

Le journal de

Télé-Accueil

#43 • 03 | 2023

Bruxelles



SOMMAIRE

→ 10^{ème} recherche de l'Observatoire: "Un virus qui fait parler"

ÉDITO

LA PANDÉMIE ? ENCORE !

«*Passons à autre chose !*» Cet élan, largement partagé par bon nombre d'entre nous est le fruit de deux années où la pandémie du coronavirus a fortement coloré notre quotidien. L'évolution de la pandémie nous autorise à nous décentrer quelque peu de cette préoccupation.

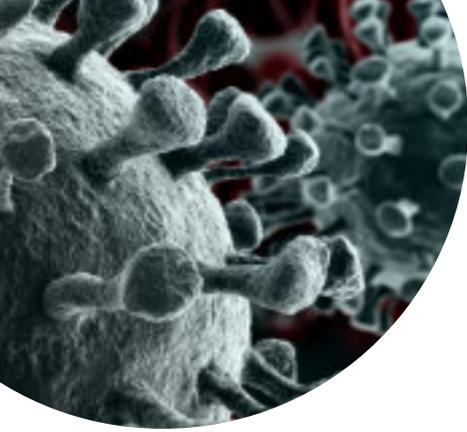
Télé-Accueil Bruxelles, fidèle à sa mission d'observatoire a néanmoins décidé de collationner les données concernant le mal-être des citoyens, les changements parfois importants que cette pandémie et les pratiques mises en place pour la contrer ont générés.

Rendre compte dans l'après-coup nous semble être un devoir citoyen, une pratique essentielle à Télé-Accueil car elle

soutient qu'écouter l'autre suppose sans relâche de se questionner sur ses postures et pratiques. Il est par ailleurs essentiel que ces paroles soient renvoyées au corps social, au politique afin de "rompre avec le silence" pour construire des politiques publiques les plus respectueuses possibles de toutes et de tous.

Puisqu'écouter n'est pas se taire, Télé-Accueil Bruxelles s'engage à témoigner de ce qui se dit au téléphone et au chat et de ce que l'on peut apprendre d'une part souffrante de la société. Pour que chacun sache et ne reste pas indifférent.

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles



UN VIRUS QUI FAIT PARLER...

Nous n'en avons pas terminé avec la pandémie de SRAS-CoV-2. Les répercussions sociales, psychologiques et économiques de la crise sanitaire, pour ne citer que les plus manifestes, se font encore ressentir.

Face à ce fait social d'ampleur inédite, les services d'écoute par téléphone ont joué un rôle de premier plan, en offrant un soutien inconditionnel, strictement anonyme et gratuit, pour toutes les personnes qui désiraient mettre des mots sur ce qu'ils vivaient, dans l'instant présent.

Jamais dans l'histoire des lignes d'assistance, le besoin d'une oreille attentive n'a été aussi grand que pendant la pandémie.

Malgré le caractère exceptionnel de la situation, les bénévoles de Télé-Accueil Bruxelles se sont mobilisés depuis le premier jour de confinement (le 18 mars 2020), par téléphone et via le service de Chat-Accueil en ligne, pour accueillir une demande d'écoute soutenue.

Ils ont ainsi pu témoigner de l'impact de cette crise sanitaire sur une ASBL, située au cœur de la capitale belge, qui promeut la parole et l'écoute, sans occulter les effets de la pandémie sur leur pratique, sur le contenu des appels ou sur la façon dont cette crise a été vécue par les appelant.es.

A l'occasion de sa 10^{ème} Recherche (disponible en intégralité sur la page d'accueil du site de Télé-Accueil Bruxelles¹), la curiosité a amené l'Observatoire de Télé-Accueil Bruxelles à s'interroger sur ce qui s'est dit au 107, et pas ou plus difficilement ailleurs durant cette crise d'ampleur inédite.

Cette recherche s'est appuyée, d'une part, sur des **publications scientifiques** et sur des **données statistiques** et d'autre part, sur un **sondage**, organisé de décembre 2021

à mars 2022, auprès de 47 écoutants et écoutantes, tous actifs à Télé-Accueil Bruxelles depuis au moins deux ans.

Dans le même temps, l'analyse quantitative a été complétée par des **entretiens** avec les écoutant.es bénévoles tout au long des deux années marquées par la Covid-19. Ces entretiens ont mis en lumière les questions ayant trait aux attitudes d'écoute, aux appels en crise, aux violences conjugales, aux préoccupations, aux souffrances et aux problèmes auxquels les appelant.es ont été confrontés.

Des effets psychiques...

Les résultats de l'étude sont sans appel. Les écoutant.es ont accueilli des personnes esseulées, désorientées, parfois en colère qui ont exprimé le besoin de trouver un interlocuteur rassurant dans un contexte globalement anxiogène.

Un élément substantiel émerge à l'issue de la recherche : les processus de banalisation et d'habituation progressive des appelant.es face à des mesures mettant entre parenthèses certains domaines-clés de la vie culturelle et sociale.

La proportion d'appelant.es insatisfaits de leurs contacts sociaux était nettement plus importante qu'avant la crise.

Beaucoup d'appelant.es se disaient dépressifs, étaient victimes de troubles anxieux et ne se sentaient pas suffisamment soutenus, en particulier, celles et ceux qui appelaient depuis des maisons de repos, des centres de santé mentale ou celles qui se retrouvaient seules chez elles, sans visite.



¹ www.tele-accueil-bruxelles.be

La solitude est toujours le premier thème d'appel, exacerbé par le confinement.



Les mauvaises nouvelles relayées par les médias et l'incertitude vis-à-vis de la crise ont eu un impact négatif notable sur la santé mentale de beaucoup de gens, mais plus encore sur les plus vulnérables d'entre nous. Isolés de leurs proches, de leurs amis et parfois de leurs collègues, pour un certain nombre de nos concitoyens, la frontière entre équilibre et déséquilibre psychique s'est fragilisée.

Et des conséquences socio-économiques

En outre, près d'un tiers des appelant.es (32,3 %) a vu sa situation financière se détériorer, par rapport au début de la pandémie. Il ne faut, en effet, pas négliger les répercussions financières de la crise. Les conditions du marché du travail ont évolué plus défavorablement pour certains groupes que pour d'autres.

Cela est particulièrement vrai pour les catégories initialement défavorisées sur le marché du travail, tels que les femmes (surreprésentées parmi les métiers plus pénibles et finale-

ment moins valorisés), les jeunes (essayant tant bien que mal de concilier leur vie professionnelle avec leur parcours académique, fortement perturbé), les personnes ayant un niveau d'instruction inférieur ou intermédiaire (évoluant sur un marché du travail où la concurrence est rude ou dans les secteurs jugés non essentiels) et les personnes de nationalité non européenne, notamment.

La crise comme révélateur

Notre système de santé et de prise en charge a montré ses limites. On recense également un manque cruel

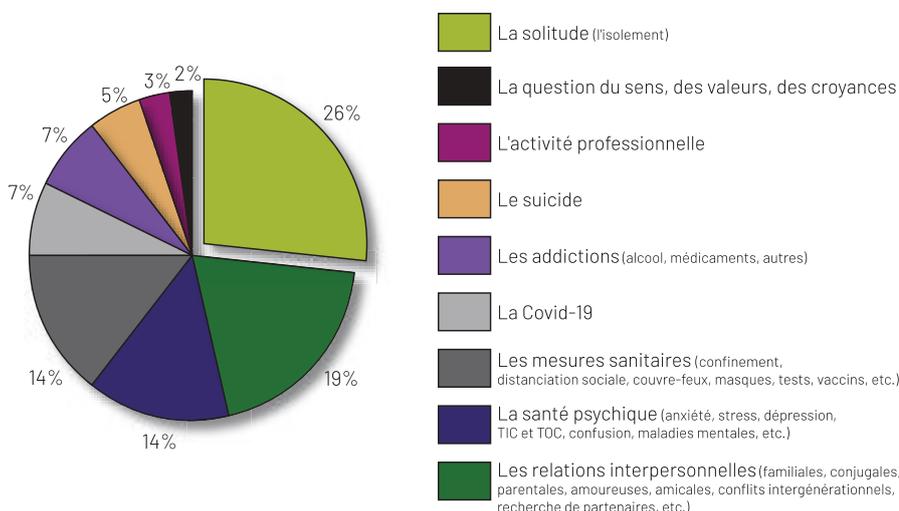
de soutien (soutien psychologique, accès aux soins de santé, soins à domicile, soutien aux reconversions socio-professionnelles, etc.).

De "nouveaux" enjeux sont survenus, tels que la fracture numérique, la problématique de la désinformation et des biais cognitifs, les peurs collectives, les répercussions en terme de cohésion sociale, de vie familiale...

L'écoute et la parole sont les ingrédients essentiels du "care", mot désignant le "soin" en anglais, qui fait référence à la bienveillance, à la sollicitude et au souci de l'autre. La crise de la Covid-19, à travers sa dimension sanitaire mais aussi économique, et sociale a été révélatrice des "dysfonctionnements" de notre société - mettant en lumière ce qui semblait poser problème aux uns et aux autres. Elle a aussi contribué à aggraver des situations d'inégalités et des difficultés préexistantes concernant l'accès à un logement décent, à la santé, au travail, à l'éducation, aux droits en Région bruxelloise. L'accueil des appelant.es au 107 et par chat n'en est que plus indispensable.

Julien El Hasnaoui
pour l'Observatoire Social
de Télé-Accueil Bruxelles

Préoccupation des appelant.es pendant la crise



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

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 025384921

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.

Vos dons atteignent-ils 40 eur pour cette année 2023? Vous pourrez alors bénéficier de la déduction fiscale.

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

Merci pour votre générosité !



Bruxelles 107 @ chat



107

24h/24 (gratuit)



@ chat

13:00 > 03:00