

A chaque annonce, les lignes d'écoute téléphonique surchauffent

Les centres d'écoute sont aux avant-postes pour recevoir la détresse psychologique provoquée par la crise sanitaire. Nouveau Codeco oblige, ils vont être (re)pris d'assaut.

REPORTAGE

CHARLOTTE HUTIN

En plein centre de Bruxelles, les bénévoles de Télé-Accueil sont sur le pied de guerre. Inauguré il y a plus de soixante ans, ce call-center assure une écoute pour toute personne qui souhaite trouver une oreille bienveillante, dans la confidentialité. Mais depuis les premières mesures de confinement, le « 107 » (numéro entièrement gratuit) fait face à 15 % d'appels supplémentaires. Et la deuxième vague n'a pas apporté l'accalmie tant attendue.

Pour la septantaine de personnes qui s'y relaient 24 h/24, impossible de répondre à toutes les demandes. « Covid ou pas covid, c'est la crise toute l'année », déplore Pascal Kayaert, le directeur du centre. « En moyenne, nous répondons à 45 ou 50.000 appels par an. Ce qui montre à quel point les gens ont besoin de lieux où ils peuvent être écoutés. Nous avons tout de même été attentifs à pouvoir augmenter le nombre de permanences durant cette période. Mais nous restons fort limités. »

La pandémie semble avoir exacerbé les problématiques préexistantes. Télé-travail, distanciation, restriction des contacts sociaux, coiffeurs fermés. « Avec les mesures sanitaires, les personnes qui se sentaient déjà seules par le passé sont encore plus isolées », témoigne Pascal Kayaert. La solitude reste la thématique la plus abordée dans les appels. « Des personnes qui habituellement ne contactent pas nos services parce qu'elles ont un environnement social suffisant, font désormais appel à nous. »

Apparition de nouvelles angoisses

D'autres problématiques telles que la crainte d'attraper le virus ou la théorie du complot sont venues s'immiscer dans le quotidien des bénévoles. Le call-center constate une augmentation du nombre d'appels au lendemain de chaque Conseil national de sécurité ou Comité de concertation. « La façon dont les politiques et la presse évoquent la crise sanitaire joue un rôle non négligeable. La population doit désormais écouter ce qu'on lui dit sans avoir l'opportunité de s'exprimer », souligne Pascal Kayaert. « Les politiques devraient multiplier les lieux où les citoyens peuvent être entendus. Que ce soit par des professionnels, mais également avec d'autres citoyens. »

Au 107, le choix s'est porté depuis le départ sur des bénévoles désireux d'offrir une écoute bienveillante plutôt que des professionnels. « Les bénévoles sont loin d'être une roue de secours pour combler le manque de professionnels. A Télé-Accueil, nous sommes persuadés que le lien sera différent entre deux citoyens mis sur un pied d'égalité. Même si nous avons des subsides pour engager des psychologues, nous ne le ferions pas », insiste le responsable.

Télé-Accueil ne se donne pas pour mission de résoudre les problèmes à coup de baguette magique. L'unique but est d'être à l'écoute des appelants et d'accueillir leurs difficultés. Le tout dans un cadre anonyme. « Pour être un bon écoutant », ajoute Pascal Kayaert, « il faut résister à l'envie de donner des conseils. A priori, nous aurions envie de le faire, mais ce serait contre-productif. Uniquement si cela s'avère vraiment nécessaire, il est possible de donner l'adresse d'un professionnel en fin d'entretien. Mais sans jamais avoir fait l'impasse sur



Pour les écoutants (ici le centre de Liège), il s'agit d'encadrer. « Heureusement, nous sommes une équipe soudée. Nous pouvons parler de nos difficultés, des émotions ressenties », disent-ils.

© DOMINIQUE DUCHESNES.

ABONNÉS

LE SOIR

« La santé mentale n'a pas eu l'attention qu'elle méritait ». Lisez l'interview de Jean Nève, le président du Conseil supérieur de la santé, sur notre site internet.

plus.lesoir.be

l'écoute. »

Bénévole depuis deux ans, Lucie* a commencé l'aventure lorsqu'elle s'est retrouvée au chômage. « Il me tenait à cœur de consacrer mon temps à un projet qui avait du sens. D'un autre côté, cela me permettait d'en apprendre davantage, à la fois sur les autres, mais également sur moi. » Suite au confinement, nombreuses sont les personnes qui, comme Lucie, ont appelé spontanément pour devenir bénévoles. La solidarité demeure incontestablement l'effet positif de la crise. « Nous recevons plus de demandes que d'habitude. Cet engouement part bien évidemment d'une bonne intention », poursuit la bénévole. « Mais les personnes sont généralement surprises d'apprendre qu'elles ne peuvent décrocher le téléphone immédiatement. »

Pour devenir écoutant, il est nécessaire de participer à un processus de formation initiale dispensé par des professionnels. « Durant de nombreuses heures, nous faisons des jeux de rôle en binôme pour nous former à la pratique de l'écoute. La mise en pratique directe est très importante », témoigne la bénévole. Des formations continues et des groupes de supervision ont également lieu tout au long de la pratique. « Afin d'apporter une écoute optimale, avoir un lieu où l'on peut soi-même parler de ses difficultés est essentiel. Nous partons du principe qu'il faut se sentir soutenu pour soutenir ceux qui ne le sont pas », insiste Pascal Kayaert. Un besoin qui s'est encore accru avec l'apparition de l'épidémie. « Le coronavirus n'épargne pas les bénévoles. Il ne faudrait pas que cette situation dure encore des années », atteste Lucie.

Aide alimentaire et précarité étudiante

En Cité ardente, le call-center « Liège Solidaire » (0800/43 436 - gratuit) est quant à lui arrivé à l'aube du second confinement, à l'initiative de la Ville de Liège. Il propose à la fois une écoute attentive ainsi que l'orientation vers une série de services pour répondre aux différents besoins causés par la pandémie. Contrairement à Télé-Accueil, ici ce sont des agents communaux du département des services sociaux qui décrochent les appels.

Casque vissé sur les oreilles et clavier

d'ordinateur au bout des doigts, Louis, éducateur dans le secteur de la jeunesse, s'anime. L'écran vient de lui signaler un appel. Au bout du fil, il écoute attentivement Ethan*. Cet étudiant de 23 ans fait face à d'importantes difficultés financières suite à la perte de son job étudiant. « Avec la crise sanitaire, ils sont nombreux à avoir perdu leur boulot. Ils ont des difficultés à payer leur logement, leur nourriture. Avec les cours en ligne, certains ont besoin d'un nouvel ordinateur », dit l'éducateur.

L'aide matérielle proposée permet également d'identifier un éventuel mal-être sous-jacent. « Nous craignons de voir apparaître d'autres formes de décrochage », s'inquiète Julie Fernandez Fernandez, l'échevine des solidarités. « Dans les centres de distribution alimentaires, ils ont constaté 30 % de demandes supplémentaires. A l'Armée du salut, ils ont eu trente nouveaux étudiants sur un mois. Sans compter les personnes qui n'osent pas venir. »

Solitude accrue chez les seniors

A 1,5 mètre de distance, Cécile s'occupe du service senior. Dans sa « vie d'avant », l'animatrice en maison de repos avait pour habitude d'être en contact avec les aînés. « Au téléphone, je rencontre principalement des personnes vivant seules. Des personnes qui ont besoin d'évoquer leur peur de la maladie ou leur sentiment de solitude. Avant, elles pouvaient aller boire un café chez leur voisin mais là, c'est devenu impossible. »

Un jour sur deux, Cécile reçoit l'appel d'une dame en situation de grande souffrance. « La crise sanitaire a accentué son isolement. Elle peut parfois rester une demi-heure au bout du fil pour discuter. En aucun cas elle ne veut recevoir d'aide. Elle dit qu'avoir une oreille attentive lui fait beaucoup de bien. »

A l'autre bout du fil, pour les écoutants, il s'agit d'encadrer. « Heureusement, nous sommes une équipe soudée. Nous pouvons parler de nos difficultés, des émotions ressenties. Il y a également des psychologues qui peuvent nous aider si besoin. Mais parfois, j'ai le cœur lourd après un appel... »

* Prénoms d'emprunt

Si vous souhaitez devenir bénévole : <https://tele-accueil.be/bruxelles/contact/>

L'effrayante détresse des étudiants

LAURENCE WAUTERS

En échec, Terriblement fatigué, Usé par les cours, Dépassé par les événements, Instable psychologiquement, A besoin de sommeil, Ne pense qu'au redoublement, Très incertain pour son avenir : ETUDIANT ». Ce post publié sur la page Facebook « ULG confessions » résume le spleen qui règne dans ce genre de groupes réservés aux étudiants du supérieur. En bloque, parfois en décrochage, enfermés depuis des semaines, ils y livrent leur désarroi. « J'ai raté un TP parce que je ne me souvenais plus de quel jour on était, confie une étudiante de l'UNamur. Un dimanche ou un mercredi, maintenant, ça ne change rien. Même le jour et la nuit, on ne fait plus la différence. Je peux pleurer sans raison, devant mon ordi. »

« J'ai plus envie de rien et je suis depuis 6 mois dans une spirale négative, j'arrive plus à vivre », expose un jeune homme sur « Saint-Louis confessions », qui annonce vouloir mettre fin à ses jours. Sous ce genre de publication, d'autres étudiants réagissent, proposent du réconfort. « Mais ce n'est pas facile, explique une étudiante en architecture à Liège. Un ami nous a confié avoir envie de mourir. On est noyés sous le travail, on ne dort pas, on oublie parfois de manger. Et à ce rythme, il nous reste des heures de cours enregistrés que nous n'avons pas encore pu visionner... On essaie de remonter le moral de notre pote. Mais on n'est pas bien non plus, on est à court d'arguments pour l'aider. »

En bloque, parfois en décrochage, enfermés depuis des semaines, les étudiants livrent leur désarroi

Une étudiante de l'ULB évoque les photos du campus que des étudiants partagent sur les réseaux : « Ça m'opresse comme jamais (...) je vais faire des crises d'angoisse. Du coup je panique à l'idée que certains examens soient en présentiel, mais aussi à l'idée de tout bonnement retourner en cours physiquement. » Une autre d'expliquer : « J'ai des troubles du sommeil énormes, je dors à midi et je me réveille à 18h, ensuite je suis réveillée toute la nuit. J'ai des douleurs à l'estomac, il m'arrête pas de se tordre. Je suis vraiment malheureuse. » « Je ne pense pas que j'ai encore envie d'être en vie, confie cette étudiante de l'ULiège. Je me vide peu à peu de ma substance, je ressens de moins en moins de choses. Et ça, ça me rend triste. Parce que je ne pensais pas devenir vide un jour. »

« L'hiver, avec son absence de lumière, et l'approche des examens sont déjà des éléments anxiogènes pour les étudiants, explique Marie Gilles, d'ULB Santé. Il faut y ajouter le confinement, qui est différent que le précédent qui s'était déroulé au printemps, durant le 2^e trimestre, quand les étudiants de 1^{ère} avaient eu le temps de se faire un réseau de connaissances. » Pour tenter de leur venir en aide, ULB Santé a multiplié les initiatives : d'abord, en intensifiant les parrainages à la rentrée, quand on était encore en présentiel. Ensuite, en menant de nouvelles approches : « Parler de santé mentale et de suivi psychologique est encore tabou pour certains, poursuit Marie Gilles. Pour dé-stigmatiser, nous avons donc créé des groupes de parole et de soutien. Ainsi que des groupes virtuels de jeux en ligne, pour rompre l'isolement pendant les pauses. Nous essayons de diffuser un maximum de conseils et de tuyaux, sur les réseaux. »

Les étudiants constatant de la détresse chez un de leurs condisciples sont invités à les orienter vers ce genre de services, présents dans toutes les universités.