

# Les bénévoles de Télé-Accueil face à la solitude des fêtes

A l'abri des regards, des bénévoles de Télé-Accueil répondent jour et nuit aux détresses anonymes. Des appels qui en disent autant sur la précarité des appelants que sur les failles de notre société.

REPORTAGE

JULIEN BIALAS

La décoration et le mobilier sont élémentaires. Une chaise, un bureau, un ordinateur portable et un téléphone. Juste à côté, un lit. Quelques livres habillent une étagère. Sur les murs, quelques numéros utiles sont à portée de main. C'est dans cette petite pièce – au premier étage d'une maison somme toute banale du Brabant wallon (l'adresse précise du lieu est tenue secrète pour des raisons de confidentialité) – que les bénévoles de Télé-Accueil se relaient lors de leur permanence téléphonique. Des citoyens y prêtent, anonymement, une oreille attentive aux problèmes et inquiétudes d'autres citoyens. Une mission accomplie tout au long de la journée, toute l'année. La fédération compte six centres d'écoute en Wallonie et à Bruxelles. Malgré cela, l'offre peine parfois à suivre la demande.

Chaque antenne compte entre 50 et 55 bénévoles. Un nombre important mais nécessaire pour assurer une présence derrière le téléphone à tout moment (un échange via un chat en ligne est également possible pour encourager les jeunes notamment à prendre contact plus facilement). Chaque structure emploie entre cinq et sept personnes pour assurer les tâches de direction administrative et pour fournir formation et soutien aux écoutants. Quelques heures avant le réveillon de Noël, *Le Soir* a rencontré Catherine Reinbold, l'une des psychologues-formatrices pour les écoutants, et trois bénévoles. « Les périodes hivernales sont souvent un moment de détresse. Les fêtes nous renvoient à tout un tas de choses de notre passé, avec des questions sur notre histoire », introduit Thomas\*, volontaire dans la structure depuis plusieurs années. « Mais beaucoup de gens appellent aussi à cette période pour nous remercier de notre aide durant l'année, c'est gratifiant. »

## Solitude, précarité et manque d'espace de communication

L'isolement et les conflits interpersonnels figurent en bonne place des thématiques recueillies lors des permanences tout au long de l'année. Même si les difficultés traversées par les appelants sont très diverses. « On va avoir des personnes qui nous sollicitent parce qu'elles ont des idées suicidaires, une personne âgée qui n'a personne autour d'elle et qui a besoin d'un appel quotidien pour se sentir bien, ou quelqu'un qui est confronté à des problèmes de drogue, d'argent ou de violences conjugales », illustre Camille\*, qui se remémore aussi cet appel d'un pédophile, qui craignait de retourner en prison. « On pose des limites, mais, même si c'est très compliqué, cette personne a son droit à l'écoute. »

Un fil invisible relie nombre de ces appels à l'aide : la solitude. « Ces personnes ne sont pas nécessairement seules, mais se sentent seules face à leur difficulté. Ce qui me marque fort, c'est la précarité et les conditions matérielles très difficiles dans lesquelles vivent certaines personnes. Nous sommes vraiment démunis parce qu'il y a beaucoup de désespoir », poursuit Jean\* qui per-



**Télé-Accueil : des citoyens prêtent, anonymement, une oreille attentive aux problèmes et inquiétudes d'autres citoyens. Une mission accomplie tout au long de la journée, toute l'année.**

© HÉLOÏSE CHIGARD-TRADORI.

çoit au travers ces appels un monde et des réalités dont il n'a jamais fait l'expérience. « Notre société compte de nombreux filets de sécurité : CPAS, médecins généralistes, une sécurité sociale bien organisée. On pourrait se demander si notre aide est nécessaire. Mais on constate que des gens n'ont pas toujours trouvé une écoute dans leur entourage et que les services sociaux, les médecins, sont parfois pressés ou doivent trouver des solutions concrètes à des problèmes. Ce service comble un manque au niveau social. »

*Le projet de Télé-Accueil n'est pas d'entrer dans un projet thérapeutique. C'est l'idée de proposer de l'écoute à quelqu'un qu'on ne connaît pas. Le fait de parler permet déjà d'apporter un début de soulagement, de sérénité*

**Catherine Reinbold**  
Psychologue-formatrice

”

*Les périodes hivernales sont souvent un moment de détresse. Les fêtes nous renvoient à tout un tas de choses de notre passé, avec des questions sur notre histoire*

**Thomas**  
Écouteur

”

*Il ne faut pas diriger, il faut recevoir. Il ne faut pas parler, il faut écouter. J'ai beaucoup appris aussi sur moi en devenant écoutant, à analyser mes propres émotions*

**Jean**  
Écouteur

”

Catherine Reinbold poursuit le propos. « Nous sommes dans une société où nous avons l'impression de communiquer, tout le monde a un GSM en main, plein de réseaux sociaux. Dans le même temps, on remarque que beaucoup de gens font l'expression d'une expérience d'isolement, avec des événements de vie qui peuvent aggraver ce sentiment. Nous vivons dans une société où tout va vite. Mais, en réalité, on ne s'écoute plus. Il n'y a plus suffisamment de lieux de partage. Notre service dit quelque chose de notre société. »

## Une angoisse croissante

Une société qui se durcit. Autour de la table, les intervenants s'inquiètent du climat actuel et des décisions socio-économiques prises par les autorités. Non pas parce que ces thèmes reviennent directement dans les appels, mais parce qu'ils fragilisent des publics qui sont déjà sur une corde raide. « Beaucoup de personnes sont inquiètes, pensent que l'avenir sera moins bon. Il y a énormément d'incertitudes. La société rend les choses compliquées. Des personnes prennent des mesures qui créent de la précarité. Les choix qui sont faits au niveau politique ont des conséquences sur les gens et on se retrouve en première ligne pour entendre cette détresse et cette angoisse », observe Thomas.

Appeler Télé-Accueil, c'est la promesse de trouver une oreille de l'autre côté du combiné (ou de l'écran) attentive et à l'écoute. Un service important mais qui ne se substitue pas à un travail thérapeutique mené dans la longueur. Et ce même si certains appellent régulièrement. « Nous sommes vraiment dans le moment présent. Tout se fait de manière anonyme et il n'y a pas de suivi », rappelle Camille, marquée par les difficultés partagées par plusieurs appelants à être accueillis dans des structures spécialisées dans la santé mentale, en raison d'un manque de place. « Le projet de Télé-Accueil n'est pas d'entrer dans un projet thérapeutique », confirme Catherine Reinbold. « C'est l'idée de proposer de l'écoute à quelqu'un qu'on ne connaît pas. Le fait de parler permet déjà d'apporter un début de soulagement, de sérénité. Parfois des gens appellent en crise. Nous ne demandons pas au bénévole de s'improviser secouriste. L'objectif est qu'un être humain entre en communication avec un autre être humain. »

## « J'ai reçu bien plus que ce que je n'ai donné »

La structure est à la recherche constante de nouveaux bénévoles pour tenir ses permanences. Aucun prérequis n'est nécessaire, il est juste vivement conseillé d'être en bonne santé psychologique, les situations à entendre étant souvent difficiles. L'empathie, l'authenticité et une capacité de non-jugement

sont aussi des qualités importantes. « Même si on fixe un cadre et des limites, on va essayer de comprendre la situation d'une personne, d'adopter son regard et de légitimer ce qu'elle ressent. Cela permet de soulager et de rassurer les personnes qui nous appellent », expose Thomas.

Au-delà de la formation initiale, l'équipe permanente met en place une série d'activités destinées à accompagner les écoutants ou à les former sur des thématiques spécifiques. Des bénévoles aux profils et aux parcours de vie très diversifiés. Les trois écoutants rencontrés ce mardi en témoignent : un jeune diplômé en histoire, une chercheuse ayant traversé un burn-out ou encore un sexagénaire de formation médicale. Tous justifient leur bénévolat par l'envie de s'engager, de se rendre utile et de se rapprocher de l'humain. « Dans mon métier, j'ai l'habitude de diriger, de parler et de trouver des solutions », témoigne Jean. « Ici, c'est tout le contraire. Il ne faut pas diriger, il faut recevoir. Il ne faut pas parler, il faut écouter et il ne faut pas trouver de solution. Cela peut frustrer, mais ce n'est pas notre rôle et on réoriente aussi des personnes vers d'autres services. J'ai beaucoup appris aussi sur moi en devenant écoutant, à analyser mes propres émotions. Ce que je n'avais jamais vraiment fait en 66 ans. J'ai reçu bien plus que ce que je n'ai donné. »

\*Les prénoms ont été modifiés.

\*\*Les services Télé Accueil sont disponibles à Bruxelles et en Wallonie au numéro 107.

20018630

**Achète à très bon prix**

**Achat Fourrures**

**Manteaux de fourrure: vison, astrakan, renard,...**  
**Argenterie: couverts et pièces de forme | Armes anciennes: fusil, pistolet, épée, sabre | Montre gousset / bracelet | Instruments de musique: piano, violon, saxo,...**  
**| Livres anciens: dictionnaire, BD, missel,... | machine à coudre et poste radio | Meubles et objets anciens: pendule, tableau, sculpture, miroir, luminaire,...**  
**| Bijoux or, argent, fantaisie,... | Pièces de monnaies anciennes / Cuivre et étain**

**CHARLES Anthony | 0484/20 26 78 |**