casquettes et cela permet de se connaître et de rester proches les uns des autres malgré le foisonnement des activités.

**ENTRE LE « NOUS » ET LE SCALPEL**

Directeur depuis 2003, Michel Kesteman coordonne de sa haute silhouette tout ce petit monde. Son expérience professionnelle de dix-huit ans à la mutuelle (de guichetier à la gestion d'institutions de réseaux) lui a appris qu'on ne

travaille pas tout seul. «*Mon plaisir, c'est de faire travailler les gens différents ensemble. Le 'nous' est important, essentiel même dans ce boulot en milieu social et multiculturel. J'aime 'faire penser'. Ce que d'aucuns appellent la posture réflexive est une démarche vers la qualité car on s'arrête et on*

*« Le premier problème est moins la faim que celui du lien social et de l'accès à l'emploi. »*

*réfléchit au pourquoi on fait les choses. Parfois il faut affronter la réalité au scalpel. Cela fait partie du travail. Notre slogan 'vivre debout' est la philosophie de vie dans le Bruxelles d'aujourd'hui. On fait beaucoup ici, mais il y a*

*toujours des nouvelles pauvretés et pas toutes gérables par les pouvoirs publics. Donc il faut la vie associative et sans cesse de nouveaux objets d'action. Le premier problème est moins la faim que celui du lien social et de l'accès à l'emploi. »*

L'Espace social Télé-Service est à la croisée des nécessités urbaines. Fêter un demi siècle, c'est mettre à l'honneur l'intelligence solidaire qui permet de donner sens à la ville.

**Godelieve UGEUX**

**SANS DISTINCTION DE RACE, DE RELIGION...**

*« Un an avant ma pension, je cherchais déjà un bénévolat, confie Marc Van Cangh, jadis économiste en charge de quelque trois mille travailleurs dans le secteur du nettoyage. Et voici deux ans, j'ai découvert Télé-service et accepté un poste à la Consigne Art.23, où les sans-logis sont accueillis sans distinction de religion, de race ou de statut, et sans exigence de papier. Chaque matinée, permanents et bénévoles s'y relaient pour offrir le café, apporter de la présence ou une attention personnelle à qui en a besoin. Vingt-et-une armoires y sont louées à 1€ la semaine pour permettre aux usagers de ranger leurs biens en sécurité. Ce bénévolat m'a interpellé et passionné. Depuis six mois, j'ai quitté la Consigne et je suis devenu administrateur; cela ne m'empêche pas de retourner boire le café avec eux! »*

**LABORATOIRE SOCIAL**

Télé-Service a été créé à Bruxelles en 1961 suite à la création d'un service d'accueil pour expatriés revenus au pays en urgence après la révolution congolaise de juillet 1960. Les premiers volontaires, dont le père Charles Gielen, rejoints par une assistante sociale, créent une «polyclinique sociale».

Le nom Télé-Service était tout trouvé: «*appelez et on vous prend en charge*». Très vite, il se révélera «laboratoire social» ou ruche bourdonnante d'initiatives et d'activités, permettant aux personnes les plus démunies de la Région de Bruxelles-Capitale «*de rester ou de se remettre debout*» en y associant, en professionnels, salariés et bénévoles.

**DIX-SEPT RESTOS SOLIDAIRES**

Pour l'anniversaire, des restaurateurs du centre ville ont réservé des tables pour accueillir les clients attentifs à l'action de Télé-Service. En payant l'addition, ces clients sauront qu'une bonne partie de la note sera versée à l'ASBL.

Le programme des festivités entre le 15 et le 25 novembre est à voir sur [www.espacesocial.be](http://www.espacesocial.be).