

# LES FEMMES ISSUES DE L'IMMIGRATION APPELLENT AUSSI TELE-ACCUEIL BRUXELLES

Cette recherche se base sur des récits d'appels collectés entre janvier et juin 2007 lors d'entretiens en face à face avec des écoutants ou dans des livrets de bord. Plusieurs appels ont également été travaillés selon la méthode de l'analyse en groupe.

Qu'en ressort-il ? 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.

## Les femmes issues de l'immigration appellent de plus en plus Télé-Accueil Bruxelles

Nos données statistiques affinent le profil 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 Bruxelles que les années précédentes. Elles vivent principalement en famille et en couple et les récits des écoutants ont illustré le passage parfois difficile d'un de ces cadres de vie 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.

## Que nous disent-elles ?

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 suivies psychologiquement ou d'entreprendre – seules ou avec le soutien d'une association – des actions émancipatrices. D'autres fois, leurs appels au 107 relèvent d'une démarche préalable à toute décision engageante qui 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 Bruxelles soit un ultime recours face à la détresse, à l'isolement physique ou moral de ces femmes, leur seul lien avec l'extérieur.

## **Des appels particuliers ?**

Ce que les femmes issues de l'immigration disent à Télé-Accueil Bruxelles est-il différent de ce qu'elles expriment ailleurs ? Les problématiques entendues 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 Bruxelles au même titre que les autres appelants. Autrefois essentiellement contacté par des « Belges », Télé-Accueil Bruxelles 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 Bruxelles ?**

Télé-Accueil Bruxelles 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.

L'anonymat des échanges téléphoniques facilite une prise de parole, sans jugement. La confidentialité permet à ces femmes 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 Bruxelles 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...

## **Des questions transversales**

Témoigner de ce que nous entendons nous engage à témoigner aussi de nos questions.

Un espace de parole pour les appelants. Ces femmes disent réellement à Télé-Accueil Bruxelles des choses qu'elles ne disent pas ailleurs car le cadre anonyme et confidentiel leur offre une liberté d'expression et une sécurité de parole. L'anonymat et la 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 est également un facilitateur, comme l'est l'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 mais de refléter davantage une société multiple... En tant que service généraliste, nous sommes cependant confrontés à des questions spécifiques. Notre travail de formation est avant tout centré sur les compétences d'écoute et non sur les contenus d'appel mais la compétence d'écoute nécessite un minimum de connaissance des réalités sociales, une prise en compte de la dimension particulière des 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 Bruxelles 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 ? Entre une attitude d'empathie complaisante et un encouragement inconditionnel de ces femmes à privilégier le mode de vie de la société d'accueil, il y a de l'espace...

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

Un autre chantier encore est de se faire connaître auprès des personnes isolées. Si les plus jeunes connaissent mieux ce service et l'utilisent, comment atteindre les personnes 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 Bruxelles 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 ce service existe.

Document intégral sur [www.tele-accueil-bruxelles.be](http://www.tele-accueil-bruxelles.be)