



# TABLE DES MATIERES

1. Télé-Accueil Bruxelles .....	2
2. L'observatoire social .....	3
3. La recherche.....	4
3.1 Introduction .....	4
3.2 Préliminaire .....	4
3.3 Les principaux constats.....	5
3.3.1 Les hommes .....	5
3.3.2 Un entre-deux .....	5
3.3.3 Question de religion ou question de culture ?.....	7
3.3.4 Une irréductibilité de la culture ? .....	8
3.3.5 La violence.....	9
3.3.6 La deuxième et la troisième génération .....	10
3.3.7 La famille et le mariage .....	11
3.3.8 Des femmes comme les autres ? .....	12
3.3.9 Les conditions de l'appel au 107 .....	13
3.3.10 Des appels réguliers ou occasionnels ? .....	15
3.3.11 L'accessibilité 24 heures/24 .....	15
3.4 Comment être à l'écoute de ces femmes ? .....	15
3.5 Statistiques des appels .....	17
3.5.1 Précautions d'usage.....	17
3.5.2 Le contexte régional bruxellois .....	17
3.5.3 Sexe et nationalité.....	18
3.5.4 Le nombre d'appels de femmes d'origine étrangère .....	18
3.5.5 Le cadre de vie.....	19
3.5.6 L'âge .....	19
3.5.7 Le statut social .....	20
3.5.8 Le suivi psychologique .....	20
3.5.9 Les thèmes d'appel .....	21
3.6 Conclusions .....	22
4. Conclusions générales .....	24
5. Bibliographie.....	27

# 1. TELE-ACCUEIL BRUXELLES

Grâce au numéro de téléphone 107 gratuit et accessible vingt-quatre heures sur vingt-quatre, Télé-Accueil Bruxelles assure l'écoute dans l'anonymat depuis quarante-huit ans. Cette offre permet à toute personne qui vit une situation de crise, une difficulté au plan moral, social ou psychologique et qui souhaite en parler, d'être écouté. Depuis deux ans, Télé-Accueil Bruxelles (en collaboration avec SOS-Amitié, France) offre également la possibilité d'un échange par *chat* quelques heures par semaine.

Le travail d'écoute, certes essentiel, ne peut se suffire à lui-même. Nous souhaitons également prendre la parole au-delà du cadre de l'écoute afin de promouvoir l'écoute elle-même et témoigner de ce que nous pouvons dégager de notre pratique.

La visée fondamentale de Télé-Accueil Bruxelles est d'écouter la personne qui appelle, lui rendre avant tout sa qualité de sujet. C'est la manière privilégiée par Télé-Accueil d'offrir une aide à ceux qui sont en difficulté.

Télé-Accueil assure une écoute attentive, ponctuelle et, le cas échéant, une information adéquate et une orientation appropriée.

Le contact est strictement anonyme et confidentiel. Ces deux qualités suscitent un espace de sécurité car elles donnent la garantie à l'appelant qu'il n'y aura pas de prise de possession de ce qu'il dit de la part de l'écoutant et que, de ce fait, il sera toujours acteur de ses propos, de ce qu'il fera ou non du fait d'avoir parlé à quelqu'un. Du côté des écoutants, l'anonymat soutient une non-individualisation de la communication : c'est en tant que représentant d'un projet que chaque écoutant exerce son activité.

A Télé-Accueil, l'écoute est assurée par des volontaires. Ces derniers, mus par des motivations citoyennes et solidaires, partagent néanmoins la conviction que parler est vital pour un être humain. Non pas bavarder, discuter, causer ou même discourir, mais exprimer en « je » ce que l'on vit, ce que l'on sent et recherche. Cela ne peut se faire qu'en « présence » de quelqu'un qui écoute d'une manière particulière.

Notre pratique de l'écoute nous rappelle au quotidien combien la capacité de parler et celle d'écouter sont indissociables. La prise de parole de l'institution Télé-Accueil se pose donc comme indissociable du projet d'écoute.

Le Centre de formation à l'écoute (CEFEC), secteur externe de formation de Télé-Accueil Bruxelles, participe à cette promotion de l'écoute et de la parole en formant des bénévoles et des professionnels qui n'ont pas pour projet de devenir écoutants à Télé-Accueil à l'accueil et à l'écoute.

Télé-Accueil Bruxelles a aussi créé un observatoire social dont le rôle essentiel est d'analyser et de communiquer les courants de société perçus par les écoutants lors des appels.

## 2.L'OBSERVATOIRE SOCIAL

Parallèlement à la réappropriation de la parole par les individus à l'intérieur de la relation d'écoute, Télé-Accueil a une fonction dont elle ne peut se départir : celle d'être témoin de la société, de ce qu'elle entend.

En tant que service d'écoute, Télé-Accueil se trouve à la croisée des chemins entre la sphère publique et la sphère privée et, à ce titre, peut être un révélateur des tendances sociales, des changements à l'œuvre dans la société. En effet, il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs en raison de la nature-même de l'offre de l'institution – une écoute dans l'anonymat et la confidentialité – et qui, de ce fait, méritent d'être analysées et communiquées dans le but de mieux comprendre les phénomènes sociaux actuels.

Certes il n'est pas demandé à Télé-Accueil de proposer des solutions aux problèmes écoutés, l'institution n'est pas outillée pour cela et ce n'est pas son rôle mais elle détient en revanche celui de refléter aux responsables et, notamment aux politiciens, les données qu'elle observe.

Afin de définir le champ de cette première recherche, les écoutants ont été consultés. Du questionnaire qu'ils ont rempli ressortaient plusieurs problématiques marquantes au sujet desquelles il leur paraissait important de témoigner. Le sujet retenu, tant par sa fréquence que par le poids de son contenu, fut celui **des appels des femmes issues de l'immigration**.

## 3.LA RECHERCHE

### 3.1 Introduction

**De quoi parlent les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil Bruxelles ?** Cette recherche se base sur des récits d'appels reçus par dix-neuf écoutants<sup>1</sup>, collectés entre janvier et juin 2007 lors d'entretiens en face à face ou dans des livrets de bord. Plusieurs appels ont également été travaillés selon la méthode de l'analyse en groupe<sup>2</sup>. Deux groupes d'écoutants se sont réunis à trois reprises pour exposer des appels dont ils estimaient le contenu intéressant dans le cadre de l'observatoire social. Ces appels ont été analysés, modélisés. Qu'en ressort-il ? Diverses thématiques ont été mises en avant ainsi que diverses interprétations. L'ambivalence de ces femmes a été soulignée, une ambivalence entre deux cultures, une vie faite de choix de cœur et de raison.

Les rapports à autrui prennent également une large place. Ils s'expriment en termes de solitude, de liens parents-enfants, de rapports de genres, de place dans la société d'accueil et dans le contexte plus vaste de l'immigration.

Pratiquement toutes les femmes dont il a été question dans cette recherche abordent des problématiques en lien, de près ou de loin, avec le mariage : choix du partenaire, violences conjugales, virginité, grossesse...

Nous nous sommes aussi interrogés sur les raisons et les conditions de leur appel au 107.

### 3.2 Préliminaire

Il est important de clarifier ce que nous entendons par « issues de l'immigration ». Nous ne sommes pas en mesure de définir avec précision l'origine des femmes qui appellent le 107. Nous n'avons que leur voix et leurs propos pour la déterminer au mieux. Il apparaît de cette manière qu'il s'agit principalement des femmes d'origine maghrébine, parfois turque, musulmanes. Nous optons donc pour les vocables « culture d'origine » ou « femmes issue de l'immigration » ou encore « femme d'origine immigrée » sans résoudre cette question.

Pareillement, nous assumons une certaine subjectivité quant au contenu des appels car cette recherche se base sur le récit des écoutants. Notre travail s'est néanmoins organisé autour d'une méthode préalablement établie et ses résultats ont été avalisés par les participants.

Enfin, Télé-Accueil Bruxelles recevant les appels dans la confidentialité et l'anonymat réciproque des écoutants et des appelants, aucun contenu d'appel textuel ne viendra illustrer ces pages.

---

<sup>1</sup> Écoutants et écoutantes, bien entendu. Mais nous n'utiliserons par la suite que le terme « écoutant », qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme. Le principe étant par essence l'anonymat de cette personne.

<sup>2</sup> Van Campenhout, L., Chaumont, J.-M., Franssen, A. (2005). *La méthode d'analyse en groupe, Application aux phénomènes sociaux*, Dunod, Paris.

## 3.3 Les principaux constats

Nous avons cherché à voir ce qui unissait ou différenciait ces appels des autres. Plusieurs thèmes ont émergé. Nous nous sommes départis autant que possible de nos pseudo-connaissances de la culture de l'immigration, de nos préjugés et *a priori* pour n'en garder que nos questions. Nous avons rencontré des associations plus spécialisées que Télé-Accueil Bruxelles dans le contact régulier avec cette population d'appelantes afin d'identifier ce qui singularise ces appels des demandes qu'elles pourraient adresser à d'autres réseaux d'aide.

### 3.3.1 Les hommes

Il peut paraître curieux, dans une recherche sur les femmes, de parler en premier lieu des hommes. Nous en parlons ici très brièvement pour souligner leur quasi absence, non pas dans le contenu des appels des femmes issues de l'immigration (nous le verrons, l'image masculine n'est jamais très éloignée) mais en tant qu'appelants vu la faible fréquence de leurs appels au 107.

C'est sans doute aussi une tendance actuelle de s'intéresser aux femmes. Comme le souligne l'équipe du **Pr. Sami Zemni** de l'université de Gand dans son enquête sur les facteurs limitant la liberté de choix d'un partenaire dans les groupes de population d'origine étrangère en Belgique<sup>3</sup>, il est également nécessaire d'étudier les situations des jeunes garçons et des hommes. « *Le déroulement du choix d'une partenaire, la façon dont des (jeunes) hommes vivent un mariage forcé, les causes et conséquences du mariage forcé pour ces (jeunes) hommes, les raisons pour lesquelles ils consentent ou non au mariage, la façon dont ils font face à une telle situation et les aides qu'ils recherchent, rien de cela n'a encore été étudié.* »

Ce n'est hélas pas cette recherche qui comblera ce manque. Les appels masculins qui pourraient traiter de cette problématique sont extrêmement rares à Télé-Accueil Bruxelles. Notre hypothèse n'est pas que leur vie soit plus simple mais qu'ils éprouvent plus de difficultés que les femmes à en parler.

### 3.3.2 Un entre-deux

Envie de quitter la famille et envie d'y rester. Les études, le travail et, parfois, un logement autonome sont des signes extérieurs d'indépendance. Une partie des femmes dont nous avons étudié le récit sont à la fois très libres et coincées, « un peu dedans, un peu dehors », tantôt accrochées à des valeurs traditionnelles (la virginité, le mariage), tantôt attirées par une union mixte, femmes tantôt indépendantes et tantôt nostalgiques du giron familial... Oserait-on dire qu'elles sont déchirées entre deux cultures ? Disons qu'elles oscillent de l'une à l'autre en fonction des pertes et des bénéfices qu'un choix engendre. Cela peut se traduire chez une même personne par une maturité et une immaturité conjointes, par l'innocence et un certain goût du risque réunis. Il arrive que ce choix les paralyse : elles

---

<sup>3</sup> Zemni, S. Casier, M., Peene, N. (2007). Etude des facteurs limitant la liberté de choix d'un partenaire dans les groupes de population d'origine étrangère en Belgique. Recommandations politiques, p. 6. Centre pour l'Islam en Europe, Universiteit Gent.

éprouvent des difficultés à se décider, à entrevoir un avenir quelconque. Elles ont le sentiment d'être sacrifiées. Elles se sentent coupables. Il y a quelque chose de l'ordre d'un détachement inopérable, ces femmes sont au milieu du gué, assises entre deux chaises, face à des choix impossibles, « en stand-by ». A propos d'une appelante, un écoutant souligne « *qu'il [lui] faudrait quelqu'un qui soit entre les deux cultures et qui la réconcilie un petit peu avec elle-même à l'intérieur d'elle-même.* »

Le vocabulaire et les qualificatifs utilisés par les écoutants pour décrire ce que vivent les femmes qui appellent Télé-Accueil Bruxelles tournent autour de la mobilité et du changement (« au milieu du gué », « sur les starting-blocks »). Ces mots sont liés à quelque chose en devenir, à un choix en cours même s'il est difficile à opérer, même s'il est théorique.

D'autres termes contribuent à une métaphore spatiale très forte : « des femmes coincées », « cloîtrées », « emmurées », qui sont vraiment dans l'incapacité de décider, de poser un choix autonome par rapport à leur vie.

Nous entendons d'une part des femmes qui subissent, qui ne sont pas les actrices de leur propre récit, qui se sentent culpabilisées, qui sont indécises, qui doivent faire des choix de vie et, d'autre part, des femmes d'action, dans l'action, pleines d'énergie, de volonté, qui ont déjà choisi, qui se battent, qui se débattent. Un peu comme si elles allaient donner du courage aux autres. Mais celles qui ont choisi l'émancipation, qui ont quitté leur famille (pour ou avec l'envie de créer la leur propre) entrent en confrontation violente avec leurs parents. Des femmes qui ont choisi se retrouvent devant la difficulté d'avoir posé un choix qui n'est pas celui attendu par leur famille.

**Johanna de Villers** s'est penchée sur les trajectoires universitaires de filles d'immigrés maghrébins en Belgique<sup>4</sup>. Elle rejoint cette idée d'un entre-deux : « *Si ces jeunes femmes démontraient des trajectoires de vie relativement différentes, elles sont toutes apparues en quête d'une identité multiple et nouvelle. Elles partageaient toutes le refus d'accepter le conformisme identitaire demandé d'abord par leurs parents, ensuite par la société belge. Elles exprimaient une double appartenance et, en même temps, aucune appartenance. [...]Elles étaient en quête d'une conciliation de leur double référence culturelle à travers la recherche d'un nouveau cadre de référence. Dans cette quête, elles n'étaient aidées ni par leurs parents, ni par la société belge, soumises des deux côtés à des injonctions paradoxales.* »

Elle poursuit : « *Cependant, il semblait impossible à ces jeunes femmes de refuser l'héritage parental sans ressentir de la culpabilité, de là la difficulté d'assumer leurs propres choix et la nécessité de se réapproprier d'une manière ou d'une autre une part de cet héritage afin de maintenir le lien filial. Ces jeunes femmes sont donc apparues comme tiraillées entre des exigences et des attentes largement contradictoires : respect de la religion et des traditions, conformité à une identité féminine, réussite sociale, intégration sociale sur un fond d'assignation à la différence. Face à la double injonction paradoxale, ces jeunes femmes*

---

<sup>4</sup> De Villers, J. *La reproduction impossible : devenir universitaire lorsqu'on est fille d'immigrés maghrébins*, Mémoire de licence en Sciences Sociales, Université Libre de Bruxelles, 1996, Ronéo.

*affrontaient la difficulté de construire de nouvelles formes identitaires et culturelles qui ne soient ni celles héritées de leurs parents, ni celles acquises dans la société belge. »*

### 3.3.3 Question de religion ou question de culture ?

Le thème de la religion en tant que tel apparaît peu. Dieu fait bien intrusion dans quelques phrases, des appelantes font part de l'abandon de Dieu, ou de sa punition parce qu'elles sont sans foi, deviennent vieille fille... mais il n'est pas question d'islam (ni d'autres religions) à proprement parler. Une très jeune fille enceinte présente la perte de sa virginité (et la survenue de sa grossesse) comme une catastrophe d'autant plus grande que dans sa religion – et pour ses parents – il s'agit d'une valeur irréductible.

La foi se pose parfois comme une condition supplémentaire à l'épanouissement du couple à venir : outre la culture de l'homme qu'une telle épousera, quelle sera sa confession ?

**Béatrice Muratore, assistante sociale à l'asbl La voix des femmes**, remarque que les jeunes filles ont tendance à mélanger un peu tout cela. « *Le fait qu'elles doivent épouser un musulman, s'interroge-t-elle, est-ce une question de religion ou de culture ? Pour les filles c'est un problème.* »

Les croyances, par contre, sont bien présentes dans le chef de la génération précédente. Une mère interprète les difficultés de sa fille comme si on lui avait jeté un sort. Autant dire que lorsqu'il est question de suivi psychologique ou de travail thérapeutique, mères et filles ne sont pas sur la même longueur d'onde.

Peu de références donc à la religion proprement dite ou alors sous le couvert plus global de « culture » qui, elle, en revanche, prend beaucoup de place. La culture égalerait-elle la religion ? Qu'est-ce que la culture ? De quoi est-elle constituée ? Uniquement de religieux, d'appartenance sociale ou locale ? Qu'est-ce qui donne l'impression de faire partie d'un groupe et d'un groupe culturel particulier ? Deux sensibilités sont en présence. Dans la première approche de type dit « culturaliste » : la culture construit véritablement une personnalité de base qui serait présente dans tous les membres de la culture. La seconde approche laisse l'individu au centre de la construction de son histoire et de la culture dans laquelle il se trouve.

Soit la culture s'impose, soit elle se négocie. Pour les jeunes femmes d'origine maghrébine négocier entre la culture ambiante et la leur (qui leur est propre), faire la part des choses, choisir, se positionner, c'est leur vécu quotidien. Les femmes qui appellent Télé-Accueil Bruxelles sont dans la négociation : entre la culture prescrite, les règles, les normes et la culture vécue, entre la vie cachée et la vie montrée. Toutes les petites transgressions de la culture prescrite et de la norme, les petits mensonges, font évoluer la culture. Combien de choses faites en cachette, sous le voile, permettent à la fois d'être dans la norme et de la transgresser ? Quels poids ont tous ces secrets ? Beaucoup de lois peuvent être transgressées (on peut perdre sa virginité et « s'en faire refaire une » dans un centre médical) mais la



difficulté d'après reste : comment assumer, comment vivre avec cela ? **Nuran Çisekçiler, psychologue au centre de santé Josaphat à Schaerbeek**, nuance. « *J'appelle plutôt cela des stratégies que des mensonges, des stratégies qui permettent à l'individu de se poser et d'avancer pour ne pas rester dans la situation de blocage mais qui en même temps vont faire avancer les choses dans la famille. Je pense que les enfants font bouger les choses, surtout ceux qui font des études, qui sont plus en contact avec le milieu extracommunautaire.* »

### 3.3.4 Une irréductibilité de la culture ?

Les écoutants font le rapprochement entre ce que vivent les appelantes et ce qu'ont pu vivre les femmes ici en Belgique au début du XX<sup>ème</sup> siècle ou il y a une cinquantaine d'années : « *On n'est pas si différents que cela mais on a une histoire différente* ». Cette histoire différente est celle de l'immigration. Nous avons évoqué le poids du contexte de cette immigration, qui fait que l'on n'est plus simplement face à deux acteurs (l'appelante et sa famille) mais dans un jeu à plusieurs où intervient aussi la société d'accueil. C'est au croisement de cette histoire-là de l'immigration et de la famille que se situe pour ces femmes la difficulté de choisir.

Les valeurs culturelles, les manières d'être, de penser, de se représenter le monde se ressemblent mais l'histoire personnelle est différente. Peut-on parler d'irréductibilité culturelle ? On a beau avoir envie de changer de culture, il y a quelque chose de notre propre culture irréductible en nous. Vouloir se démarquer et se faire rattraper : avoir envie d'épouser un homme « d'ailleurs » et finalement être bloquée (peut-être) par tous les préceptes intégrés de la culture qu'on est en train de rejeter. Ce mélange conduit à une impasse marquée par la solitude de ne pas être conforme à son milieu familial et de ne pas être pleinement dans l'autre culture. On peut comprendre que cela paralyse. « *Inch'Allah !* poursuit **Nuran Çisekçiler**, *il y a un fatalisme religieux ou culturel qui est présent : c'est mon lot ! Quand le choix est impossible, cela reprend le dessus, cela immobilise. Au moment de faire des choix, on retourne au confort du lot, 'ce n'est pas ma responsabilité, c'est mon père, ma mère, c'est comme cela'.* »

Elle voit aussi les jeunes filles turques de deuxième et troisième génération rester fort attachées au pays, à la famille d'origine. « *Elles sont tout le temps entre ici et là-bas*, constate-t-elle. *Je ne dis pas qu'il faut choisir mais être avec les deux c'est tellement contradictoire. Elles sont entre les deux, notamment en ce qui concerne le choix du partenaire par les parents. Comment gérer la loyauté, comment faire sa vie sans être en rupture avec la famille et la communauté ? Celles qui peuvent faire ce genre de choses doivent être solides. Elles ont plutôt tendance à rester dans la communauté même au prix de renoncement.* »

Nous rejoignons les constats des auteurs du rapport final de la **Commission du dialogue interculturel**<sup>5</sup> : « *Ces jeunes sont tiraillés entre deux cultures, deux identités sociales, deux modes de vie, deux cadres de références, qui produisent des tensions internes dans les*

---

5 Delruelle, E., Torfs, R. (2005). Commission du Dialogue interculturel. Rapport final et livre des auditions, (p.37).

choix, les voies à suivre, ainsi que des difficultés de reconnaissance [...]. Nombre de ces jeunes sont enfermés dans des positions contradictoires : ils sont sommés d'incarner la modernité et l'intégration et chargés, en même temps, de personnifier l'authenticité et la fidélité à la tradition. »

### 3.3.5 La violence

On entend des propos très durs au 107, des filles menacées de mort par leurs parents par exemple. Le caractère plénipotentiaire du père est intériorisé. Dans le chef de jeunes filles, cela peut aller jusqu'au droit de vie ou de mort des parents sur leurs enfants. Ce droit de tuer dit la force du père, même s'il ne va pas tuer (mais les faits divers rapportent parfois de telles extrémités). C'est quelqu'un qui a un pouvoir énorme. Le père décide de ce que l'on fait, dont le mariage. Celle qui transgresse, qui faute, se fait rappeler violemment à l'ordre physique et moral. « *Je pense qu'il y a beaucoup de violence parce qu'il y a beaucoup de contraintes. Les difficultés économiques engendrent beaucoup de violence* », poursuit **Nuran Çisekçiler**.

En effet, la violence conjugale n'est pas plus importante dans telle ou telle communauté culturelle. **K. Marijnissen et A. Sassy**<sup>6</sup> l'expliquent : « *Beaucoup de couples fonctionnaient bien avant de venir en Belgique ; il n'y avait pas de pathologie. C'est le changement de contexte qui bouleverse leur équilibre. Les facteurs qui fragilisent l'équilibre du couple sont : le parcours migratoire, choc culturel, adaptation aux valeurs de la société d'accueil, l'isolement social, la perte de statut et de perspective d'avenir, la rupture avec les liens familiaux, la longueur des procédures, l'absence d'intimité et la vie en collectivité, l'oisiveté subie, l'absence de revenus...* »

Il est rare qu'une mère marocaine téléphone, et encore moins souvent un père. « *Là, on pourrait avoir un dialogue mais tant que les gens sont coincés dans leur système de valeurs, de traditions, on ne peut pas les soulever avec un cric* » déplore un écoutant. Ce sont essentiellement des jeunes qui nous téléphonent, des personnes qui expriment leurs problèmes avec la génération qui les précède, pas des personnes d'âges mûrs inquiètes pour elles-mêmes ou pour leurs enfants. Les femmes en rupture avec leurs parents et leurs proches souffrent de ne plus les voir mais eux, que sait-on de leur souffrance ? Elle est aussi présente chez les parents. C'est un ravage pour le père que sa fille ait une aventure.

Les mères jouent-elle un rôle temporisateur dans les relations familiales ? Sont-elles un soutien ? Les (jeunes) femmes qui appellent Télé-Accueil Bruxelles disent ne pas pouvoir parler avec leur mère, ne pas pouvoir parler de leurs problèmes autour d'elles. Elles parlent de relations difficiles avec leurs mères qui ne les comprennent pas, qui, selon elles, n'ont qu'une seule lecture des choses, qui n'intègrent pas ce qui se passe ici, qui s'accrochent, qui semblent à des années lumières de ce que leurs filles essaient de vivre.

---

<sup>6</sup> Marijnissen, K. et Sassy, A. Le couple à l'épreuve des cultures, dans Crises, conflits, violences dans le couple : approche interculturelle, actes du colloque du 26 janvier 2007 (pp.63-64). FPS, Bruxelles.

Est-ce seulement un conflit de générations ? Avec leurs frères, pourtant de la même génération qu'elles, cela se passe aussi très mal, sans aucune compréhension. Est-ce un problème de mauvaise communication ? Visiblement dans ces familles, on ne se parle pas. Et la confrontation entre deux cultures vient amplifier le problème de communication. C'est une rencontre entre des destins individuels, des destins collectifs, une culture de la société d'accueil et de la société de départ.

**Le Centre régional du libre examen** a recueilli des témoignages de femmes migrantes en alphabétisation<sup>7</sup>. Ils sont proches de ceux que l'on peut entendre à Télé-Accueil. « *Les filles sont souvent soumises au contrôle des frères et des amis des frères. Elles deviennent le garant de l'honneur familial. La liberté de se parler, de se rencontrer, de se séduire n'existe pas. Approcher l'autre sexe devient problématique. Il y a de la méfiance. Les filles ont peur de passer pour des dévergondées. Les garçons ont peur des filles émancipées. Et face à tous ces facteurs, la tradition devient un refuge puisqu'elle organise et permet d'improbables rencontres entre les filles et les garçons, entre cousins et cousines ici ou là-bas.* »

### 3.3.6 La deuxième et la troisième génération

Appeler Télé-Accueil Bruxelles semble une affaire de génération. Un appel rassemble plusieurs critères pratiques : il faut connaître l'existence du service (certaines appellent sur recommandation d'un tiers, d'un médecin, de la police), il faut avoir le ressort d'appeler à l'aide et particulièrement celui de téléphoner, il faut maîtriser un minimum de langue française, entrer dans une démarche de prise de parole à propos de soi. Vu l'âge estimé des appelantes, cela semble plutôt l'apanage des deux dernières générations, celles qui sont le plus en friction avec la tradition de leur pays d'origine. **Gertraud Langwiesner est responsable de la Maison Mosaïque, à Laeken.** Elle ressent davantage chez les femmes de la deuxième génération une rupture dans la culture, dans la relation avec le père : « *soit elles se sont fort renfermées : on ne parle pas de cela, de leur relation. Soit elles acceptent, elles assument et tout à coup cela sort et elles se révoltent. Mais c'est une révolte beaucoup plus extrême.* »

Cela veut-il dire qu'elles ont plus de soucis ? Y a-t-il une problématique spécifique aux femmes jeunes qui se trouveraient davantage entre deux cultures que leurs mères plus inscrites dans une culture typiquement maghrébine ? Ont-elles plus accès à l'information, le service leur est-il mieux connu ? Osent-elles franchir le pas de la langue, de la verbalisation ? Sont-elles, comme on l'a dit plus haut, en mouvement ? Les jeunes femmes osent-elles davantage téléphoner que leurs mères, parler d'elles, parler de leur souffrance, de leur malaise ? Lors du colloque « Femmes migrantes & vieillissement : quelles spécificités »<sup>8</sup> **Ana Somoano, du service juridique de CPAS de Bruxelles,** faisait le point sur l'accès aux droits et à l'aide sociale des populations vieillissantes issues de l'immigration. Elle constate le manque de visibilité des femmes âgées allochtones, l'absence de maîtrise du français ou

<sup>7</sup> Centre régional du libre examen (2006). De la migration à la citoyenneté : parcours au féminin. Réflexions à partir de vécus de femmes migrantes en alphabétisation, (p. 21). Bruxelles

<sup>8</sup> Bruxelles, 11 mai 2007.

du néerlandais, l'absence de connaissances concernant leurs droits, les dispositifs existants et les institutions belges.

Certaines femmes appellent Télé-Accueil Bruxelles pour communiquer. Ce ne sont pas nécessairement des personnes en souffrance, elles souhaitent simplement parler de leur choix philosophique par exemple (le port du foulard) ou de leur combat pour une cause (la lutte contre les violences conjugales) : dire quelque chose à quelqu'un qui est tenu au secret, mais le dire néanmoins à quelqu'un pour qui ça a du sens d'être dit, qui représente la culture dominante, la culture d'accueil.

Le fossé entre les générations se perçoit aussi lorsqu'il est question de thérapie. Aux antipodes du suivi psychologique, psychiatrique ou autres dont bénéficient certaines femmes issues de l'immigration qui nous appellent, la génération qui les précèdent, leurs mères, s'en réfère à la magie noire, aux djinns, au mauvais sort. Aller chez un psy ça ne se fait pas, c'est passer pour une folle. Les choix de thérapie des appelantes pour aller mieux sont eux-mêmes en conflit avec les choix que leurs mères feraient pour guérir, et qu'elles font pour interpréter la situation de leurs filles.

### 3.3.7 La famille et le mariage

On sent l'appelante prise dans un réseau de sociabilité, culturel, et principalement familial. On sent le poids de la famille et l'importance du réseau qui protège (qui fait que l'on participe à toutes les fêtes par exemple) mais qui crée des obligations et qui fait que, si on s'en extirpe d'une manière ou d'une autre, on a l'impression de le trahir. Le contexte familial et culturel donne la primauté au collectif et à la communauté, au clan. Épouser un Européen, par exemple, c'est davantage se licencier de sa famille que de la religion. Le clan prime sur l'individu.

Nous parlions d'ambivalence... on la retrouve dans les rapports familiaux. Les jeunes femmes ne sont pas toujours en bons termes avec leur famille, des sujets délicats comme celui du mariage conduisent régulièrement à des disputes, les contacts se distancient au grand dam de ces femmes qui souhaitent maintenir un lien, qui ne veulent pas être rejetées mais qui se sentent comme telles. C'est une grande souffrance d'avoir quitté sa famille et d'en être rejetée parce que, malgré ce rejet, elles aiment cette famille. Elles souffrent de cette séparation, elles se sentent seules. Le « chez moi » qu'elles expriment quand elles vivent seules, ce n'est pas chez elles, c'est chez leurs parents.

La distance, le refus des traditions familiales, religieuses ou culturelles sont cependant empreintes de reproductions et de contradictions : ne pas contracter un mariage traditionnel mais se réaliser dans le mariage néanmoins, fuir la famille mais créer la sienne propre. Les projets de certaines femmes sont les mêmes que ceux de leurs parents, comme devenir propriétaire (alors qu'elles se sentent mal dans leur appartement et vivent mal la solitude qui l'accompagne), être vierge au jour du mariage.

L'image que renvoient les pairs est difficile à soutenir. Le rejet du mariage traditionnel est lourd à porter, surtout s'il ne s'accompagne pas d'une autre union, de la constitution d'un couple harmonieux, mixte ou autre, conciliant les aspirations des jeunes femmes et les principes dont elles restent imprégnées. Ce fameux mariage, quand il se réalise ou tel qu'il est rêvé, reste aussi empreint de la crainte de l'échec, preuve s'il échec de l'erreur commise en s'écartant des sillons familiaux. Des questions comme « *A quand ton tour ?* » meurtrissent autant que le mariage des cousines, des frères et des sœurs ; les naissances alentours rappellent le célibat et les années qui passent. Ce n'est pas facile de mener son chemin avec la pression de la famille. Elles culpabilisent de ne pas réussir à rencontrer quelqu'un, comme tout le monde.

**Faits et Gestes**<sup>9</sup>, publication de la Communauté française, a recueilli la parole de jeunes sur la problématique du mariage choisi et du mariage subi. « *Il se dégage des témoignages que le degré d'influence des parents peut s'expliquer essentiellement par les caractéristiques socioculturelles et par le respect porté aux aînés, aux traditions culturelles, traditions plus ou moins fortement ancrées dans les mœurs selon les familles. Les jeunes filles plutôt d'origine musulmane, mais pas uniquement, reconnaissent qu'elles sont, la plupart du temps, surveillées par leurs frères ou leurs connaissances car elles doivent conserver une certaine distance par rapport aux garçons pour préserver leur virginité et ainsi l'honneur de leur famille.* » Comme à Télé-Accueil, ces jeunes filles expriment un véritable tiraillement : « *Autant elles désirent dans l'absolu se marier – le mariage reste un modèle idéal – et ne conçoivent pas de subir un mariage forcé, autant elles souhaitent avoir le consentement de leurs parents voire leur appui lors de la prise de décision du mariage. Dans le même temps, elles sont prêtes à envisager de se plier aux choix parentaux, mais tout en espérant que leur avis soit écouté. Bref, en cas de contrainte absolue, elles disent qu'elles ne se laisseraient pas faire... mais comment faire entendre leur choix ?* »

### 3.3.8 Des femmes comme les autres ?

Une femme « belge » ne se présentera pas d'emblée comme une « Belge » qui vit tel ou tel problème parce qu'elle est Belge. Il arrive par contre qu'une femme issue de l'immigration débute la conversation téléphonique en précisant qu'elle est Marocaine, ou Turque, ou qu'au fil de la discussion elle précise son origine. Il arrive aussi que des appels de femmes issues de l'immigration passent inaperçus parce que cette immigration ne transparaît pas dans les propos ou parce que les problématiques évoquées n'y sont pas directement liées (ou en tout cas pas explicitement).

Quant aux problématiques abordées, par rapport à une situation similaire que vivrait une jeune fille « belge », « *il y a une dimension supplémentaire* ». **Gertraud Langwiesner** dira pour sa part que « *c'est tout à fait autre chose, impossible de s'imaginer* ». Rester vieille fille a un autre poids pour les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil

---

<sup>9</sup> Mariage choisi, mariage subi : quels enjeux pour les jeunes ? dans *Faits & Gestes* n°15, 2004. Secrétariat général du ministère de la Communauté française, Bruxelles.

Bruxelles que pour une femme « belge », alors que la solitude pourra être la même dans les deux cas. De même, une grossesse à quinze ans dans un contexte de valorisation extrême de la virginité et de l'honneur n'aura pas les mêmes conséquences sur les rapports familiaux que dans un environnement laïc et héritier de la libération sexuelle. La violence, les violences conjugales, l'absence de communication ne se posent pas dans les mêmes termes. Et les conséquences de certaines décisions non plus. **Gertraud Langwiesner** souligne l'absence de statut d'une femme divorcée dans le contexte musulman, marocain. « *Des questions se posent souvent comme 'Qu'est-ce que je peux faire ?' 'Est-ce que je peux oser m'en sortir ou pas ?' 'Est-ce que je vais abandonner tout ?' 'Je suis perdue sans mari même s'il est violent. Le statut et la reconnaissance dans ma famille est très important' ».*

### 3.3.9 Les conditions de l'appel au 107

Parler pour soi, de ses problèmes à soi, s'en ouvrir à des inconnus, d'une autre religion ou à des hommes au téléphone n'est pas chose aisée. Pourquoi des femmes issues de l'immigration s'adressent-elles à Télé-Accueil Bruxelles plutôt qu'à un relais dans leur quartier ou en plus de celui-ci ?

Les appels provenant de femmes « autonomes » ne posent pas de problème logistique, elles disposent de leur téléphone portable ou d'une ligne fixe qu'elles gèrent personnellement. Pour des femmes extrêmement surveillées, voire enfermées, il n'en va pas de même. Composer le 107, c'est gratuit et ça ne laisse pas de trace sur la facture de téléphone. C'est un atout pour ces femmes.

Certains appels sont très particuliers, par exemple ceux passés en présence de policiers qui recommandent d'appeler Télé-Accueil Bruxelles pour désamorcer une situation de crise, ou ceux passés par de plus jeunes filles à partir du domicile familial, dans l'isolement relatif de leur chambre et soumises à des interruptions intempestives potentielles (intrusion d'un parent dans la pièce, d'un petit frère ou d'une petite sœur). Certaines, très jeunes, appellent en duo, avec une amie. Pour se donner du courage ?

Télé-Accueil Bruxelles joue sans doute un rôle que d'autres institutions ne jouent pas. Selon **Gertraud Langwiesner**, qui développe aussi une cellule d'écoute dans son association, pour parler « *certaines préfèrent une personne de confiance qu'elles connaissent déjà depuis plusieurs années. Une certaine amitié s'est installée, c'est plus facile. Mais on a constaté que certaines ont peur de cela et pour cela on a pris aussi l'option de quelqu'un qui vient d'une autre commune, qui reste anonyme, qui n'est pas ancrée dans la communauté.* ». Elle souligne le sentiment de grande solitude et d'isolement de ces femmes, le besoin de se confier à un tiers, de se confier de plusieurs manières. Un lien d'amitié se tisse avec le personnel (au sens large) de son association. Les femmes ont le choix de se livrer à des personnes relais identifiées comme telles, de la même origine culturelle qu'elles ou ayant vécu des situations similaires. Elles peuvent aussi se confier à la responsable belge. Ce n'est pas sans raison : auprès d'elle, elles trouveront une autre écoute, moins impliquée, même si cette personne est très au fait des us et coutumes de ses usagers. C'est précisément cette distance

qu'elles recherchent. Enfin, quand elles se confient, elles souhaitent que cela reste confidentiel, que – surtout – les autres femmes qui fréquentent l'association ne le sachent pas, *a fortiori* quand il s'agit de leur belle-sœur, de leur cousine ou de leur belle-mère. Les femmes qui suivent les cours d'alphabétisation à la Maison Mosaïque se sentent très seules, elles ne connaissent personne. **Gertraud Langwiesner** remarque que « *le premier souci qu'elles ont, c'est de rencontrer d'autres personnes mais surtout d'autres personnes en dehors du circuit familial.* »

Les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil Bruxelles ont l'air de dire qu'il n'y a pas d'autre endroit où elles peuvent comme cela vider leur sac. « *Il fallait qu'elle le dise à quelqu'un* » dit un écoutant. Télé-Accueil Bruxelles est un endroit où l'on peut déposer ce que l'on a à dire, où ces femmes savent que cela sera entendu avec un décalage attendu entre les deux cultures qu'elles vivent, elles, au quotidien. En appelant Télé-Accueil Bruxelles elles choisissent délibérément de ne pas se confier à des pairs mais à la culture d'accueil. Avec ce que cela implique, soulignent des écoutants, comme *a priori* compatissant de leur part car les jeunes femmes, à l'inverse des jeunes hommes, bénéficient davantage d'admiration pour leur lutte d'émancipation. Viennent-elles chercher cette compassion, une compréhension, en tout cas une distance culturelle, ou déposer un message, un appel à l'aide à la société d'accueil ?

Elles savent qu'elles sont dans la différence et elles y trouvent peut-être un certain enrichissement, un éventail différent d'explications, d'expressions.

**Nuran Çisekçiler** analyse ce constat : « *Des espaces communautaires pour les femmes, cela existe, dit-elle. Il y a une vie sociale de femmes, de plus en plus de trucs religieux, mais tout cela est toujours très normatif par rapport à la communauté. Celle qui questionne, celle qui est à la marge, la femme qui trompe son mari ou la jeune fille qui a des relations, ce n'est pas là qu'elle va la trouver. Et si elles n'ont pas d'autres relations sociales extracommunautaires qui peuvent les soutenir, elles se retournent vers l'anonymat ou le secret professionnel quand elles viennent ici au centre mais elles ne peuvent rien en faire.* » **Nuran Çisekçiler** poursuit à propos de la culture communautaire : « *pour se plaindre de la communauté, dit-elle, si elles ne peuvent pas le faire à l'intérieur parce qu'elles n'ont pas ce lieu d'écoute, elles vont déposer cela à l'extérieur.* »

Selon le **Pr Sami Zemni**<sup>10</sup>, le recours aux lignes d'aide de Télé-Accueil est une des rares possibilités qui s'offrent aux femmes qui vivent un mariage forcé. Outre la médiation et ses limites, la fuite ou le suicide, « *elles peuvent aussi essayer de divorcer, recourir à un accompagnement thérapeutique ou contacter des lignes d'aide spécifique comme Télé-Accueil. Elles peuvent également s'adresser à des intervenants sociaux extérieurs pour récolter des informations ou recevoir un soutien lors de leur fuite. Certaines participantes font remarquer qu'elles n'oseraient pas se tourner vers des instances officielles, le pas à franchir étant trop grand pour elles. La plupart du temps elles chercheront d'abord de l'aide au sein de leur propre réseau.* » Il remarque aussi que « *les bénévoles travaillant pour ces lignes d'aide dis-*

---

<sup>10</sup> Op cit. Document de synthèse pp. 12-13.

*posent cependant parfois de trop peu de connaissances et compétences pour proposer un soutien adéquat. »*

La question de la formation se pose, bien entendu. Mais l'objectif de Télé-Accueil Bruxelles n'est pas de proposer une aide à proprement parler, qu'elle soit spécialisée dans le domaine du mariage forcé, de l'immigration ou de quelque autre problématique, mais simplement une écoute.

### 3.3.10 Des appels réguliers ou occasionnels ?

Vu le grand nombre d'écotants (une nonantaine) et la variété des récits, il est difficile de savoir si ces femmes appellent Télé-Accueil Bruxelles de façon isolée, ponctuelle ou régulière. A part un cas connu de tous pour son assiduité téléphonique, il semble qu'il s'agisse plutôt de coups de fils ponctuels. **Béatrice Muratore** fait le lien avec sa pratique. Une visite à son association est souvent un premier pas. « *Si elles ont rencontré d'autres services avant, elles sont déjà dans une autre phase, une autre étape* », dit-elle. A Télé-Accueil Bruxelles, les femmes d'origine immigrée ne cherchent pas non plus toujours une solution mais de la compréhension. Comme elles vont dans d'autres services d'aide s'asseoir pour souffler, pour décompresser, se lâcher, elles téléphonent au 107 pour déposer leur vécu. Elles peuvent se trouver simplement dans cette phase de vouloir être écoutées, de déposer leur plainte.

### 3.3.11 L'accessibilité 24 heures/24

La disponibilité de Télé-Accueil Bruxelles a une incidence sur les appels en général mais aussi particulièrement sur ceux des femmes issues de l'immigration. Dans sa pratique d'assistante sociale, **Béatrice Muratore** le remarque également. « *Quand la femme a besoin d'une aide il faut qu'elle trouve une porte ouverte* », dit-elle. A Télé-Accueil Bruxelles, cette porte est ouverte en permanence.

## 3.4 Comment être à l'écoute de ces femmes ?

Un écotant pose la question de l'ethnocentrisme : « *on est tous dans une forme de complaisance par rapport à l'émancipation ou l'autonomie des jeunes femmes en particulier. Est-ce qu'il n'y a pas là une forme d'inapproprié ? Outre le fait qu'on n'est pas là pour conseiller, il y a quand même une disposition à dire 'allez-y, c'est scandaleux d'être encore sous influence'. On pourrait se demander pourquoi ce monde-là aurait tort, pourquoi leurs opinions ou leurs convictions seraient mauvaises par rapport à nous qui en avons d'autres... Quand on voit ce qu'on fait aujourd'hui de notre émancipation, de notre évolution, on peut se demander vers quoi notre culture va. On est loin d'être des exemples ou des repères et je trouve que cela va un peu vite dans le sens d'une conviction que cette émancipation, cette autonomie est la voie à suivre.* »



Il nous est difficile d'échapper à une forme de compassion spontanée « *tant on est heurté par une forme de différence ou de condition faite à la femme et qui nous semble offensante ou arriérée ou archaïque.* » Dans ce genre d'appels téléphoniques, un autre écoutant se dit « *d'office à l'écoute* », un autre est très sensible à ces problématiques à cause du machisme... Il faut se contrôler et faire abstraction de ses combats personnels. « *On est pétri de notre culture et de ce qu'on a reçu,* ajoute un écoutant. *Dans les appels on peut travailler avec ce prisme-là : ce qu'on propose, ce qu'on entend, ce qu'on occulte, ce vers quoi on voudrait inconsciemment que l'autre aille* ».

Nous sommes dans une société qui va vers l'autonomie, vers l'épanouissement personnel. « *Elles se sentent en porte à faux par rapport à cela parce qu'elles ne sont pas dans cette culture-là,* dit **Nuran Çisekçiler**. *Donc il faut un soutien (mais elles sont imprégnées de cela avec beaucoup de culpabilité) et il faut parfois un travail d'accompagnement avant d'arriver à faire ce mélange, ce melting-pot.* » Est-ce que c'est mieux ou moins bien ? L'individualisation apporte de nombreuses choses positives aux femmes, aux hommes, mais, sociologiquement, il existe des individualismes. Certains réussissent l'individualisation ; pour d'autres c'est la solitude et le délien social. Il y a des situations sociales qui rendent le processus d'individualisation difficile à vivre.

Au 107 comme ailleurs, la connaissance culturelle de l'autre n'est pas essentielle à l'écoute ; la reconnaissance de la difficulté de l'autre est en revanche indispensable. « *L'approche interculturelle permet de voir où cela bloque et où cela ouvre. Il faut essayer que les choses bougent dans la mesure où c'est possible pour la personne* », conclut la **psychologue du centre de santé Josaphat**.

**Gertraud Langwiesner** l'illustre avec cet exemple. « *Celles qui me parlent veulent un regard qui ne vient pas de leur communauté. Cela peut-être la première approche mais au fur et à mesure, quand on les accompagne, des questions très profondes de la culture reviennent. Maintenant je connais assez bien leur manière de réfléchir, les habitudes, les pratiques, je sais faire le lien avec les questions d'honneur, pourquoi c'est si difficile. Je vois aussi quelles sont les vraies questions. Quand elles disent 'je veux divorcer', on peut leur répondre 'mais oui, fais-le' mais ce n'est pas si simple parce que le statut dans la famille... parce que la famille élargie... parce que la pression de la communauté... tout cela n'est pas évident et quand tu fais allusion à cela elles comprennent beaucoup plus où elles sont, elles se sentent bien écoutées.* »

Il semble aussi que, quand les appelantes tombent sur un écoutant au 107, cela se passe un peu différemment qu'avec une écoutante avec qui elles s'épanchent davantage, disent plus de choses ou d'autres choses, elles se laissent aller. Quelques écoutants suspectent d'ailleurs que des appels directement raccrochés au son de leur voix masculine émanent de femmes issues de l'immigration.

## 3.5 Statistiques des appels

Cette analyse statistique se base sur les appels reçus au 107 de janvier à juin 2007.

Le signal de chaque appel, qu'il soit décroché ou non, est capté par un ordinateur central. Nous en comptabilisons aux alentours de 230.000 chaque année. Parmi ces tentatives d'entrer en communication avec Télé-Accueil Bruxelles, quelque 50.000 aboutissent.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2007, nous avons décroché 11.503 appels téléphoniques parmi lesquels 10.637 ont fait l'objet d'une fiche détaillée.

### 3.5.1 Précautions d'usage

Les appels téléphoniques font l'objet d'un relevé statistique qui permet d'analyser le profil des appelants et les problématiques qu'ils livrent à Télé-Accueil. Ce relevé n'est pas le fruit d'un questionnaire mais se construit avec les éléments de la conversation entre l'appelant et l'écoutant. Des données peuvent être manquantes (on ne connaît pas toujours l'état civil de l'appelant par exemple ou la source de ses revenus) ou approximatives (son âge).

La nationalité ou l'origine culturelle de l'appelant sont des données particulières. Que traduit un accent ? Permet-il d'y apposer une nationalité déterminée ? Ce sont souvent des détails du récit qui permettent de localiser l'origine culturelle de l'appelant, de la qualifier de différente de celle du pays d'accueil, la Belgique. Les statistiques que nous dressons ne précisent pas non plus, le cas échéant, ce pays d'origine. Nous parlerons donc de « nationalité » (avec des guillemets), de femmes dites « belges » ou dites « étrangères » ou encore de femmes « issues de l'immigration ».

Afin de comparer plus aisément les données entre les « Belges » et les « étrangères », les chiffres ont été traduits en pourcentage.

### 3.5.2 Le contexte régional bruxellois

Quel est le pourcentage de femmes et de femmes étrangères à Bruxelles ?

A titre purement indicatif, nous voyons que, toutes nationalités confondues autres que belge, Bruxelles compte 26 % de femmes étrangères. Ces chiffres ne peuvent pas être comparés avec les données disponibles à Télé-Accueil Bruxelles. En effet ils sont fondés sur la nationalité (registre national), ce qui n'est pas le cas à Télé-Accueil où les écoutants se basent sur les informations qui émanent de la conversation, voire sur l'accent de ces personnes.

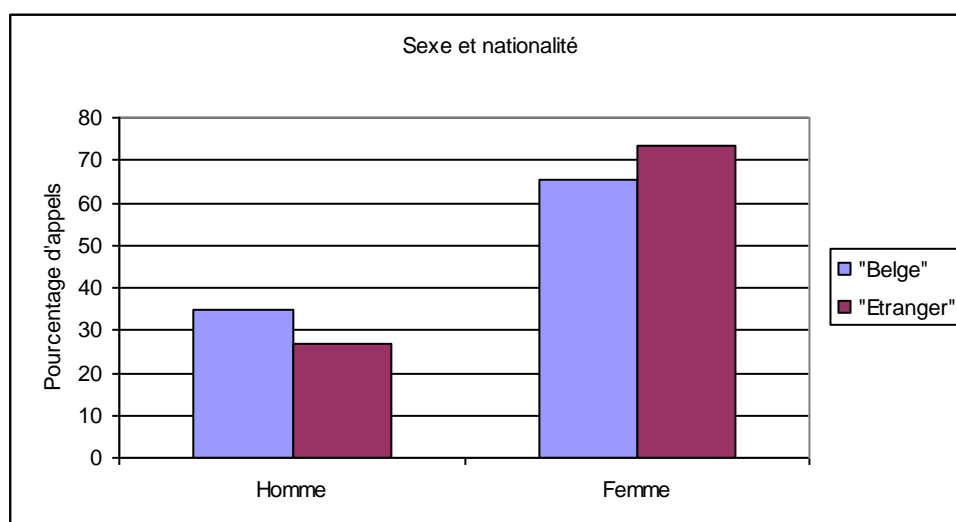
Population de la Région de Bruxelles-Capitale (INS 2006)			
	Belges	Etrangers	% étrangers par sexe
Hommes	489.684	135.869	27,75%
Femmes	529.120	137.824	26,05%
TOTAL	1.018.804	273.693	1.292.497

Nous avons isolé quatre nationalités correspondant au profil le plus fréquent des appelantes d'origine étrangère. Ces chiffres ne tiennent pas compte des femmes qui ont acquis la nationalité belge mais qui s'expriment à Télé-Accueil par rapport à leur culture familiale. Nous voyons ici que les femmes de ces quatre nationalités représentent 26.660 individus à Bruxelles, soit 5% des femmes de la capitale.

Population de la Région de Bruxelles-Capitale (INS 2004)					
	Algérie	Maroc	Tunisie	Turquie	TOTAL
Homme	1.239	22.464	818	5.848	30.369
Femme	858	19.523	532	5.747	26.660
TOTAL	2.097	41.987	1.350	11.595	57.029

### 3.5.3 Sexe et nationalité

Les femmes, toutes origines confondues, représentent 6.255 appels sur 9.397, soit plus de deux tiers (66,56%) des appels reçus au cours du premier trimestre 2007. Parmi ces appels de femmes, 16,02% sont passés par des femmes d'origine étrangère. Les appels d'hommes ne représentent pour leur part que 33,44 % de tous les appels. Parmi ces appels masculins, 11,55% sont le fait d'hommes d'origine étrangère. Les hommes téléphonent moins que les femmes à Télé-Accueil Bruxelles, et ce retrait est encore plus marqué lorsqu'ils sont d'origine étrangère.



### 3.5.4 Le nombre d'appels de femmes d'origine étrangère

Les écoutants, qui ont contribué au choix du thème de cette recherche, ont souligné le nombre croissant d'appels de femmes issues de l'immigration. Qu'en est-il dans les chiffres ? Les femmes dites étrangères appellent-elles de plus en plus Télé-Accueil

Bruxelles ? Leur proportion n'est pas stable, elle flotte ces dernières années entre 10,59 et 16,74%, un pic atteint en 2003 ; entre 2005 et 2007 elle a augmenté significativement (+ 4,58%).

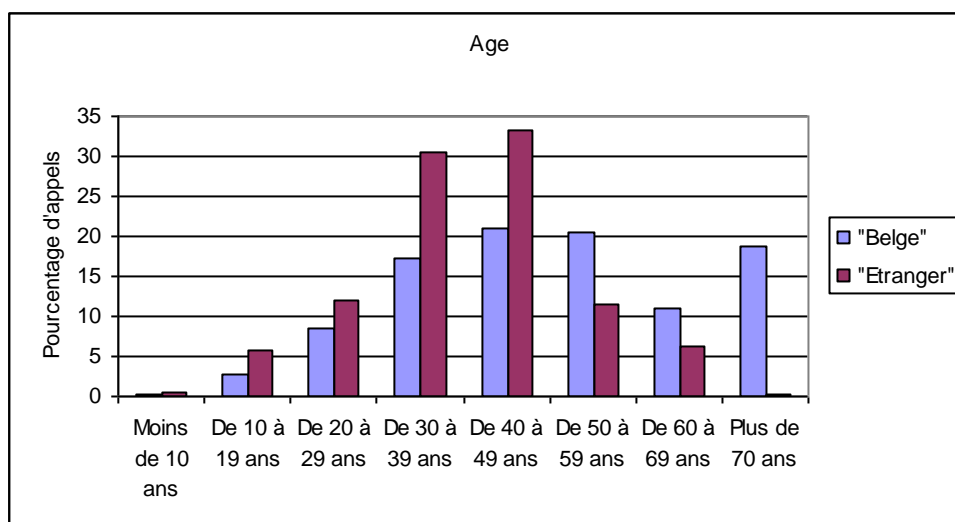
### 3.5.5 Le cadre de vie

Les femmes étrangères vivent davantage en famille (monoparentale ou non) que les « Belges » (27,79% vs 16,75%). Elles sont quatre sur dix à vivre seules, un peu moins que les « Belges ».

% des appels par nationalité et cadre de vie		
	« Belges »	« Etrangères »
Vit seule	61,96%	47,65%
En couple	16,57%	16,65%
En famille	14,88%	20,99%
En famille monoparentale	4,88%	14,23%
En lieu de soins	0,65%	0,12%
Autre	1,06%	0,36%
Total	100%	100%

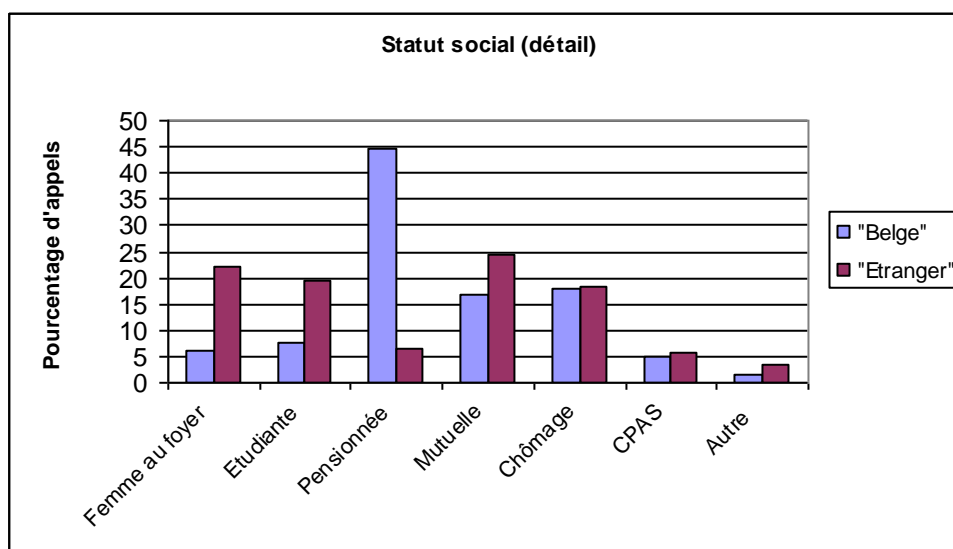
### 3.5.6 L'âge

Les tranches d'âges sont très contrastées. La population d'appelantes « belges » est plutôt vieillissante (elles sont massivement plus fréquentes parmi plus de 70 ans) tandis que, proportionnellement, les femmes étrangères âgées de 30 à 50 ans et, dans une moindre mesure, des moins de 30 ans sont plus nombreuses que les « Belges ». Selon qu'elles sont « Belges » ou « d'origine étrangère », ce ne sont pas des femmes du même âge qui appellent, elles n'aborderont donc pas non plus les mêmes problématiques.



### 3.5.7 Le statut social

En ce qui concerne le statut social en général, il y a peu de différences entre les femmes « belges » et les femmes « étrangères ». De part et d'autres on compte quelque 80% de personnes sans activité professionnelle. Au cœur de cette catégorie en revanche, les divergences sont nombreuses. Il y a 3,5 fois plus de femmes au foyer et 2,5 fois plus d'étudiantes parmi les « étrangères », plus de personnes aussi qui dépendent d'une mutuelle. Les femmes « belges » qui appellent le 107 sont quant à elles plus souvent des retraitées (44,6% contre 6,36% d' « étrangères »), ce qui rejoint le tableau récapitulatif des âges.



### 3.5.8 Le suivi psychologique

Répartition par nationalité et suivi psychologique		
	« Belges »	« Etrangères »
A été en thérapie	25,89%	18,33%
Est en thérapie	8,27%	9,62%
En demande de thérapie	1,24%	1,49%
Sans thérapie	64,6%	70,56%
Total	100%	100%

Les femmes « belges » ont plus souvent eu recours à une thérapie par le passé (+ 7,56%). Les femmes issues de l'immigration sont en revanche sensiblement plus nombreuses à être suivies au moment de l'appel.

Les unes et les autres sont plus nombreuses à avoir suivi une thérapie par le passé qu'à être en cours de traitement. Nous pourrions y voir un rôle spécifique à Télé-Accueil, celui de maintenir un lien thérapeutique post cure, hors cabinet. A moins que la thérapie passée ne soit l'amorce d'une prise de parole qui se maintient par la suite au 107.

Si nous nous penchons uniquement sur les données relatives aux femmes issues de l'immigration, nous voyons quelques différences significatives : Sept femmes sur dix qui ont été (ou qui sont) en thérapie sont des femmes adultes entre 30 et 49 ans. Les générations qui les précèdent n'ont (ou n'ont eu) recours à un suivi psychologique que dans 20% des cas. Nous pouvons ici parler de fossé générationnel face à l'usage de la thérapie.

### 3.5.9 Les thèmes d'appel

Nous avons déterminé l'indice de tendance concernant les thèmes d'appels des femmes « belges » et des femmes « d'origine étrangère ». Cet indice indique dans quelle mesure un groupe de femme a plus ou moins tendance à parler d'un thème (l'indice moyen étant égal à 100). Par exemple la recherche d'un conjoint : les belges en parlent moins que la moyenne (80 vs 100) et les femmes issues de l'immigration deux fois plus (200 vs 100).

<b>Indice tendance des thèmes d'appels par nationalité</b>		
	« Belges »	« Etrangères »
Immigration	46	415
Recherche d'un conjoint	80	200
Divorce/rupture	82	195
Abus/harcèlement	86	200
Tentative de suicide/Projet concret	82	191
Sens de la vie	83	186
Viol	89	165
Difficultés d'intégration sociale	88	162
Colère	89	153
Choix d'études	90	150
Problèmes juridiques	90	150
Violence psychique-victime	93	137
Violence physique-victime	93	135
Etat de confusion	94	136
Déception amoureuse	93	135
Questionnement	93	133
Harcèlement moral	94	131
Relations de couple	95	128
Actualité	95	124
Itinéraire de vie	95	124
Recherche de repères	102	117
Sentiment de solitude	103	81

Exceptons le thème de l'immigration, qui relève à la fois de La Palisse et de l'aberration statistique : il n'est pas impossible que des écoutants cochent cet item dès qu'il est question d'un appelant non Belge, sans que son appel soit en lien avec une problématique d'immigration.

Nous évoquons dans l'introduction de ce rapport le lien plus ou moins étroit entre les appels de femmes issues de l'immigration et la problématique du mariage. Nous retrouvons ce constat dans les chiffres. Elles abordent plus fréquemment que la moyenne générale des femmes le sujet du divorce et de la rupture (195), la recherche d'un partenaire (200), la déception amoureuse (135) et les relations de couple (128).

Nous avons aussi noté la violence ; les chiffres l'illustrent : les femmes « étrangères » parlent à Télé-Accueil du viol (165), d'abus et de harcèlement (200), de violences psychiques (137) et physiques (135) ou de harcèlement moral (131).

Sur base de récits d'appels, nous avons relevé leur ambivalence et leurs choix douloureux. Les statistiques montrent qu'elles sont en proie à un questionnement (133), qu'elles s'interrogent sur le sens de la vie (186), qu'elles retracent leur itinéraire de vie (124), qu'elles cherchent des repères (117), qu'elles manquent de confiance en elles (108). Elles abordent également le choix de leurs études (150).

Nous voyons par ailleurs que les projets concrets de suicide sont plus fréquemment évoqués par ces femmes (191). Ceci ne manque pas de rappeler les échappatoires pessimistes au mariage forcé que relevait l'étude du **Pr Zemni**<sup>11</sup>.

Peuvent-elles s'exprimer sur ces sujets au sein de leur sphère familiale ? Trouvent-elles plus facile (ou moins compromettant) de se confier dans l'anonymat ? Dans notre hypothèse qu'il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs, ces choses sont peut-être de l'ordre de l'intime, des sujets en porte-à-faux avec l'opinion de leur entourage.

## 3.6 Conclusions

Les données statistiques dont nous disposons corroborent les propos des écoutants et, plus largement, le profil qu'ils dressent des femmes « étrangères » qui appellent Télé-Accueil Bruxelles : on y entend plus de jeunes femmes que de femmes âgées. En 2006-2007, elles ont appelé davantage Télé-Accueil que les années précédentes. Leurs principaux cadres de vie sont la famille et le couple. Les récits des écoutants ont illustré le passage parfois difficile de l'un à l'autre. Elles vivent moins souvent seules que les femmes « belges » et ne le vivent pas très bien.

L'impression d'entendre peu d'hommes issus de l'immigration au téléphone est aussi confirmée par les statistiques des fiches d'écoute.

---

<sup>11</sup> Op cit. Document de synthèse pp. 12-13.

Les situations dont elles parlent ont trait aux relations de couple. Si ce qui touche à l'immigration les préoccupe en général, ce souci se décline aussi en termes de difficultés d'intégration sociale et de problèmes juridiques. Elles parlent de la recherche d'un partenaire, du divorce, de la rupture et également de violence. Les interrogations (questionnement, sens de la vie) les singularisent.

La démarche des femmes issues de l'immigration d'appeler Télé-Accueil Bruxelles est parfois conjointe à d'autres initiatives comme celle d'être suivie psychologiquement ou d'entreprendre – seules ou avec le soutien d'une association – des actions émancipatrices.

D'autres fois, leurs appels relèvent d'une démarche préalable à toute décision engageante, elle leur permet d'exprimer toutes les solutions envisageables, de se les entendre énoncer avant de passer (ou non) à l'action. Enfin, il arrive qu'appeler Télé-Accueil soit un ultime recours face à la détresse, à l'isolement physique ou moral de ces femmes, leur seul lien avec l'extérieur.



## 4. CONCLUSIONS GÉNÉRALES

De plus en plus de femmes issues de l'immigration appellent Télé-Accueil Bruxelles. Comment expliquer cela ? Que disent-elles ? Est-ce différent de ce qu'elles expriment ailleurs ? Les problématiques entendues à Télé-Accueil ne sont pas neuves. En quoi dès lors ces appels sont-ils perçus comme des appels particuliers par les écoutants ? Ces femmes s'approprient l'outil Télé-Accueil au même titre que les autres appelants. C'est cela qui est intéressant. Autrefois essentiellement contacté par des « Belges », Télé-Accueil est aujourd'hui sollicité par des appelants d'origine culturelle ou géographique variée. Il est un maillon du réseau d'aide auquel les femmes issues de l'immigration peuvent avoir – et ont – recours.

Pourquoi les femmes issues de l'immigration appellent-elles Télé-Accueil ? Plusieurs pistes : Télé-Accueil est un service généraliste qui écoute toutes les problématiques et tous les publics. Cette ouverture est recherchée et elle n'empêche pas les écoutants d'entendre des publics particuliers avec des problèmes spécifiques.

Les femmes issues de l'immigration qui appellent Télé-Accueil Bruxelles peuvent-elles s'exprimer sur les sujets qui leur tiennent à cœur au sein de leur sphère familiale ou trouvent-elles plus facile de se confier dans l'anonymat ? L'anonymat des échanges téléphoniques facilite une prise de parole, sans jugement. La confidentialité leur permet de faire leur chemin sans les conséquences que pourrait avoir la connaissance par leur entourage de leurs difficultés ou de leur appel à l'aide.

Dans notre hypothèse qu'il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs, ces choses sont peut-être précisément de l'ordre de l'intime ; des vécus en porte-à-faux avec l'opinion de leur entourage.

Ces femmes sont peut-être aussi tout simplement le reflet de la société bruxelloise, métissée, pleinement au fait des ressources que leur offre le terrain associatif local...

Témoigner de ce que nous entendons nous engage par extension à témoigner de nos questions. Ces questions sont les nôtres mais sans doute contiennent-elles une dimension transversale que d'autres associations partagent.

**Un espace de parole pour les appelants.** Nous avons insisté sur cet entre-deux ressenti par les femmes issues de l'immigration. Ceci n'est pas sans rappeler la tension nécessaire entre distance et proximité que suppose une position d'écoute. Y a-t-il un lien entre ces deux mouvements ? La relation qui s'instaure entre l'aidant et l'aidé est souvent teintée d'isomorphisme.

Cet espace de parole sera peut-être l'occasion d'une rencontre inédite : le dialogue improbable dans la vie de tous les jours entre une femme issue de l'immigration et un écoutant, et

une personne différente, jeune, vieille, croyante ou non, est rendu téléphoniquement possible grâce à une interface anonyme et confidentielle. De ce fait, ces femmes disent réellement à Télé-Accueil des choses qu'elles ne disent pas ailleurs, parce que ce cadre leur offre une liberté d'expression et leur garantit une sécurité de parole.

Ces deux qualités, anonymat et confidentialité, ne se rencontrent pas toujours dans le milieu de vie de ces appelantes, dans leur environnement communautaire, social ou religieux. L'aspect non jugeant et non normatif sont également des facilitateurs, comme l'est aussi un accès gratuit au service.

**La mixité culturelle.** Inscrire la diversité et la mixité dans les structures d'aide, d'écoute et d'accueil est soutenant pour des usagers aux prises avec ces questions. L'objectif n'est pas pour autant de constituer une équipe de femmes issues de l'immigration pour écouter les femmes issues de l'immigration, ni une équipe de tout autre public particulier pour entendre une problématique particulière mais de refléter davantage une société multiple.

En tant que service généraliste, nous sommes cependant confrontés à des questions spécifiques. Faut-il être formé à tout ? Notre travail de formation est avant tout centré sur les compétences d'écoute et non sur les contenus d'appel. N'est-ce pas davantage la personne que ce qu'elle dit que nous écoutons ? La compétence d'écoute nécessite cependant un minimum de connaissance des réalités sociales, de (re)connaître et de prendre en compte la dimension particulière que prennent les difficultés de ces femmes quand elles se greffent à un contexte migratoire, culturel ou de genre différent de celui majoritairement développé dans la société d'accueil. Télé-Accueil se doit aussi d'orienter les appelantes vers des services plus ciblés, et donc d'avoir connaissance du réseau.

Les écoutants ont relevé **l'écueil de l'ethnocentrisme**. Comment s'appuyer sur ses repères culturels sans en faire une référence unique ? Sans trop d'identification ni trop de détachement... Entre une attitude d'empathie complaisante et un encouragement inconditionnel de ces femmes (qui se débattent entre deux modes de vie) à privilégier celui de la société d'accueil (celui de l'écoutant) considéré *a fortiori* comme le plus acceptable, il y a de l'espace.

La question de la proximité et de la distance est une question centrale dans toute relation d'aide, professionnelle ou bénévole. Se situer entre rejet et fascination est en revanche une question plus personnelle. L'attitude professionnelle que nous adoptons se nourrit de nos convictions, conscientes ou non. Pour paraphraser Yves Gineste et Jérôme Pellissier<sup>12</sup>, pour écouter de façon adaptée il faudrait gérer ses émotions ou les utiliser comme une force qui nous permet de mieux comprendre, mieux prendre soin, et non les craindre comme ce qui risque de nous détruire.

Pour mettre en lien ces différents points, soulignons qu'une écoute généraliste assurée par des généralistes et alliée à plus de diversité interne conduirait à moins d'ethnocentrisme.

---

<sup>12</sup> Gineste, Y., Pellissier, J., (2005). De la solitude à l'humanité, dans *Santé mentale* n° 110

Notre expérience nous enseigne également qu'il est essentiel face à toutes ces questions d'offrir **un espace de parole aux intervenants/écoutants** où ils peuvent déposer leurs difficultés et imaginer ensemble, par un échange de pratiques, des pistes nouvelles. Soutenus dans leur capacité à rencontrer la mixité et la différence, ils ne pourront que mieux soutenir les appelants à avancer dans cet entre-deux.

Une autre question encore – sans doute partagée par d'autres services – est de **se faire connaître auprès des personnes isolées**.

L'accessibilité croissante des femmes issues de l'immigration à Télé-Accueil Bruxelles est-elle le fruit d'une plus grande intégration ? Si les plus jeunes ont davantage connaissance de ce service et l'utilisent, comment atteindre les plus âgées ou celles qui sont coupées de toute vie sociale et pour qui un service d'écoute par téléphone, à partir de chez elles, semble bien adapté ? Comment peuvent-elles prendre connaissance de tels services ? Notre cadre d'action est limité, Télé-Accueil ne va pas à la rencontre des gens mais répond à leur demande. De nouveaux canaux sont donc à explorer pour que ces gens sachent que l'on existe. ■

Cette recherche a été réalisée par Pascale Meunier  
Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © Janvier 2008

Contact

Télé-Accueil Bruxelles. Tél. : 02 538 49 21 – Courriel : [secretariat@tele-accueil-bruxelles.be](mailto:secretariat@tele-accueil-bruxelles.be) –  
Site : [www.tele-accueil-bruxelles.be](http://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.*

## 5. BIBLIOGRAPHIE

- Amrani, Y., Béaud, S. (2004). *Pays de malheur ! Un jeune de cité écrit à un sociologue*. Ed. La Découverte, Paris.
- Brauwers, G. (2006). *Mariage au pays*. Film.
- Delruelle, E., Torfs, R. (2005). *Commission du Dialogue interculturel. Rapport final et Livre des auditions*.
- De Villers, J. *Quelle identité pour les descendants d'immigrés marocains en Belgique ?*, Actes du colloque : Entre protection des droits et mondialisation. Dynamique migratoires marocaines : histoire, économie, politique et culture (juin 2003, Casablanca).
- Eggerickx, T., Bahri, A., Perrin, N. (2006). *Migrations internationales et populations « d'origine étrangère », approches statistiques et démographiques*, GEPAD-SPED-UCL (initiative Charles Ullens – Fondation roi Baudouin).
- Gineste, Y., Pellissier, J., (2005). De la solitude à l'humanité, dans *Santé mentale* n°110.
- Manço, A. (1998-99). *Dissonances culturelles et intégration à l'école chez les adolescentes maghrébines*, IRFAM.
- Martiniello, M., Vranken, J. (2006). *La pauvreté chez les personnes d'origine étrangère chiffrée, rapport partiel de la pauvreté chez les personnes d'origine étrangère*, Centre d'études de l'ethnicité et des migrations (CEDEM, Liège) et Onderzoeksgroep Armoede, sociale uitsluiting en de stad (OASES, Anvers).
- Moulin, M., Casman, M.-Th., Carbonnelle, S., Joly, D. (2006). *Migrations et vieillissement*. Fondation Roi Baudouin.
- Van Campenhout, L. (2005). *La méthode d'analyse en groupe. Application aux phénomènes sociaux*. Dunod.
- Zemni, S., Casier, M., Peene, N. (2004). *Situations de femmes sur le marché du travail en région de Bruxelles-Capitale*, Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications.
- Zemni, S., Casier, M., Peene, N. (2007). *Etude des facteurs limitant la liberté de choix d'un partenaire dans les groupes de population d'origine étrangère en Belgique*. Centre pour l'Islam en Europe, Universiteit Gent.
- Centre régional du libre examen (2006). *De la migration à la citoyenneté : parcours au féminin*. Bruxelles.
- Centre régional du libre examen (2006). *Des associations et des femmes... un aperçu des associations s'adressant à un public de femmes plurielles*. Bruxelles.
- Centre régional du libre examen (2006). *Des associations et des femmes... quels défis, quels enjeux pour les femmes migrantes ?* Bruxelles.
- Dossier. Mariage choisi, mariage subi : quels enjeux pour les jeunes ? (2004). *Faits et gestes*, n°15.

- *Mariage aller-retour* (2007). Coffret pédagogique du Groupe Santé Josaphat, Bruxelles.
- Colloque (26 janvier 2007). *Crises, conflits, violences dans le couple : approche interculturelle*. FPS.
- Mariage choisi, mariage subi : quels enjeux pour les jeunes ? dans *Faits & Gestes* n°15, 2004. Secrétariat général du ministère de la Communauté française, Bruxelles.