

Covid : Télé-Accueil plus que jamais au bout du fil

SOCIÉTÉ

Offrir un accueil et une écoute dans l'anonymat et la confidentialité, quel que soit le vécu de la personne via le numéro d'appel 107 (gratuit), 24h/24 et 7j/7. »

Voilà, en résumé, comment se définit Télé-Accueil qui dispose de six centres en Belgique francophone. Avec l'impact du coronavirus sur la santé mentale, il n'est pas étonnant que ce service d'écoute téléphonique ait vu son activité se démultiplier durant la crise sanitaire. C'est ce que confirme Claire Mayence, directrice de Télé-Accueil Namur-Brabant wallon basé près de Louvain-la-Neuve.

INFO Wavre : Vous avez enregistré un nombre plus élevé d'appels en raison de la crise du coronavirus. Pouvez-vous évaluer le pourcentage d'augmentation par rapport à la moyenne des années antérieures ?

Claire Mayence : En 2019, nous avons accueilli quelque 10.000 appels qui s'étaient ouverts sur un échange. L'augmentation en 2020 est de 10% en général, et même de 30% durant les mois de fort confinement. Ceci est bien sûr le signe d'un plus grand besoin dans la population, besoin de contact, besoin de pouvoir parler à quelqu'un, besoin de déposer des vécus plus difficiles, besoin de soutien. L'augmentation des appels est sans doute aussi liée à la plus grande visibilité durant cette crise des différents services disponibles pour la population, notamment Télé-Accueil. Nous recevons d'ailleurs plus d'appels de personnes qui nous contactent pour la première fois.

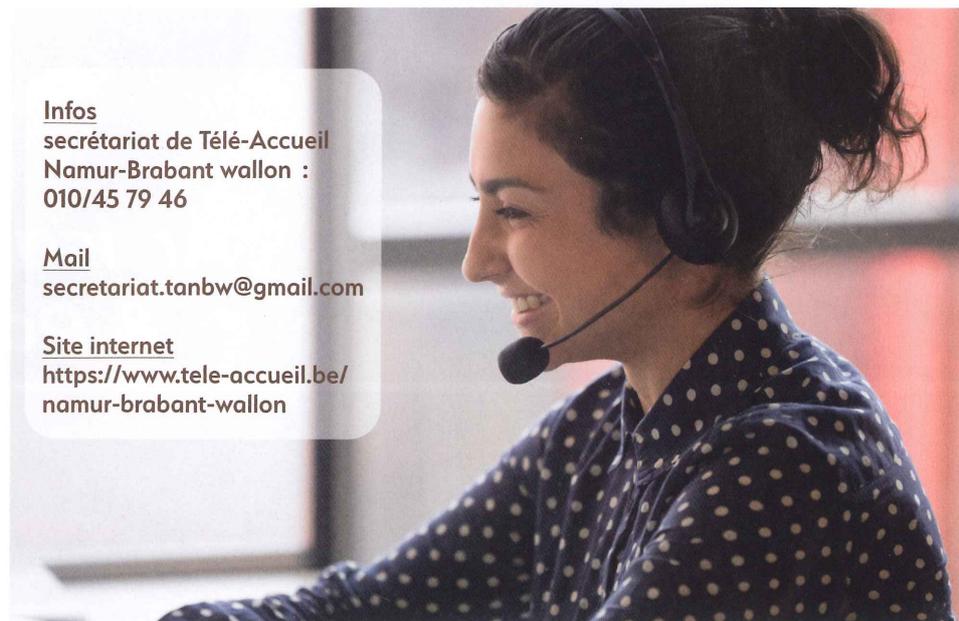
INFO Wavre : Les raisons pour lesquelles on vous appelle sont-elles semblables à celles que vous recevez habituellement ou sont-elles davantage liées à la crise sanitaire ?

Claire Mayence : Ces deux affirmations sont vraies. Les raisons précédentes des appels restent présentes mais viennent s'y ajouter les difficultés liées à la crise. A l'annonce du premier confinement, presque tous les appels évoquaient le coronavirus et plus encore les mesures sanitaires ou restrictives, avec des peurs, incompréhensions, angoisses, colères, tensions, vécus d'isolement... Aujourd'hui, même si la situation n'est plus toujours évoquée, on perçoit fort l'impact de la crise et des mesures de confinement sur le vécu des personnes. Des personnes qui fonctionnaient bien avant la crise perdent parfois pied. Et les gens qui vivaient déjà des difficultés avant la pandémie se retrouvent encore plus mal. La solitude est très lourde à porter pour beaucoup de personnes, c'est ce qui est le plus frappant. Et, pour ceux qui ne sont pas isolés habituellement, ne plus voir ses proches, ses amis, ne plus avoir ses activités en présence des autres est difficile à vivre. Des fragilités psychiques font surface ou s'amplifient : an-

Infos
secrétariat de Télé-Accueil
Namur-Brabant wallon :
010/45 79 46

Mail
secretariat.tanbw@gmail.com

Site internet
<https://www.tele-accueil.be/namur-brabant-wallon>



goisses, tendance à replonger vers l'alcool, symptômes qui s'accroissent, idées désespérées, ... Les gens sont atteints par la crise et ont moins accès à leurs soutiens habituels. Les tensions relationnelles sont parfois tangibles, par exemple avec des voisins ou en famille, et s'aggravent. Des appels touchant à des situations de violence au sein du couple et de la famille sont aussi en augmentation. Des gens nous appellent aussi, inquiets pour leur avenir ou pour leur situation économique. Parfois également, des personnes précarisées dans des situations dramatiques. D'autres évoquent des deuils très difficiles à vivre en cette période.

DAVANTAGE DE PERSONNES VEULENT SE RENDRE UTILES

INFO Wavre : Un témoignage particulièrement émouvant ?

Claire Mayence : Beaucoup d'appels sont fort touchants. Nous en gardons toujours la confidentialité. On peut penser à un jeune démarrant ses études et disant que vivre si isolé était vraiment trop dur et que c'était une année foutue. On peut penser à quelqu'un qui a témoigné avoir été si seul autour des funérailles d'un de ses proches. On peut penser à une personne appelant d'une maison de repos, vivant si mal d'être enfermée dans sa chambre. On peut penser à un indépendant sentant qu'il risquait de craquer. On peut penser à une grand-mère vivant si mal de ne pas voir grandir son petit-enfant. On peut penser à une personne qui aspirait à refaire sa vie. On peut penser à ce travailleur en télé-travail supportant difficilement au long cours cet isolement. On peut penser à quelqu'un si mal psychologiquement ou désespéré et cherchant du soutien.

INFO Wavre : Avez-vous des retours de personnes que vous avez aidées ?

Claire Mayence : Oui, un grand nombre. Les gens remercient beaucoup les écoutants bénévoles en cette période, vraiment, et expriment comme cela leur fait du bien d'ainsi pouvoir parler à quelqu'un et être écoutés. Certains appellent pour ce motif et pour remercier tout le service et les écoutants pour leur engagement. Les écoutants sentent encore plus que d'habitude leur utilité.

INFO Wavre : Déjà important en d'autres temps, le recrutement de bénévoles l'est-il encore davantage en cette période de crise ?

Claire Mayence : C'est assez touchant aussi : dans notre centre, nous avons plus que d'habitude des gens qui nous contactent pour venir nous aider. Ils perçoivent le besoin dans la société, ils ont parfois plus de temps, ils souhaitent se rendre utiles. Nous les accueillons via le secrétariat de notre service, les informons des modalités d'engagement à Télé-Accueil et voyons si cela semble possible. C'est un engagement qui doit se faire dans la durée (un an minimum) après différentes étapes d'introduction et de formation. La formation initiale de sensibilisation à l'écoute assurée par le service s'étale sur un mois. Tout a été mis en place pour assurer l'accueil de candidats-bénévoles et les formations dans le respect des mesures de protection contre le coronavirus. Les groupes de formation rassemblent moins de personnes dans des espaces plus grands. Nous serions très heureux si cette crise nous permettait d'accroître notre équipe de bénévoles. Actuellement, nous pouvons compter sur 45 personnes. Nous pourrions monter jusqu'à 60 personnes, ce qui nous permettrait d'accueillir plus d'appels.