



TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

Ed. resp.: Véronique Van Espen - BP 10 112 Gare du Midi, 1060 Bruxelles



LES APPELS RÉFÉRENCÉS

Mars 2009



TABLE DES MATIERES

1. Introduction	2
2. Modus operandi	2
2.1. Les écoutants.....	2
2.2. Les associations.....	2
2.3. Les statistiques	3
3. Résultats de la recherche.....	4
3.1. Témoignages des écoutants	4
3.2. Réponses au questionnaire.....	5
3.3. Entretiens avec les associations	10
3.4. Analyse statistique	12
3.4.1. Nombre d'appels recommandés.....	12
3.4.2. Urgence des appels	12
3.4.3. Types d'appel.....	13
3.4.4. Moment de l'appel.....	13
3.4.5. Attitudes d'écoute.....	14
3.4.6. Âge des appelants	14
3.4.7. Sexe des appelants.....	15
3.4.8. Culture d'origine des appelants	15
3.4.9. Etat civil des appelants.....	15
3.4.10. Cadre de vie des appelants.....	16
3.4.11. Suivi psychologique des appelants.....	16
3.4.12. Statut professionnel des appelants.....	17
3.4.13. Thèmes d'appel.....	17
4. Conclusions.....	18
Annexes : récapitulatif des fiches statistiques.....	20

1. INTRODUCTION

Des appelants téléphonent au 107 sur les recommandations d'une connaissance, d'un médecin, d'un service social ou parfois de la police. L'observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles a tenté d'analyser ce type d'appels, de repérer ce qu'ils peuvent avoir de particulier. Permettent-ils d'apaiser les gens, de réguler une crise, de soulager des proches, de prendre le relais d'un thérapeute ? Plusieurs associations renseignent aussi Télé-Accueil sur leur répondeur lorsque leurs bureaux sont fermés. Quel relais attendent-elles d'un service d'écoute généraliste ?

L'observatoire social de Télé-Accueil s'est penché sur ces questions afin de préciser la place qu'occupe l'institution dans le réseau bruxellois de l'aide aux personnes.

2. MODUS OPERANDI

Trois sources ont permis de recueillir des informations. D'une part les écoutants de Télé-Accueil, d'une autre les services bruxellois susceptibles de transférer des appels au 107 et enfin les statistiques d'écoute.

2.1. Les écoutants

Les écoutants ont été impliqués dans la recherche. Informés du thème à plusieurs reprises par un courrier dans leurs casiers, lors des « quarts d'heure de supervision » et lors de rencontres informelles dans le bâtiment, ils étaient invités à compiler les situations qui s'y rapportaient.

2.2. Les associations

Un questionnaire a été envoyé à 237 associations et institutions bruxelloises relevant des secteurs suivants : centres de santé mentale/centres de guidance, hôpitaux psychiatriques, services d'urgence sociale, services d'urgence médicale, habitations protégées pour adultes, soins et services à domicile, questions familiales, police, centres de planning familial, maisons médicales, maisons de repos, centres d'information pour jeunes, toxicomanie, services d'aide aux victimes, détenus, violences conjugales, homosexualité, sida, centres PMS, établissements pénitentiaires, centres thérapeutiques de jour, appartements supervisés, communautés thérapeutiques, CPAS, services d'aide par téléphone, services d'aide aux familles et aux seniors.

Les questions posées étaient les suivantes :

1. Renseignez-vous des lieux d'écoute et de parole à des gens qui vous contactent ? Si oui, lesquels ?
2. Télé-Accueil Bruxelles en fait-il partie ?
3. Vous arrive-t-il de
 - Renseigner à quelqu'un l'existence de Télé-Accueil Bruxelles ?
 - Conseiller à quelqu'un d'appeler Télé-Accueil Bruxelles ?
 - Prescrire à quelqu'un d'appeler Télé-Accueil Bruxelles ?
4. S'agit-il d'une pratique personnelle ou d'une consigne de l'institution ?
5. Dans quelles circonstances faites-vous plus spécifiquement référence à Télé-Accueil Bruxelles ?
6. Quelles sont vos attentes par rapport à un service comme Télé-Accueil ?
7. Une réflexion commune sur les appels prescrits pourra faire suite à ce questionnaire, de même qu'un appel à en témoigner lors de la journée d'étude.
 - Cette démarche m'intéresse.
 - Cette démarche ne m'intéresse pas.

2.3. Les statistiques

A l'issue de chaque appel, les écoutants sont invités à remplir une fiche reprenant des informations contenues dans l'échange : l'âge et la situation familiale de l'appelant, les thèmes développés, etc. Depuis le 1er juin 2008, une rubrique à choix multiple permet de répertorier l'origine des appels :

- A l'initiative de l'appelant lui-même
- Recommandé par un proche
- Recommandé par un médecin/thérapeute
- Recommandé par la police
- Recommandé par une institution psychosociale
- Suite à un article de presse, un reportage
- Suite à un appel Chat
- Suite à une publicité métro/tram/bus
- Indéterminé

3. RESULTATS DE LA RECHERCHE

Vu la taille des échantillons analysés, qui restent modestes (statistiques de Télé-Accueil Bruxelles et réponses des associations au questionnaire), il est utile de préciser que les résultats présentés relèvent davantage de tendances que d'affirmations.

3.1. Témoignages des écoutants

Peu d'écoutants ont relaté des appels, une dizaine de témoignages sommaires seulement : des appels transmis par un service d'urgence, un dispatching de police et par les pompiers, un appel depuis une prison et un autre depuis une institution psychiatrique, un patient envoyé par son médecin généraliste. Un écoutant de Télé-Accueil a contacté un service de garde médicale... et s'est vu conseiller d'appeler Télé-Accueil.

Pourquoi ce thème ne les a-t-il pas mobilisés davantage alors que la méthodologie de travail était la même que lors de la recherche précédente ? Il arrive pourtant que des appels « référencés » les marquent, comme ceux (certes extrêmes) transmis en direct par un policier qui gère une crise conjugale par exemple. Pourquoi une si faible participation ? Hypothèses :

- Les appels recommandés constitue un phénomène très isolé, ils ne représentent que 1,28% des appels (voir infra).
- Ces appels ne sont pas différents des autres appels et les écoutants ne s'en souviennent pas.
- Ces appels ne se réfèrent pas à une problématique particulière dont il faudrait témoigner ou alors ils sont très problématiques et sont préférentiellement débattus en supervision.
- Ces appels peuvent désarçonner au début mais se déroulent normalement par la suite.

Si les écoutants n'ont pas grand-chose à dire de ces appels, ou qu'ils n'ont pas l'élan d'en faire part, les appelants non plus ! La moitié des fiches (53%) ne donne pas d'indication au sujet de l'origine de l'appel. La plupart du temps, il est considéré comme étant « à l'initiative de l'appelant lui-même ».

Les débuts d'appel que l'institution considère comme plus problématiques (appels en direct de la police ou d'un service d'urgence par exemple) ne concernent que 1,5% des appels reçus en six mois.

3.2. Réponses au questionnaire

237 courriers ont été envoyés en deux vagues. 38 services ont répondu au mailing.

Question 1 : Renseignez-vous des lieux d'écoute et de parole à des gens qui vous contactent ? Si oui, lesquels ?

36 services ont répondu à cette question, dont 32 par l'affirmative. Les lieux d'écoute et de parole qu'ils renseignent aux personnes qui les contactent sont :

- Télé-Accueil : 8
- Centre de prévention du suicide : 4
- SSM + centres de guidance : 4
- Centre de santé, maisons médicales, hôpitaux... : 4
- Centre de planning familial : 3
- Psychologues : 3
- Bureau d'aide aux victimes de la zone de police, du ministère de la Justice, service d'aide aux justiciables : 3
- Allô info famille : 2
- 103 (écoute enfants) : 2
- Infor-Jeunes, écoute Jeunes : 2
- Babelkot : 2
- Infor-Drogues et réseau assuétudes : 2
- SOS Solitude : 1
- Tous les services psycho-sociaux de Bruxelles principalement : 1
- Association polyarthrite : 1
- CIAOSN, SOS Sectes : 1
- Espace P, MASS : 1
- Espaces de paroles du 123 : 1
- Assistante sociale : 1
- Tous ceux qui se trouvent dans le guide social : 1
- Les réunions des AA : 1

Les répondants citent un peu plus souvent Télé-Accueil que d'autres services, ce qui semble normal vu que nous attirons leur attention sur notre association...

Deux services disent renseigner d'autres services selon la demande ou la problématique vécue par la personne.

Un autre ne le fait qu'en dehors des heures d'ouverture de son service (9 à 18 heures).

Un service renseigne les associations qui leur envoient de la documentation. Un autre dispose d'un carrefour santé où les personnes reçoivent des informations « santé ».

Un service dit n'avoir jamais été confronté à une demande en ce sens. Quatre services ne font pas référence à d'autres lieux, travaillant essentiellement avec leurs propres ressources.

Question 2 : Télé-Accueil Bruxelles en fait-il partie ?

Bien que certains services aient déjà cité Télé-Accueil en réponse à la première question, nous leur avons explicitement demandé si Télé-Accueil Bruxelles faisait partie des lieux

d'écoute qu'ils renseignaient. 33 services ont répondu à cette question, dont 18 par l'affirmative. Nous voyons qu'en reposant la question explicitement nous obtenons un meilleur résultat !

Question 3 : Vous arrive-t-il de

- **Renseigner à quelqu'un l'existence de Télé-Accueil Bruxelles ?**
- **Conseiller à quelqu'un d'appeler Télé-Accueil Bruxelles ?**
- **Prescrire à quelqu'un d'appeler Télé-Accueil Bruxelles ?**

Huit services « renseignent » simplement Télé-Accueil Bruxelles, dont un occasionnellement.

Douze services « renseignent et conseillent » Télé-Accueil Bruxelles.

Un service « renseigne » uniquement le pôle formation de Télé-Accueil Bruxelles (CEFEC).

Un service s'interroge sur le sens du mot « prescrire ».

Aucun service ne « prescrit » d'appeler Télé-Accueil Bruxelles. Personne n'est obligé de le faire... Douze services le « conseillent » néanmoins.

Question 4 : S'agit-il d'une pratique personnelle ou d'une consigne de l'institution ?

Pour douze services, il s'agit d'une pratique personnelle. Elle peut être liée à la formation de l'intervenant ou résulter de collaborations régulières en réseau ou en partenariat.

Pour quatre services il s'agit d'une consigne de l'institution, orientée par exemple vers des secteurs spécialisés et les services d'aide.

Pour quatre autres services, elle relève des deux démarches : l'institution veille à bien informer l'équipe des différents relais et fait confiance aux compétences des professionnels à l'accueil.

Le travail en réseau semble davantage le fait de personnes que d'institutions. Ce sont les connaissances personnelles du travailleur social qui lui permettent d'orienter les usagers le cas échéant.

Question 5 : Dans quelles circonstances faites-vous plus spécifiquement référence à Télé-Accueil Bruxelles ?

25 services ont répondu à cette question. Ils font référence à Télé-Accueil Bruxelles quand il est question de solitude, d'assurer un relais (des personnes et du service), quand la personne concernée est en demande. Parmi les quatre services qui disent ne pas référencer Télé-Accueil, l'un avance son côté trop généraliste, un autre l'absence de suivi, un autre encore le fait que ses usagers ne parlent pas assez le français.

Solitude

- « *Personnes déprimées, isolées ayant besoin de communication, et peu disposées à faire des démarches personnelles pour résoudre cette situation (au moment où nous les rencontrons).* »
- « *Personnes âgées et/ou seules.* »
- « *Rencontre victimes qui sont seules, isolées, qui n'ont pas toujours la possibilité de se déplacer vers un service d'écoute.* »

- « *Problématique de solitude. »*
- « *Lorsqu'un patient souffre de dépression, de solitude ou a besoin de parler. »*
- « *Chez les personnes isolées ou en rupture sociale : nous leur conseillons de parler à quelqu'un si elles se sentent en difficulté entre deux rendez-vous. Elles disent souvent qu'elles n'ont pas appelé mais elles savent que quelqu'un peut les accueillir à l'autre bout du fil. »*

Relais des professionnels ou question d'horaire

- « *Lorsque la demande dépasse mes compétences, lorsqu'il y a situation de crise et une nécessité de prendre le temps d'écouter la personne alors qu'on est en consultation ou que l'accueil du planning est trop occupé, lorsque nos 'bureaux' sont fermés ou lors des week-ends. »*
- « *Pour permettre à certains bénévoles de l'ASBL de suivre la formation à l'écoute. »*
- « *Lors de prestation qui nécessite une analyse de la demande en dehors de nos heures d'ouverture. »*
- « *Le service assistance policière aux victimes est un service de première ligne donc d'écoute et d'information. Une orientation vers un service Télé-Accueil est donnée afin de rassurer une personne qui n'obtiendrait pas de réponse de notre service (car en dehors des heures de service). »*
- « *Hors nos horaires, sur le répondeur. »*
- « *Lorsque qu'il est estimé que les services de la zone ou connexes ne pouvaient donner une réponse/information. »*
- « *Lorsque l'opérateur (ligne d'urgence 110) se rend compte que l'appelant éprouve surtout un besoin de parler d'un sujet pour lequel nous ne sommes pas compétents (disparition d'enfant, enlèvement parentaux, abus sexuels extra familiaux). »*

A la demande de l'appelant ou en réponse à son mal-être

- « *Soit à la demande du patient, soit quand j'estime que la personne se trouve dans une situation où il y a 'urgence' de parler, d'un soutien psychologique dans l'urgence... »*
- « *En cas de mal-être exprimé par l'appelant qui, souvent, vit avec ou dans la proximité du malade. »*
- « *Demande des personnes. »*
- « *Une personne qui dit ne pas pouvoir se déplacer, une personne qui téléphone à plusieurs reprises pour changer, annuler un rendez-vous, qui ne semble pas prête pour la démarche de venir à un entretien. »*
- « *Lorsque la demande d'écoute ne concerne pas une problématique liée à l'usage de drogues. «*
- « *Lorsque je sais que le/la consultant(e) est quelqu'un d'angoissé, pris(e) d'attaque de panique ou encore qui a du mal à entrer en contact avec les autres. + Anonymat (très important en ce qui concerne les problèmes de dépendance). »*
- « *Si quelqu'un préfère parler dans l'anonymat et a la possibilité de téléphoner (beaucoup de sans-abri à notre permanence). »*

Une autre raison d'appeler Télé-Accueil se détache de ces commentaires : c'est un service à domicile. Les associations le renseignent aux personnes peu disposées à se déplacer, ou dans l'impossibilité de le faire.

Question 6 : Quelles sont vos attentes par rapport à un service comme Télé-Accueil ?

27 services ont répondu à cette question. La plupart attendent de Télé-Accueil « *ce pour quoi il est là* » : écoute et anonymat, disponibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre, mais aussi orientation, information, gratuité.

Ecoute

- « *Ecoute, analyse de la demande, clarification. Orientation vers des services compétents.* »
- « *Permettre à la personne en souffrance de 'déposer' un trop plein d'angoisses ; par cette écoute, la personne peut trouver en elle les ressources pour faire face à la situation ; mieux orienter la personne, l'informer des structures d'aide appropriées à sa demande ; la permanence d'un service comme le vôtre est non seulement rassurante pour les 'usagers' mais aussi pour les services d'aide en général car possibilité de 'déléguer' »*
- « *Réorientation, écoute, temps, soutien.* »
- « *Ecoute.* »
- « *Que nos appelants soient écoutés et compris par Télé-Accueil.* »
- « *Une écoute professionnelle dans le non-jugement et la confidentialité (anonymat) 24h/24.* »
- « *Attentes : écouter et donner des conseils, renvoyer vers d'autres organisations.* »
- « *Ecoute, entraide, anonymat, gratuité.* »
- « *Proposer une écoute anonyme aux personnes en souffrance.* »
- « *Ecouter/rassurer la personne, l'orienter, après analyse de la situation, vers une structure ou une personne adéquate. Faire le lien entre les différents intervenants. Etre une 'ressource' pour la personne en difficulté.* »
- « *Un accueil et une écoute complémentaire à ce qui se pratique à xx lors des soirées (entre 19 et 23 heures) et en rue.* »
- « *Prendre le relais pour toutes ces personnes qui ont besoin d'une écoute attentive. Etant une ligne d'urgence, les opérateurs n'ont pas toujours la possibilité de prendre leur temps avec chaque appelant (en dehors de nos compétences).* »
- « *Prendre le temps de l'écoute avec empathie et compréhension pour la personne qui appelle, l'orienter et lui donner des conseils.* »

Disponibilité

- « *Etre disponible.* »
- « *Répondre à 'l'urgence' quand la ligne de xx est fermée.* »
- « *Professionalisme, permanence.* »
- « *Pour ce qui me concerne, je n'ai aucune attente particulière et souhaite simplement que les personnes faisant appel à vos services puissent être aidées ou recevoir une réponse à leur(s) question(s).* »

- « Il est souvent difficile pour les personnes 'en crise' d'être prises en charge. Votre service est très certainement très bienvenu. »
- « Etre un relais quand nos services ne sont pas accessibles : nuit, week-end, soirées = grands moments d'angoisse pour certains. »

Question 7 : Une réflexion commune sur les appels prescrits pourra faire suite à ce questionnaire, de même qu'un appel à en témoigner lors de la journée d'étude.

- Cette démarche m'intéresse.
- Cette démarche ne m'intéresse pas.

Parmi les 37 services qui nous ont retourné le questionnaire (un questionnaire est revenu non complété), 20 sont intéressés à poursuivre la démarche et 17 ne le sont pas (ou n'ont pas de temps à y consacrer). Parmi les vingt services intéressés, et en fonction de la pertinence de leurs réponses au questionnaire, 12 entretiens ont eu lieu avec :

- deux services d'assistance aux victimes et un service de garde de la police,
- un centre de planning familial,
- cinq services spécialisés (drogue, sectes, maladie),
- un service d'accompagnement,
- un service d'écoute,
- un service d'urgence,
- un centre thérapeutique.

Des démarches ont également été engagées pour obtenir un rendez-vous avec le CIC Brussels (dispatching 100 et 101) et avec les prisons.

Les prisons. Bien que les prisons n'aient pas répondu à notre courrier, nous les avons contactées en vue de présenter notre association et de voir si des collaborations étaient envisageables pour faciliter les appels au 107 des détenus.

A la prison de Saint-Gilles, le régime est strict : contrôle des numéros appelés et pas d'accès aux numéros courts ou gratuits... A la maison d'arrêt de Forest comme à Berkendael (femmes), la situation est sensiblement plus souple. Les détenus peuvent passer un coup de fil tous les deux jours. Appellent-ils, ou appelleraient-ils pour autant Télé-Accueil ? Selon leur service social, la priorité – c'est compréhensible – va à leur famille, à leur avocat. D'autant que les locaux où se trouve le téléphone ne sont pas propices à l'anonymat de la conversation et qu'un soutien psychologique leur est proposé par des thérapeutes extérieurs à même de maintenir le suivi après libération.

Le dispatching de la police. Ce call center de la police reçoit les appels 100 et 101 de la Région bruxelloise et les orientent vers les services de police communaux concernés, la police de la route et les services de secours. Les appels sont brefs : description des faits et leur localisation. Peu de temps est consacré à l'écoute telle que nous l'entendons à Télé-Accueil. Quand un appel relève de cette demande, il est orienté vers nos services ou vers des services similaires. Les opérateurs ont la possibilité technique de mettre tous les interlocuteurs

en conversation simultanée. Quand le contact est établi entre la personne en détresse et le relais, ils raccrochent. Cet usage du mode « conférence » reste rare.

3.3. Entretiens avec les associations

Dix services ont été rencontrés en face-à-face. Leur choix a été déterminé par les réponses qu'ils ont données au questionnaire, leur disponibilité et/ou l'intérêt qu'ils ont manifesté pour cette démarche de concertation.

Deux associations mettent en avant le pôle formation de Télé-Accueil (le CEFEC). Le service d'accompagnement a suivi l'une de ses sessions, le centre de planning familial en a entendu parler lors d'une autre formation. Ce centre de planning familial renvoie les situations de crise vers le 107, grâce auquel il est possible de joindre quelqu'un en dehors des heures d'ouverture du centre (de 10 à 17h30) ou quand la demande sort du cadre de ses missions (consultations psychologiques, juridiques, médicales...). Normalement, la prise en charge se fait chez eux par téléphone (prise de rendez-vous) mais, parfois, les gens sont paniqués, angoissés... Une liste des possibilités d'aide par téléphone pour le week-end par exemple a été donné à une jeune fille suivie en consultation mais pour qui le nombre de rendez-vous, déjà deux par semaine, ne suffisait pas. Ce que ce genre d'usager fait in fine de ces informations, le centre de planning familial n'en sait rien ; mais ça ne l'empêche pas de les proposer régulièrement. « *Quand la personne s'étend, s'épanche mais que le temps de l'accueillant est limité ou qu'il a peu de disponibilité, le cadre du 107 convient mieux. De plus, au planning, le bureau d'accueil est un lieu de passage, on y est dérangé.* »

Le service d'écoute renvoie aussi à Télé-Accueil via son répondeur en dehors de ses heures d'ouverture (sa ligne d'écoute n'est pas accessible entre 18 heures et 9 heures).

Télé-Accueil offre une « permanence » rassurante aux travailleurs sociaux en congé par exemple, qui travaillent à temps partiel ou qui ont personnellement besoin de parler, « *de déposer dans un autre service* », de se voir proposer une écoute bienveillante, d'entendre une autre optique de travail.

Un service d'urgence dirige ses usagers vers le 107 quand le gestionnaire de leur dossier est absent ou quand ils ont vraiment besoin de parler, quand le personnel n'a pas le temps de les écouter, quand il n'est pas compétent ou encore le soir. Ce sont parfois des gens qui « *embêtent* ». « *Les gens tournent* », font tous les numéros gratuits...

Une des associations spécialisées n'a encore jamais renseigné le 107 car on n'y fait « *que de l'écoute* ». Chez eux, lorsqu'on les appelle, on donne son prénom, un suivi s'établit avec la même personne de référence, on recontacte les gens, on les invite à des réunions, les bénévoles sont joignables de jour comme de nuit.

Dans les bureaux d'assistance aux victimes des services de police (BAV), les pratiques diffèrent selon les commissariats. Il s'agit surtout de pratiques liées aux connaissances individuelles du réseau social local. Parfois au sein d'une même équipe, un travailleur social ne

renvoie jamais d'appel à Télé-Accueil alors que son collègue le fait plusieurs fois par mois. L'un d'eux ajoute même clairement que les policiers le font « *quand [ils] n'ont pas envie d'écouter !* ». Une personne âgée appelle dix à quinze fois par soirée... les policiers l'écoutent mais il n'y a pas toujours de demande précise formulée, ils n'ont pas de temps à lui consacrer ni d'aller à son domicile (urgences à traiter, plaintes à prendre...) et ils ne sont pas toujours disposés à entendre répéter les mêmes choses... Avant, les assistants sociaux étaient joignables à toute heure. Maintenant les policiers évitent de les appeler la nuit, ils font plutôt le relais vers le 107 pour ce genre d'interlocuteurs, ou bien ils les transfèrent au BAV en journée. Ces appelants sont des personnes isolées, qui ont du mal à se déplacer sauf pour effectuer un minimum de courses, ils n'ont pas de vie sociale.

Les policiers ont un guide social à leur disposition, des formations, des cours sur l'assistance aux victimes et sur les différents services qui existent (dont l'aide par téléphone et donc le 107). « *Le 107 c'est facile à retenir, c'est court.* » Le 107 aide la personne en détresse mais aussi le policier quand il se sent démuni, quand sa parole n'aide pas, quand les thérapeutes ou le médecin de famille sont en congé, quand les gens ne veulent pas de suivi ou ne veulent pas se déplacer. Les policiers désamorcent eux-mêmes la crise mais quand la situation tourne en rond, que la personne revient toujours avec sa solitude par exemple, ils lui donnent le numéro de Télé-Accueil.

Dans une autre association spécialisée, quand on renvoie les gens vers Télé-Accueil c'est parce qu'on n'est plus « dans » la maladie proprement dite et ses problématiques liées. Exemple : une personne en difficulté psychologique personnelle qui téléphone le samedi ou le dimanche pendant des heures est orientée vers Télé-Accueil.

Un thérapeute témoigne de sa pratique. Ses patients sont angoissés à l'idée de ne pas la voir pendant le week-end. Elle accepte qu'ils l'appellent sur son portable mais si elle n'est pas libre, ils savent aussi qu'il y a une autre ligne disponible : Télé-Accueil. Qu'en font-ils ? Elle leur explique ce qu'est Télé-Accueil, ses limites et ce qu'ils peuvent en attendre. Elle les informe que Télé-Accueil ne pourra pas les recevoir mais qu'ils seront écoutés. Ce n'est pas toujours la même personne qu'ils ont au téléphone alors ils sont déçus mais, selon la psychanalyste, ils doivent se couper de cette demande de dépendance. Télé-Accueil est une ouverture qui les aide à se rendre compte que le psy n'est pas la seule personne-ressource. Une voix, d'homme ou de femme, ça leur dit des choses différentes, il se passe quelque chose, ils parlent à quelqu'un. Dans le cabinet du thérapeute, c'est un transfert fort. Télé-Accueil casse le transfert. La majorité ne téléphone pas mais ils savent qu'ils ont un point de chute. Pour certains, parler c'est se prouver qu'ils existent encore.

3.4. Analyse statistique

3.4.1. Nombre d'appels recommandés

15.799 appels ont été décrochés au cours du deuxième semestre 2008. Les écoutants ont déterminé l'origine de 47,4% d'entre eux.

Origine de l'appel	Nombre d'appels	%
A l'initiative de l'appelant lui-même	7.194	95,98%
Recommandé par un proche	144	1,92%
Recommandé par un médecin/thérapeute	29	0,39%
Recommandé par la police	31	0,41%
Recommandé par une institution psychosociale	36	0,48%
Suite à un article de presse, un reportage	12	0,16%
Suite à un appel Chat	7	0,09%
Suite à une publicité métro/tram/bus	42	0,56%
TOTAL	7.495	99,99%

L'initiative de la toute grande majorité des appels, lorsque nous en connaissons la genèse, provient des appelants eux-mêmes.

240 appels sont recommandés par un tiers, soit 3,2%. Parmi ceux-ci, 96 appels ont été passés sur les recommandations d'un service extérieur (1,28%) et 144 appels faisaient suite une recommandation d'un proche de l'appelant (1,92%).

3.4.2. Urgence des appels

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 225 nous donnent une indication sur l'urgence de ces appels (urgence à parler).

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Urgence/ fiches	30	28	133	34	
Non	71,4%	84,6%	90,2%	67,9%	90,95%
Oui	28,6%	21,4%	9,8%	31,1%	9,05%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

La majorité des appels sont non urgents. Hormis pour les appels recommandés par un proche, le caractère d'urgence est cependant plus présent que pour la moyenne des appels annuels.

3.4.3. Types d'appel

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 225 nous donnent une indication sur le type d'appel.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Type d'appel/ fiches	30	28	133	34	
1 ^{er} appel	39,1%	19,2%	32%	54,5%	12,26%
Appel occasionnel	26,1%	12,1%	34%	18,2%	18,87%
Appel régulier	34,8%	57,7%	33%	27,3%	68,87%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Les appels recommandés sont plus fréquemment de premiers appels (l'appelant téléphone au 107 pour la première fois), ce qui paraît logique. C'est particulièrement le cas des appels renvoyés par une institution psychosociale et par la police. On peut voir ici un relais temporaire à une question aiguë ou un problème ponctuel, à une crise.

Les appels recommandés par des thérapeutes proviennent en revanche pour plus de la moitié d'appelants réguliers. Ce n'est plus de la gestion de crise, mais une sorte de « complémentarité de soins », du moins dans le chef des appelants.

Les appels recommandés par les proches panachent les trois catégories d'appels.

3.4.4. Moment de l'appel

Cette information est enregistrée automatiquement par le serveur.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2007
Heure de l'appel	31	29	144	36	
De 00:00 à 8:59	29%	24,14%	16,67%	13,8%	20,1%
De 9:00 à 16:59	42%	37,93%	52,08%	44,4%	35,2%
De 17:00 à 23:59	29%	37,93%	31,25%	41,7%	44,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

En comparaison avec les chiffres globaux de 2007, nous recevons proportionnellement plus d'appels recommandés pendant les heures d'ouverture de bureaux qu'en dehors de celles-ci. Le fait que des associations laissent un message sur leur répondeur pour inviter leurs appelants à nous contacter en dehors de leurs heures de service n'augmente pas significativement le nombre d'appels.

3.4.5. Attitudes d'écoute

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 214 nous donnent une indication sur l'attitude d'écoute des écoutants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Attitudes/fiches	27	28	136	23	
Ecouter	40,7%	57,1%	67,6%	30,4%	67,7%
Ecouter et clarifier	25,9%	14,3%	8,1%	13%	11,6%
Ecouter et informer	7,4%	3,6%	8,8%	21,7%	3,2%
Ecouter et orienter	0%	7,1%	3,7%	13,1%	2,4%
Ec. et rappeler le cadre	0%	0%	1,5%	0%	0,7%
Ecouter, soutenir, apaiser	25,9%	17,86%	8,1%	13,1%	13,1%
Informer et orienter	0%	0%	2,2%	8,7%	0,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Ecouter est l'attitude première des écoutants. Mais lors d'appels recommandés par la police, par exemple, ils aident aussi l'appelant à clarifier sa situation, contribuent à le soutenir et l'apaiser. Les services adressent des appelants à Télé-Accueil qui renvoie lui aussi des appelants vers d'autres services... Les coches « Informer et orienter », « écouter et informer » et « écouter et orienter » dépassent largement la moyenne annuelle, essentiellement lorsqu'il s'agit d'appels recommandés par une institution sociale. Télé-Accueil contribuerait-il à l'errance des appelants d'un service à l'autre ?

3.4.6. Âge des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 225 nous donnent une indication sur l'âge des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Âge/ fiches	30	28	133	34	
- de 10 ans	0%	0%	2,2%	0%	0,45%
De 10 à 19 ans	6,7%	0%	13,5%	2,9%	4,44%
De 20 à 29 ans	23,3%	3,6%	10,5%	17,6%	12,62%
De 30 à 39 ans	23,3%	17,9%	21,8%	23,5%	22,46%
De 40 à 49 ans	16,7%	28,6%	17,3%	3%	22,47%
De 50 à 59 ans	23,3%	14,3%	18%	5,3%	17,36%
De 60 à 69 ans	6,7%	17,9%	10,5%	17,4%	10,63%
+ de 70 ans	0%	17,8%	5,5%	0%	9,57%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

La police renvoie à Télé-Accueil proportionnellement un peu plus de personnes de moins de vingt ans que la moyenne, et les proches davantage encore (trois fois plus).

Les 70 ans et + sont deux fois plus nombreux que la moyenne à être orientés vers Télé-Accueil par un médecin ou par un thérapeute.

3.4.7. Sexe des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 229 nous donnent une indication sur le sexe des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Sexe/ fiches	28	29	143	29	
Féminin	53,6%	65,5%	67,1%	55,2%	62,54%
Masculin	46,4%	34,5%	32,9%	44,8%	37,46%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

En ce qui concerne les appels recommandés par un médecin ou par un thérapeute et ceux recommandés par un proche, le ratio hommes/femmes est pratiquement le même que pour la moyenne annuelle des appels reçus à Télé-Accueil. Il diffère en revanche grandement dans les deux autres groupes où la représentation des hommes est renforcée.

3.4.8. Culture d'origine des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 219 nous donnent une indication sur la culture d'origine des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Culture/ fiches	28	29	135	27	
Culture d'origine belge	28,6%	72,4%	77,8%	77,8%	82,35%
Culture d'origine étrangère	71,4%	27,6%	22,2%	22,2%	17,65%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Concernant les appels recommandés par la police, le ratio entre appelants de culture d'origine étrangère et appelants de culture d'origine belge est inversé. Les appelants d'origine étrangère sont quatre fois plus nombreux que dans les statistiques globales.

3.4.9. Etat civil des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 181 nous donnent une indication sur l'état civil des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Etat civil/ fiches	25	22	115	19	
Célibataire	28%	22,7%	47,8%	47,4%	48,76%
Couple de fait	24%	13,6%	5,2%	10,5%	8,96%
Divorcé(e), séparé(e)	40%	22,7%	27,8%	15,8%	23,09%
Marié(e)	8%	31,8%	11,3%	26,3%	11,65%
Veuf/veuve	0%	9,1%	7,8%	0%	7,54%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

C'est la police qui envoie le plus d'appels de personnes séparées ou divorcées (voir les chiffres sur les familles monoparentales ci-dessous qui corroborent cette indication). Les médecins/thérapeutes envoient plus de couples (cf. ci-dessous également) tandis que les proches des appelants ou les institutions orientent davantage de célibataires.

3.4.10. Cadre de vie des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 207 nous donnent une indication sur le cadre de vie des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Cadre de vie/fiches	29	26	123	29	
Seul(e)	34,5%	42,3%	59,3%	34,5%	64,61%
Couple	17,2%	38,5%	13%	24,1%	14%
Famille	17,2%	3,8%	19,5%	17,2%	14,55%
Famille monoparentale	20,7%	11,5%	2,4%	6,9%	4,1%
Lieu de soins	3,4%	0%	4,9%	17,2%	1,52%
Autre cadre de vie	6,9%	3,8%	0,8%	0%	1,22%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Au sein de chaque catégorie d'appels, les personnes vivent le plus souvent seules mais c'est parmi les appels référencés par un proche qu'elles sont les plus nombreuses. Les médecins et les thérapeutes renvoient également beaucoup de couples vers Télé-Accueil, les institutions psychosociales de même, tandis que les appels conseillés par la police visent un peu plus les familles monoparentales.

C'est parmi les appelants qui téléphonent sur recommandation d'une institution psychosociale que l'on trouve le plus de personnes vivant dans un lieu de soins. Ces services qui nous envoient des appelants sont donc vraisemblablement plus des structures d'hébergement que de consultation.

3.4.11. Suivi psychologique des appelants

Parmi les 240 fiches relatives aux appels recommandés, 111 nous donnent une indication sur le suivi psychologique des appelants.

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	RA 2008
Suivi psychologique/fiches	18	22	55	16	
A été en thérapie	22,2%	4,5%	20%	18,75%	38,91%
En demande de thérapie	22,2%	4,5%	7,3%	6,25%	3%
En thérapie	50%	91%	61,8%	62,5%	39,43%
Sans thérapie	5,6%	0%	10,9%	12,5%	18,66%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Quelle que soit l'origine de leur appel, les appelants qui agissent sur recommandation sont plus nombreux que la moyenne à bénéficier d'un suivi psychologique.

S'il semble cohérent que neuf personnes sur dix orientées vers Télé-Accueil par un médecin ou un thérapeute suivent une thérapie, le chiffre est aussi considérablement élevé en ce qui concerne les personnes renvoyées vers le 107 par des proches ou par une institution psycho-sociale (six sur dix).

Parmi les appels recommandés par la police, on ne trouve « que » 50% de personnes suivies par un thérapeute. Elles sont en revanche beaucoup plus nombreuses que dans les autres catégories à se déclarer en demande de suivi.

3.4.12. Statut professionnel des appelants

Très peu de fiches (48 sur 240) nous donnent une indication du statut professionnel des appelants aussi ne les retiendrons-nous pas dans cette analyse.

3.4.13. Thèmes d'appel

Les écoutants peuvent encoder jusqu'à quatre thématiques développées par appel. 61 thématiques différentes (rassemblées en 15 rubriques) ont été abordées dans les 240 appels donnés sur recommandation d'un tiers.

Rubriques	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale
Dépendances	7,5%	2,5%	4%	8,6%
Interrogation existentielle	2,5%	7,7%	3,7%	2,9%
Mort	3,75%	2,5%	2,3%	1,4%
Problèmes sociopolitiques	3,75%	0%	2,9%	1,4%
Problèmes socioéconomiques	8,75%	2,6%	4,9%	5,7%
Relations interpersonnelles	3,75%	6,4%	10,3%	12,9%
Santé physique	3,75%	7,7%	7,4%	10%
Santé psychique	13,75%	30,8%	19,4%	20%
Sentiments	17,5%	11,5%	20%	10%
Sexualité	1,25%	2,6%	2,4%	1,4%
Solitude	7,5%	12,8%	12%	12,9%
Suicide	10%	3,8%	3,7%	7,1%
Violence (auteur)	0%	0%	1,1%	0%
Violence (témoin)	2,5%	0%	0%	1,4%
Violence (victime)	13,75%	9%	4,9%	4,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Dans les statistiques globales de 2008, les thèmes les plus souvent abordés par les appelants relevaient de la santé psychique, des sentiments (colère, culpabilité, honte, peur, tristesse ou autre), des relations interpersonnelles et de la solitude.

Les appels recommandés par la police. Les principaux thèmes abordés sont : les sentiments, la violence (en tant que victime), la santé psychique et le suicide. On voit une corrélation entre la personne qui recommande l'appel et le contenu de celui-ci : les policiers gèrent des situations de crise. C'est dans cette catégorie que l'on compte le plus d'appels relatifs au suicide, à la violence, aux problèmes socioéconomiques et sociopolitiques et à la mort.

Les appels recommandés par un médecin ou par un thérapeute. Les principaux thèmes abordés sont : la santé psychique, la solitude, les sentiments, les interrogations existentielles et la santé physique

Les appels renvoyés par des professionnels, médecin ou thérapeute, font plus échos que les autres de solitude, d'interrogations existentielles, de santé physique et psychique.

Les appels recommandés par un proche. Les principaux thèmes abordés sont : les sentiments, la santé psychique, les relations interpersonnelles et la santé physique.

Les appels stimulés par un proche ont davantage trait que les autres à l'expression des sentiments. Les rares appels d'auteurs de violence sont dans ce groupe.

Les appels recommandés par une institution psychosociale. Les principaux thèmes abordés sont : la santé psychique, les relations interpersonnelles, la solitude et les dépendances.

Les appels suite au conseil d'une institution font plus que les autres références à la solitude mais surtout à des problèmes de dépendances.

4. CONCLUSIONS

Quelle est la place de Télé-Accueil dans le champ du social à Bruxelles ?

La taille de l'échantillon, tant en ce qui concerne les témoignages que le retour des associations et les données statistiques, ne nous permet donc pas de dresser de grandes vérités. Tout au plus de tracer quelques pistes de réflexion pour éclairer notre travail quotidien.

Le 107 n'est pas uniquement au service des appelants mais également des travailleurs sociaux, qui trouvent en Télé-Accueil un point de chute pour leurs usagers quand ils n'ont plus de réponse à leur fournir, quand ils sont débordés ou absents, quand ils ne se sentent pas compétents ou disposés à recevoir et à entendre des appels qui sortent peu ou prou du cadre de leurs missions.

Télé-Accueil garantit un relais toujours disponible pour des travailleurs qui font face à des crises et qui peuvent dès lors orienter les personnes en détresse vers une écoute apaisante.

Télé-Accueil écoute les appelants référés par des professionnels mal à l'aise face à leurs limites. Mais Télé-accueil est-il, lui, un réceptacle sans limites ? Il a les siennes propres, celles de l'écoute en tant que telle qui n'est pas de l'ordre de l'intervention ni de la résolution des problèmes. Télé-Accueil ne remplace pas les autres services même si son accessibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre peut induire le contraire... Il ne remplace pas non plus un thérapeute indisponible pas plus qu'il ne se situe dans une continuité de soins ambulatoires. Il offre autre chose, parfois un soutien en parallèle.

Télé-Accueil est aussi « un service à domicile ». Il est renseigné aux personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas se déplacer, en ce sens il peut représenter la première étape d'une démarche vers l'extérieur.

Notre orientation généraliste est un handicap pour certaines associations qui ne nous renseignent pas à leurs usagers, elle est un atout pour d'autres qui pensent pouvoir y trouver réponse à toutes les questions.

Si l'anonymat n'est pas une pratique partagée par tous les services et les personnes contactées, il permet néanmoins de questionner l'appelant peu coutumier de ce contact, de le sortir de sa sphère thérapeutique notamment.

Enfin, Télé-Accueil contribue sans doute autant que les autres associations à alimenter le flux d'appelants envoyés d'un service à l'autre, à la recherche de la meilleure réponse qui soit... L'apport de Télé-Accueil sera de soutenir l'accueil de ces personnes et une offre de parole avant que la question de la réorientation ne se pose trop vite. ■

**Cette recherche a été réalisée par Pascale Meunier
Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © Mars 2009**

Contact

**Télé-Accueil Bruxelles – Tél. : 02 538 49 21 – Courriel : secretariat@tele-accueil-bruxelles.be –
Site : www.tele-accueil-bruxelles.be.**

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.

ANNEXES : RECAPITULATIF DES FICHES STATISTIQUES

Caractéristiques des appelants/nombre d'appels

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	Total
- de 10 ans	0	0	3	0	3
De 10 à 19 ans	2	0	18	1	21
De 20 à 29 ans	7	1	14	6	28
De 30 à 39 ans	7	5	29	8	49
De 40 à 49 ans	5	8	23	4	40
De 50 à 59 ans	7	4	24	7	42
De 60 à 69 ans	2	5	14	6	27
+ de 70 ans	0	5	8	2	15
Culture d'origine belge	8	21	105	21	155
Culture d'origine étrangère	20	8	30	6	64
Célibataire	7	5	55	9	76
Couple de fait	6	3	6	2	17
Divorcé(e), séparé(e)	10	5	32	3	50
Marié(e)	2	7	13	5	27
Veuf/veuve	0	2	9	0	11
Féminin	15	19	96	16	146
Masculin	13	10	47	13	83
Seul(e)	10	11	73	10	104
En couple	5	10	16	7	38
En famille	5	1	24	5	35
Famille monoparentale	6	3	3	2	14
Lieu de soins	1	0	6	5	12
Autre cadre de vie	2	1	1	0	4
Avec activité prof.	5	2	17	2	26
Sans activité prof.	3	5	8	6	22
H/F au foyer	2	5	0	2	9
Etudiant(e)	1	1	18	4	24
Chômage	1	0	9	2	12
CPAS	1	2	7	1	11
Mutuelle	2	2	14	2	20
Pensionné(e)	2	5	10	4	21

Autre statut socioprof.	1	0	2	0	3
-------------------------	---	---	---	---	---

Thèmes des appels

Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	Total
Mort	3	2	8	1	14
Angoisse de mort	2	0	0	1	3
Confrontation personnelle	1	1	2	0	4
Deuil	0	1	6	0	7
Dépendances	6	2	14	6	28
Alcool	3	1	7	2	13
Drogues	0	0	1	0	1
Médicaments	1	0	1	3	5
Sectes	2	0	0	0	2
Autre dépendance	0	1	5	1	7
Interrogation existentielle	2	6	13	2	23
Manque de confiance en soi	1	2	6	0	9
Manque de repères	1	0	1	0	2
Questions de religion	0	1	1	0	2
Remise en question	0	3	5	2	10
Relations interpersonnelles	3	5	36	9	53
Amis/voisins/collègues	0	1	6	0	7
Autre rel. interpersonnelles	0	1	6	0	7
Déception amoureuse	1	1	6	3	11
Difficultés relationnelles	2	2	15	6	25
Recherche de partenaire(s)	0	0	3	0	3
Santé physique	3	6	26	7	42
Autre santé physique	0	3	3	0	6
Insomnie	1	2	7	2	12
Maladie	2	1	16	5	24
Santé psychique	11	24	68	14	117
Angoisse/anxiété	6	10	15	7	38
Santé psychologique autre	0	1	5	0	6
Etat de confusion	3	3	9	3	18
Etat de dépression	2	5	34	4	45
Rubrique	> police	> méd./thérapeute	> proche	> inst. psychosociale	Total
Question de thérapie	0	5	5	0	10
Sentiments	14	9	70	7	100
Colère	1	2	13	0	16
Culpabilité	2	0	7	0	9
Honte	3	1	3	1	8
Peur	3	3	14	2	22
Tristesse	5	3	21	3	32
Autre sentiment	0	0	12	1	13
Sexualité	1	2	12	1	16
Fantasmes	0	1	2	1	4

Identité sexuelle	1	0	4	0	5
Questionnement	0	0	4	0	4
Solitude sexuelle	0	1	2	0	3
Problèmes socio-éco	7	2	17	4	30
Chômage	0	0	3	1	4
Conditions de travail	1	0	2	1	4
Logement	1	0	2	1	4
Précarité financière	5	1	8	1	15
Autre problèmes socio-éco	0	1	2	0	3
Solitude	6	10	42	9	67
Isolement	2	1	19	5	27
Sentiment de solitude	4	8	22	4	38
Solitude acceptée	0	1	1	0	2
Victime de violence	11	7	17	3	38
V. d'abus/harcèlement sexuel	0	1	2	2	5
V. de harcèlement moral	0	2	2	0	4
V. d'inceste	0	0	2	1	3
V. de violence physique	4	2	5	0	11
V. de violence psychique	0	2	5	0	7
V. de viol	7	0	1	0	8
Témoin de violence	2	0	0	1	3
T. de violence sur adulte	1	0	0	0	1
T. de violence sur enfant	1	0	0	1	2
Auteur de violence	0	0	4	0	4
A. d'abus/harcèlement sexuel	0	0	1	0	1
A. de harcèlement moral	0	0	1	0	1
A. de violence physique	0	0	2	0	2
Suicide	8	3	13	5	29
Idée de suicide	7	1	9	4	21
Projet concret de suicide	1	1	2	0	4
TS par le passé	0	1	2	1	4
Problèmes sociopolitiques	3	0	10	1	14
Actualité	0	0	6	0	6
Délinquance	1	0		0	1
Marginalité	1	0	1	0	2
Racisme	1	0	3	1	5