



Le journal de

Télé-Accueil

#36 • 06 | 2021

Bruxelles



SOMMAIRE

- Télé-Accueil : la parole et l'écoute au temps du covid
- Les appels au 107 pendant la pandémie

ÉDITO

QUI N'A PAS SOUFFERT DU CONFINEMENT?

Pour un bon nombre d'entre nous, cette période de pandémie a généré un mal-être profond. Pour certain.es «tout a changé... ou presque...» ! Nous avons toutes et tous été confrontés à la pandémie et aux effets des mesures de sécurité mises en place pour y faire face. Bien évidemment, l'environnement dans lequel nous évoluons est très certainement un facteur qui a un impact sur l'inconfort ou la souffrance ressentie.

Comme le souligne le Dr G. Deschietere : *«être en bonne santé ne veut pas dire ne pas souffrir. Ce qui souligne une bonne santé est d'être en capacité de faire appel... encore faut-il en avoir la possibilité»* .

Durant la pandémie, bon nombre de personnes ont manqué de lieux, d'adresses

pour «faire appel». Les ressources habituelles ont disparu: plus de collègues au quotidien, une famille à distance, les lieux de socialisation fermés, les services d'aide aux personnes moins accessibles... raison pour laquelle l'enjeu majeur pour Télé-Accueil durant cette pandémie a été de maintenir coûte que coûte l'accès à la parole pour celles et ceux qui en ressentaient l'envie ou le besoin. Pour maintenir notre projet, nous avons dû aménager notre quotidien afin de pouvoir accueillir au mieux un nombre croissant de personnes qui nous ont appelés.

Gageons qu'à l'heure où le déconfinement se profile, l'écoute et la parole restent au centre des préoccupations de tous !

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles



TÉLÉ-ACCUEIL : LA PAROLE ET L'ÉCOUTE AU TEMPS DU COVID



Bruxelles en avril 2020: désertée....

JOURNÉE D'ÉTUDE LE 25 SEPTEMBRE 2021

"Parier sur la parole de l'autre aujourd'hui !?"

Dans le cadre du thème d'année nous avons invité **Jean-Jacques Tyszler, psychiatre et psychanalyste** (qui a participé à la publication de Psychanalyse et vie covidienne) et **Laura Rizzerio, philosophe**.

Le thème de la journée: "Le pari sur la parole au temps du Covid"

Les détails pratiques de la journée seront communiqués début septembre sur la page d'accueil du site de www.tele-accueil.be/bruxelles

La mission de l'écoute a été maintenue à Télé-Accueil malgré les obstacles; en parallèle, le confinement nous a tous affectés.

À présent que les rues et les endroits publics se repeuplent progressivement, nous réalisons que la pandémie nous a tous changés, individuellement et collectivement.

A titre individuel, nous avons tous été privés de ce qui était étiqueté "non essentiel", comme les rassemblements, les voyages, la culture, mais aussi ce qui semblait insignifiant : les discussions de couloir, les sourires et les petites blagues, la communication non verbale avec les gens qui nous entourent, en un mot les interactions spontanées.

Préserver le projet

À Télé-Accueil, le cœur du projet a été préservé pendant la crise; les écoutants du 107 ont continué à écouter 24h/24. Mais l'interdiction de se réunir dans les bureaux de Télé-Accueil a nécessité une réorganisation complète.

Pour les appelants, la technique n'a pas changé dans le dispositif d'écoute. On appelle toujours le 107, le Chat-Accueil est toujours accessible par la même interface; la qualité technique de la communication n'a pas varié.

Pour les écoutants, par contre, c'est différent. On pourrait considérer qu'il suffit d'un téléphone pour écouter, qu'on peut donc le faire de n'importe où. Mais c'est loin d'être évident. Outre la réorganisation technique pour dévier les appels entrants, il faut garantir le confort, l'anonymat, la confidentialité des échanges. Il faut trouver un moyen de garder trace des échanges pour établir les statistiques. Il faut garder le soutien aux écoutants, réorganiser les supervisions, prendre soin des écoutant.es individuellement et collectivement.

L'informel au service de l'écoute

Le cadre de l'écoute (anonymat, accessibilité, gratuité, confidentialité...) a été

L'horloge de Télé-Accueil, impatiente d'être à nouveau scrutée par les écoutants qui vont prendre leur permanence, et d'être le témoin de réunions, conversations, rires...

préservé; mais la richesse des contacts humains entre écoutant.es et avec le staff s'est appauvrie. Il n'y a plus de précieuses minutes d'échanges informels entre écoutant.es lors du passage de permanence ("c'était intense aujourd'hui" ou "c'est calme" ou "presque tous les appelants m'ont parlé de tel sujet"), . Plus de réconfortantes paroles impromptues échangées avec qui se trouve au secrétariat. Plus de supervisions en présentiel, qui permettent de cultiver le collectif bien mieux qu'en distanciel. Or la rencontre n'est pas "que" parole et écoute.

Les actions qui permettaient à l'écoutant.e de "rentrer dans son rôle" d'écoutant.e ont dû être réinventées: le bureau d'écoute est un endroit protégé et discret dédié à l'écoute; l'écoutant.e l'investit de sa présence, (mise à la bonne

hauteur du fauteuil d'écoute, de partage du café ou thé, bloc-note, lectures). Ne pouvant plus y accéder il a été forcé de réinventer des rituels personnels.

L'épreuve du confinement et de la pandémie qui nous a éloignés physiquement, nous a en même temps rapprochés dans une expérience commune. Comme l'exprime Laura Rizzerio (qui interviendra lors de notre journée d'étude de septembre) dans un article paru dans La Libre du 25 mars 2021: "*Que de choses la pandémie nous a-t-elle appris sur nous-mêmes et sur notre vie, à commencer par la conscience de ce qui est essentiel et de ce qui l'est moins, ainsi que du lien qui fait de nous non pas une somme d'individus mais une véritable communauté d'humains*". ■

Rédaction: Carine Debeer, responsable de la communication

PARLER ET ÉCOUTER LORS DE CHOCS COLLECTIFS

La survenue de la pandémie, comme auparavant le drame du Heysel en 1985 ou les attentats de 2016 à Bruxelles ont été vécus collectivement comme de grands chocs. Les écoutant.es sont restés fidèles au poste pour accueillir la parole de ceux qui avaient besoin de parler, au moment même et dans l'après-coup. L'existence d'un endroit où parler est encore plus importante en ces moments: Extrait de la conférence que Françoise Huvelle (chargée de cours au CESA, école de promotion sociale formant des éducateurs, intervenante auprès d'équipes éducatives) a donné à Télé-Accueil en 2012:

(...) quand on est pris d'émotion on a besoin d'exprimer. Je me souviens des événements du Heysel, j'étais seule devant la télévision chez moi. A un moment, j'ai dû pour civiliser, pour partager cette situation et mon émotion, l'exprimer et téléphoner à quelqu'un qui est venu authentifier et ma perception et mon émotion comme entrant dans le champ de ce que l'humain peut vivre et qu'à ce niveau-là il y a égalité, similarité entre les hommes. Venir dire en finalité, tout être humain peut vivre cette émotion- là, c'est remettre l'émotion dans le champ de la communauté humaine, champ dans lequel on est tous égaux. ■

Conférence de Françoise Huvelle à Télé-Accueil, 23/04/2012



LES APPELS AU 107 PENDANT LA PANDÉMIE

En 2020 à Télé-Accueil Bruxelles:

Plus de 130 000 appels adressés au 107 (appels entrants) soit en moyenne **360 appels entrants par jour** (+9,7% d'appels entrants par rapport à l'année 2019)

Près de 40.000 appels ont été accueillis (appels décrochés) soit en moyenne **108 appels accueillis par jour** (+5,3% d'appels décrochés par rapport à l'année 2019)

Lors du 1^{er} confinement fin mars 2020, le central téléphonique a enregistré en moyenne +11,2% d'appels entrants, avec des pics (allant jusqu'à +45%) au moment des annonces officielles, notamment quand le confinement a été prolongé en avril ou lorsque les familles ont appris qu'elles ne pouvaient plus se retrouver à Noël.

Les thèmes d'appel lors du premier confinement

Près de 4 appels décrochés sur 10 étaient liés à la problématique de la pandémie de Covid-19: risques de contagion, demandes d'informations sur le virus, peurs irrationnelles et émotions angoissantes, etc.

Les sujets évoqués oscillaient en fonction de l'évolution de la courbe des infections, le traitement médiatique et les annonces officielles.

À partir du mois de septembre 2020

Les appels en lien avec l'actualité et le coronavirus n'ont plus représenté qu'un quart du total des appels (23,7%). À cet égard, on dénote une forme de lassitude, de banalisation ou d'acceptation de la situation sanitaire exceptionnelle.

Tout au long de l'année 2020, **la solitude, les relations interpersonnelles, la santé mentale et physique** occupent toujours le podium des thèmes le plus souvent évoqués au téléphone. Hormis la présence du coronavirus, les thématiques étaient les mêmes qu'avant mais exacerbées. En effet, **les personnes déjà fragilisées ont ressenti un stress supplémentaire** face à la peur d'être contaminées, au manque de contact et devant le fait d'avoir à gérer encore plus de choses toutes seules. ■



CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE (CEFEC)

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC, propose des sessions de formation à l'écoute spécialement dédiées aux associations et aux citoyens qui en ressentent le besoin. Dans leur quotidien, ces personnes font l'expérience de rencontres parfois compliquées. Comment articuler alors, écoute et parole ? Jusqu'où écouter; que dire et comment ?

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

Contactez-nous au 02 538 49 21 pour connaître les conditions d'inscription.



107 24h/24 (gratuit)

@ chat 13:00 > 03:00

Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi
1060 Bruxelles
Secrétariat : 02 538 49 21
secretariat@tele-accueil-bruxelles.be
www.tele-accueil-bruxelles.be

SUIVEZ-NOUS

 -> Télé-Accueil Bruxelles

 -> tele.accueil.bruxelles

FAIRE UN DON

POUR SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier pour fonctionner.

Vous pouvez nous soutenir de différentes manières : don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise, mention dans votre testament (voir www.notaire.be)

Tout don de plus de 40 euros par an donne droit à une exonération fiscale.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité !

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



Et si c'était vous ?

Nous recherchons des bénévoles
prêts à s'engager.

www.tele-accueil.be

02 538 49 21