

Le journal de

Télé-Accueil

#32 • 06 | 2020

Bruxelles



SOMMAIRE

- Garder le cap dans l'incertitude
- Crise sanitaire : quelques chiffres
- Le téléphone à la rescousse du lien social

ÉDITO

LA PAROLE POUR ALLIER PROXIMITÉ ET DISTANCE...

La pandémie actuelle nous a mis devant un défi important: prendre soin de soi en respectant le confinement et dans un même temps nourrir le lien social et la solidarité. En effet, l'idée même du confinement nous renvoie inévitablement vers des prescriptions plus ou moins soutenues, vers de l'interdit, générant à l'occasion un repli sur soi.

Il convient donc d'être créatif pour faire face au défi de combiner ces deux impératifs contradictoires: confinement et présence à l'autre, attention portée à soi et solidarité, contrepoids essentiel au confinement, à fortiori à l'attention des personnes les plus affectées par la pandémie.

Depuis 60 ans, notre pratique d'écoute à Télé-Accueil Bruxelles souligne que la parole est un antidote puissant face à

l'isolement et au repli sur soi. Parallèlement, mettre des mots sur sa douleur, sur ses questions, les énoncer à quelqu'un qui écoute, c'est à la fois les faire exister et les mettre un peu à distance de soi.

À l'heure du déconfinement, source d'angoisses et parfois d'incompréhension, où d'aucuns ne pouvant faire avec le doute consolident leurs certitudes, où nos portes et nos fenêtres sont fermées, se pose la question de savoir comment nous allons pouvoir reprendre le risque de la rencontre, de réfléchir aux portes et fenêtres qui doivent rester ouvertes en maintenant le cap du «prendre soin de soi et des autres». ■

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles



LE MOT DES FORMATEURS GARDER LE CAP DANS L'INCERTITUDE

**Nous sommes dans un temps très particulier.
Il nous est tombé dessus sans crier gare et son issue
est toujours imprévisible à ce jour. Chacun se retrouve
sans possibilité d'anticiper la suite.**

Le Covid-19 nous met dans la position de celui qui n'a pas d'autre perspective que celle du temps présent et de la résolution de petits ou grands problèmes au jour le jour. L'une des préoccupations principales en ce moment est celle de maintenir les liens avec la famille, les amis, quand on en a...

C'est ici que s'inscrit l'importance d'un lieu d'écoute pour tous ceux et celles qui sont seuls avec leurs questions mais aussi pour tous ceux qui se retrouvent seuls en raison de l'arrêt d'activités. Si le travail à domicile a des avantages, il nous plonge aussi dans un manque de liens sociaux, dans une vie sociale plus ténue. Dans le contexte actuel, un centre d'écoute est plus que jamais un lieu où l'on peut chercher et trouver de la convivialité, un lien à l'autre.

Au-delà de cet aspect, il est essentiel de travailler avec une équipe de volon-

taires solide qui doivent encaisser la situation actuelle tout en gardant la disponibilité d'écouter les autres. C'est ainsi que lorsqu'un écoutant se retrouve seul après une nuit d'écoute, il a, lui aussi, besoin d'être écouté. A Télé-Accueil, pas d'écoute possible sans avoir de lieu pour en parler. Cela a donc été un défi de maintenir des lieux de parole collectifs pour les écoutants qui sont à la fois des lieux de supervision et des temps de contact entre eux. Il a fallu être créatif, faire jour après jour avec des directives qui ne sont pas toujours claires et par là susceptibles de diverses interprétations...

Nous avons été attentifs à ce que chaque écoutant puisse avoir une supervision en fonction de sa situation. Ainsi, la technologie nous a beaucoup aidés. Nous avons pu mettre en place des réunions par visioconférence ainsi que des supervisions individuelles par téléphone.

Face à ce futur incertain, d'autres défis nous attendent. Nous devons penser les dispositifs de formation à venir avec les recommandations qui évoluent. Comment concevoir la mise en place d'une formation initiale pour les futurs écoutants (port du masque, distanciation sociale...)? Comment penser les formations à l'accueil, à l'écoute et la prise de parole que nous donnons à des personnes extérieures à Télé-Accueil dans le cadre du CEFEC : Formation par visioconférence ? En présentiel ? Traditionnellement, nous organisons une journée d'étude en début d'année académique. Quelle nouvelle formule pourrions-nous inventer ?

Nous continuons de jongler avec toutes les incertitudes en gardant notre cap : l'écoute et le maintien des liens les plus conviviaux possibles. ■

**Les formateurs:
Myriam Machurot
et Alain Dekeuleneer**



« Mon époux et moi-même sommes de tout coeur avec les écoutants bénévoles... Je le dis souvent, nous avons une bouche et deux oreilles, et pourtant le rôle de l'écoute manque parfois cruellement... Soyez assurés de nos encouragements et transmettez-les à tous les écoutants bénévoles"... "Je vous remercie de faire exister les personnes en les écoutant et particulièrement les personnes fragilisées en ces temps de crise.»

Sa Majesté la Reine Mathilde

Conversation téléphonique avec
Pascal Kayaert le jeudi 30 avril 2020

L'ÉCOUTE À TÉLÉ-ACCUEIL CRISE SANITAIRE: QUELQUES CHIFFRES

**NOMBRE D'APPELS ENTRANTS: +22%
4 APPELS SUR 10 ÉVOQUENT LE CORONAVIRUS**

S'il ne fait nul doute que la crise du coronavirus a drastiquement marqué nos façons de vivre, elle a également des effets importants sur la réalité vécue dans notre centre d'écoute.

Voici un rapide bilan de l'impact du coronavirus sur l'écoute à Télé-Accueil Bruxelles.

Un premier regard sur les chiffres souligne une hausse importante des appels adressés à Télé-Accueil Bruxelles durant la période de confinement: du 18 mars au 12 mai 2020, 19.756 appels nous sont parvenus, soit une augmentation de 22,6% par rapport à la moyenne des autres années sur la même période.

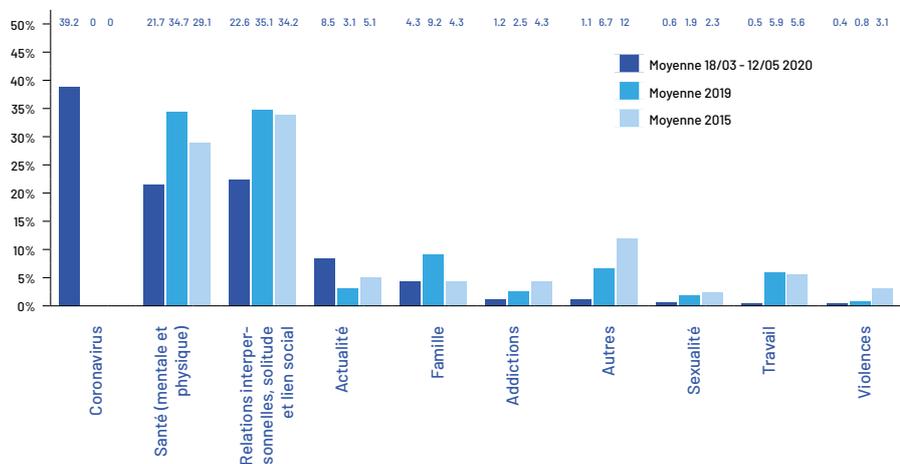
Depuis le début du confinement, près de 4 appels décrochés sur 10 (39,2%) évoquent la problématique de la pandémie de Covid-19. Si on ajoute à cela, les appels ayant trait à la santé physique et mentale (21,7%), les appels concernant les relations interpersonnelles, la solitude et la question du lien social (22,6%) ainsi que les appels en lien avec l'actualité (8,5%), cela représente 92% du total des appels exprimés lors de la crise. Hormis l'importance des thèmes liés aux événements inédits (au confinement, au coronavirus, à la recrudescence des problématiques socio-politiques, etc.), les sujets évoqués lors des appels ainsi que les profils des appelant.es demeurent dans l'ensemble inchangés au regard des années antérieures.

Au delà de cette classification statistique des thèmes abordés dans les appels, l'on entend que le Covid-19 agit comme un miroir de la société, affectant les appelant.es comme les écoutant.es.

Bon nombre d'appelants témoignent combien être confiné mène parfois à se sentir enfermé. Lorsqu'on vit dans de petits espaces, en l'absence d'accès aux services, sans visite, avec les informations télévisées (dans l'ensemble pas toujours très rassurantes) en guise de maintien du lien et que s'ajoute à cela l'angoisse d'être contaminé, l'on mesure combien cet intervalle de temps confiné peut sembler long, anxiogène et difficile à vivre. Il l'est d'autant plus pour les personnes qui n'ont personne à qui parler, pour les plus vulnérables d'entre nous.

Fondamental était donc le MAINTIEN, en dépit des circonstances exceptionnelles et périlleuses, du service d'écoute téléphonique. Face à l'urgence, il aura fallu s'adapter en développant notamment des méthodes de travail originales, en intégrant de nouveaux cadres d'écoute pour pouvoir continuer à assurer une présence quotidienne. ■

**Observatoire social :
Julien El Hasnaoui**



Devenir écoutant.e bénévole ?

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidat.es bénévoles.

Envie d'en savoir plus ?

Contactez le secrétariat de Télé-Accueil au

02 538 49 21



LE TÉLÉPHONE À LA RESCOURSSE DU LIEN SOCIAL

Quand on ne peut plus se déplacer, se toucher, se rencontrer, il faut réinventer le quotidien. Le téléphone est précieux pour garder un contact humain direct, à fortiori pour ceux qui n'ont pas accès aux moyens de communication digitaux. Les lignes d'écoute, qu'elles soient généralistes comme Télé-Accueil ou «thématiques» comme le Centre de Prévention du Suicide, Ecoute Violences Conjugales, Ecoute-Enfants, SOS Parents sont sur le pont. Elles sont indispensables pour accueillir la parole de tous.

Parallèlement, des initiatives d'écoute «spécial Coronavirus» ont fleuri pendant le confinement:

Certaines **associations existantes ont développé un nouveau pôle téléphone** dédié à l'écoute et au soutien:

- La Fondation FondaMental (Fondation

de recherche dédiée à la lutte contre les maladies mentales) qui promeut une prise en charge personnalisée et multidisciplinaire des troubles psychiatriques sévères) a développé «Covidécoute».

- La Croix-Rouge: des volontaires de la Croix-Rouge sont arrivés en soutien du personnel répondant au numéro d'information sur le coronavirus 0800/14.689, afin d'apporter de l'aide psychologique à ceux qui en ont besoin.

- Le Centre de Prévention du Suicide a créé deux initiatives. «Faire Face Covid-19»: une plateforme de soutien et d'accompagnement psychologique pour les personnes endeuillées durant la crise du Covid-19 et privées des rites funéraires habituels. Et «Faire Front Covid-19»: une ligne d'écoute pour les proches des personnes malades ou isolées durant la crise de Covid-19.

D'autres **lignes d'aide et d'écoute ont été créées spécialement pour l'occasion**:

- La Ligne d'écoute Santé Mentale qui promeut un appui aux professionnels de la santé et aux particuliers à Bruxelles.
- Le numéro vert d'urgence sociale pour orienter les personnes vers des services compétents.
- Le 1710, un numéro d'appel pour les Bruxellois n'ayant pas de médecin généraliste.

Nous prenons cela comme une reconnaissance de l'importance de l'écoute par téléphone, un moyen «low-tech», accessible par tous, de recevoir soutien et réconfort d'autant plus nécessaire en période de crise. ■

Rédaction: Carine Debeer

CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE (CEFEC)

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC, propose des sessions de formation à l'écoute spécialement dédiées aux associations et aux citoyens qui en ressentent le besoin. Dans leur quotidien, ces personnes font l'expérience de rencontres parfois compliquées. Comment articuler alors, écoute et parole? Jusqu'où écouter, que dire et comment?

Infos et inscriptions: contactez le secrétariat au
02 538 49 21

FAIRE UN DON

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier 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 euros par an donne droit à une exonération fiscale.

Notre numéro de compte: BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité!

Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi
1060 Bruxelles

Secrétariat: 02 538 49 21
secretariat@tele-accueil-bruxelles.be
www.tele-accueil-bruxelles.be

SUIVEZ-NOUS
SUR FACEBOOK



→ Télé-Accueil Bruxelles


Télé-Accueil
Bruxelles  107  @ chat

@ chat 13:00 > 03:00
www.chat-accueil.org

 107 24h/24 (gratuit)
www.tele-accueil.bruxelles.be