

LA PLACE DE TELE-ACCUEIL BRUXELLES DANS LE QUOTIDIEN DES PERSONNES AGEES

Qui sont ces personnes âgées qui composent le 107 ? Combien sont-elles ? Que disent-elles ? Pourquoi appellent-elles ? Quelle est la place de Télé-Accueil dans leur quotidien ?

Cette recherche de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles est basée sur des récits d'appels relatés par les écoutants bénévoles. Elle s'appuie également sur les statistiques de l'association et sur des rencontres avec des spécialistes du vieillissement.

Les écoutants de Télé-Accueil sont interpellés par les appelants âgés : leur détresse, leur solitude, leur désarroi, leur isolement, leur dépression, leur besoin d'exister en relatant des faits de leur vie d'avant... Ils citent également la situation des personnes âgées sous la tutelle de leurs enfants, les conflits pécuniaires, les relations pas toujours harmonieuses, la dépendance alimentaire, la peur d'un placement...

Derrière une conversation qui peut paraître anodine, beaucoup d'appels laissent transparaître un isolement réel ou ressenti ainsi qu'une certaine précarité. Les problèmes financiers en fin de vie sont cumulés aux problèmes de santé physique et psychique. L'aide à domicile dont les personnes âgées bénéficient est insuffisante. Elles se sentent laissées pour compte, défavorisées et ressentent parfois un sentiment d'injustice ou de révolte.

Des souffrances transversales, une solitude commune

Tous les sujets sont abordés au 107, par des personnes de tous âges. Si certains thèmes tels que la santé mentale et la solitude sont transversaux, de petites particularités apparaissent néanmoins au détour des témoignages.

Nous nous sommes intéressés aux appels des personnes de plus de soixante ans. Dans cette tranche d'âge, ce sont pratiquement toujours des femmes qui appellent, des dames veuves ou séparées de leur conjoint. Elles vivent le deuil, celui des êtres manquants mais aussi celui des rapports sociaux : les liens familiaux sont distendus, les relations avec leurs descendants ne sont pas faciles, l'amitié et le voisinage ne répondent pas toujours aux attentes. Leur environnement (surtout le logement) n'est pas satisfaisant. Elles sont tristes et leur communication adopte souvent le mode de la plainte.

S'il fallait donner quelques caractéristiques des appelants âgés, nous pourrions dire d'eux qu'ils souffrent d'une forme particulière de solitude, une sorte de résignation que l'on peut

qualifier de solitude acceptée. Ils souffrent également beaucoup d'angoisse, d'anxiété, et les états de dépression sont fréquents. Souvent les médicaments sont un soutien.

Ces personnes sont plus frappées que les autres par la maladie physique ou se sentent exclues du fait d'un handicap.

Est-ce l'heure des bilans qui approche ? Les plus de soixante ans sont en proie à des interrogations existentielles, se remettent en question. Le monde qui les entoure, l'actualité notamment, les fait réagir mais ces personnes ont du mal à gérer leur quotidien et les démarches administratives deviennent lourdes. La dépendance les guette.

La taille de l'échantillon s'amenuisant avec l'avancée en âge des appelants, il n'a malheureusement guère été possible d'affiner nos recherches par groupes d'âges, or nous savons pertinemment que la vieillesse n'est pas la même à soixante, à septante, à quatre-vingts ou à nonante ans. Ces balises de la vie ont d'ailleurs reçu des noms différents, du troisième au grand âge. Quelques tendances se dessinent cependant : les rapports familiaux et la santé psychique sont plus fréquemment abordés par les 80-89 ans, l'expression de sentiments par les plus de 90 ans ; la solitude par les 70-79 ans et les plus de 90 ans tandis que la santé psychique prend le dessus chez les 60-69 ans.

Des appels fréquents et réguliers

Ces appels, comme leur contenu, sont répétitifs. La compulsion de certains à composer le 107 est une réponse à leur angoisse : dans des appels certes fréquents – mais brefs – ils trouvent un apaisement que leur entourage n'est plus en mesure de leur offrir. Tout aussi fréquents sont les appels rituels, ceux qui aident à bien démarrer ou clôturer une journée en en détaillant le déroulement.

Pourquoi appeler Télé-Accueil ? Rarement pour dire que tout va bien... Pour se plaindre ? Oui, car le statut de victime est un des seuls qui restent. Pour entendre une voix ? Oui, car la télé ne suffit pas. Pour parler ? Oui, car les murs ne répondent pas. Pour se raconter ? Oui, car il n'est pas facile d'être après avoir été...

Il se développe aussi au téléphone une forme d'intimité, une recherche de liens. Les écoutants sentent que Télé-Accueil est « pour certains comme un compagnon de vie, l'interlocuteur qu'ils n'ont pas dans la vie. »

On a déjà beaucoup écrit sur les douleurs physiques et morales de la vieillesse. Il ne faut pas les banaliser. Cette recherche renvoie à la vision de la personne âgée seule, dépendante, souffrante, disposant de peu de moyens mais en se fondant sur des instantanés de vie – tout en respectant leur confidentialité –, elle donne aussi corps et voix à la réalité du 107 à Bruxelles. Elle rappelle également l'importance de pouvoir parler. À tout âge...

Document intégral sur www.tele-accueil-bruxelles.be