



Le journal de

# Télé-Accueil

#34 • 12 | 2020

Bruxelles



## SOMMAIRE

- Coronavirus : face à l'angoisse, Télé-Accueil est en première ligne.
- Dans l'intimité des familles, la violence.

## ÉDITO

### AVOIR UN LIEU OÙ PARLER

Nous entendons aujourd'hui combien bon nombre d'appelant.e.s ont besoin de parler à fortiori dans ces temps où ils reçoivent à foison des recommandations, des prescriptions de bons comportements, des conseils... et où les incertitudes, manques de perspective, nouveaux rebondissements, consignes mouvantes... sont notre lot quotidien.

Parallèlement, beaucoup de lieux, d'occasions de rencontre, de parole sont à présent inaccessibles. Le sentiment de solitude s'en trouve exacerbé. Ceci explique fort probablement l'augmentation significative du nombre d'appels qui nous arrivent en ces temps de confinement.

Maintenir l'accessibilité de Télé-Accueil est donc un objectif fondamental. Multiplier les lieux formels et informels où quiconque peut parler et être entendu est un enjeu majeur.

Prendre soin de la parole de l'autre et parier sur ses effets – fussent-ils insaisissables – est un des socles de l'écoute que nous soutenons à Télé-Accueil.

Il n'en reste pas moins que faire ce pari nécessite un travail permanent, car nous savons tous combien nous pouvons être pris de découragement face à quelqu'un qui a perdu le fil, qui tient des propos incohérents, qui répète inlassablement les mêmes contenus, ...

Écouter, s'engager dans l'écoute de l'autre est très certainement un levier essentiel pour participer à ce chantier aujourd'hui... restaurer le pouvoir de la parole !

**Pascal Kayaert**  
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

# CORONAVIRUS : FACE À L'ANGOISSE, TÉLÉ-ACCUEIL EST EN PREMIÈRE LIGNE.

Depuis le printemps de l'année 2020, la crise de «la» COVID-19 s'est installée en Europe et elle éprouve nos sociétés. À ce jour, en Belgique, 15.938 personnes sont décédées. Plus encore ont perdu leur emploi ou ont vu leur état de santé s'aggraver suite au confinement.

Bien que le thème soit omniprésent, les conséquences du coronavirus sont telles que Télé-Accueil Bruxelles se devait de partager ses observations :

## Cadence d'appel et thématiques abordées

Depuis le début du premier confinement et jusqu'à aujourd'hui, le **nombre d'appels reçus a progressé de 15%**. Autrement dit, davantage de personnes ont recherché un interlocuteur rassurant, un lieu de refuge, dans un contexte globalement

angoissant. Dès les premiers signes annonçant une crise d'ampleur, la question du coronavirus est très vite devenue centrale. Sa fréquence au sein des appels a fluctué en fonction de l'actualité, passant de 54%, durant les périodes de confinement, à 13%, au plus bas, en période de déconfinement.

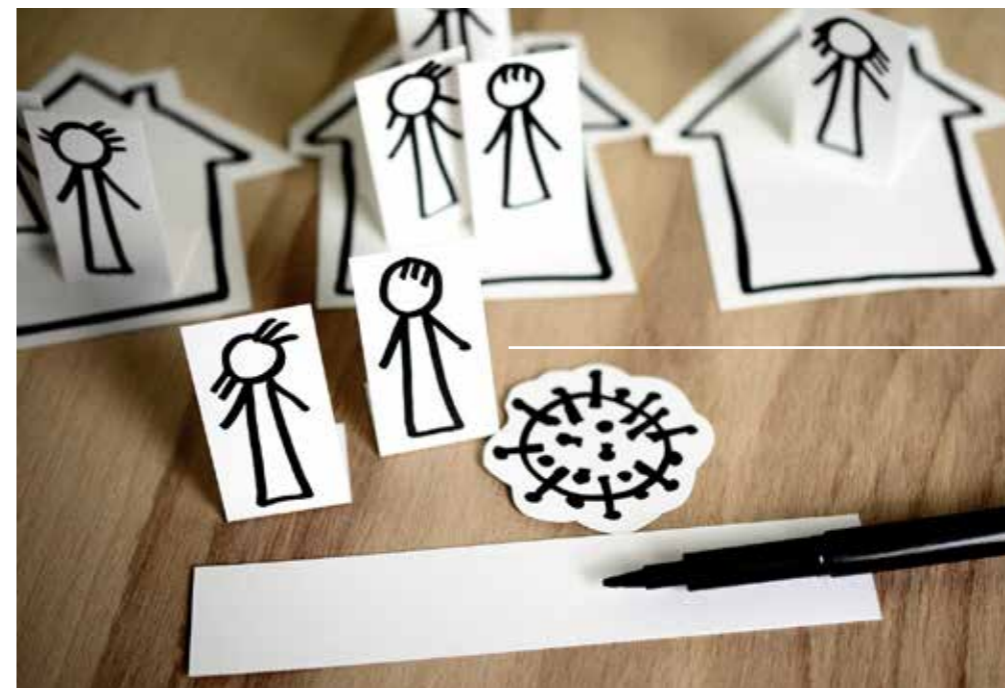
Cette crise a coloré le contenu des appels. De nouvelles problématiques sont apparues et semblent s'être greffées sur d'autres, latentes ou plus structurelles: les relations domestiques violentes, le deuil des proches, l'aggravation

de certaines pathologies, les problèmes socio-économiques, la recherche de boucs-émissaires, etc.

## Les plus vulnérables ont vu leurs soucis s'envenimer

Si le virus ne fait pas de distinction entre les classes puisqu'à priori tout le monde peut être porteur et contaminé, en termes de difficultés, force est de constater que ce sont les plus précaires qui ont été le plus durement frappés.

En effet, les récits d'appels révèlent que



Face à une crise qui déstabilise et déstructure, préservons les liens et la solidarité.

tendent de tenir bon, entre sentiment de fatalité et résignation. "Je peux encore marcher, j'aimerais bien sortir, que mes petits-enfants puissent venir me voir. Je suis encore en vie, ce n'est pas parce que je suis une senior que je ne peux plus rien faire", confiait une pensionnaire d'un home.

Les relations sociales sont une condition sine qua non de la santé. Or, le confinement a restreint nos activités collectives et nos contacts sociaux. Être forcé de rester chez soi a des effets négatifs sur beaucoup de gens mais plus encore sur les plus fragiles d'entre nous.

## Quelles leçons en tirer ?

Les appelant.e.s nous rappellent ce que nous semblions avoir oublié : combien l'interdépendance entre les êtres humains et la nature est primordiale mais également à quel point l'interdépendance entre les êtres humains l'est tout autant car une fois que l'on chute - que l'on soit malade, isolé, en situation de vulnérabilité, femme au foyer, personne âgée, sans abri, sans-papier, chômeur, prisonnier, etc. - il est difficile de se relever en l'absence d'autrui. Ceci confirme à nouveau l'importance de repenser les liens sociaux au sein de nos sociétés modernes.

L'on se rend compte que, sans toutes ces «oreilles» qui œuvrent au bien-être des autres, sans toutes ces personnes engagées qui, chaque jour, se sont tenues présentes pour en accueillir d'autres et prendre ainsi la température psychologique de nos concitoyens, les conséquences de la crise du coronavirus auraient probablement été encore bien plus dramatiques qu'elles ne le sont! Encore merci à eux.

**Julien El Hasnaoui**  
Responsable de l'Observatoire social

cette année a été particulièrement âpre pour les jeunes dont le parcours scolaire a été chamboulé, pour celles et ceux en contrats courts ou exerçant dans des secteurs jugés «non essentiels», pour nos concitoyens habitant à plusieurs dans de petits espaces, éprouvant déjà

des difficultés à subvenir à leurs besoins, à s'insérer ou à se soigner...

À côté de l'augmentation du nombre de nouveaux appelant.e.s, on observe que davantage de seniors ont fait part de leur impression d'être mis à l'écart de la société. La plupart sont esseulés et

## DANS L'INTIMITÉ DES FAMILLES, LA VIOLENCE.

Nous vivons actuellement une deuxième période de confinement marquée par un sentiment de proximité grandissante avec le virus: quand nous n'avons pas été touchés nous-mêmes, des proches, des voisins, des collègues, des membres de la famille, des amis l'ont souvent été. Le nombre d'hospitalisations a à nouveau augmenté. Chacun est invité à redoubler d'attention : le masque, l'hygiène, les gestes barrières, restreindre son cercle de fréquentation. Cela, nous pouvons le faire pour protéger la vie.

Mais cette période génère aussi son lot d'inquiétudes, de bouleversements et de drames. Deuils, isolement, pertes d'emploi ou de revenus, projets qui s'effondrent, ruine, solitude, autant d'épreuves qui impactent et fragilisent. Cette pandémie fait événement dans nos vies quotidiennes et intimes.

Les écoutants.es bénévoles de Télé-Accueil rapportent un certain «mal de vivre ensemble» dont témoignent des appelants.es dans la détresse du

confinement. Certains se retrouvent de manière inédite face à leur conjoint durant des journées entières, d'autres dans un huis clos familial éprouvant,



«sans échappatoire». Les événements et les épreuves qu'impose la situation actuelle déstabilisent, angoissent et **créent des contextes propices à l'apparition de violences entre partenaires.**

Les écoutants.es font aussi part d'appels qui expriment une **exacerbation des difficultés et tensions déjà présentes** et d'une amplification des violences conjugales et intrafamiliales. Insultes, humiliations, reproches, menaces et trop souvent coups et blessures œuvrent loin des regards. **Cette amplification peut aussi avoir un «effet déclencheur»,** de

prise de conscience, comme il a été mis en évidence par les associations d'aide aux victimes de violences conjugales dès le premier confinement, car les appels à l'aide se sont multipliés.

Le nombre d'appels évoquant des violences conjugales a certes augmenté durant ces derniers mois mais souligne également l'importance de la parole dans ces circonstances. Parler de sa souffrance, de la violence, agie ou subie, permet de retrouver du souffle, de reprendre du recul, de faire un premier pas. Parler, en parler et être accueilli sans jugement. C'est ce que propose Télé-Accueil dans sa mission d'écoute via le 107 ainsi que la ligne «Ecoute Violence Conjugale» via le 0800 30 030.

En parler !

**Catherine Larielle**  
Coordinatrice «violences conjugales»

Parler et être accueilli sans jugement, permet de prendre du recul, de faire un premier pas.

« Écouter l'autre,  
c'est ma manière  
de contribuer  
à un monde  
plus humain  
et solidaire. »



**Et si c'était vous ?**  
Nous recherchons des bénévoles  
prêts à s'engager.  
[www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be)  
**02 538 49 21**

DÉDUCTIBILITÉ FISCALE  
AUGMENTÉE

45%

60%

### SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

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](http://www.notaire.be)).

En raison du coronavirus, la déduction fiscale est passée à 60% (au lieu de 45%) pour tous les dons effectués en 2020 (dons à partir de 40€/an).

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

**Merci pour votre générosité !**

## 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 ?

Les sessions de formation sont organisées dans le respect des règles sanitaires. Chaque groupe est donc composé en fonction des spécificités des participants.

Contactez-nous pour les conditions et inscriptions au 02 538 49 21

## Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi  
1060 Bruxelles  
Secrétariat : 02 538 49 21  
[secretariat@tele-accueil-bruxelles.be](mailto:secretariat@tele-accueil-bruxelles.be)  
[www.tele-accueil-bruxelles.be](http://www.tele-accueil-bruxelles.be)

### SUIVEZ-NOUS



-> Télé-Accueil Bruxelles



-> [tele.accueil.bruxelles](https://www.instagram.com/tele.accueil.bruxelles)



24h/24 (gratuit)



13:00 > 03:00