



Le journal de

Télé-Accueil

#39 • 03|2022

Bruxelles



Pierre CRAENALS Les deux frères

SOMMAIRE

- Former à l'accueil des personnes en difficultés psychiques
- Pour une photographie psycho-sociale de Bruxelles

ÉDITO

L'ACCUEIL... TOUTES ET TOUS CONCERNÉS !

Télé-Accueil Bruxelles soutient avec force et conviction que l'écoute et l'accueil sont l'affaire de toutes et de tous.

Cette conviction va aujourd'hui à l'encontre d'un mouvement où la spécialisation, l'expertise ont le vent en poupe. La crise sanitaire a très certainement nourri cette tendance en médiatisant bon nombre d'experts.

Le champ de la santé mentale a longtemps été l'apanage de la médecine, les patients concernés étant enfermés, puis plus tard cantonnés dans des lieux spécifiques. Sans bien sûr contester la nécessité de l'existence de lieux de soins adaptés, il est essentiel que com-

plémentairement à une prise en charge spécifique, les personnes confrontées à de la souffrance psychique soient accueillies par tous dans une logique d'inclusion sociale.

Fort de son expérience d'accueil et d'écoute de toutes celles et ceux qui font appel au 107, Télé-Accueil - service généraliste - prend la parole via l'Observatoire social et répond à des sollicitations de plus en plus nombreuses du secteur associatif pour sensibiliser les citoyens, les acteurs, professionnels ou non à cette nécessité impérieuse de soutenir un accueil dans une perspective inclusive.

Pascal Kayaert

Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

FORMER À L'ACCUEIL DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS PSYCHIQUES

Professionnels et bénévoles sont parfois en difficulté dans l'accueil de personnes en souffrance psychique. Télé-Accueil participe à l'élaboration d'une formation en sensibilisation à l'accueil de ces personnes.

LA SANTÉ MENTALE?

Le psychiatre Jean Furtos, qui a beaucoup écrit sur la précarité, propose une définition de la santé mentale moins idéalisante que celle proposée par l'OMS en remettant en question une certaine tendance à s'adapter à la norme.

« C'est la capacité de vivre et de souffrir dans un environnement donné et transformable, sans destructivité, mais non sans révolte ; c'est-à-dire la capacité de vivre avec autrui et de rester en lien avec soi-même, mais aussi d'investir et de créer dans cet environnement, y compris des productions atypiques et non normatives »

fléchir à la place que l'on occupe dans le réseau.

Ce projet est né du constat que bien des professionnels et des bénévoles dans le champ de la santé mentale sont en difficulté à l'idée d'accueillir une personne en souffrance psychique. Des acteurs du secteur psycho-social ont fait part de leur sou-



La santé mentale est une dimension de l'être humain qui a été fortement sollicitée durant cette période de pandémie. Télé-Accueil a vu une augmentation des appels au moment des vagues covidienne successives: l'isolement, la solitude, l'anxiété, les difficultés relationnelles ou de santé n'ont pas épargné les citoyens. L'actualité de ces deux dernières années a mis en exergue les questions de santé mentale et l'importance du secteur des soins en santé mentale.

Par ailleurs, depuis plusieurs années déjà, les pouvoirs publics ont mis en place un projet de réorganisation des soins en santé mentale, nommé **projet « 107 »** (à ne pas confondre avec le numéro d'appel de Télé-Accueil qui est le 107). Ce projet, en diminuant le nombre de lits en psychiatrie, tend à donner davantage de place au lien social par rapport à un traitement uniquement médical. Des initiatives ont ainsi vu le jour comme la mise en place d'équipes de soin à domicile pour personne en crise, d'autres pour personne en situation chronique.

Les appels abordant les problèmes en lien avec la santé mentale sont majoritaires à Télé-Accueil, uniquement dépassés par le thème "actualité et coronavirus" lors de l'année 2020¹.

Notre expérience de l'écoute

RÉZONE, réseau de service dans le domaine de la santé mentale actif sur le sud de Bruxelles, a fait appel à l'expérience de Télé-Accueil comme partenaire pour penser l'écoute dans un **projet de sensibilisation à la santé mentale**. Des subsides ont été octroyés afin de réaliser un projet pilote. RÉZONE a rassemblé trois partenaires (Télé-Accueil Bruxelles, le Centre de Prévention du Suicide et le SMES - Santé mentale et exclusion sociale) pour construire une *formation qui sensibilise à la santé mentale et à la rencontre avec une personne en souffrance psychique*.

Un des objectifs de ce projet de sensibilisation est de **faciliter l'entrée en relation avec une personne en souffrance psychique**. L'enjeu est moins de détecter un trouble psychique chez l'autre que de se demander à quoi s'attendre dans la rencontre avec une personne en souffrance psychique. Qu'est-ce qui fait accueil ou qu'est-ce qui rend l'accueil difficile? Cela nécessite de parler des représentations et des préjugés à propos de la santé mentale ou d'une personne aux prises avec des troubles psychiques. Informer sur le réseau existant et ré-

Comment rentrer en contact avec la personne en souffrance psychique...

¹Rapport annuel 2020 et précédents

POUR UNE PHOTOGRAPHIE PSYCHO-SOCIALE DE BRUXELLES

hait de se sentir plus en confiance dans l'accueil et l'écoute d'une personne qui évoque par exemple des idées suicidaires ou délirantes ou qui ont un comportement agressif. Beaucoup se sentent impuissants face à la complexité ou à la lourdeur de certaines situations et ne savent plus que faire pour aider la personne.

Une des croyances concernant cette problématique est qu'il faut être un spécialiste de la maladie mentale pour pouvoir rencontrer ces personnes. Si on pense que la maladie mentale n'est pas que biologique mais dépend aussi de facteurs environnementaux, sociaux et culturels, on élargit la perspective et cela permet de déstigmatiser les personnes et de repenser l'accompagnement. Ce qui semble le plus important est le rétablissement des liens sociaux pour ces personnes. Vu sous cet angle tout un chacun peut écouter une personne, un sujet dans ce qu'il a de différent, de singulier, et participer à la sortie de son isolement.

L'expérience d'accueil et d'écoute que Télé-Accueil a pu accumuler au fil du temps contribue à développer l'écoute par divers biais associatifs comme le CEFEC - Centre de Formation à l'écoute. Le CEFEC forme depuis des années des professionnels et des bénévoles à l'écoute. Ici le travail s'élargit à tout citoyen amené à rencontrer, accueillir, écouter une personne en difficulté psychique. La santé mentale, loin de se limiter à une dimension médicale ou psychologique, dépend largement des liens sociaux et d'une société solidaire. Elle n'est donc pas qu'une affaire de spécialiste mais est l'affaire de tous. ■

Catherine Larielle,
formatrice

A travers des études spécifiques liées à ses observations, Télé-Accueil Bruxelles participe à une meilleure compréhension des problématiques et des besoins du secteur psycho-social de la ville de Bruxelles.



Récemment, au regard de l'actualité, priorité a été donnée à l'identification des impacts de la crise sanitaire. A titre d'exemple, pour notre 10^{ième} recherche, l'Observatoire social s'est fixé comme objectif de se concentrer sur les conséquences de la crise Covid-19, tant sur les contenus d'appels que sur les pratiques d'écoute.

Ce faisant, une enquête a été menée auprès des écoutant.es, au début de l'année 2022, visant à mieux cerner les enjeux de cette pandémie, les questions brûlantes, les effets sur la santé mentale et la façon dont cette crise a été vécue du point de vue personnel, non seulement des appelant.es mais, qui plus est, des écoutant.es qui étaient présent.es depuis les débuts de la crise, où plus que jamais, le lien social se devait d'être maintenu.

A première vue, les résultats confirment que les effets des confinements successifs n'ont épargné personne. L'enquête évoque la situation sociale des ménages, la parentalité au temps du confinement, les violences intra-familiales ou les conditions de vie des seniors, notamment.

Cette recherche, qui paraîtra dans le courant de l'année 2022, met en lumière des phénomènes d'isolement accru des personnes retraitées, une fragilisation sur le plan économique des familles monoparentales, les difficultés de familles précaires vivant dans des logements exigus, des malades de longue durée ayant le sentiment d'avoir été abandonnés, des travailleurs de la santé à bout, des jeunes désenchantés n'ayant plus confiance en l'avenir, des célibataires en manque d'amour ou souffrant de solitude...

Ainsi, Télé-Accueil Bruxelles, par l'entremise de son Observatoire social, entend rendre compte de comment cette crise inédite et multidimensionnelle a été vécue, au sein d'un centre d'accueil et d'écoute généraliste, anonyme, accessible 24/24h, situé au cœur de Bruxelles. L'Observatoire social peut, par conséquent, jouer un rôle stratégique pour définir les politiques publiques à venir dans le champ de la santé et du social. ■

Julien El hasnaoui,
Responsable de
l'Observatoire social

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? Quelques pistes :

- Aider chacun à repérer ses compétences et difficultés.
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute et des effets de sa parole.
- Affiner ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole.
- Expérimenter les attitudes qui soutiennent l'accueil et l'écoute d'une personne et mesurer ses effets sur la qualité de la rencontre et de l'entretien.

Contactez-nous pour nous faire part de votre intérêt et connaître les prochaines dates de formation.



DEVENIR ÉCOUTANT BÉNÉVOLE ?

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidats bénévoles.

Envie d'en savoir plus ?

Contactez le secrétariat de Télé-Accueil au

02 538 49 21

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](https://www.instagram.com/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.

Vous récupérez 45% de votre don par le biais de votre attestation fiscale; un don de 40 euros ne vous 'coûte' en fait que 22 euros.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

Vous pouvez aussi nous inclure dans votre testament; donations et legs peuvent être intéressants pour vos héritiers. (voir www.notaire.be et www.testament.be)

Merci pour votre générosité !



107

24h/24 (gratuit)

@ chat

13:00 > 03:00