

# **TELE-ACCUEIL LUXEMBOURG**

**QUELQU'UN A QUI PARLER...**

**DANS L'ANONYMAT 24 HEURES/24**



**Numéro gratuit : 107**

## SOMMAIRE

<b>Composition du Centre et coordonnées</b> .....	2
<b>Remerciements</b> .....	3
<b>Introduction</b> .....	5
<b>Principes de base et cadre de fonctionnement de Télé-Accueil</b> .....	7
<b>Les appels : analyse statistique</b> .....	8
1- Les appels à contenu.....	11
2- Durée et répartition des appels. ....	11
3- Profil des appelants. ....	12
3.1 Sexe des appelants. ....	12
3.2 Age des appelants. ....	12
3.3 Statut social des appelants. ....	14
3.4 Cadre de vie des appelants. ....	15
4- Thèmes des appels. ....	16
5- Analyse des principaux thèmes en fonction du sexe de l'appelant. ....	17
6- Demande des appelants, attitudes d'écoute et orientation. ....	18
7- Suivi psychologique ou psychiatrique. ....	20
8- Les appels en situation de crise. ....	21
<b>Les écoutants</b> .....	22
<b>A propos de la formation initiale et des supervisions</b> .....	26
<b>La formation continue des bénévoles</b> .....	27
<b>La formation continue des permanents</b> .....	29
<b>Quarantième anniversaire</b> .....	30

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- Marianne JEANTY, psychologue, présidente.
- Christian MOÏS, biologiste, vice-président.
- Catherine OSWALD, psychologue.
- Frédéric BAYENET, éducateur spécialisé.
- Claudette LORQUET, médecin.
- Nicolas LEONARD, journaliste.
- Laurent MICHEL, avocat.

Membre d'honneur : Roger PARING, licencié en langues germaniques.

**PERMANENTS :**

- Olivier MARTIN, directeur.
- Aurore DEMOULIN, psychologue/formatrice.
- Françoise GILLET, secrétaire.
- Estelle MAJERUS, psychologue/formatrice.

**EQUIPE DES ECOUTANTS BENEVOLES : 52**

**Adresse :** B.P. 62                      6700 ARLON  
**Secrétariat :** 063/23 40 76  
**Fax :** 063/23 40 36  
**E-mail :** [tele-accueil-luxembourg@skynet.be](mailto:tele-accueil-luxembourg@skynet.be)

**BEOBANK :**109-6563969-18  
**C.C.P. :**    000-0910344-96  
**B.C.E. :**    0416 865 913

## REMERCIEMENTS

En 2017, l'ASBL Centre de Télé-Accueil du Luxembourg a fêté ses quarante ans d'existence. Afin de célébrer dignement cet événement, le service a organisé une journée d'étude intitulée « A l'écoute de la résilience ». La mise en place d'une activité de cette nature nécessite un grand nombre de préparatifs et engendre inévitablement un certain nombre de stress. Nous avons toutefois rencontré au fur et à mesure de l'avancement du projet beaucoup de soutien et d'aide et ce, à différents niveaux.

Nous profitons donc de ce rapport pour adresser une nouvelle fois nos plus chaleureux remerciements à :

- La Maison de la Culture d'Arlon qui a mis gratuitement à notre disposition ses installations. Nous profitons également de l'occasion pour remercier plus spécifiquement Madame Hélène GODARD qui nous a soutenus et accompagnés tout au long de ce projet.
- La Province du Luxembourg qui nous a octroyé un soutien financier appréciable en prenant en charge une partie des frais liés à la venue des conférenciers et à l'impression du folder annonçant la journée.
- Aux conférenciers qui ont accepté notre invitation. Sans eux, cet événement n'aurait pu se concrétiser. Nous remercions donc Madame Bernadette COPPE et Madame Nathalie BRAUN pour leur présence et leurs témoignages de résilience. Nous saluons également Madame Anne-Sophie THIRY pour son exposé sur la Roue des émotions. Nous adressons enfin un message de remerciement tout particulier à Madame Francine FRIEDERICH tant pour sa gentillesse que pour la qualité de son intervention. Précisons ici que Madame FRIEDERICH a embarqué dans l'aventure en dernière minute suite à la défection du conférencier initialement prévu une dizaine de jour avant le jour J !

D'autres personnes ou organismes ont également chacun à leur niveau contribué à la réussite de l'événement. Nous ne pouvons tous les mentionner ici mais nous leur adressons un petit clin d'œil chaleureux qui nous espérons leur parviendra.

Bien que cette journée d'étude ait mobilisé une part importante de notre temps, nous n'avons pas pour autant négligé notre mission principale : l'accueil et l'écoute des personnes en difficulté.

Cette dernière a pu être menée à bien grâce à la présence et à la motivation de l'équipe des écoutants bénévoles qui se sont relayés tout au long de l'année pour assurer les permanences téléphoniques de la ligne 107.

Comme toujours, l'anonymat en vigueur à Télé-Accueil ne nous autorise pas à dévoiler leur identité ; nous profitons toutefois de l'occasion pour les mettre à l'honneur et leur témoigner toute notre reconnaissance pour le travail accompli. Ils ont en effet permis à un nombre important de personnes de se sentir moins seules et à d'autres de trouver un accueil et une écoute empathique dans des périodes difficiles de leur vie. Merci à chacun d'eux pour leur investissement dans ce projet d'aide aux personnes.

Pour clôturer cette rubrique, nous souhaitons également remercier deux institutions, à savoir, l'Abbaye d'Orval et l'Institut Nazareth de Differt pour leurs soutiens financiers des plus appréciables.



## INTRODUCTION

Cette année fut le théâtre de deux événements d'importance pour le service. En effet, outre la célébration du 40<sup>ème</sup> anniversaire de l'association, 2017 vit également se concrétiser un partenariat entre la Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique, le Service public de Wallonie et les Pôles de ressources spécialisées en Violences conjugales et intrafamiliales. Une convention a donc été signée entre ces différentes entités et donne pour mission supplémentaire aux six Centres de Télé-Accueil d'assurer les permanences téléphoniques non couvertes par la ligne Ecoute Violences Conjugales.

Concrètement, cela signifie que les Télé-Accueil répondent aux appels initialement destinés à Ecoute Violences Conjugales de 19h00 à 9h00 du lundi au vendredi ainsi que pendant l'entièreté des 24 heures des samedis, dimanches et jours fériés. Suite à une répartition équitable de cette nouvelle mission entre les six Centres, Télé-Accueil Luxembourg assure spécifiquement deux plages horaires par semaine, soit en moyenne 18 heures hebdomadaires.

Afin d'accueillir adéquatement l'ensemble de ces communications supplémentaires, une sensibilisation des écoutants à la problématique des violences conjugales a été réalisée en début d'année.

Malheureusement, il ne nous est pas possible à ce jour d'évaluer statistiquement ce partenariat faute d'un traitement adéquat des données récoltées. Cette difficulté devrait toutefois être résolue au moment du bilan de l'année 2018.

Quelques informations obtenues via Ecoute Violences Conjugales nous permettent cependant de dresser un état des lieux très succinct. Selon les données recueillies par notre partenaire, 57 % des appels émis vers Ecoute Violences Conjugales sont automatiquement déviés vers les six Télé-Accueil, ce qui représente 5.989 appels. Ce résultat doit cependant être relativisé, car il n'indique pas le nombre de communications effectivement prises en charge par nos bénévoles. Il fournit malgré tout un indice quant à la charge de travail que peut représenter ce partenariat pour chacun des six Centres de Télé-Accueil, laquelle n'est manifestement pas négligeable. Les écoutants témoignent à ce propos à la fois leur intérêt en terme d'aide à apporter aux personnes concernées tout en précisant que certaines de ces situations sont plus interpellantes que la moyenne et par conséquent, plus difficile à recevoir.

L'autre événement ayant rythmé cette année, est le 40<sup>ème</sup> anniversaire du poste. Nous avons en effet consacré une part non négligeable de notre temps à son organisation ce qui nous a permis d'accueillir, le 16 novembre 2017 près de 100 personnes intéressées par le thème de la résilience et/ou impliquées dans le projet d'aide par téléphone.

Afin de conserver une trace écrite de cette journée, nous avons choisi de publier dans la dernière partie de ce rapport les textes transmis par les conférenciers ou retranscrits à partir de leur intervention.

Le lecteur trouvera enfin dans les pages de ce document quelques éléments d'analyse des appels reçus au cours des douze derniers mois. Il pourra notamment constater une hausse des appels à contenu qui franchissent à nouveau la barre des 9.000 communications après la nette diminution constatée en 2015.

Il découvrira également que les principales difficultés abordées par les appelants sont les problèmes relationnels, le mal-être psychologique, les situations de solitude ou les problèmes de santé physique.

Il pourra enfin s'apercevoir que les appels féminins sont légèrement supérieurs aux appels masculins bien que cette répartition s'inverse dans le contexte des appels dits réguliers.

Nous terminons cette introduction en abordant la question du recrutement des bénévoles. Cette année, deux sessions de formation ont pu être menées et six nouveaux écoutants ont rejoint l'équipe. C'est peu. Nous avons en effet l'espoir que le 40<sup>ème</sup> anniversaire et la promotion du service qui en a découlé se concrétiseraient par davantage de nouveaux arrivants. Comme les années précédentes, nous faisons donc le constat d'une difficulté importante pour renforcer l'équipe des volontaires.

Point rassurant malgré tout, la grande motivation des personnes en place qui permettent au projet de perdurer depuis 40 ans !

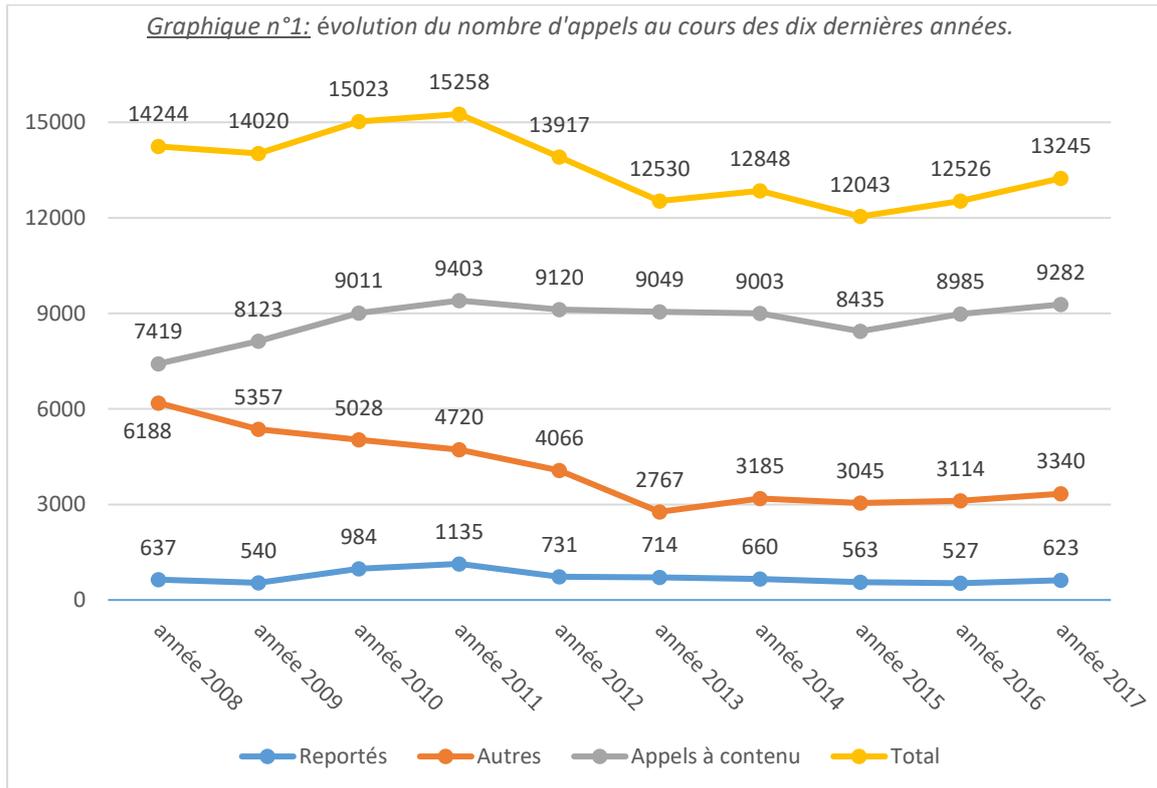
Olivier MARTIN,  
Directeur.

## PRINCIPES DE BASE ET CADRE DE FONCTIONNEMENT

- Télé-Accueil, par sa mission, propose un espace de parole et d'écoute à toute personne qui traverse des moments de crise ou vit des difficultés d'ordre moral, social et/ou psychologique.
- Cette écoute se veut ponctuelle et se réalise par téléphone, dans le respect des opinions et des convictions de chacun.
- L'anonymat et la confidentialité des échanges sont garantis, quelle que soit la problématique évoquée.
- L'appel est gratuit et se fait via le numéro 107, lequel est identique pour les six Centres fonctionnant en Belgique.
- Le service est accessible 24 heures sur 24, grâce à la présence d'une équipe d'écouterants bénévoles formés et encadrés par des professionnels.
- Le Centre de Télé-Accueil du Luxembourg couvre, selon un découpage historiquement établi par BELGACOM, les zones luxembourgeoises 061, 063, 084 ainsi que les zones contiguës de Huy (085), Dinant (082) et Ciney (083). Cette couverture s'applique tant au réseau fixe que mobile.

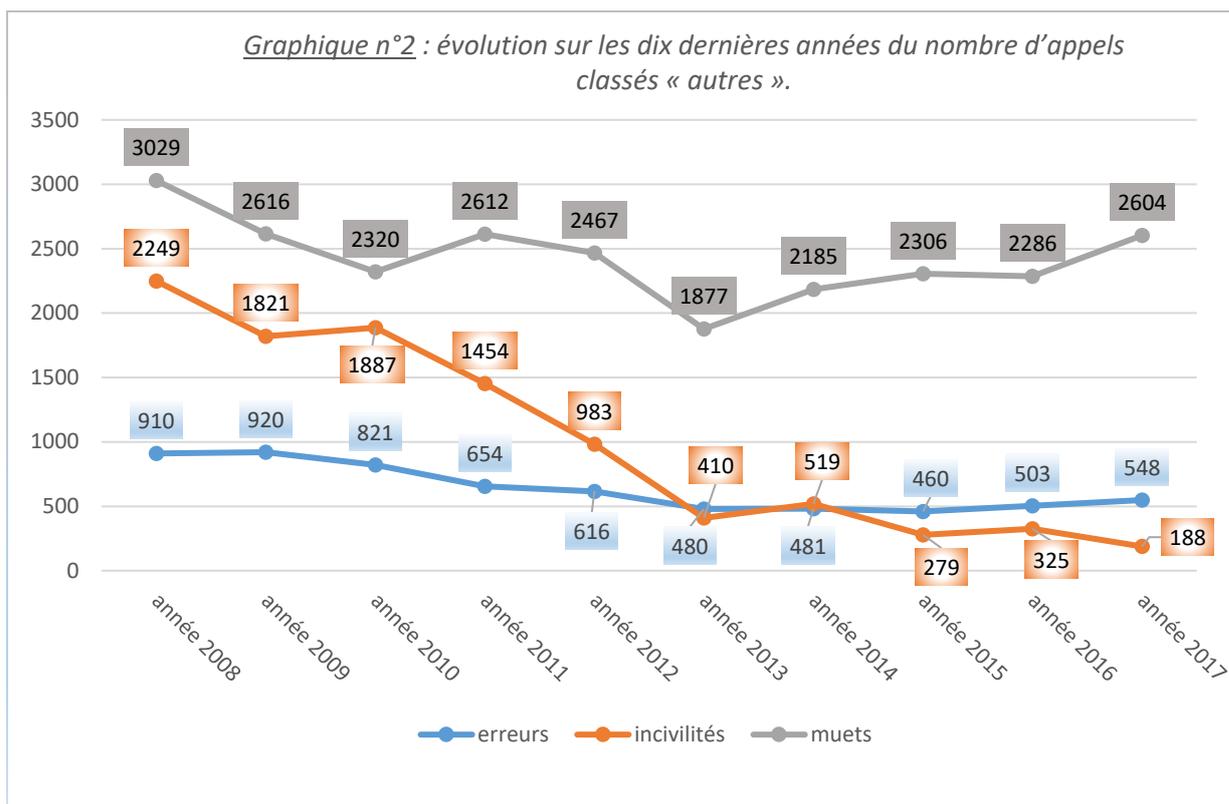
## LES APPELS

En 2017, le nombre total d'appels décrochés par les volontaires poursuit la progression reprise en 2016 et dépasse à nouveau la barre de 13.000 unités.



Comme le montre le graphique n°1, ce résultat est en partie dû à une augmentation du nombre d'appels à contenu, lequel avait chuté au cours de l'année 2015.

Les appels classés « autres » repartent également à la hausse. Leur évolution est mise en évidence dans le graphique n°2. On y constate notamment pour 2017 que le nombre d'appels muets augmente nettement, tandis que les incivilités se réduisent encore. Le nombre d'erreurs par contre est assez stable.



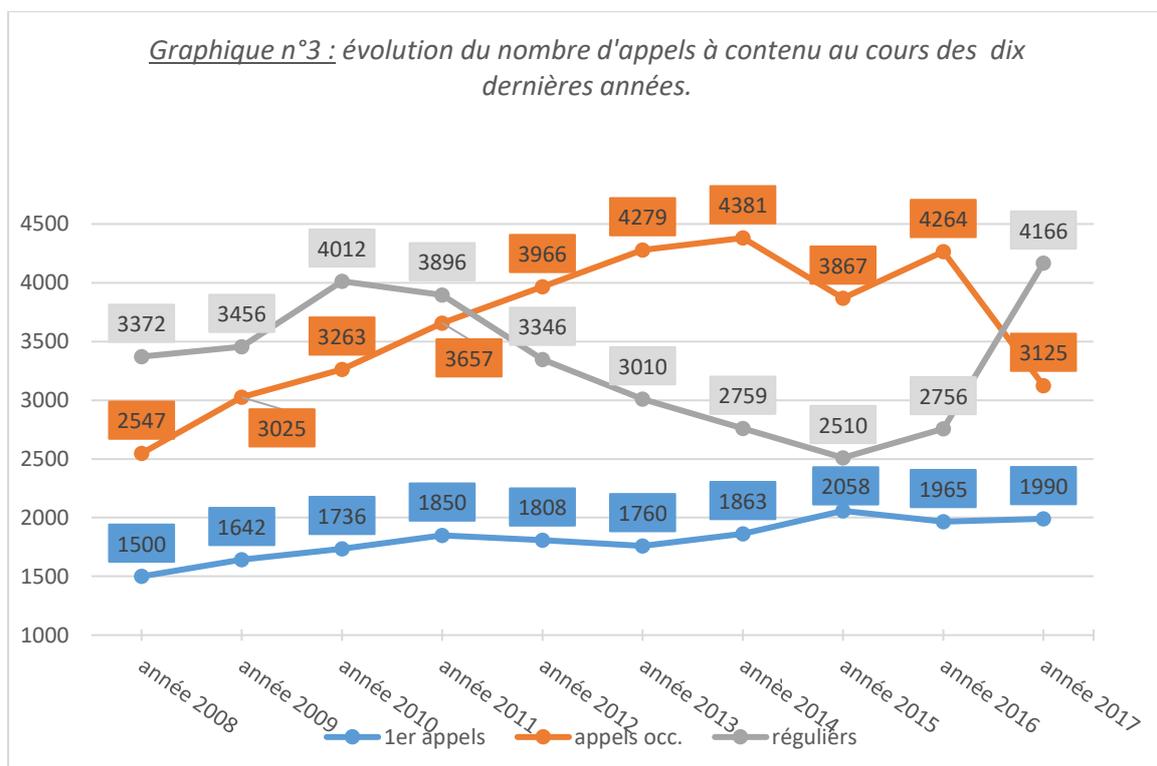
Ces différents changements n'ont toutefois qu'un impact très relatif sur le fonctionnement du service. L'examen des trois courbes et en particulier, celles représentant les incivilités et les erreurs, met en évidence une nette régression de ces deux catégories d'appels depuis l'année 2008. Les permanences d'écoute sont donc, en règle générale, peu affectées par ce type de communications. Le travail d'accueil et d'écoute peut donc se dérouler dans des conditions favorables, les volontaires n'étant que peu dérangés durant leurs prestations par des appels dits « hors projet ».

La question des appels muets reste délicate. Leur nombre (2604) a en effet une certaine incidence sur le travail des bénévoles au quotidien puisque statistiquement, près d'un appel sur cinq est un appel muet. Les hypothèses du service pour expliquer une telle présence sont multiples. Ces appels peuvent être la résultante d'une angoisse trop forte au moment de prendre la parole, être le fait d'une personne cherchant une voix particulière (plus ou moins jeune ou âgée, féminine ou masculine,...) ou être simplement une erreur. Quoi qu'il en soit, le service et donc les écoutants sont sensibilisés à ces différentes possibilités. Les bénévoles ont pour consigne d'encourager délicatement chacun à prendre la parole.

Parallèlement à ces modifications, d'autres évolutions sont en cours. Elles concernent plus spécifiquement les appels à contenu et la manière dont le service est sollicité par les appelants.

Comme l'indique le graphique n°3, trois catégories d'appels à contenu sont distinguées.

La première représente les premiers appels et correspond aux personnes qui viennent de découvrir le service. La seconde rassemble les appels occasionnels, c'est-à-dire les appelants qui connaissent déjà Télé-Accueil et téléphonent épisodiquement. La troisième et dernière rubrique est composée des appels dits réguliers et regroupe les personnes ressentant de manière répétée le besoin de bénéficier du soutien de Télé-Accueil.



Le graphique n°3 fournit donc une représentation de l'évolution des appels à contenu au cours des dernières années. On y observe clairement l'augmentation progressive des premiers appels et la fluctuation dans le temps du nombre d'appels réguliers. En effet, après une chute importante de ce type de communication, on constate une nette reprise des appels réguliers depuis 2 ans. Parallèlement, le nombre d'appels occasionnels, après une hausse continue de 2008 à 2014, oscille entre deux tendances avant de chuter de plus de 1000 unités au cours de l'année 2017.

Ces changements sont évidemment intéressants car ils témoignent de la variabilité dans la manière dont les gens sollicitent le service. En effet, une personne peut contacter régulièrement Télé-Accueil, puis à la faveur d'un apaisement de ses difficultés, diminuer sa fréquence d'appels.

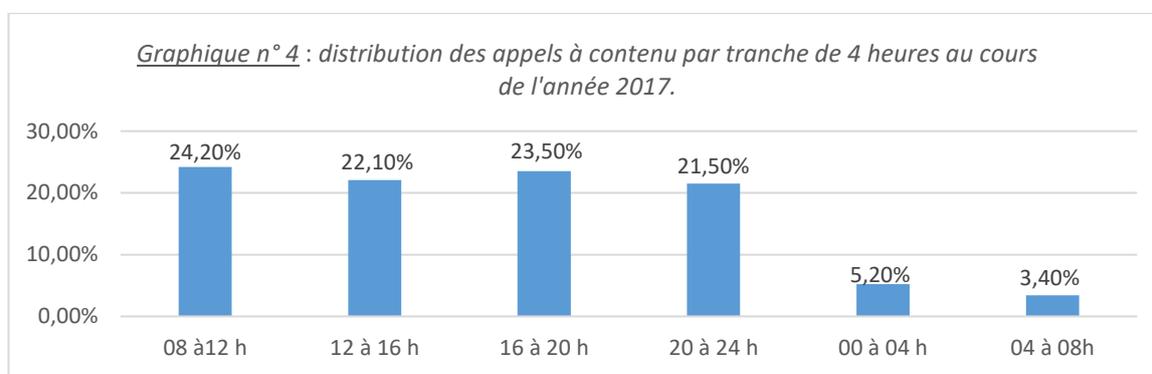
## 1- Les appels à contenu.

L'analyse statistique qui suit s'attachera à dégager les spécificités des 9.281 appels à contenu reçus par les volontaires au cours de l'année 2017.

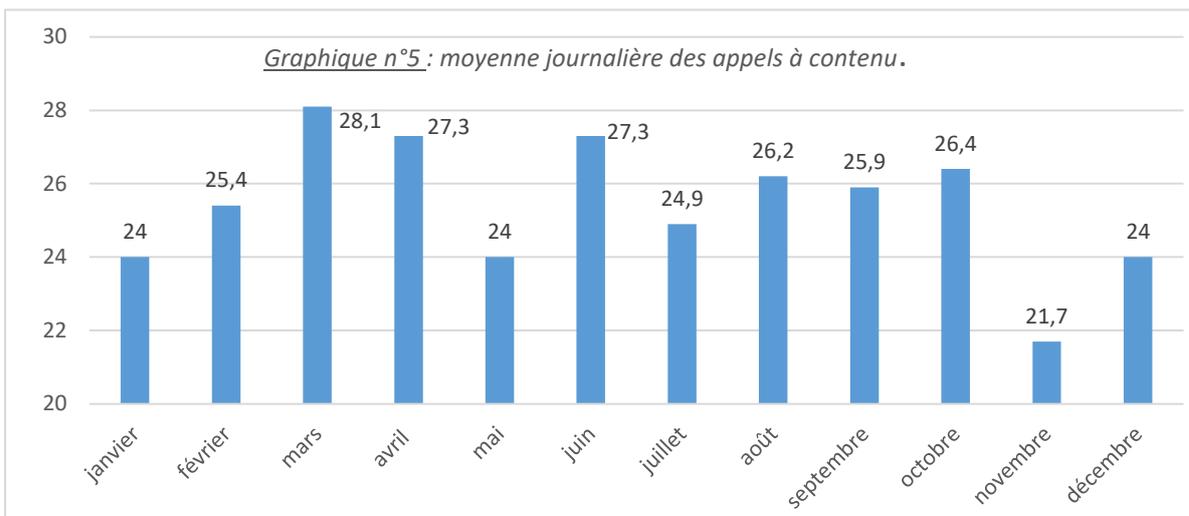
Dans un souci de simplification, les premiers appels et les appels occasionnels ne seront plus différenciés et les particularités des appels réguliers ne seront mentionnées que dans les cas les plus pertinents.

## 2- Durée et répartition des appels.

- La durée moyenne des appels est de 17 minutes 5 secondes. Si l'on ne considère que les appels réguliers, elle est de 15 minutes 35 secondes, soit deux minutes et 15 secondes de moins que pour les premiers appels et les appels occasionnels, qui eux obtiennent une durée moyenne de 17 minutes 50 secondes (légèrement inférieure à la moyenne générale).
- Plus du tiers des appels survient entre 20 heures et 8 heures, ce qui démontre entre autres choses l'importance des permanences de nuit.

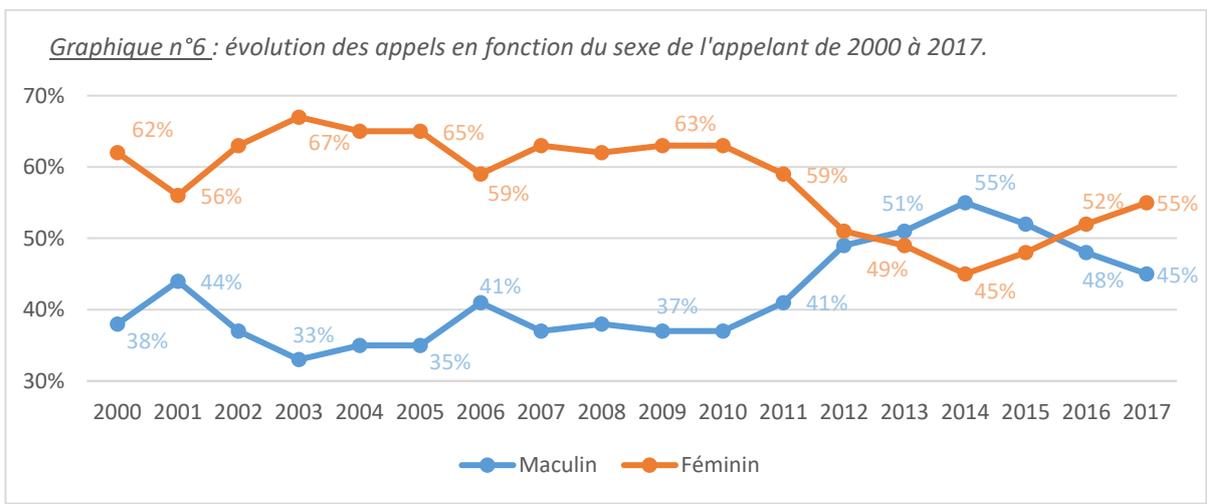


- La moyenne journalière à l'échelle de l'année oscille entre 25 et 26 appels à contenu soit un appel quotidien de plus par rapport à l'année 2016.



### 3- Profil des appelants.

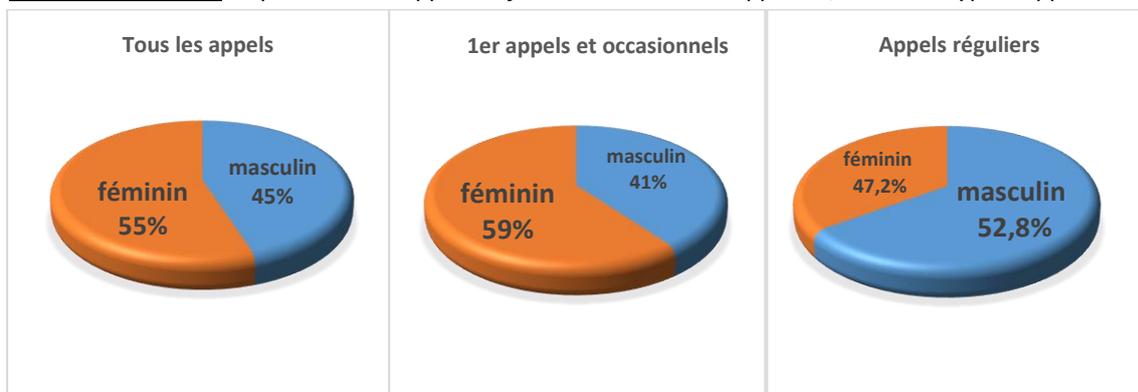
#### 3.1 Sexe des appelants.



Comme l'illustre le graphique ci-dessus, la répartition des appels en fonction du sexe de l'appelant se réalise principalement en faveur des appels en provenance de personnes de sexe féminin.

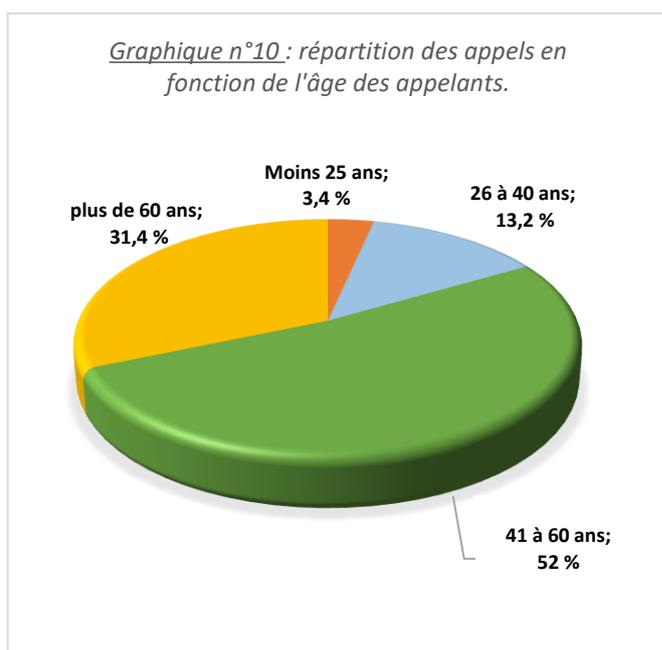
Une inversion de cette tendance a cependant été observée entre 2013 et 2015. La situation semble toutefois évoluer vers le système de distribution en place précédemment. Les appels féminins sont en effet à nouveau majoritaires et en augmentation depuis 2 ans.

*Graphiques 7, 8 et 9 : répartition des appels en fonction du sexe de l'appelant, suivant le type d'appel considéré.*



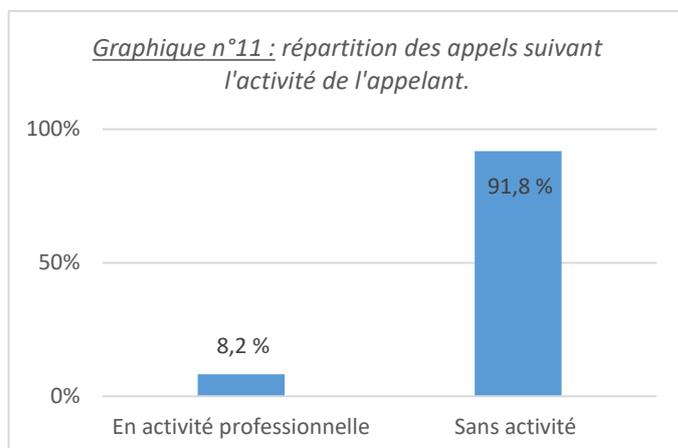
Les graphiques repris ci-dessus révèlent des différences importantes dans la répartition des appels en fonction du sexe, suivant que l'on considère l'ensemble des appels, les premiers appels et les appels occasionnels. On observe en effet, d'une manière générale, un pourcentage plus important d'appels féminins que masculins. Cette observation est encore accentuée si l'on considère uniquement les premiers appels et les appels occasionnels. Toutefois, lorsqu'on isole les appels réguliers des autres communications, on remarque alors une domination des appels provenant de personnes de sexe masculin. Cette tendance tend toutefois à se réduire car le pourcentage d'appelants réguliers masculins a chuté de 12,1 % au cours de l'année 2017.

### 3.2 Age des appelants.

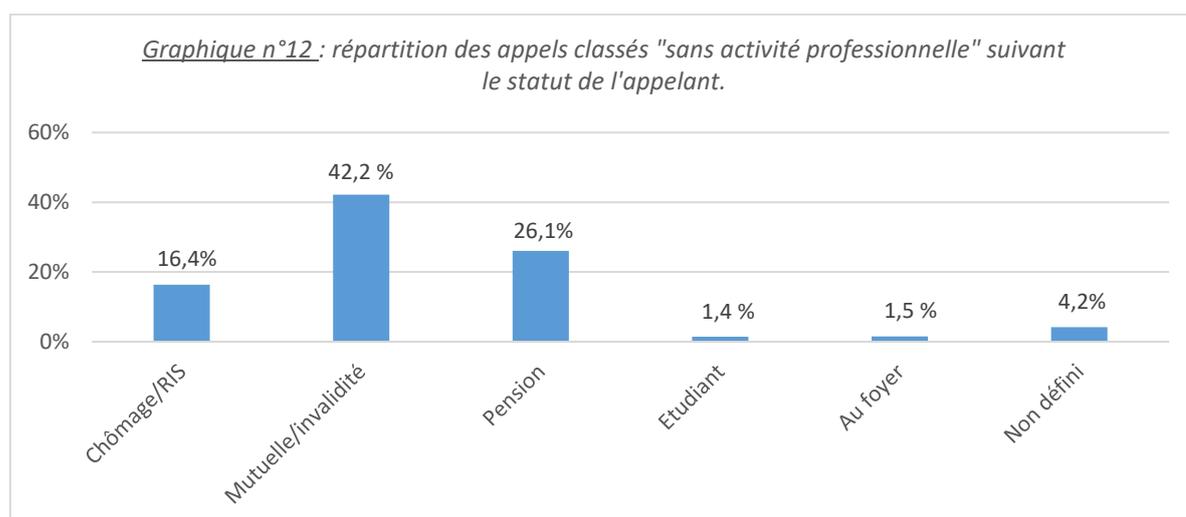


La distribution des communications dans les différentes tranches d'âge montre que les appels proviennent majoritairement de personnes se situant entre 41 et 60 ans. La tranche 26-40 ans est par contre en nette diminution avec - 6,3 % par rapport à l'année 2016, ce qui vient confirmer la tendance déjà observée précédemment. Il ressort également que 31,4 % des communications sont réalisées par les plus de 60 ans et que les appels des moins de 25 ans sont relativement rares.

### 3.3 Statut social des appelants.

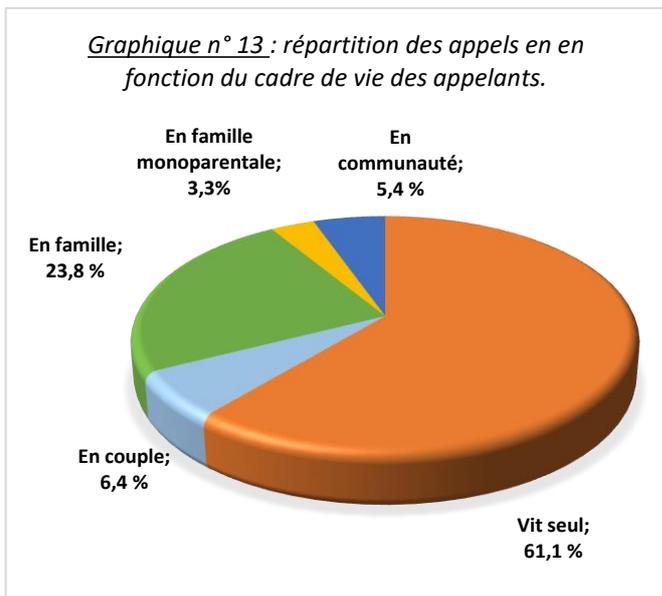


Les appels provenant de personnes exerçant une activité professionnelle sont relativement peu nombreux (8,2 %).



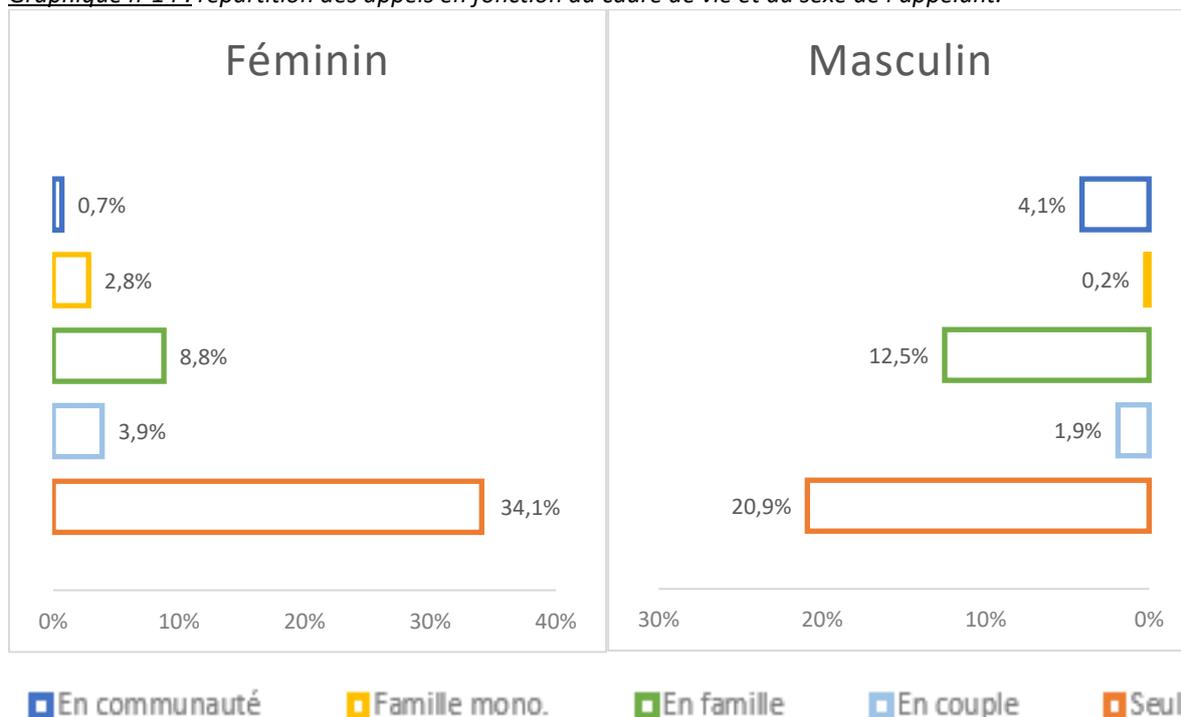
Quand les appelants ne sont pas en activité professionnelle, on constate qu'ils bénéficient majoritairement d'un revenu de remplacement. Le plus souvent, il s'agit d'une allocation de chômage (16,35 %) ou de la mutuelle (42,19 %). Les appels provenant de personnes pensionnées représentent pour leur part 26,9 % des communications. Les étudiants et les personnes au foyer sont très minoritaires (1,4 % et 1,56 %).

### 3.4 Cadre de vie des appelants.



Comme chaque année, nous constatons que la majorité des appels adressés à Télé-Accueil provient de personnes vivant seules (61,1 %). Les personnes vivant en famille représentent pour leur part 23,8 % des communications. Les situations de couple, les familles monoparentales et la vie en communauté (souvent en milieu de soins) sont nettement moins fréquentes.

**Graphique n°14 : répartition des appels en fonction du cadre de vie et du sexe de l'appelant.**

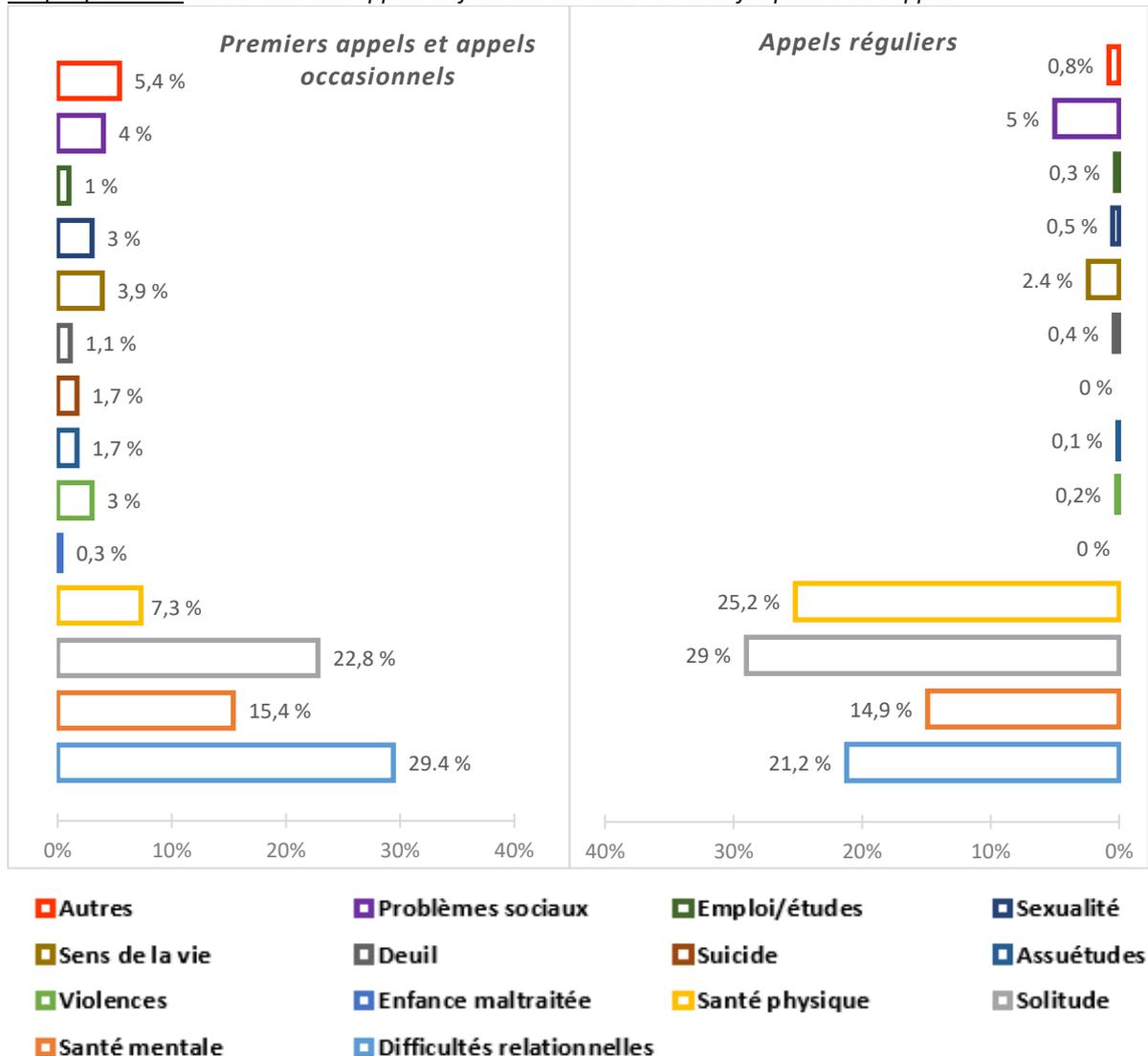


La répartition des appels en fonction du cadre de vie et du sexe des appelants laisse apparaître quelques différences. Même si les tendances principales restent d'actualité pour les deux sexes, une différence apparaît toutefois au niveau des situations les moins représentées. On constate en effet que la catégorie « famille monoparentale » est mentionnée presque exclusivement lors des appels féminins, tandis que la vie en

communauté est beaucoup plus fréquemment évoquée lors des appels masculins. La vie en couple est également davantage citée lors des appels féminins.

#### 4- Thèmes des appels.

*Graphique n°15 : distribution des appels en fonction du thème et de la fréquence de l'appel.*

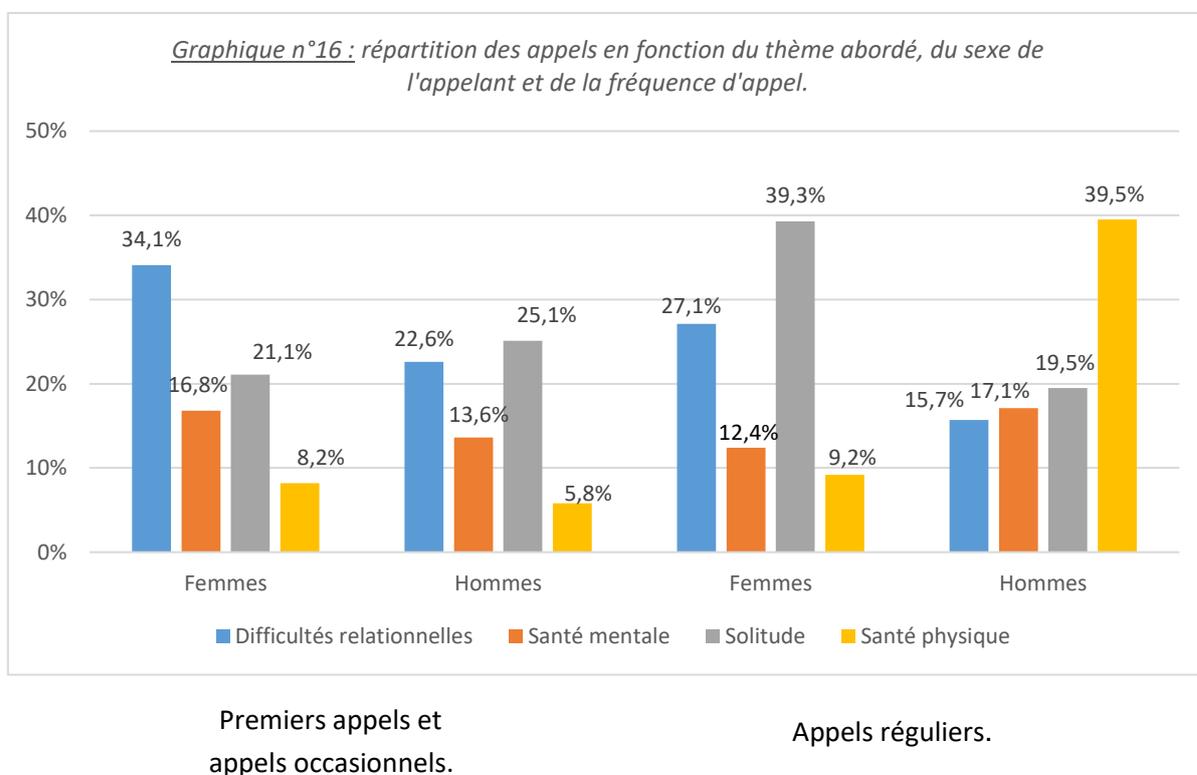


Les représentations graphiques reprises ci-dessus permettent de visualiser les thèmes les plus fréquemment abordés lors des premiers appels, des appels occasionnels et des appels réguliers. De manière générale, quatre thèmes sont plus particulièrement évoqués lors de l'ensemble des communications et ce indépendamment de la fréquence d'appel des personnes. Il s'agit des problèmes relationnels, des difficultés en lien avec la santé mentale (dépression, angoisses, stress,...), des situations de solitude et des problèmes de santé physique. On constate cependant que le panel des préoccupations rencontrées est plus large dans le contexte des premiers appels et des appels occasionnels que dans celui des

appels réguliers. Les problématiques envisagées par les réguliers se concentrent en effet sur les quatre thématiques principales et totalisent 90,3 % des appels, contre 74,7 % pour les premiers appels et les appels occasionnels.

## 5- Analyse des principaux thèmes en fonction du sexe de l'appelant.

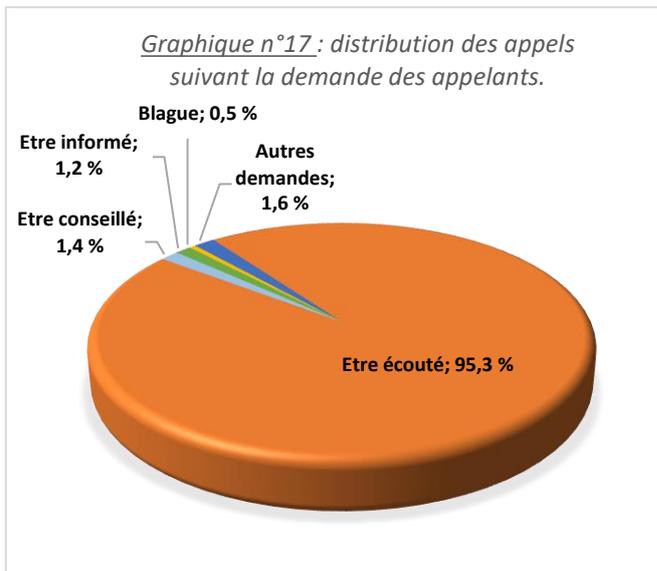
Afin d'affiner les constats précédents, il est intéressant d'introduire la variable « sexe » dans l'analyse de la répartition des quatre motifs principaux d'appel, comme l'illustre le graphique suivant.



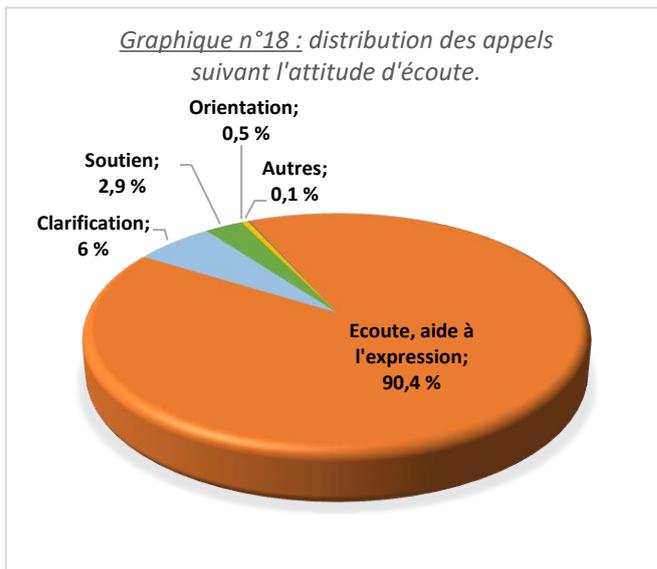
On remarque en effet que la distribution des appels en fonction du thème est sensible au sexe de l'appelant. On constate, par exemple, que les difficultés en lien avec la solitude et les préoccupations de santé physique sont particulièrement présentes dans le cadre des appels réguliers. Ils représentent respectivement 39,3 % des appels réguliers féminins et 39,5 % des appels réguliers masculins.

On remarquera par ailleurs, que les problèmes relationnels sont davantage abordés lors d'appels féminins et ce, indépendamment de la fréquence d'appel.

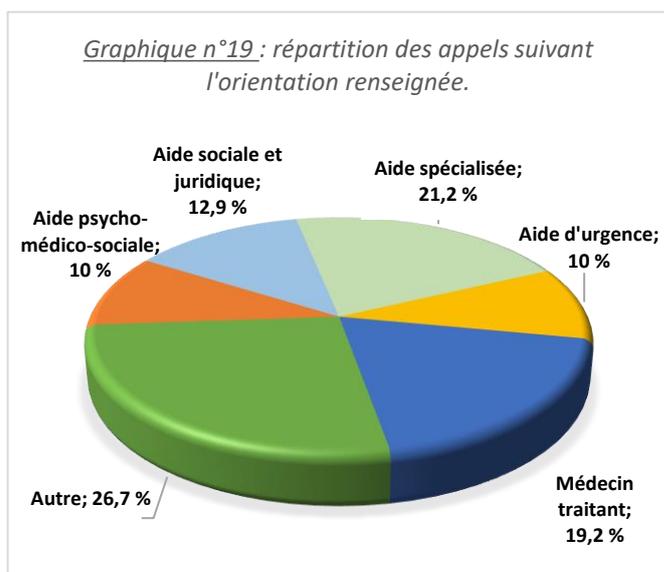
## 6- Demande des appelants, attitudes d'écoute et orientation.



Etre écouté reste, cette année encore, la demande fondamentale de l'ensemble des appelants. Les demandes de conseils et d'informations sont pour leur part très minoritaires.



L'écoute active constitue la principale réponse apportée par les écoutants aux demandes des appelants. La nécessité de clarifier le rôle et le fonctionnement de Télé-Accueil survient de temps en temps et permet d'éviter certains malentendus au niveau des attentes des appelants.



Les orientations vers d'autres services sont peu fréquentes (2,5 % des appels), mais lorsqu'elles surviennent, elles se réalisent dans 10 % des situations vers les services psycho-médicosociaux (Centre de Guidance et de Santé mentale, Planning familial,...). Une aide juridique ou sociale est renseignée dans 12,9 % des cas et l'aide spécialisée (services d'aide à la jeunesse, d'aide aux victimes de violences, d'aide aux personnes dépendantes,...) regroupe 21,2 % des orientations. Une aide d'urgence est également proposée dans 10 % des situations (c'est-à-dire une orientation vers les services 101 et 112) et le renvoi vers le médecin traitant s'effectue dans 19,2 % des orientations. Citons enfin la rubrique « autres », qui comptabilise 26,7 % des renseignements fournis aux appelants et qui est constituée d'orientations très diversifiées (groupes d'entraide, groupe anti-solitude, numéros verts,...).

Deux raisons peuvent principalement expliquer les faibles taux d'orientation mentionnés ci-dessus. Premièrement, les personnes connaissent et bénéficient déjà d'une aide spécifique à leurs difficultés (ceci est particulièrement vrai dans le contexte des appels réguliers). Deuxièmement, la demande des appelants est avant tout une demande d'écoute.

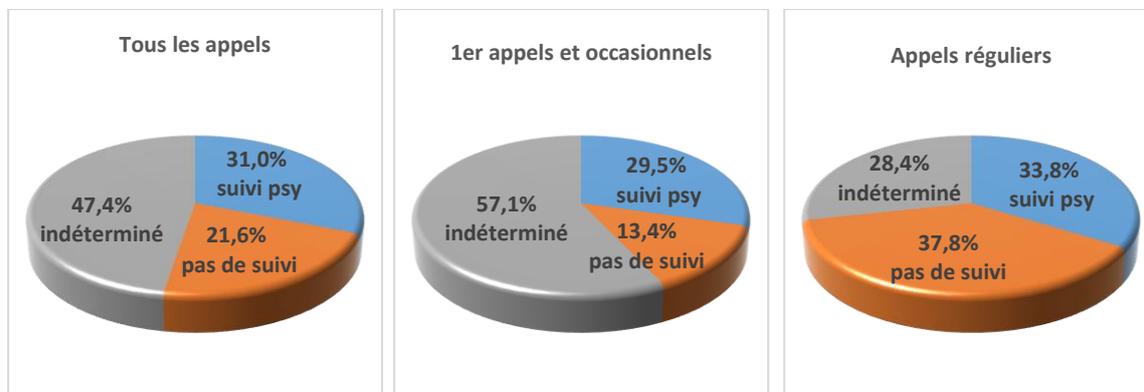
En effet, les personnes ne trouvent pas nécessairement auprès de leur entourage, l'espace de parole et d'écoute adéquat et contactent donc Télé-Accueil pour pouvoir exprimer leurs difficultés sans être confrontées aux jugements et critiques de leurs proches. Les demandes d'orientation ne constituant généralement pas la motivation à l'origine de l'appel, les écoutants sont donc peu amenés à fournir ce type d'information.

## 7. Suivi psychologique ou psychiatrique.

De manière générale, cette information est assez difficile à obtenir spontanément. En effet, cet élément reste indéterminé dans plus de 47,4 % de l'ensemble des appels. Ce pourcentage atteint même les 57 % dans le contexte des premiers appels et des appels occasionnels. Nous constatons cependant une nette diminution des « indéterminés » au niveau des appels dits réguliers. Cette catégorie d'appels, du fait de la répétition des communications, permet d'avoir une vision plus fine du profil des appelants et donc du suivi mis en place ou non. Seulement 23,3 % des appels de cette catégorie sont classés « indéterminés ».

En outre, les graphiques repris ci-dessous montrent que 33,8 % des appels réguliers et 29,5% des appels occasionnels proviennent de personnes bénéficiant d'un suivi psychologique ou psychiatrique. Pour ces personnes, l'accueil et l'écoute apportés par Télé-Accueil peuvent, semble-t-il, être envisagés comme une aide complémentaire au soutien professionnel dont elles bénéficient déjà.

*Graphiques 20, 21 et 22 : répartition des appels en fonction du suivi psychologique ou psychiatrique dont bénéficient les appelants et du type d'appels considéré.*



## 8- Les appels en situation de crise.

Les situations dites de crise émotionnelle totalisent 8 % de l'ensemble des appels et représentent 9,4 % des premiers appels et appels occasionnels, contre seulement 5,3 % des communications émanant des réguliers.

### Analyse complémentaire.

Ces communications sont majoritairement le fait de personnes de sexe féminin (69,5 %).

Globalement, les appelants dits en crise sont âgés soit de 41 à 60 ans (14 %), soit de plus de 60 ans (17 %). Ils vivent principalement seuls (48,9 %) ou en famille (22,4 %).

45,8 % de ces personnes dépendent des allocations de chômage ou de la mutuelle et 12 % sont pensionnés.

Les thèmes évoqués lors de ces appels portent essentiellement sur les difficultés relationnelles ou les problèmes de santé mentale, y compris les idées suicidaires.

La durée de ces communications est légèrement supérieure à la moyenne générale et est de 20 minutes 33 secondes.

Les personnes en état de crise recherchent principalement, comme pour l'ensemble des appels, un espace de parole où elles se sentiront écoutées et entendues. Une réponse leur est fournie en ce sens dans 91,4 % des cas.

Enfin, il est important de noter que 37,8 % des personnes dites en crise bénéficient d'un suivi psychologique ou psychiatrique. Ce suivi est davantage présent pour les appels réguliers (42 %) que pour les appels occasionnels (36 %).

### Recrutement et campagnes d'information.

Afin d'augmenter la visibilité de Télé-Accueil, l'équipe a profité du 40<sup>ème</sup> anniversaire de l'ASBL pour réaliser différentes campagnes d'information. Ces démarches ont permis de décrocher différents passages dans les médias et notamment une diffusion dans le Journal télévisé de TVLux le 13 septembre 2017. Radio Contact et MustFM ont également apporté leur soutien à Télé-Accueil en informant leurs auditeurs de l'existence du service et de son besoin de recruter de nouveaux écoutants bénévoles. Par ailleurs, l'organisation, toujours dans le cadre du 40<sup>ème</sup> anniversaire, d'une journée d'étude intitulée « A l'écoute de la résilience » le 16 novembre 2017, permet de réunir autour de ce thème près de 100 participants et donc de promouvoir d'une autre manière le travail réalisé au quotidien par l'ensemble de l'équipe (bénévoles et permanents). Un article dans le journal « Vers l'Avenir » fut notamment publié à cette occasion.

Parallèlement à ces actions spécifiques, le service a réalisé d'autres campagnes de promotion tournées soit vers la diffusion du numéro d'appel, soit vers le recrutement de nouveaux volontaires. Pour y parvenir, différents supports (affiches, dépliants, calendriers) ont été diffusés sur l'ensemble du territoire de la Province de Luxembourg.

Notons enfin que d'autres démarches plus ciblées sur la recherche de bénévoles ont complété ces campagnes de promotion. Citons par exemple : la parution régulière de communiqués dans la presse écrite, l'insertion d'encarts informatifs dans l'une ou l'autre brochure publicitaire, la diffusion via Facebook d'un appel aux volontaires, ainsi que la publication sur différents sites internet comme ceux de certaines administrations communales, de textes présentant le travail de Télé-Accueil et son besoin de volontaires.

L'impact de ces campagnes d'information reste cependant difficile à évaluer. Il semble finalement que la diversité des supports soit l'élément clé des différentes sessions de recrutement. Nombre de candidats expliquent, en effet, avoir mûri leur engagement depuis longtemps, attendant un moment de disponibilité pour prendre contact. Ce type de témoignage est particulièrement intéressant car il souligne, entre autres, l'importance de la répétition de nos campagnes et leur impact à long terme.

En 2017, trois sessions de recrutement ont été organisées. Elles ont permis de constituer deux groupes de formation, l'un en mai et l'autre en novembre.

<b>Phase de recrutement</b>	<b>Nombre de personnes</b>
Premier contact	31
1 <sup>er</sup> entretien	14
Entrée en formation	8
Entrée en stage	8
Candidat signant un contrat d'écouter	6

Comme l'indique le tableau précédent, cette année, trente et une personnes se sont renseignées sur la nature du bénévolat à Télé-Accueil et les exigences du service. Le projet d'accueil et d'écoute des personnes en difficulté développé par Télé-Accueil continue donc de susciter l'intérêt des personnes. Toutefois, nous constatons que les contraintes liées aux déplacements et les frais qui en résultent freinent davantage la participation à Télé-Accueil qu'auparavant.

En effet, suite à l'entretien téléphonique et au courrier informatif, dix-sept personnes se sont désistées, principalement par manque de disponibilité ou pour des problèmes de déplacement. Quatorze personnes se sont présentées aux premiers entretiens individuels et huit ont débuté la formation.

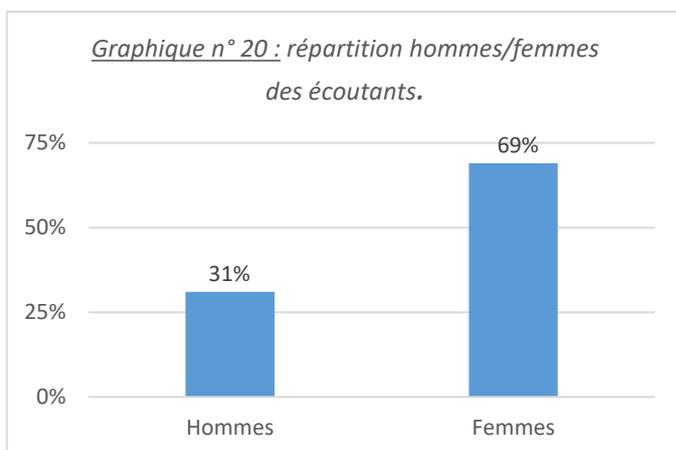
Finalement, six personnes ont signé un contrat de collaboration avec Télé-Accueil dans le courant de l'année 2017.

Par ailleurs, trois écoutants ont quitté l'équipe pour des raisons personnelles.

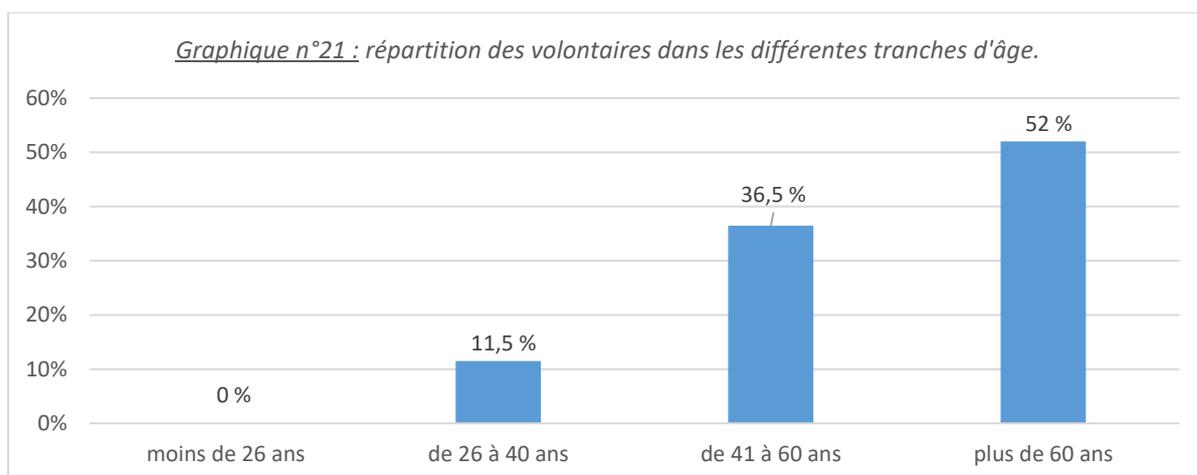
Les résultats obtenus à l'issue des différentes campagnes de recrutement restent relativement faibles et viennent confirmer les difficultés déjà répertoriées à ce niveau précédemment. Les efforts entrepris pour diversifier les appels aux volontaires doivent donc être maintenus, voire encore intensifiés dans le futur.

## Profil des bénévoles.

Durant l'année 2017, 52 écoutants se sont relayés au téléphone.



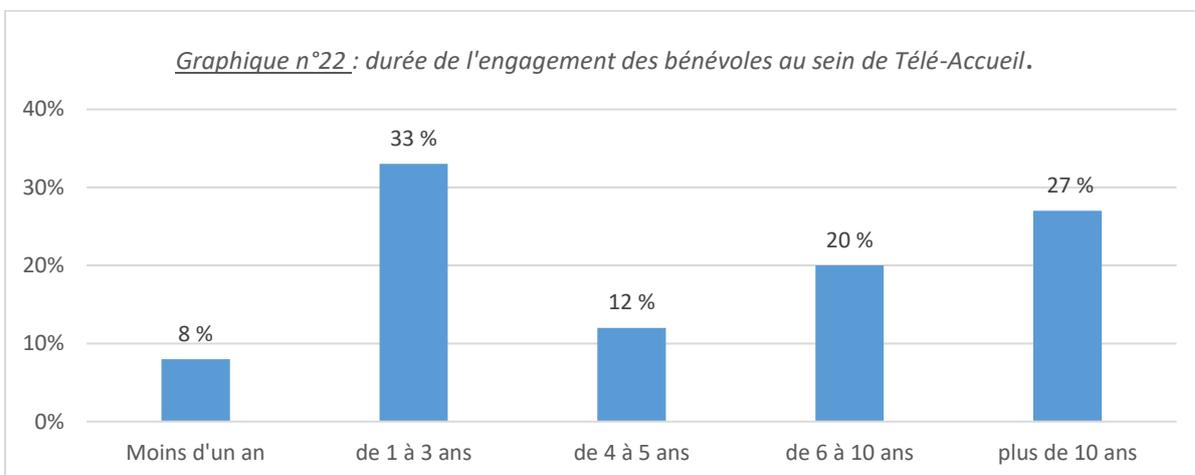
L'équipe se compose en majorité de femmes (69 %).



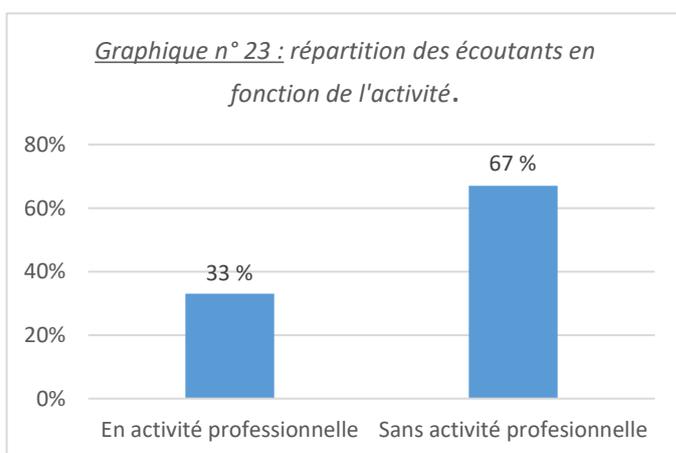
Comme l'indique le graphique n°21, le pourcentage de volontaires actifs au sein de Télé-Accueil s'accroît au fur et à mesure que les tranches d'âge augmentent.

Cette répartition dans les différentes catégories d'âge peut s'expliquer en termes de disponibilité et de projets de vie. Les plus jeunes se situent effectivement à un tournant de leur existence qui les oriente davantage vers la construction de leur vie professionnelle et éventuellement familiale, que vers le développement d'une activité bénévole. Plus tard, comme en témoignent de nombreux candidats, les choses changent. Les personnes sont amenées à redéfinir leurs priorités et recherchent un engagement susceptible d'apporter un complément de sens à leur vie. Précisons par ailleurs que l'arrivée de la pension ou de

la prépension, avec le surcroît de temps libre qui en résulte, conduit également les personnes à se poser la question du volontariat.



Actuellement, la durée moyenne de l'engagement des bénévoles se situe entre 7 et 8 ans. Il est toutefois à noter que 27 % des volontaires ont plus de 10 ans de pratique dont quelques-uns se rapprochent de 20 années de présence ou les dépassent.



Par ailleurs, il semble aussi important d'insister sur le fait que près de 33 % des écoutants exercent une activité professionnelle.

Notons enfin que les bénévoles proviennent de toute la Province de Luxembourg et que notre situation géographique nous permet aussi d'accueillir quelques personnes en provenance du Grand-Duché de Luxembourg.

## A PROPOS DE LA FORMATION INITIALE ET DE LA SUPERVISION

S'engager comme bénévole à Télé-Accueil sous-entend, outre le fait d'assurer mensuellement 16 heures de permanence téléphonique, de participer aux différentes activités de formation et de supervision.

La formation initiale constitue en effet, après les entretiens de sélection, le préambule à toute participation à l'activité du service. Elle est l'occasion pour les candidats de développer ou de perfectionner leurs capacités d'écoute et de communication. Afin de les y aider, différents exercices et mises en situation sont proposés lors de ces séances. Ils permettent aux participants d'intégrer les principes (anonymat, non-intervention, neutralité, confidentialité,...) régissant le fonctionnement du Centre. Ils donnent également l'opportunité à chacun d'expérimenter la relation d'aide telle que proposée par Télé-Accueil et permettent donc aux futurs écoutants de découvrir les ressources et éventuellement les difficultés que cela représente.

Etre bénévole à Télé-Accueil nécessite également de participer chaque mois à un groupe de supervision collective. L'objectif de ces réunions est d'accompagner et de soutenir le travail d'accueil et d'écoute réalisé par les écoutants. Elles constituent en effet un lieu d'échanges et de réflexion, permettant à chacun de partager les questions suscitées par sa pratique à Télé-Accueil. Elles peuvent également recueillir les ressentis plus difficiles, voire plus personnels, que chaque écoutant peut, à un moment ou un autre, rencontrer au cours de son engagement.

Enfin, différentes conférences sont régulièrement proposées à l'équipe. Elles ont pour vocation d'enrichir les connaissances des participants et sont généralement bien accueillies.

Comme précisé dans le chapitre précédent, chaque écoutant, au terme de la formation initiale, s'inscrit dans un processus de supervision collective mensuelle.

Cette formation continue est complétée par la participation facultative à diverses journées d'études et de conférences, notamment :

**Conférence « Comment faire face à l'alcoolisme » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert  
*13 janvier 1 participant*

**Conférence « La prostitution chez les jeunes » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert  
*24 février 1 participant*

**Conférence « La personnalité Borderline » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert  
*17 mars 9 participants*

**Conférence « Domicile ou institutionnalisation, comment choisir au mieux avec la personne âgée ? » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert  
*19 mai 2 participants*

**Réunion plénière : Visite des ateliers de l'Artisan Chocolatier DEREMIENS - Bilan de l'année 2016.**

La manufacture, rue du Faing à Jamoigne  
*10 juin 23 participants*

**Conférence « Les troubles de l'attachement » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert  
*16 juin 5 participants*

**Conférence « Le burnout parental » dans le cadre du cycle de conférences intitulé : Etre parent, ça s'apprend ?**

Centre Culturel de Rossignol à Tintigny  
*12 octobre 1 participant*

**Colloque international « Jeunes en mal-être et conduites à risque, comprendre, prévenir, agir ».**

Centre de formation des Mutualités Solidaris à Namur

*26 octobre 8 participants*

**Conférence « Comment passer du jugement à la bienveillance, afin d'être et de rendre plus heureux » dans le cadre de l'Université du temps libre.**

Centre Culturel de Rossignol à Tintigny ou Hall sportif et Culturel de Harnoncourt - Rouvroy

*11 novembre 6 participants*

**Dans le cadre du 40ème anniversaire de Télé-Accueil Arlon journée intitulée : « A l'écoute de la résilience ».**

Maison de la Culture d'Arlon

*16 novembre 45 participants*

**Conférence « La maltraitance à l'égard des enfants » dans le cadre des vendredis du social.**

Palais Abbatial de Saint-Hubert

*17 novembre 2 participants*

**Conférence « Comprendre Internet » dans le cadre du cycle de conférences intitulé : Etre parent, ça s'apprend ?**

Hôtel l'Amandier à Libramont

*23 novembre 1 participant*

**Conférence « Je cadre, tu limites, il grandit » dans le cadre du cycle de conférences intitulé : Etre parent, ça s'apprend ?**

Hôtel Arlux à Arlon

*04 décembre 3 participants*

## LA FORMATION CONTINUE DES PERMANENTS

L'occasion est également donnée aux permanents (directeur, formatrices et secrétaire) de s'inscrire dans un projet de formation continue. Comme les écoutants bénévoles, ils ont la possibilité de participer à différents colloques ou conférences.

A ce niveau, les thèmes ont été assez variés, ce qui a permis au staff d'explorer différents sujets comme notamment : la personnalité Borderline, la psychose et le suicide des jeunes.

Parallèlement à ces activités, la possibilité est également donnée aux membres de l'équipe de participer à des journées de formation. Cette année, les psychologues du service ont eu l'occasion de suivre différentes formations portant sur la problématique des violences conjugales, la communication non violente, l'analyse transactionnelle ou encore l'acquisition d'outils d'animation supplémentaires.

Enfin, quatre séances de deux heures de supervision d'équipe ont été organisées. Elles ont été assurées par un animateur extérieur à l'institution ; leur objectif était de fournir à l'équipe un lieu de réflexion et de remise en question. Ces séances ont ainsi permis au personnel de Télé-Accueil de débattre de sujets touchant l'encadrement des volontaires mais aussi du sens à donner à certains appels reçus par les écoutants.



A l'écoute de la résilience.

Quarantième anniversaire

De

l'ASBL Centre de Télé-Accueil du Luxembourg



## EN PRATIQUE :

Inscriptions avant le 03 novembre par téléphone au 063/23 40 76 ou par email à [tele-accueil-luxembourg@skynet.be](mailto:tele-accueil-luxembourg@skynet.be)

P.A.F. (repas compris) 40€ à verser sur le compte de Télé-Accueil Luxembourg :

BE50 1096 5639 6918

Communication : 40 ans + nom et prénom

Adresse : Parc des Expositions, 1  
6700 ARLON

Avec le soutien de la



## TELE-ACCUEIL LUXEMBOURG

ORGANISE UNE JOURNEE  
D'ETUDE INTITULEE :

« A l'écoute de la résilience »

Le jeudi 16 novembre 2017

à la Maison de la Culture d'ARLON



40 ANNEES D'ECOUTE  
ET DE SOLIDARITE

# TÉLÉ-ACCUEIL

Bonjour!

## Au programme:

**8h45** : Accueil.

**9h15** : Discours de bienvenue, Olivier MARTIN, Directeur de l'ASBL Centre de Télé-Accueil du Luxembourg.

**9h30** : Discours d'introduction, représentant politique.

**9h45** : Marianne JEANTY, Présidente de l'ASBL Centre de Télé-Accueil du Luxembourg.

**10h00** : « La résilience : l'art et la manière de dépasser une épreuve », Bruno HUMBEECK, Docteur en psychopédagogie, Directeur de recherche à l'UMons.

**11h00** : Pause.

**11h15** : Témoignages : Bernadette COPPE, Irène JACQUES, Nathalie BRAUN.

**12h00** : « Le tourbillon de nos émotions: un outil (parmi d'autres) pour en prendre conscience et travailler nos besoins. La Roue des Émotions - », Anne-Sophie THIRY, Formatrice et thérapeute, fondatrice de L'Autrement Dit.

**13h00** : Repas.

**14h00** : Théâtre de la Communauté : « Monsieur ».

**15h00** : Débat.

**15h30** : Clôture de la journée par Olivier MARTIN.

Marianne JEANTY, présidente de l'ASBL Centre de Télé-Accueil du Luxembourg



Marianne JEANTY, psychologue, directrice administrative du Service de santé mentale de la Province de Luxembourg et présidente du conseil d'administration du Centre de Télé-Accueil du Luxembourg.

## Intervention de Madame Marianne JEANTY

Bonjour à tous et à toutes,

Merci d'être avec nous pour fêter les 40 ans de Télé Accueil Luxembourg.

40 Ans, bel âge, âge mûr diront certains, crise de la quarantaine diront d'autres.

De crise il s'agit bien, mais pas uniquement à Télé Accueil.

Notre société, nos institutions sont en crise presque permanente, et donc les individus le sont aussi forcément.

Télé Accueil Luxembourg est une petite ASBL, et cette crise se manifeste également en son sein et plus précisément dans sa gestion financière. Comme pour beaucoup de petites ASBL, avec l'application de la nouvelle loi sur les ASBL et son application à la lettre, à la virgule près. Et quand il s'agit de chiffre, vous savez comme moi que la place de la virgule a toute son importance.

Chaque année, l'ASBL est en difficulté financière et se pose alors la question de comment boucler le budget. Pourtant, comme beaucoup d'institutions, Télé Accueil est un service gratuit rendu à une population de plus en plus précaire, de plus en plus démunie, de plus en plus fragile !!!!!

(Petite parenthèse, les dons sont toujours les bienvenus !!)

Le bouleversement, il est à tous les niveaux et aujourd'hui, ce qui nous intéresse, c'est la nouvelle réforme.

Le gouvernement Fédéral réorganise les soins de santé mentale par la mise en place d'une nouvelle réforme.

Cette réforme est organisée selon des groupes d'âge :

- Nouvelle politique enfant appelée Matilda en Province de Luxembourg.
- Réforme « 107 » pour les adultes ProxiRéLux pour la Province de Luxembourg.

La Réforme pour les aînés devrait arriver dans un futur proche.

Si je vous parle de la Réforme et de sa mise en place en Province de Luxembourg, c'est parce qu'Olivier m'a demandé de réfléchir à la place de Télé Accueil dans ce changement d'organisation des soins.

Quelle est la place de Télé Accueil dans cette mouvance un peu folle qu'est la nouvelle réforme ?

Quelle est la place de Télé Accueil en santé mentale ?

Pour être un peu plus précise sur cette nouvelle réforme et pour bien comprendre les enjeux, la réforme a pour objectif principal d'institutionnaliser le travail en réseau.

Autrement dit, de diminuer les hospitalisations psychiatriques et d'organiser les soins au domicile des usagers. Cela implique la mise en place d'une part d'équipes mobiles. Ces équipes mobiles sont composées d'infirmiers, d'assistants sociaux, de psychologues dirigés par un psychiatre. Et d'autre part, des intervenants psycho-sociaux, intervenants professionnels du champs de la santé mentale, intervenants professionnels hors champs de la santé mentale, et tout le réseau non professionnel de l'utilisateur (la famille, les proches ...).

La nouvelle réforme met en avant et au centre de ses préoccupations « l'utilisateur ».

Bref, tout le monde est mis à contribution!!! C'est un peu fou non ?

D'autant plus que dans notre Province le réseau fonctionne bien et sans pour autant le formaliser le mettre dans des cases et des chiffres.

Sujet délicat, je ne m'étendrai pas ce n'est pas le propos d'aujourd'hui.

Ce qui nous préoccupe aujourd'hui, c'est bien la place de Télé Accueil dans ce nouveau paysage !

L'image qui me vient :

Un filet de sécurité, le réseau, au-dessus un funambule, l'utilisateur.

Télé Accueil serait une des cordes formant ce filet de sécurité, parmi un ensemble d'autres cordes entrecroisées les unes aux autres, pour être suffisamment solides en cas de chute. Pour retenir ou plutôt pour contenir la chute – l'utilisateur – le bénéficiaire... L'utilisateur est le funambule et il marche sur le fil de sa vie. Le risque de la chute est proportionnel à sa fragilité psychique, l'équilibre ou le déséquilibre. Certains étant plus à risque que d'autres.

Télé Accueil est donc là, présent, discrètement, pour toutes ces personnes même quand elles sont sur le fil, juste pour permettre l'équilibre, tenir bon.

Le champ d'action de Télé Accueil est, vous en conviendrez, bien plus large que celui de la santé mentale. Mais il est un partenaire du réseau, un élément parmi les autres.

En conclusion,

Télé Accueil a bien sa place dans le réseau de santé mentale et qui plus est du côté des professionnels, mais il agit sur un champ bien plus large, celui de monsieur et madame tout le monde, qui à un moment de la vie éprouve une difficulté, une souffrance, un moment de solitude, d'abandon, d'isolement, un moment de faiblesse, un moment d'hésitation existentielle... La liste est à l'infini...

Télé Accueil est souvent une lueur dans la nuit et personne ne peut prétendre à une vie sans accroc alors qu'il sait, un appel, une écoute, un moment de réconfort est toujours le bienvenu.

Je voudrais à présent vous faire part de quelques réflexions à méditer peut-être.

Deux mots retiennent mon attention : accueil – écoute.

J'ai fait des recherches sur Internet et voici ce que j'ai envie de partager.

Le premier mot « Accueil, Accueillir » : je cite :

*« Selon la définition de notre dictionnaire Larousse : l'accueil est défini comme la RECEPTION faite à quelqu'un. Accueillir c'est RECEVOIR bien ou mal. C'est aussi apprendre à accepter. Prendre bien ou mal ce que l'on dit ou que l'on annonce.*

*Il est toujours intéressant également de s'attarder sur les synonymes liés à la fonction d'accueillir : admettre-annoncer-agréer ; et ceux liés à la personne accueillante que l'on désigne comme affable, avenante engageante ».*

*« En psychothérapie institutionnelle, l'accueil a une fonction prépondérante elle permet de favoriser « La RENCONTRE », le mot « favoriser » est ici employé volontairement le verbe favoriser ne signifie pas qu'il y ait toujours rencontre. La rencontre est un phénomène rare, inattendu, imprévisible : « elle est tissée de hasard et de réel » selon Lacan et l'accueil est certainement une des dispositions préalable à la rencontre ».*

Le deuxième mot : Ecoute, Ecouter, je cite :

*Ecouter est peut-être le plus beau cadeau que l'on puisse faire à quelqu'un,*

*Ecouter, c'est commencer par se taire,*

*Ecouter, c'est commencer par arrêter son petit cinéma intérieur, son monologue portatif, pour se laisser rejoindre et peut-être transformer par l'autre,*

*Ecouter, c'est laisser tomber ce qui nous occupe pour donner son temps à l'autre,*

*Ecouter, ce n'est pas chercher à répondre à celui qui se cherche, se dit,*

*Ecouter, c'est accueillir l'autre, le reconnaître tel qu'il se définit, sans se substituer à lui pour lui dire ce qu'il doit être,*

*Ecouter quelqu'un qui souffre, ce n'est pas donner une solution ou une explication à sa souffrance c'est lui permettre de la dire et de trouver lui-même son chemin pour s'en libérer ou continuer à la porter,*

*Apprendre à écouter dans cette liberté d'être, c'est l'exercice le plus utile que nous puissions faire pour se libérer de nos détresses, en retrouvant la part de l'unicité de chacun,*

*Ecouter c'est donner à l'autre de l'attention, du temps, une présence bienveillante,*

Et j'ajouterais ma petite note personnelle, Ecouter, c'est accueillir la parole de l'autre, chargée d'émotions, de souffrance, avec toute la difficulté de ne pas la prendre à son compte.

Je cite :

*C'est en apprenant à écouter les autres que nous arriverons à nous écouter nous-même, dans notre corps, dans nos émotions. C'est le chemin pour apprendre à écouter la terre et la vie ardente. C'est devenir un poète de « l'humanité » qui sent le cœur et voit l'âme des choses. A celui qui sait écouter est donné de ne plus vivre en surface: il communique à la vibration intérieure du vivant.*

Je ne voudrais pas terminer mon intervention sans remercier l'ensemble des bénévoles de Télé Accueil, passés- présents et futurs. Sans eux pas de Télé Accueil.

Cependant, leur tâche est loin d'être simple et je pense que leur engagement est bien au-delà d'un bénévolat. C'est un engagement personnel, et ils en sortiront inévitablement transformés.

J'en profite pour lancer un appel, Télé Accueil est toujours en recherche de personnes pour travailler comme bénévole, n'hésitez pas à en parler autour de vous.

Ces personnes sont précieuses, et elles sont très bien encadrées par le personnel de Télé Accueil. C'est en quelque sorte leur filet de sécurité. C'est l'occasion de remercier chaleureusement toute l'équipe de Télé Accueil Luxembourg.

Merci à tous pour votre professionnalisme et merci pour votre engagement.

Comme vous l'avez remarqué, j'aime bien m'inspirer de texte et de réflexion d'auteurs. Alors je conclurai en vous lisant un extrait du livre « Oscar et la dame rose » d'Eric Emmanuel Schmitt.

Pour ceux qui ne connaissent pas ce livre je vous le recommande, témoignage de courage et de toute beauté.

En résumé, c'est l'histoire d'Oscar, un petit garçon de 10 ans, il a un cancer et il n'a plus que quelques jours à vivre. Il rencontre Mamie Rose, une bénévole de l'hôpital, elle lui propose d'écrire à Dieu et d'imaginer que chaque jour représente une dizaine d'années et ainsi il pourra vivre pleinement toute une vie.

Voici ce qu'il écrit à quatre-vingt-dix ans : page 95.

*Cher Dieu, Merci d'être venu. T'as choisi pile ton moment parce que j'allais pas bien. Peut-être aussi que tu étais vexé à cause de ma lettre d'hier... Quand je me suis réveillé, j'ai songé que j'avais quatre-vingt-dix ans et j'ai tourné la tête vers la fenêtre pour regarder la neige. Et là, j'ai deviné que tu venais. C'était le matin. J'étais seul sur la Terre. Il était tellement tôt que les oiseaux dormaient encore, que même l'infirmière de nuit, Madame Ducru, avait dû piquer un roupillon, et toi tu essayais de fabriquer l'aube. Tu avais du mal mais tu insistais. Le ciel pâlisait. Tu gonflais les airs de blanc, de gris, de bleu, tu repoussais la nuit, tu ravivais le monde. Tu n'arrêtais pas. C'est là que j'ai compris la différence entre toi et nous : tu es le mec infatigable ! Celui qui ne se lasse pas. Toujours au travail. Et voilà du jour ! Et voilà de la nuit ! Et voilà le printemps ! Et voilà l'hiver ! Et voilà Peggy Blue ! Et voilà Oscar ! Et voilà Mamie-Rose ! Quelle santé ! J'ai compris que tu étais là. Que tu me disais ton secret : regarde chaque jour le monde comme si c'était la première fois. Alors j'ai suivi ton conseil et je me suis appliqué. La première fois. Je contemplais la lumière, les couleurs, les arbres, les oiseaux, les animaux. Je sentais l'air passer dans mes narines et me faire respirer. J'entendais les voix qui montaient dans le couloir comme dans la voûte d'une cathédrale. Je me trouvais vivant. Je frissonnais de pure joie. Le bonheur d'exister. J'étais émerveillé. Merci, Dieu, d'avoir fait ça pour moi. J'avais l'impression que tu me prenais par la main et que tu m'emmenais au cœur du mystère contempler le mystère. Merci.*

Eric Emmanuel SCHMITT, Oscar et la dame rose, p95.

Le bénévole est une personne qui peut donner un peu de couleurs à des vies bien ternes ou délavées par la souffrance.

Merci pour votre attention !

« La résilience : l'art et la manière de dépasser une épreuve »  
Francine FRIEDERICH



Francine Friederich est docteure en philosophie, consultante en ressources humaines et formatrice coach. Elle anime de nombreux stages de formation sur des thèmes variés comme la gestion du stress, la gestion des conflits, le travail en équipe, les valeurs et l'éthique, la motivation des équipes, la maîtrise émotionnelle,... Elle a également une solide expérience en tant que conférencière et a notamment abordé des sujets comme : « La Résilience, ou l'art de naviguer dans les torrents », « Le sens de l'âge », « Etre positif dans son quotidien », « La mémoire et l'oubli », « L'approche philosophique du bonheur », « Se reconstruire après un deuil », « La vulnérabilité », « La douleur chronique : le regard du philosophe »,...

## Intervention de Madame Francine Friederich.

Merci, je suis ravie de vous rencontrer. J'ai accepté avec plaisir la proposition de Monsieur MARTIN parce que j'admire beaucoup votre engagement, j'admire beaucoup le champ d'action qui est le vôtre. Je voudrais simplement dire que je ne suis pas une philosophe seulement dans mes bouquins.

J'ai créé mon cabinet de conseil, il y a 30 ans et donc je fais également de l'accompagnement professionnel. J'interviens dans beaucoup d'organisations diverses, dans des hôpitaux qui vont mal. J'ai l'ambition de dire que dans les mots que je vais prononcer, bien sûr, il y aura de la théorie, bien sûr il y aura des pistes, il y aura des outils, mais ce sera relié à une réflexion sur le réel et vous citez justement Lacan et lorsque Lacan dit « Le réel c'est quand on se cogne », effectivement, on est au cœur de la résilience, parce que lorsqu'on se cogne, et bien il y a des personnes qui resteront totalement assommées et puis d'autres qui vont rebondir. Donc, ce que je vais essayer de faire avec vous, et puis je me réjouis déjà de vos questions, c'est de partager ces réflexions sur la résilience.

Le titre de cette intervention, je le trouve intéressant, parce qu'effectivement, il montre l'art et la manière de dépasser les épreuves. Je voudrais préciser pour justement donner le ton de cette intervention : l'art et la manière, ça veut dire qu'il n'y a pas une théorie ou un outil où l'on va dire effectivement : « je fais ça donc je suis résilient ». Il y a une démarche individuelle, ce qui sera un levier pour une personne ne le sera pas forcément pour une autre personne. L'art, observez, ce n'est pas que de la technique, donnez un même objet à plusieurs artistes avec la même toile, les mêmes pigments, etc, vous aurez des choses différentes. Donc l'art et la manière, c'est déjà comprendre que, effectivement, il faut s'adapter à la personne, à tout ce qui est la personne, son environnement, etc et c'est pour cela qu'il y a une individualisation du processus. Et puis dépasser les épreuves, je trouve que le mot dépassement est bien choisi parce que un élève de Freud qui s'appelle Carl Gustav Jung disait : « Les problèmes humains, les plus graves et les plus complexes ne peuvent pas être résolus, ils ne peuvent être que dépassés ». Cette force de dépassement est quelque chose de très important parce que dans la résilience, il n'y a pas l'ambition d'expliquer exactement le phénomène. On ne pourra pas dire : « voilà, maintenant, j'ai résolu mon problème, je suis résilient ». Cette forme de dépassement montre le mouvement de la résilience. Ce n'est pas simplement faire avec, c'est faire de, c'est-à-dire construire quelque chose en le dépassant, ce qui ne veut pas dire en le niant, mais c'est-à-dire en l'intégrant pour faire qu'il y ait une démarche, le dépassement est donc très important.

Je suis beaucoup intervenue dans les états de stress post-traumatiques et le Docteur CROCQ qui a beaucoup travaillé là-dessus disait : « Lorsqu'on est face à un trauma, il ne s'agit pas d'oublier, mais il s'agit d'y penser différemment », voilà, c'est exactement cela, c'est cette force de dépassement qui va faire qu'un élément mis dans un ensemble plus vaste et avec l'accompagnement qui est le vôtre, va progressivement amener la personne à se relever.

La résilience ne se fonde pas sur l'amnésie, la résilience se fonde sur l'acceptation du choc, du trauma. Boris CYRULNIK qui a beaucoup médiatisé la résilience – ce n'est pas lui qui l'a créée, mais il l'a beaucoup médiatisée – dit : « Pour qu'un choc devienne un traumatisme, il faut que ça frappe deux coups. Le premier coup, c'est le choc effectivement et le 2<sup>ème</sup> coup, c'est la résonance, c'est la perception, c'est la représentation que la personne se fait de la situation ». Et vous savez pour revenir à l'art et la manière, deux situations – moi je le vois dans ma vie professionnelle – deux situations, imaginons deux licenciements économiques, les deux personnes concernées ne vont pas réagir de la même manière. Donc, c'est cela que je voulais dire dans un tout premier temps et mon propos, c'est tout d'abord d'expliquer le phénomène parce que vraiment, on a quand même un certain nombre de leviers pour mieux comprendre comment ça fonctionne et puis ensuite donner des pistes d'actions. Donc le mot « résilience » a la même origine si je puis dire que le mot « stress », ça vient de la métallurgie, de la physique des métaux. Stresser un métal ou calculer le taux de résilience d'un métal, c'est calculer la charge que je peux appliquer sur ce métal sans qu'il se casse

et s'il se déforme, qu'il revienne à sa position initiale. Par exemple la coque d'un sous-marin doit évidemment être très résiliente mais si l'on transpose à l'humain, vous devinez bien qu'on ne va pas espérer qu'il revienne à la position initiale parce que tout ce cheminement de construction que l'on va voir ensuite et j'entends souvent des gens dire – vous les avez déjà entendus sans doute – « Je ne suis plus le même ». Quand le processus s'enclenche, il y a donc un avant et un après. Donc cette image de la résilience montre que ce choc, ce traumatisme effectivement va faire en sorte que la personne continue à vivre différemment, mais en tous cas, on ne peut pas revenir à la position initiale. Donc il y a un petit mot que j'aime beaucoup, c'est « en dépit de ». Je continue la marche, je continue à me construire en dépit de ça. Je ne nie pas le problème, je l'intègre et alors il y a une belle image aussi – j'aime beaucoup les images et les textes qui disent beaucoup plus que les grands discours – Boris CYRULNIK dit « Vous voyez une huître, lorsqu'elle est agressée, lorsqu'un grain de sable l'agresse, et bien elle crée tout autour une perle. C'est véritablement sa défense mais en même temps, elle transforme le grain de sable en une perle et cette perle aura beaucoup de prix, cette perle sera quelque chose de magnifique ». Donc en dépit de cela, donc je répète la réaction des gens sera très différente, mais en dépit de cela, je continue mon chemin, pas de toute façon de la même manière, mais avec l'enrichissement de tuteurs, de médiateurs etc,...

Le processus de résilience n'est pas linéaire, il y a des hauts, il y a des bas. Et c'est sûr qu'il y a des moments où la personne croit s'en être sortie et puis patatras et les images reviennent, etc,...

Je suis intervenue la semaine dernière. Le titre de l'intervention c'était : « Comment se reconstruire après un deuil ». C'est la même chose. Si on a bien défini les étapes du deuil qui passent effectivement de sortir du déni, la colère, le marchandage, la déprime pour arriver à l'acceptation, c'est sûr que ça n'est jamais linéaire. Donc vous, en tant que personne qui accompagnez, vous devez comprendre que parfois – et vous le comprenez fort bien – il y a des moments où on croit avoir fait des progrès, on croit avoir aidé la personne, entre guillemets, à s'en sortir puis on se rend compte que les choses reviennent parce que notamment dans l'état de stress post-traumatique, il y a des images qui reviennent de manière permanente ou bien il y a des amnésies partielles et comme je l'ai dit, on ne construit pas la résilience sur du déni, il faut véritablement qu'il y ait l'intégration du processus.

Donc dans l'histoire de la résilience, c'est intéressant de savoir comment on est arrivé à analyser le processus. Je voudrais citer une femme chercheuse parce que ça va vous donner les deux champs essentiels du processus de résilience. L'histoire est la suivante :

Comme je le disais, c'est Boris CYRULNIK qui a médiatisé la résilience, mais c'est une femme chercheuse qui s'appelle Emmy WERNER et qui dans les années 50 est allée avec une équipe de chercheurs dans une île hawaïenne. Ils ont donc sélectionné 698 enfants qu'ils voulaient observer tout au long de leur début de vie jusqu'à l'âge adulte, donc ils se rendaient régulièrement sur place. Et sur les 698 enfants, ils en ont sélectionnés 201 qui vivaient dans des conditions terribles, c'est-à-dire beaucoup de pauvreté, de la violence, les parents ayant des comportements addictifs etc, ... Autrement dit, ces 201 enfants étaient promis à un avenir extrêmement sombre. Ce que ces chercheurs ont observé, c'est qu'effectivement, dans les 10 ans, il y avait des difficultés d'apprentissage pour ces enfants-là, aux 18 ans, il y avait des problèmes de délinquance, mais, et c'est toujours le même pourcentage que l'on garde, un tiers de ces enfants évoluaient normalement, et à l'âge adulte vivaient véritablement d'une manière équilibrée. Emmy WERNER, avec son équipe, ne s'est pas arrêtée là. Elle s'est dit : « Mais qu'est-ce qu'il y a de commun chez ces enfants-là pour que véritablement on observe que le devenir soit stable, épanoui ». Et ils ont découvert que chez ces 201 enfants, le tiers donc qui vivait d'une façon stable eh bien il y avait eu une rencontre ou des rencontres, mais souvent une rencontre avec une personne. Et c'est ça qui fait écho dans votre implication magnifique, avec une personne qui les avait écoutés de manière bienveillante qui avait cru en eux et qui véritablement leur avait permis de donner sens à leur devenir. Le problème, ce n'est pas de dire pourquoi mes parents ont fait ça, ce n'est pas cela le problème. Le sens, c'est vers où je vais, pourquoi j'y vais. C'est-à-dire le sens, c'est l'orientation. Donc c'est que faire de, en dépit de... comment construire ma vie ?

Et donc on appelle ces personnes des tuteurs de résilience. Le tuteur veut bien dire quelque chose : vous avez un jardin, un tuteur et bien ce tuteur va être là pour aider la plante à évoluer et pour qu'elle ne soit pas

trop fragilisée par les coups de vent etc. Et à un moment, la plante n'aura plus besoin du tuteur et il y a tellement d'histoires qui montrent à quel point la rencontre a été importante. Par exemple, on cite souvent Albert CAMUS, lorsqu'il a reçu le Prix Nobel. Sa maman ne savait pas lire, elle faisait des ménages, elle ne voulait même pas qu'il fasse des études C'est son instituteur Louis GERMAIN qui l'a poussé et qui a cru en lui, contre la famille, contre la maman, contre la grand-mère et quand il a eu le Prix Nobel, il a remercié son instituteur. Donc de même Boris CYRULNIK qui a eu effectivement un départ de vie catastrophique. Lorsque l'institutrice Marguerite FACH l'a sauvé, alors que ses parents étaient morts, il était recherché par les Nazis. Il s'est retrouvé avec un fusil sur la tempe et a entendu : « Cette vermine-là, il faut la supprimer ». Boris CYRULNIK parle lui aussi du rôle de cette institutrice qui finalement a cru en lui et qui lui a fait continuer ce processus. Donc ce qui est important, c'est de comprendre que cette rencontre, ce qui est l'environnement joue pour beaucoup et lorsque j'interviens au niveau du stress, on me dit souvent « Mais est-ce que c'est inné, est-ce qu'il y a des gens qui de manière innée sont plus résilients ou gèrent mieux le stress ? ». Alors, il faut bien dire que la science progresse beaucoup, mais j'essaie toujours de relier les progrès de la science parce que ça va vraiment très vite. On a découvert effectivement un gène qui code la fabrication d'une molécule qui est responsable du transport de la sérotonine. La sérotonine, si vous voulez, c'est l'hormone du bien-être. On pourrait dire qu'il y a des petits et des grands transporteurs de sérotonine Ça voudrait dire : « Est-ce qu'il y a, de manière génétique, des gens qui, lorsqu'il y a un grand fracas, se disent : après moi, le déluge, et d'autres qui vont faire d'une puce un éléphant ». Il est vrai qu'il y a des petits et des grands transporteurs de sérotonine de manière innée, mais, et c'est là où je veux en venir, et c'est là encore où j'insiste sur le rôle de l'environnement et sur le rôle de ces tuteurs de résilience. La science qui progresse énormément à l'heure actuelle s'appelle l'épigénétique. Au-dessus de la génétique. C'est-à-dire que l'on sait qu'il y a entre 15 et 20 % d'impact de l'héritage génétique, mais l'épigénétique nous montre que le sens que l'on donne à l'environnement, la manière dont une personne est entourée, ce qui va se passer dans les événements de sa vie et bien tout cela va moduler l'expression des gènes. Donc, l'épigénétique nous montre que nous ne sommes pas déterminés une fois pour toutes par ce qui nous a construit et c'est pour cela que la notion de représentation est quelque chose de très important. C'est-à-dire, quand Boris CYRULNIK parle de « ça frappe deux coups », OK, ça frappe le réel, mais en même temps la représentation que l'on se fait de la situation. Donc, dans l'épigénétique, on montre que le regard que l'on porte sur notre environnement influence notre vie. Et c'est pour cela que les personnes qui vivent dans l'isolement souffrent beaucoup plus que les autres, parce qu'elles n'ont pas ces liens et quand elles viennent vers vous, c'est déjà des premiers pas, mais c'est sûr que l'absence de liens...

Il y a un médecin urgentiste Philippe RODET et qui participe à des missions humanitaires ; il a écrit un livre très intéressant qui s'appelle « Vaincre le stress » et il montre à quel point l'isolement (et il est bien placé en tant que médecin) réduit considérablement le processus de résilience et fait augmenter aussi la perception de la douleur. Donc, ces découvertes-là, desquelles je veux partir, sont très importantes parce que, prenons le cas de votre action, on a démontré à partir de là et il y a beaucoup de professionnels qui intègrent cela, c'est-à-dire que dans les professions d'accueil, d'aide en général, on voit le rôle de ces tuteurs de résilience, puisque ce tuteur doit activer les ressources par sa présence, par son écoute, même tout simplement par ce qui va être échangé. Autrement dit, le regard qu'il va porter sur la personne va jouer pour beaucoup. Donc à partir de ces découvertes, on a montré que dans les professions d'aide et d'accueil, on intègre cela, c'est-à-dire qu'on veille à ne plus centrer son argumentation sur tout ce qui va mal, sur les problèmes, sur les difficultés, sur les échecs, mais au contraire on va se centrer, même si ce n'est pas grand-chose, sur des éléments positifs, un petit pas qui a été fait, quelque chose qui va justement enrichir la personne qui va se dire « Oui, finalement si elle y croit ou s'il y croit, pourquoi ce ne serait pas possible ». Donc, on est dans une culture où on ne parle toujours que de ce qui ne va pas et Dieu sait si vous êtes confrontés à des situations dramatiques, mais à partir de là, beaucoup de professionnels, plutôt que de faire l'inventaire de ce qui ne va pas, trouvent des éléments, même infimes, pour véritablement entraîner la personne à prendre conscience des ressources qu'elle peut avoir en elle et qu'elle peut développer. C'est un peu l'illustration de l'effet Pygmalion. Si vous connaissez l'effet Pygmalion, on appelle cela le pouvoir des attentes. Traiter quelqu'un en perdant, il va se caler à l'image que vous lui renvoyez inconsciemment. Traitez quelqu'un en lui disant « Allez, tu vas t'en sortir » et bien curieusement, il va se caler sur cette idée-là. Le cerveau fonctionne à partir des images et il n'intègre pas la négation. Si je vous dis, n'oubliez pas la neige qui tombe, vous la voyez.

Donc vous voyez comment notre argumentation doit se centrer sur quelque chose qui soit l'affirmation et sur quelque chose qui soit porteur.

Ce n'est pas de la manipulation, ce n'est pas de la démagogie de se centrer sur le positif. J'anime beaucoup de régulations et notamment avec des assistantes sociales qui sont confrontées à des situations très difficiles. Depuis plusieurs années, nous nous voyons chaque fois une demi-journée et nous avons un rituel maintenant : systématiquement commencer par quelque chose qui s'est bien passé. Et les participantes se rendent compte qu'en partageant aussi ce qui va bien, par l'utilisation de ce langage-là, on active les ressources.

Je me souviens d'une formation dans les hôpitaux sur le thème du travail en équipe et dans le service « Urgence – réanimation ». Un infirmier a demandé la parole et dit : « Vous savez Madame, on a été confrontés à une situation extrêmement difficile, mais comme on s'entend bien, on s'est serré les coudes, et notre cadre – et Dieu sait si le service « Urgence – réanimation », ils n'ont pas beaucoup de temps – on se pose cinq minutes et on parle de ce qui s'est bien passé ».

Donc si j'insiste là-dessus, c'est que véritablement c'est important. Bien sûr, il faut laisser parler la personne de ses problèmes et même qu'elle les répète, c'est sûr, c'est important tout cela, mais en même temps, il faut entendre que parler, essayer d'entraîner la personne à ne pas voir le réel de manière unidimensionnelle, dans l'obscurité, l'horreur etc,... et rebondir sur des petits mots et des petits pas pour qu'elle voit autrement.

Je fais encore le lien pour les personnes qui s'intéressent aux progrès de la science. Je fais référence à Antonio DAMASIO qui est neurophysiologiste, qui a consacré son laboratoire à l'étude des émotions. Ce n'est pas du tout un philosophe, c'est un pur scientifique. Il a écrit deux livres sur l'étude des émotions. Je répète que ce n'est pas un philosophe même si les titres des livres pourraient le faire croire. Le premier livre : « L'erreur de Descartes », ça veut dire que ce n'est pas le corps d'un côté, l'esprit de l'autre, et le deuxième livre : « Spinoza avait raison ». Pourquoi Spinoza avait raison, parce que dans le langage de l'époque, Spinoza disait : « La joie dilate, la tristesse rétrécit ». Et maintenant, avec tous les progrès, l'IRM, on peut également mesurer, avec un coton-tige, dans la salive, le taux de cortisol produit, c'est l'hormone du stress. Donc Antonio DAMASIO, ce n'est pas de la littérature parce qu'il montre les photos de l'IRM. Quand nous pensons positif, quand nous nous centrons dans quelque chose qui est de l'ordre du plaisir, il y a une activation considérable de l'activité synaptique de la partie orbi-frontale, ce qui nous permet d'imaginer, de créer, etc et quand nous sommes dans la rumination, quand nous ne sommes que dans la plainte, il y a un rétrécissement des zones actives.

Donc dans l'argumentation, et c'est très difficile pour certaines personnes que j'accompagne, de voir le réel non sous l'angle de ce que l'on craint, mais sous l'angle aussi du « devenir ». Ça c'est un mot très important pour les professionnels de l'accueil et de l'aide, c'est le mot « devenir ». Il faut se centrer sur ce mot-là : « devenir » même si véritablement, je n'ai pas beaucoup de garanties que la personne s'en sorte, je dois montrer que je suis dans ce mouvement-là qui finalement accompagne après avoir entendu la personne et qui pourra activer un certain nombre de ressources, la porter vers le devenir.

Donc tous ces éléments-là nous montrent effectivement que, et j'emploie le mot de Boris CYRULNIK, la personne va « retrecoter » en quelque sorte à partir d'éléments qui vont émerger en elle. Je me rends compte que c'est impressionnant de voir les ressources que les personnes peuvent avoir à partir du moment où elles croient en elles et si on ne les laisse pas dans les « je n'y arriverai jamais » et qu'ensuite on leur offre un accompagnement, on peut voir que les choses se remettent en route. J'ai pu le voir dans le cas de stress post-traumatiques, dans les burnouts. Dans les burnouts, c'est le corps qui parle en premier, puisque la personne est dans le déni des problèmes, la personne ne perçoit pas les signes d'épuisement, les signes de changement de sa personnalité et le sens des erreurs qu'elle peut faire. Ce sont des personnes qui prennent les choses extrêmement à cœur et qui finalement se dévouent énormément, pensent plus aux autres qu'à elles-mêmes. Donc, j'ai vu des cas extrêmement difficiles et peu à peu, ce processus de « retrecotage » peut se faire, dans et avec justement l'admirable présence qui est la vôtre que vous pouvez définir comme tuteur de résilience.

Avant d'évoquer toutes ces pistes et toujours en lien avec cet élément positif, il y a un courant qui développe ce qu'on appelle la croissance post-traumatique. C'est-à-dire que quand le processus s'enclenche et bien on va identifier ce qui se met en place, progressivement, c'est-à-dire que les personnes vont modifier souvent les rapports qu'elles ont avec les autres. J'entends souvent : « On ne me reconnaît pas, je suis différent ». Elles vont élargir aussi leur vision et d'autres intérêts vont poindre. Il y aura souvent aussi un changement de personnalité. L'autre jour, une dame me disait : « Avant, j'étais autoritaire, finalement, je n'écoutais pas beaucoup ».

Hier, avant de prendre le train pour venir ici, j'animais une régulation dans un contexte assez difficile et un monsieur disait : « En fait, mon père est mort, ça ne m'a rien fait, j'étais en rupture depuis très longtemps avec lui, et puis j'ai continué mon chemin. Maintenant, j'ai le choc après-coup et je me rends compte que je ne me suis pas assez occupé des autres ». Il y a quelque chose qui s'est passé après coup et qu'il faut accompagner. Si vous ne l'accompagnez pas, il peut retomber dans ses travers de dépendance, de délinquance, etc. Tout cela est un processus et c'est très important à comprendre : la résilience est un processus. Ce processus se construit, ce processus est circulaire, c'est un mouvement permanent qu'on ne peut pas figer, que la personne ne peut pas figer et c'est pour cela qu'il faut l'accompagner dans ce mouvement. Boris CYRULNIK nous dit qu'un coup du sort est une blessure, mais ce n'est pas un destin. Donc ça veut dire qu'effectivement il y a une blessure, un fracas mais ce n'est pas un destin. Alors dans les pistes que je voudrais évoquer avec vous, que je n'ai pas inventées mais je me base sur les travaux d'Emmy WERNER et sur ce qui les a prolongés, les travaux du Dr Jacques LECOMTE et Stefan VANISTENDAEL qui ont écrit ensemble : « Le bonheur est toujours possible – Construire la résilience ».

Il y a trois mots essentiels à retenir et nous allons les développer.

Le premier mot fondamental, c'est la notion de sens. La notion de sens est absolument première, c'est-à-dire le rapport intra-personnel, c'est-à-dire quel sens je donne à ce mouvement-là, comment faire pour que ma souffrance ne soit pas vaine. Et je répète, ce sens, c'est vers où je vais, pourquoi j'y vais, c'est la notion de, comme je vous l'avais dit, ces tuteurs de résilience ont fait tout à coup que le devenir de ces enfants prenne sens et prenne une orientation. Cette notion de sens est tout à fait première.

Le deuxième élément évoqué par Jacques LECOMTE, c'est la notion de lien, c'est-à-dire les relations interpersonnelles, c'est sûr que c'est absolument fondamental, c'est pourquoi je disais qu'une personne isolée est beaucoup plus difficilement résiliente qu'une personne qui est entourée.

Il y a un troisième élément, c'est ce que Jacques LECOMTE appelle la loi symbolique, les règles. Je vous donne un exemple. Un jeune délinquant disait ; « Oui cette famille d'accueil m'a donné beaucoup d'amour, mais elle m'a donné aussi des principes. Au départ, je me rebellais, mais je me suis rendu compte à quel point ces principes qu'on m'a donnés sont importants ». Donc c'est la notion de valeur.

Ces trois notions sont importantes, je les travaille aussi avec les équipes parce qu'on peut dire qu'une équipe peut être résiliente, mais il y a des équipes qui sont plus ou moins résilientes, qui doivent plus ou moins surfer dans les difficultés, et c'est la même chose, c'est le sens, vers où l'on va, c'est le lien,... Est-ce qu'il y a suffisamment de contacts et de dialogue entre les personnes de l'équipe ? Et puis la loi symbolique devient l'organisation, c'est-à-dire des règles, des limites pour faciliter le « travailler ensemble ». Donc tous ces mots sont le cœur de la résilience et on a identifié sept leviers et ces sept leviers on peut les commander.

Le premier, on appelle cela la lucidité. La lucidité, ça veut dire quoi ? René CHAR dit : « La lucidité, c'est la blessure la plus rapprochée du soleil ». Ça veut dire quoi ? Ça veut dire qu'en même temps, il y a de la lumière et en même temps, il y a la blessure. Pour que le processus de résilience s'enclenche, il faut que je sois face à la situation. Vous voyez quand il y a un tragique accident et que les personnes n'ont même pas vu le corps, ne savent pas où leur proche s'est crashé, le processus de résilience est très difficile à enclencher. Vous voyez quand parfois en France on voit au bord des routes un petit bouquet de fleurs, c'est parce que les personnes ont besoin de voir le lieu où leur parent a eu l'accident. Donc, la lucidité, quand je vous disais que la résilience ne peut pas se baser sur l'amnésie ou sur quelque chose de flou, les gens ont besoin de savoir, d'identifier et de comprendre. Donc, il faut de la lucidité et cette lucidité-là, c'est voir avec le plus de lumière possible.

Le deuxième élément, c'est l'indépendance, c'est-à-dire une personne qui est très asservie au regard des autres, une personne qui n'a pas, si je puis dire, un centre en elle, mais au niveau de tous les aléas extérieurs, et bien pour elle, ce sera plus difficile. Didier SICARD qui a été jusqu'à peu président du Comité International d'Ethique disait qu'il y a ces deux mots : dedans – dehors. Ils sont très intéressants et ils veulent dire justement cette indépendance. Il disait : « En fait, c'est le rapport dedans – dehors, c'est-à-dire à la fois présent et à la fois dehors ». Une fois, j'avais entendu son interview et ensuite, j'ai pu parler avec lui et lui ai dit : « Vous dites que votre devise, c'est à la fois dedans et dehors ». Alors il me répond : « Sans ça je ne pourrais pas être dans des milieux aussi difficiles, ces milieux dans lesquels je m'implique. Et cette phrase, je l'ai extraite d'un poème de Paul Celan : se vouloir à la fois dedans et à la fois dehors ». C'est très difficile à comprendre pour certaines personnes, parce qu'on vit dans une culture très binaire : ou je suis dedans ou je suis dehors ! Et on en revient au dépassement. Apprendre à dépasser ce dualisme et se dire – et c'est un deuxième facteur de résilience – en même temps, OK, je ne nie pas ce qui s'est passé, mais en même temps, je fais un pas de côté. Le pas de côté et que vous aidez à faire de manière admirable, c'est le pas de côté qui m'entraîne à voir un peu autrement, puisque comme le disait le Docteur CROCCO, il ne s'agit pas d'oublier, mais de se souvenir différemment, on pourrait dire comme le disait PROUST : « Voir le vieux paysage avec des yeux nouveaux ». Je ne sais pas si vous aviez vu le film « Le cercle des poètes disparus ». Vous voyez le prof, un moment il monte sur la table et il dit : « Vous voyez, on est tous dans la même salle, mais si je monte sur la table, je la vois différemment ». Puis alors à la fin, moi j'ai toujours des larmes quand je vois les élèves qui ont compris le message, se mettent sur la table pour dire qu'ils voient différemment. Eh bien, c'est un deuxième levier de la résilience, c'est-à-dire, s'entraîner à voir différemment. En France, quand le journal Le Monde a été créé, c'était en 1944, le Général de Gaulle avait demandé à Hubert BEUVE-MÉRY de créer le journal « Le Monde » et le journaliste signait toujours son éditorial : « Du point de vue de Sirius ». Du point de vue de Sirius, parce que Sirius, c'est l'étoile très lumineuse et donc du point de vue de Sirius, ça veut dire que parfois, il faut se placer d'un point de vue plus élevé pour voir plus globalement parce que quand on met un élément dans un ensemble plus vaste...

Le problème des gens que vous écoutez, ils sont souvent dans la rumination, leur paysage de vie n'est que le trauma, leur champ de regard s'est limité – et ça je le vois aussi dans ma profession – à ce qui les agresse, donc vous ne pouvez pas dire : « Allez, il faut vous secouer », non, ce ne serait pas juste. Il faut simplement par un échange, entraîner la personne vers un élargissement de vision, pour l'aider à placer l'événement traumatisant dans un ensemble plus vaste et ça progressivement, ça fait un élargissement de vision. Jean-Bertrand PONTALIS qui est un psychanalyste et philosophe disait en parlant de rumination, il employait le mot anglais « breeding », c'est-à-dire l'action de couvrir. Il disait « Quand on rumine, c'est comme quand une poule couve son œuf, elle fait grossir ce qui est à l'intérieur ». Donc, la rumination, c'est le fléau parce que lorsque je rumine, bien sûr, il y a un support de rumination, mais très vite, comme le mental n'aime pas les blancs, il va y mettre autour tout ce qu'on va croire être la réalité, c'est comme une cristallisation, c'est-à-dire, on va projeter nos peurs, nos colères, ou les colères des personnes que vous entendez ou la tristesse, le sentiment d'injustice, etc... Tout cela va se greffer sur l'élément premier et la rumination c'est une vraie toxicité. Puisque je vous disais qu'on peut mesurer avec un coton tige dans la salive le taux de cortisol produit, quand les personnes sont en rumination, elles sont dans cette production permanente de cortisol et on voit bien les problèmes liés au fonctionnement des glandes corticosurrénales. Donc, il faut entraîner les personnes à mettre un élément dans un ensemble plus vaste pour qu'elles ne soient pas asservies, à ce que leur paysage de vie ne soit pas le paysage du trauma.

Le troisième élément qu'ils ont identifié, on y revient toujours, c'est l'aptitude aux relations et c'est sûr que votre présence est extrêmement importante. Quand vous évoquez très justement le sens de l'accueil et la définition de l'accueil, on sent que dans le mot « accueil », il y a le mot seuil, et le seuil dans l'ancien français, c'était le solum et dans les vieilles maisons, on voit encore des poutres ou bien une dalle en pierre qui est le solum. Donc, l'accueil c'est justement entraîner la personne à ne pas se replier dans la rumination et l'aider à franchir le solum avec tous les éléments que vous avez formés et définis et qui sont l'écoute, parfois le silence qui permet de relier, qui ne sépare pas toujours. A partir du moment où la personne fait cette démarche et vient vers vous, il y a déjà un pas. Ça ne veut pas dire qu'elle restera, elle peut faire marche-arrière, mais vous pouvez l'aider à franchir le solum pour qu'elle ne se replie pas dans la rumination ou bien

dans des agressivités défensives. Les comportements face à des traumas peuvent varier. Il y a des personnes qui peuvent se replier sur elles-mêmes et puis d'autres qui deviennent très agressives.

Le quatrième élément, c'est l'initiative. Quand je parlais du petit pas... Moi, je crois beaucoup à la méthode des petits pas. L'initiative, c'est-à-dire parfois formuler une idée, parfois se dire : « Tiens, je vais faire ça... ». Entraîner et encourager la personne à prendre l'initiative parce que ce sont des petites actions de presque rien, mais ça permet aux personnes de sortir de la passivité. Parce que la mort, c'est l'absence de mouvements et donc cette passivité va faire que ces personnes soient extrêmement vulnérables à d'autres éléments agressants.

Un autre élément très important, c'est la créativité. Il ne faut pas croire qu'il n'y a que les artistes qui sont créatifs. La créativité, ça appartient à tout le monde : la personne qui a créé un bouquet de fleurs, qui a fait un joli parterre dans le jardin, qui a dressé une table, préparé un repas,... La créativité, c'est quelque chose de très important, ça nous aide à sortir du cadre, justement et cette créativité-là, c'est une projection dans quelque chose qui peut être apparemment quotidien.

Regardez déjà l'enfant et son doudou. Le fameux doudou de l'enfant. Quand Winnicott dit que c'est un objet transitionnel, ça veut dire quoi ? Cet objet transitionnel, l'enfant va projeter le doudou, il va le transformer. Ce qui est important pour lui, ce n'est pas la valeur intrinsèque, c'est la valeur affective et c'est en même temps ce qui le protège. Regardez un enfant quand il est dans une situation qui l'agresse, il cherche son doudou, cet objet transitionnel qui lui permet de mieux vivre l'entre-deux, entre ce qui lui est familier et ce qui lui est étranger. Et ça, dit Winnicott, pour l'enfant, ça s'appelle l'objet transitionnel et pour l'adulte, ça s'appelle l'objet culturel et il est évident que cette création, cette activité, ce goût pour l'art va être différent pour chacun ; la musique va parler à certains et pas à d'autres. Une personne me disait l'autre fois à propos du deuil : « Eh bien moi, je tiens un journal dans lequel je ne fais pas que de l'écriture, tout à coup, j'ai commencé à faire des dessins, à faire des collages, à écrire des textes, je me suis approprié ce journal, j'en ai fait une véritable création ». Par-là, elle s'est découverte des talents qu'elle va continuer d'approfondir, notamment le dessin. Donc, encore là, autant de personnes, autant de leviers, mais c'est vrai que tous ces éléments peuvent entraîner la personne à sortir du cadre de la rumination et du dolorisme.

Un autre élément est l'humour et même dans les situations comme ça. Je pense à un livre d'Henri RUBINSTEIN qui s'appelle « La psychosomatique du rire ». Cet auteur qui est aussi médecin dit : « Lorsqu'on fait rire quotidiennement des enfants placés en soins intensifs, on diminue de 30% les antalgiques ». L'humour a quelque chose de très important. Je n'aurais jamais osé raconter cette histoire, mais c'est une dame qui me l'a racontée, toujours à propos du deuil. Elle disait : « En fait, moi j'ai perdu ma maman qui avait été incinérée. Nous avions ses cendres dans un vase et on est partis trois semaines en vacances. Quand on est rentrés, la femme de ménage avait laissé un écriteau sur la cheminée qui disait : « Le vase est tombé, mais j'ai bien tout ramassé avec l'aspirateur ». Et la dame a ajouté : « Eh bien finalement on a enterré l'aspirateur ». Evidemment, tout le monde a bien ri. Le général LUOTET disait : « Quand la vie des hommes est en jeu, il faut en faire un jeu pour oublier l'enjeu ». Il ne faut donc pas croire que l'humour c'est pour les gens qui se foutent de tout. Freud le disait : « L'humour c'est la plus grande des défenses de l'organisme ». Donc un bon moment où on peut partager un rire ça nous permet encore là de voir autrement les situations.

Un dernier élément, c'est la moralité, les valeurs. Les valeurs, quelles qu'elles soient, que ce soit des valeurs spirituelles ou autres, chacun doit avoir son socle. Le sens premier de valeur, c'est « force de vie ». Et c'est sûr que ces forces de vie sont à mon sens des racines qui permettent justement de plier et de ne pas se rompre et de donner sens.

Donc pour synthétiser tout cela : dans le livre que j'évoquais avec vous « Le bonheur est toujours possible – Construire la résilience », LECOMTE et VANISTENDAEL ont créé une image et je vous la donne car je trouve qu'elle synthétise tout cela, c'est l'image de la casita. La casita ça veut dire « petite maison ». Et comment est construite cette petite maison de la résilience ? Le sol sur lequel est construite la casita eh bien ce sont les besoins élémentaires. C'est sûr que la personne qui n'a pas de quoi se loger, de quoi se nourrir et de quoi s'habiller, lui parler de résilience, c'est déjà plus difficile. Les fondements de la casita, ce sont les relations interpersonnelles, c'est-à-dire toutes les relations sociales, tout ce qui fait lien. Le rez-de-chaussée, c'est le

sens et au premier étage, il y a l'estime de soi. Il faut beaucoup travailler l'estime de soi avec les gens parce que ces personnes vont toujours se dire : « Je n'y arriverai jamais ». L'estime de soi, c'est lié à quoi ? Comment je vois ma situation, comment je me sens dans cette situation et qu'est-ce que j'en fais. C'est là-dessus que je travaille régulièrement. Au premier étage, il y a les compétences, c'est-à-dire les potentialités diverses des gens et puis l'humour. Et puis le toit – on parlait de positif tout à l'heure – ce sont les expériences positives.

Et des chercheurs chiliens se sont dit : « Ok, elle est bien la casita, mais on va quand même ajouter « carino », une petite cheminée ». Et bien la petite cheminée, c'est l'amour et c'est sûr que c'est vraiment très important. J'ai eu la chance de fêter les 70 ans de mariage de mes parents et j'avais donné à chacun un petit carton sur lequel j'avais écrit la phrase de TAGORE : « L'amour est l'ultime signification de tout ce qui nous entoure ». Et c'est sûr que l'amour vaste, c'est quelque chose qu'il faut intégrer dans la maison de la casita.

Donc, avant de terminer, juste pour prolonger ce que je viens de dire et pour rebondir sur cette notion d'accueil et d'empathie. J'entends souvent « juste distance », je trouve qu'il faut questionner déjà le mot distance. Je dirais plutôt, qu'il faut une « juste présence », c'est la vôtre, elle n'est jamais définie une fois pour toutes. Il y a des moments où on se rend compte qu'il faut être beaucoup plus proche et à d'autres moments où l'on sent que le tuteur doit prendre plus de champ par rapport à l'appelant et sentir les moments où il faut varier la proximité. Donc plutôt que juste distance, je préfère dire juste présence et on dit souvent, un sourire s'entend au téléphone. Tout ce langage non verbal, l'interprétation... Le professeur MEHRABIAN dit que lorsqu'on veut communiquer avec quelqu'un, 7% c'est le langage verbal, 58%, c'est tout ce qui est gestuel, mais c'est sûr qu'au téléphone on n'entend pas tout. Mais grâce à l'intonation de la voix, on peut dire qu'un sourire s'entend au téléphone. L'intonation de la voix, ça va jouer pour beaucoup dans l'accueil qui n'est jamais terminé. Ce n'est pas parce qu'une personne a été entendue une fois, que c'est bon, l'accueil est toujours à refaire.

Deuxième point que j'aimerais évoquer aussi, toujours en terminant, c'est la notion de patience, et Dieu sait si vous le comprenez bien... Et pour justifier cette notion de patience, comme je vous le disais le processus de résilience n'est pas linéaire, je fais référence aux trois mots pour dire le temps en grec ancien qu'on oublie souvent parce qu'on pense que le temps c'est tout chronophage et je me rends compte que souvent, alors que vous, vous donnez de ce temps merveilleux pour accueillir et pour écouter, mais je me rends compte que dans beaucoup d'organisations par alibi du manque de temps, on n'écoute pas assez. L'OMS nous dit que la souffrance au travail vient essentiellement, non pas de problème de temps comme on le croyait mais des problèmes de communication et de manque de reconnaissance. Et quand on demande aux gens, qu'est-ce que c'est la reconnaissance, il y en a très peu qui vont vous dire : « Je veux gagner 3 ou 4 fois plus ». Juste un bonjour, un regard, etc...

Donc les trois mots pour dire le temps, on les oublie car on est toujours dans Chronos, chronophage. On dit : « Oh tiens, je n'ai pas le temps, ça me prendra du temps », etc... Il y a même un dirigeant qui m'a dit l'autre fois, parce que son cadre avait dit : « On n'a pas grand-chose à lui reprocher, mais quand même, il n'écoute pas beaucoup ». Et on m'avait demandé de lui en parler. Et ce monsieur ouvre de grands yeux et me dit : « Mais, à quoi ça sert d'écouter, l'important, c'est que ce que je dis soit clair ». Voyez un peu jusqu'où ça va. C'est-à-dire que pour arriver à l'écoute dont vous avez si bien parlé, il y a toujours un combat. Pour revenir aux trois mots pour dire le temps, il y a le fameux Chronos. C'est vrai qu'une heure = 60 minutes et ça a donné chronophage, les choses peuvent être chronophages.

Mais le deuxième mot pour dire le temps, c'est Aïôn, ça ce n'est pas le temps qui défile comme Chronos, c'est le temps qui construit : une relation de confiance se construit. Je pourrais l'appliquer à votre relation avec les personnes qui vous appellent. Je travaille dans la relation soignant-soigné dans les hôpitaux. Le professeur PORTES disait : « Le rapport soignant-soigné, c'est une conscience qui rencontre une confiance ». Eh bien, vous c'est la même chose. C'est-à-dire que la confiance se construit. On ne va pas expliquer rationnellement comment elle se crée, mais elle se vit et c'est comme cela qu'il y a des personnes auxquelles vous aurez prononcé un mot et pour elles, c'est inoubliable, ça va être le départ, la remise en route. Donc

Aiôn, c'est le temps qui construit. Ce n'est pas une heure = 60 minutes, c'est un temps investi qui va être du temps gagné et qui va permettre que la personne tout à coup reprenne le mouvement.

Donc, il y a Chronos, le temps qui détruit, Aiôn, le temps qui construit et le troisième mot, c'est Kairos, le moment opportun et c'est vrai que dans une écoute active, attentive, sans jugement qui perçoit que peut-être le silence, c'est le moment d'une réflexion, que je ne dois pas perturber, interrompre ça, il y a heureusement des Kairos, c'est-à-dire le moment opportun où quelque chose peut se passer en dépit de, quelque chose peut survenir. On sait très bien qu'une phrase dite à un certain moment ne donnera pas la même conséquence que la même phrase dite à un autre moment.

Donc tout cela c'est important, il ne faut pas se décourager car le processus comme je vous le disais a ses hauts et ses bas. Je pense qu'il n'y a pas de modèle de parcours, je pense que l'attention portée à la spécificité de l'autre, à tout ce qu'il dit au-delà des mots et à tout ce qu'ils signifient nous guident considérablement.

Et puis j'ajouterai encore qu'il y a, on a parlé des liens, c'est très intéressant, c'est fondamental, mais stimuler chez l'autre l'altruisme, c'est-à-dire pas seulement la relation à soi, mais l'entraîner à s'occuper aussi des autres. Combien de personnes qui ont vécu de grands traumatismes s'investissent dans des associations, etc... Jean-Louis NORMANDIN qui avait été otage a créé une association. Une fois, dans le métro parisien, j'ai lu sur un écriteau : « Si vous allez mal aujourd'hui, donnez votre place à une personne âgée ou à une femme enceinte, vous irez beaucoup mieux ». Donc ça voulait dire : « Essayons de nous tourner davantage vers l'autre parce que justement, en s'ouvrant à l'autre... ». Je lisais qu'on a mesuré que quand on donne quelque chose à quelqu'un ou quand on reçoit quelque chose, ce sont les mêmes circuits activés au niveau du cerveau. Ça veut dire quelque part quand on donne quelque chose, au niveau biologique, on a déjà une récompense.

Je voudrais conclure par cette citation de Newton que je trouve assez adaptée à ce que l'on vit. Encore là, on voit l'image de Newton sous son arbre, c'était un dessin humoristique, il reçoit la pomme et c'est un choc et en dessous il était écrit : « L'expérience n'est pas faite de ce qui vous est arrivé, mais de ce que vous faites de ce qui vous est arrivé ». Donc, quelque part le choc, c'est un choc, mais la liberté de chacun, c'est de dire : « Qu'est-ce que je fais de ça ? ». Et ça, c'est une phrase très importante, Spinoza nous dit : « La seule liberté de l'être humain, c'est de prendre conscience de ce qui le détermine ». Ce n'est pas du tout dire : « Ma liberté, c'est faire ce que je veux quand je veux », pas du tout, c'est prendre conscience de ce qui nous détermine, donc si je prends conscience de tel choc, de tel trauma, ma liberté que personne ne peut m'enlever est de dire « Qu'est-ce que je fais de ça ? ». Et cela dans mes accompagnements, c'est pour moi un support de partage et d'action. Ce n'est pas moi qui vais dire à la personne voilà ce que vous allez en faire, mais par l'accompagnement, j'entraîne la personne à répondre à sa question.

Je me souviens d'une dame qui était extrêmement négative, rigide et un jour elle arrive. Donc elle n'avait plus de travail. Ce jour-là, c'était d'une violence ! Elle me dit : « Vous vous rendez compte, en plus je viens d'apprendre que mon mari me trompe et en plus avec ma meilleure amie ». C'était une colère ambulante. Et puis je l'écoute, je la revois une deuxième fois et je sentais que c'était vraiment difficile. Et un moment, elle me dit : « Je vais me venger ». Et alors je lui réponds : « La meilleure façon de vous venger, c'est de vous reconstruire ». Et puis, je ne l'ai plus vue. Et je me suis demandé : « Est-ce que j'aurais dit un mot qui aurait pu la choquer ? ». Je ne me souvenais même plus d'avoir dit cette phrase... Et deux ans après, je reçois une carte postale, elle était dans le Sud, elle avait repris des études et elle écrivait : « La meilleure façon que j'ai eu de me venger, c'était de reprendre des études, de me reconstruire et maintenant, bien sûr, je ne suis plus avec mon mari, mais mon fils que je ne voyais plus... » – parce qu'elle était tellement presque violente, donc les gens la fuyaient – et maintenant, elle revoyait son fils et sa fille.

Donc, pour en revenir à la phrase : « Qu'est-ce que je fais de ça ? ». Dans nos professions d'aide et d'accueil, c'est ce mot devenir qui est fondamental, ce mouvement.

On ne peut pas être sûr, et il faut beaucoup d'humilité, on ne peut pas être sûr de la réussite de quelque chose mais l'important, c'est le mouvement. Comme le disait MACHADO : « Le chemin se fait en marchant ».

## Témoignage – Bernadette COPPE



Bernadette Coppe est membre de l'association Similes Luxembourg et maman d'un enfant atteint de schizophrénie. Lors de son témoignage, Bernadette Coppe présentera l'association Similes et le soutien apporté aux familles confrontées à la souffrance psychique d'un proche. Elle évoquera également son expérience en tant que parent face à la maladie mentale. Elle parlera enfin de la patience nécessaire, du courage, de ses moments de doute ainsi que du bonheur possible face à l'adversité.

## Intervention de Madame Bernadette COPPE

Quand Monsieur Martin m'a contactée en juin, j'ai été un peu étonnée. Pourquoi demander à un bénévole de Similes de témoigner lors d'une journée sur la résilience ? J'en ai parlé à d'autres personnes du groupe, toutes trouvaient que l'idée était très bonne mais aucune n'avait envie de venir témoigner ici. C'est donc moi qui me retrouve aujourd'hui devant vous.

Je suis bénévole pour Similes dans la Province de Luxembourg. Je vais donc commencer par vous parler un peu de cette ASBL.

Similes est une association de familles et d'amis de personnes atteintes de troubles psychiques diagnostiqués ou pas.

Pour la Belgique, il y a 3 ASBL qui collaborent régulièrement entre elles : 1 en Flandre, 1 pour Bruxelles et 1 pour la Wallonie.

Similes Wallonie, qui a son siège à Liège, s'appuie sur le soutien d'une équipe de professionnels. Soutenue par les pouvoirs fédéral et régional, l'association couvre l'entièreté du territoire wallon.

En 2016, l'équipe de professionnels de l'ASBL Similes Wallonie était composée de : 1 coordinatrice à temps plein, 3 assistantes sociales dont 2 à temps plein et 1 à 4/5 temps, 2 psychologues à ¾ temps et 1 chargé de communication à ½ temps.

Le travail réalisé par Similes pour promouvoir la collaboration des professionnels avec les familles est désormais reconnu par les autorités publiques. C'est ce qui en a fait notamment un partenaire à part entière des acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux dans la réforme actuelle des soins en santé mentale.

Les objectifs et les activités de Similes s'articulent autour de 4 axes :

- **l'axe 1 : le soutien et l'information** (entretiens téléphoniques, groupes de paroles).

- **l'axe 2 : les formations** (destinées aux personnes confrontées à la maladie psychique d'un proche mais aussi pour les professionnels amenés à travailler avec des personnes atteintes d'un trouble de santé mentale).

- **l'axe 3 : la participation** (associer l'entourage aux soins qu'on lui offre est bénéfique pour le patient. Nous pensons que plus les familles seront impliquées, plus elles pourront assurer un rôle constructif et spécifique comme partenaire de soins).

- **l'axe 4 : l'action auprès des pouvoirs politiques** (Similes relaye auprès des différents pouvoirs compétents les préoccupations des familles et amis en matière de droits et de bien-être des personnes atteintes de troubles psychiques. Les mesures prises par les pouvoirs publics dans certains domaines (revenus, habitat, protection de la personne, internement,...) ont une incidence importante sur la qualité de vie de nos proches en souffrance. Pour qu'elles soient mieux adaptées à leurs besoins particuliers, Similes soumet des suggestions aux mandataires politiques chaque fois que l'actualité l'exige et s'y prête).

Mais si vous désirez plus d'informations, je vous conseille le site internet : [www.similes.org](http://www.similes.org) . Vous pouvez aussi taper Similes dans Google.

Des groupes de paroles existent en Wallonie et à Bruxelles. Ces lieux d'écoute accueillent les familles et amis de personnes atteintes de troubles psychiques qui souhaitent partager leur vécu et s'entraider. Les groupes de parole sont des lieux d'expression et d'écoute pour les proches de personnes atteintes d'un trouble psychique. Ces proches en détresse ont souvent le sentiment d'être isolés et incompris. La crainte d'affronter des émotions fortes, de parler dans un groupe, de rendre « publique » la maladie de son proche peuvent décourager certaines personnes.

Dans la Province, notre section, Similes.Lux, ne comprend que quelques bénévoles. Un groupe de parole est organisé à Bertrix, le 1er mardi du mois de 18h30 à 20h30 sauf en juillet et en août.

Similes.Lux est représenté à la plateforme de santé mentale (dans la commission adultes et comme invité au Conseil d'Administration), et au CA des habitations protégées du Centre Ardennes à Bertrix. Notre section est aussi représentée au CA de Similes Wallonie.

Maintenant je vais vous parler un peu de moi...

J'ai 4 enfants : mon aîné est décédé dans un accident il y a 20 ans. Il avait 18 ans.

Mon 2ème, que j'appellerai Nick aujourd'hui, est atteint de schizophrénie. Actuellement il a 35 ans.

Pour commencer, voici quelques explications concernant les problèmes que nous avons rencontrés suite à la maladie de notre enfant.

Au début de sa maladie, avant tout diagnostic, nous avons commencé par remarquer que notre ado avait des réactions bizarres. On a d'abord pensé que c'étaient des comportements dus à l'adolescence, peut-être aussi au décès de son frère mais c'était trop fort. Il avait alors un peu plus de 17 ans.

Lui, trouvait qu'il était tout à fait normal. On n'avait plus la même vision des choses que lui. On ne se comprenait plus. Lui, vivait sur sa planète.

Pour l'aider, on aurait voulu qu'il rencontre un médecin mais il fallait qu'il soit d'accord et cela c'était vite très compliqué car il venait d'avoir 18 ans et était majeur.

A 20 ans, il a finalement accepté quand ses copains ont commencé à le délaisser à cause de son comportement.

Suite à cette 1<sup>ère</sup> visite chez un psychiatre, il a été hospitalisé pour la 1<sup>ère</sup> fois pendant 3 mois. Période très difficile pour lui mais aussi pour nous... Ses frère et sœur ne comprenaient pas, ne voulaient pas aller le voir « chez les fous ». Pour nous, ses parents, on ne connaissait rien aux maladies mentales et on espérait qu'à l'hôpital, on allait trouver un médicament et qu'il serait guéri. Pure illusion...

L'hôpital psychiatrique, c'est un milieu que l'on ne connaît pas, qui nous fait peur... En arrivant à l'hôpital, déjà fatigués par ce qui s'est passé les années précédentes, on rencontre beaucoup de monde : des infirmiers, des éducateurs, des médecins, des psychiatres... Des personnes qui ne se présentent pas toujours... Quand on vient lui rendre visite, on se demande comment on pourrait savoir comment il évolue, ce qu'on lui fait... On ne sait pas quoi faire. On se sent seuls, abandonnés...

Depuis il a été hospitalisé plusieurs fois mais chaque fois c'étaient des périodes très dures pour nous tous.

Quand il était à la maison, veiller à ce qu'il avale ses médicaments correctement aux heures prévues, ce n'est pas facile : faire prendre une bonne dizaine de comprimés tous les jours à une personne qui a 20 ans et qui ne se sent pas malade...

Je me souviens d'une anecdote : lors des hospitalisations, il revenait régulièrement à la maison durant le week-end. Un des 1ers week-ends s'est passé lors de la foire agricole. Naturellement, à peine rentré à la maison, comme nous habitons à moins d'un km, il y est parti en nous promettant de rentrer avant 20h pour prendre ses médicaments. Mais il n'est pas revenu. C'était l'époque des 1ers gsm. Il en avait un et nous aussi mais il l'avait éteint. Alors, nous sommes partis, mon mari et moi sur la foire. Nous avons passé plus d'une heure à le chercher sans le trouver. Il est rentré à 6 h du matin... En le ramenant à l'hôpital, nous avons dit que tout s'était bien passé ! Nous ne voulions pas passer pour des parents indignes.

Ensuite quand il est revenu à la maison, cela aussi a été très dur ! Lui estimait toujours qu'il n'était pas malade, il vivait dans son monde mais pas dans le nôtre. La communication était très compliquée et même souvent impossible.

La journée, nous devions aller travailler et nos autres enfants étaient à l'école. Il restait donc seul à la maison. Parfois il dormait toute la journée et vivait la nuit. Il nous empêchait alors de dormir car il était très bruyant s'il restait à la maison. S'il sortait, il nous appelait au téléphone au milieu de la nuit ou sonnait à la porte quand il rentrait.

S'il ne dormait pas la journée, ce n'était pas mieux. On se demandait comment nous allions retrouver la maison le soir.

A cela, il y avait aussi les problèmes d'hygiène. Il ne voyait pas l'utilité de se laver. Son odeur nous dérangeait souvent.

On n'invitait plus personne à la maison car on ne savait pas comment il allait se comporter, on était aussi parfois gênés.

Voilà à peu près la vie que nous avons.

Il a fallu réagir.

On se sentait seuls, incompris. Alors la 1<sup>ère</sup> chose qui m'est venue à l'idée à l'époque, a été de voir si d'autres personnes rencontraient les mêmes difficultés que nous. J'en ai rencontré dans les groupes de parole de Similes. Cela m'a beaucoup aidée et m'aide toujours. Je pouvais dire ce que j'avais sur le cœur, poser les questions que je voulais et tout cela sans être jugée. Des personnes qui étaient déjà passés par là pouvaient me donner des pistes.

On dit souvent qu'il faut d'abord accepter pour pouvoir avancer, pour moi accepter c'est « être d'accord avec » et cela non. Je ne suis pas d'accord. Je n'accepte pas et n'accepterai jamais la schizophrénie de mon fils ni le décès de mon aîné. Par contre, c'est ainsi, c'est un fait et on ne peut rien changer à cela, alors on a deux possibilités : soit on se place comme une victime, on se renferme et on rate en plus le reste de notre vie, soit on se dit qu'on n'a pas le choix pour ce qui s'est passé mais qu'on est responsable de notre futur. Alors, on essaye de vivre au mieux avec cela. C'est cette 2<sup>ème</sup> possibilité que j'ai choisie.

Cela a déjà été mon choix après la mort de mon enfant. Une amie qui avait perdu son frère avant m'avait souvent dit que ce jour-là, elle avait perdu son frère mais aussi sa maman. Depuis ce jour-là, elle ne l'avait plus entendue rire. Je ne voulais pas que mes trois autres enfants puissent dire cela plus tard. J'ai voulu continuer à vivre pour eux mais aussi pour moi. J'avais la chance de vivre, mon fils n'avait plus cette chance, je ne voulais pas gâcher la mienne.

Avec Nick, ça a été la même chose. J'ai d'ailleurs remarqué que si j'étais mal dans ma peau, il y était aussi et vice versa, il allait généralement mieux si je me portais bien. Le message que je transmettais était différent.

Deux ans après mon adhésion à Similes, je me suis impliquée un peu plus pour cette asbl. D'abord j'ai représenté Similes au niveau de la plateforme de santé mentale. Cela m'a permis de comprendre un peu la façon dont les professionnels travaillaient. C'était très intéressant. J'ai vu que les professionnels qui s'occupaient de nos malades n'avaient naturellement pas les mêmes priorités que nous, familles de leurs patients. Ils doivent souvent s'occuper de plusieurs personnes et n'ont pas toujours le temps que nous voudrions qu'ils accordent à nos malades. Quand on comprend leur façon de travailler et leurs conditions de travail, on réagit autrement. J'étais moins pressée de voir des changements dans le comportement de mon fils, je savais que cela prend du temps. Je suis devenue plus « cool ». Mon comportement a changé.

Mon fils a aussi eu la chance de pouvoir habiter pendant plusieurs années dans des habitations protégées. Il y a appris beaucoup : vivre sans attendre que papa ou maman ne fasse ce qu'il voudrait, apprendre à vivre en communauté tout en se débrouillant seul. Cette période a été bénéfique pour lui mais aussi pour nous. Quand il revenait chez nous pour le week-end, il avait des choses à nous raconter et nous aussi. Nos relations se sont nettement améliorées. Nous avons pu commencer à repasser de bons moments ensemble avec lui. Mon mari et moi avons commencé à revivre, nos autres enfants aussi.

Aujourd'hui, comme je vous l'ai dit au début, Nick va bien. Après plusieurs rechutes, il est conscient de sa maladie et de la nécessité de suivre correctement son traitement. Il a 35 ans, vit seul dans un petit studio et est heureux. Il a une vie sociale qui lui plaît. Il ne travaille pas. Il a essayé quelques fois mais cela s'est toujours terminé par un échec. Il est plus vite fatigué que nous, vivre normalement lui demande beaucoup plus d'énergie qu'à une personne dite normale. Un jour, que je lui demandais le pourquoi de cette fatigue, il m'a dit que c'était un peu comme si on se trouvait dans un stade de foot avec un match très important. Il y a beaucoup de bruit, on voit les joueurs, l'arbitre qui siffle, les spectateurs qui crient, certains qui nous disent de faire des choses et dans cette ambiance, nous devons faire tout ce qui est prévu pendant la journée... Et donc : difficultés de se concentrer et beaucoup de fatigue.

Bref, je suis très fière de mon fils. Il n'a pas la vie que j'avais imaginée mais il va bien et c'est là l'essentiel. Et personnellement, je trouve que malgré les soucis que nous rencontrons, la vie est très belle.

## Témoignage – Nathalie BRAUN



Nathalie Braun est abstinente depuis un peu plus de quatre ans et s'est engagée dans un nouveau combat, celui d'aider les personnes confrontées à la maladie alcoolique. Elle n'a en effet de cesse de témoigner de son parcours et de démontrer que cette problématique n'est pas une fatalité. Il existe de nombreux services professionnels et bénévoles qui sont là pour aider et soutenir chacun. Nathalie Braun les connaît bien, elle qui a traversé plusieurs cures avant de sortir de l'enfer de l'alcool. Ce parcours du combattant, elle souhaite donc le partager encore et encore. Une manière peut-être pour elle d'exorciser ses propres démons et surtout d'avancer encore et toujours. Nathalie Braun déborde d'énergie et de projets : elle termine une formation en alcoologie, rédige un livre et espère également pouvoir mettre son histoire en images...

## Intervention de Madame Nathalie BRAUN

Merci à Monsieur Olivier Martin et à Télé Accueil Arlon de m'accueillir ici aujourd'hui. Merci à vous tous.

Qui suis-je ?

Je m'appelle Nathalie et j'ai 46 ans, et je suis maman d'une magnifique jeune fille de 17 ans.

Je suis alcoolo-dépendante.

Fin septembre 2017, je célébrais 4 ans d'abstinence totale. Pendant 7 années j'ai fait souffrir ma famille, mes proches, mais je n'ai jamais baissé les bras!

Jusqu'à l'âge de 35 ans, je buvais « comme tout le monde », j'aimais déguster un bon vin avec un bon repas, faire la fête entre amis...

En 2003 j'ai recours à un by-pass pour maigrir. J'ai perdu 70kg.

Aujourd'hui je peux dire que j'ai manqué d'un accompagnement psychologique lors de cette importante perte de poids. Une fois l'euphorie des kilos perdus passée, je ne me reconnaissais plus, les angoisses liées à mon histoire ont refait surface et je ne pouvais plus compenser en mangeant. L'alcool « médicament » est arrivé !

Je travaille alors dans la finance à Luxembourg.

Je commence par un verre de vin le soir pour me détresser en attendant le retour de mon mari et une fois que ma fille est au lit, puis 2 puis 3 puis une bouteille, avec des week-ends très arrosés, trop arrosés, sans que cela éveille en moi ou en nous une alerte!

Ma consommation augmente progressivement mais sûrement de jour en jour et je commence à boire en sortant du travail, avant de reprendre le train pour rentrer chez moi. Je remarque que cette consommation est « anormale », cependant je me dis que ce n'est pas grave, ça ira mieux quand je me sentirai mieux. Je gère !

Été 2008, je commence à avoir besoin de boire une ou deux bières le matin avant d'arriver au bureau, mais ce n'est pas grave, j'arrêterai dès que je me sentirai mieux.

Le 21 octobre 2008, je fais un burnout ; celui-ci signera ma descente aux enfers. Je suis incapable de retourner travailler et je bois du matin au soir et du soir au matin, je ne supporte plus la vie, je fuis en m'assommant avec l'alcool. Je suis devenue dépendante ! Un mois plus tard, j'entame ma première cure dans le service psychiatrique de l'hôpital à Saint-Mard, un mois ! Le jour de ma sortie, mon papa entrait aux soins palliatifs. Je n'ai pas attendu 2 heures avant de rechuter. Je perds aussi mon emploi.

Mon papa décédera un mois plus tard alors que je viens de retourner en cure, à Lierneux cette fois, où je resterai 3 mois.

Mai 2009, mon mari me quitte définitivement, il n'en peut plus, ne sait plus comment faire, il est impuissant face à l'alcool qui est devenu tout pour moi. Il commence à déprimer, il décide de se préserver malgré l'amour qu'il y a entre nous !

Durant les années qui vont suivre, ma vie sera faite de consommations intenses alternées de cures (plus ou moins 18, allant d'une semaine à six mois) et de périodes d'abstinence, 6 ans d'enfer pour moi et pour ceux que j'aime ! Je me laisse prendre en charge, j'ai le sentiment d'être en grande partie simplement parquée à l'abri de l'alcool une fois le sevrage terminé et quel sevrage, à chaque fois j'ai eu l'impression que j'allais laisser ma peau tellement c'était pénible.

L'alcool est toute ma vie, même en sortant de cure je pense à l'alcool, mes pensées sont centrées sur le fait de fuir l'alcool, de ne pas boire, surtout ne pas boire, or dans ne pas boire il y a « boire » ! J'ai fréquenté nombreux différents établissements de cure ! En 2011, j'ai fait un coma éthylique de 30h, j'aurais pu y rester et pourtant ce ne fut pas là le déclic. J'ai également fait deux tentatives de suicide parce que j'étais prisonnière de l'alcool et je ne voyais plus de solution.

Pendant cette période de ma vie, je me suis totalement isolée, il n'y avait plus que l'alcool qui comptait, cette dépendance a même réussi à surpasser l'immense amour que j'ai pour ma fille. Mon mariage y est resté, j'ai commis des petits délits en état d'ébriété, j'en assume aujourd'hui les responsabilités, j'ai également dépensé beaucoup d'argent.

Malgré cette petite lumière de niaque et d'espoir qui brillait toujours en moi, plus le temps passait plus je me désespérais de ne pas y arriver. Je ne trouvais pas la clé pour sortir de cette prison !

Finalement, le 30 septembre 2013, j'entre en urgence dans un hôpital au Luxembourg pour un sevrage. Ma maman qui ne m'a jamais lâchée durant toutes ces années et ma sœur viennent me voir et me posent un ultimatum : maintenant tu vas aller dans ce centre de post-cure de Malmedy, ou nous te faisons retirer Kelly (ma fille) et tu ne nous reverras plus non plus. Ce centre a une solide réputation, beaucoup de discipline, de rigueur, on y va pour 6 mois minimum. Plusieurs fois par le passé j'avais refusé d'y aller. Cependant, dans l'état où je suis à ce moment-là, ça n'a plus d'importance, je n'en peux plus, je suis à bout et je ne vois plus le bout... Alors aller à Malmedy ou au fond d'un trou... Je vais y aller !

Le 21 octobre 2013, j'entre donc dans ce centre de post-cure des Hautes Fagnes à Malmedy en Belgique ! Et là, c'est la renaissance, 6 mois et demi de travail intense sur moi, sur toutes les facettes de ma personnalité, Nathalie alcoolique mais aussi femme, fille, mère, amie, collègue,... Je ne suis plus « que une alcoolique » ! On me redonne les clés de ma vie, je redeviens le capitaine de mon bateau ! Ce ne fut pas une sinécure, plusieurs fois j'ai eu envie de claquer la porte, ce qui me retenait alors, c'était que par-dessus tout je voulais une bonne fois pour toutes me débarrasser de cette dépendance, mon objectif clignotait alors en face de mes yeux : je veux être heureuse et j'ai besoin de pouvoir maintenir mon abstinence pour y arriver !

Ce centre est un véritable centre de « revalidation », j'y ai tout réappris : j'y suis restée 6 mois et demi, 6 mois et demi de travail intense sur tous les aspects de ma vie, de ma personnalité, avec des hauts et des bas, du désespoir et de la joie ; encadrée par une équipe de professionnels hors du commun !!! Ils m'ont sauvé la vie !!! J'y ai réappris à vivre sans alcool par le biais d'expérimentations, ils m'ont guidée et montré la voie pour aller puiser les ressources nécessaires en moi et à l'extérieur, ils m'ont accompagnée et aidée à devenir la femme que je suis aujourd'hui !

Le 9 mai 2014, je quitte ce centre, la tête haute, par la grande porte. Cependant le vrai travail ne faisait que commencer, pas le tout de rester abstinent. Encore fallait-il que cette abstinence soit heureuse, sinon quel en serait le but après tout ! J'ai donc utilisé les outils acquis lors de cette cure, j'en ai découvert d'autres, et je suis heureuse...

J'ai d'abord pris le temps de me réhabituer à vivre « normalement » et il m'a fallu un peu jouer des coudes pour reprendre ma place de maman auprès de ma fille qui avait 14 ans. Puis les mois passent : j'ai 43 ans, que vais-je faire de ma vie maintenant ?

Il m'a fallu faire des choix, mettre des choses en place, et parmi ces choix, le choix de ma vie professionnelle, et pas question de recommencer comme avant... Fini la finance au Luxembourg. Mon expérience avec l'alcool m'a évidemment fait perdre mon emploi.

J'ai décidé de considérer cela comme une chance finalement, cette expérience m'a changée et au final m'a rendue meilleure ! Je veux donner un nouveau tournant à ma carrière professionnelle. Il a fallu alors que je cherche ce que je voulais et ce que j'étais capable de faire.

J'ai vraiment très envie d'aider les personnes comme moi, mais suis-je assez forte et suis-je certaine de vouloir faire cela à temps plein ? Dans le doute, en été 2015, j'entreprends une formation d'un an de coach de vie. Je finis cette formation très intéressante, cependant à terme je ne suis pas satisfaite, mon cœur m'emmène irrémédiablement vers l'alcoologie.

Je décide de transformer mon plomb en or !!!! Avoir ce sentiment de ne pas avoir vécu et fait vivre cet enfer pour rien est très porteur.

Je découvre alors une formation en alcoologie en France. Cette formation m'a permis de comprendre vraiment ce qui s'était passé en moi et comment et j'ai acquis de précieux outils pour accompagner les autres au mieux, avec une approche holistique. Je suis à l'heure actuelle sur le point de rendre mon mémoire afin d'être certifiée alcoologue, bien que je préfère le terme de coach en alcoologie, mon rôle n'étant pas de soigner mais bien d'accompagner les personnes et leurs familles sur le chemin de l'abstinence.

Parallèlement à cela, il y a mes témoignages dans les différents médias. J'ai choisi de témoigner pour deux raisons principales :

Briser la stigmatisation collective de l'alcoolique, changer cette image que beaucoup ont de l'alcoolique comme étant une personne faible, vicieuse, fêtarde, ne valant rien, un moins que rien, qui n'a aucune volonté. Sortir de ce tabou, ceci afin que ceux qui se trouvent dans cette situation osent sortir de la honte et demander de l'aide.

Et ensuite par le témoignage de mon parcours qui ne fut tout de même pas simple, pouvoir redonner espoir à ceux qui l'ont perdu, leur tendre la main. Je me souviens qu'après ma toute première cure, dans mon esprit, je n'avais droit qu'à une seule cure, j'avais raté et donc pour moi la seule solution était d'en finir, c'est là que j'ai fait ma première tentative de suicide, je ne voyais que la mort pour fuir cette prison.

Tous ces témoignages et les messages que je reçois en retour, sont également de puissants gardiens de mon abstinence, c'est une sorte d'échange !

L'alcoolisme peut toucher tout le monde, du plus riche au plus pauvre, du cadre haut placé au petit ouvrier, hommes, femmes, des plus jeunes aux plus âgés, sans aucune distinction, l'alcool ne fait pas dans le détail. L'alcoolisme résulte de plusieurs facteurs bio-psycho-sociaux. Et ce n'est ni une tare, ni un vice, ni un manque de volonté, c'est une maladie et comme toute maladie, elle se soigne. Si vous étiez atteints de diabète, ou d'une autre maladie relativement grave, vous ne vous cacheriez pas, vous iriez aussi voir un médecin et lanceriez une procédure de soin. Pourquoi pas avec l'alcoolisme ?

Etre alcoolique c'est être privé de la liberté de choisir de boire ou pas.

On ne guérit pas de l'alcoolisme, cependant lorsqu'on se soigne, on est comme qui dirait en rémission, en stabilisation à partir du moment où on ne consomme pas d'alcool ! Tout comme lorsqu'on est allergique à un aliment par exemple, tant qu'on ne le consomme pas, on n'est pas malade !

Je ne suis pas plus ou moins forte que n'importe qui, je suis persuadée que nous avons tous une force en nous, cependant pour diverses raisons, on l'a oublié à un moment et on se raccroche à des produits pour pouvoir faire face à la réalité de la vie.

L'alcool est un excellent anxiolytique très rapide avant de devenir anxiogène. Pour info, depuis que je ne bois plus, je n'ai plus jamais d'aussi fortes crises d'angoisses que celles que je pouvais avoir lorsque je buvais.

### **Comment faire lorsqu'on prend conscience de son problème ?**

Une des personnes en première ligne est votre médecin traitant, lui peut normalement faire un premier bilan avec vous et vous orienter.

Il y a également les groupes d'entraide, Appel ici à Arlon, Vie Libre, ou les AA. Appel et Vie Libre sont ouverts à toute personne concernée par le problème d'une consommation problématique d'alcool, directement ou indirectement, ainsi si vous êtes directement concernés, vous trouverez là des personnes qui vous écouteront sans aucun jugement et partageront avec vous leurs expériences, leurs trucs et astuces afin de vous aider ; si vous êtes famille, proches, amis, vous pouvez pousser la porte de ces groupes pour venir chercher des informations.

Des services tel que Télé Accueil pourraient aussi être intéressants car je me souviens y avoir fait appel, un soir tard, je me sentais très seule et pas bien du tout, trop tard pour appeler quelqu'un de mon entourage, et ça m'a fait beaucoup de bien de simplement avoir une oreille pour m'écouter sans me juger !

Ensuite il y les établissements de cure, où tout le monde ne va pas forcément, certains s'en sortent autrement, grâce aux groupes d'entraide, avec un accompagnement en ambulatoire.

### **Ma vie aujourd'hui**

Aujourd'hui, je profite de chacun des bonheurs de la vie, admirer un beau coucher de soleil, un beau paysage, partager de bons moments avec les gens que j'aime. Le Bonheur, c'est une accumulation de petits bonheurs. J'essaie de vivre un maximum dans le moment présent. Je pratique la méditation, la méditation pleine conscience.

J'ai appris à prendre soin de moi et à penser à moi et à me faire plaisir, au risque de parfois passer pour une égoïste. Pourtant c'est quasi vital pour moi, retomber dans mes travers de fonctionnement d'avant risquerait fort de ma faire basculer. Or il n'en est pas question, donc j'ai appris à dire non aussi, à être moi tout simplement, ce n'est pas simple tous les jours et cela ne veut pas dire que je ne fais pas de concessions, cela veut surtout dire que je m'écoute et me respecte.

Je m'affirme en tant que personne qui ne boit pas d'alcool sans avoir nécessairement besoin de me justifier ! Et croyez-moi quel bonheur de dire à des gens qui ne me connaissent pas, non merci, je ne bois pas d'alcool ! lol

J'ai appris aussi à demander de l'aide et à ne pas vouloir faire la forte à tout prix, j'ai quand même failli y laisser ma peau à ce petit jeu.

Je pratique la pensée positive, stop plainte, stop jugement...

Je suis sur un chemin de développement personnel combiné à une approche spirituelle, loi de l'attraction, reconnexion à soi...

Surtout j'ai repris le contrôle de ma vie, je suis redevenue la productrice, la réalisatrice et l'actrice de mon propre scénario.

Ma liberté n'a pas de prix et c'est une des choses les plus précieuses que j'ai reprise en étant abstinente.

Chez moi, l'alcool ne franchit pas la porte, et si d'aventure lorsque je suis avec des amis, la présence d'alcool venait à me déranger, je n'hésite pas à le dire ou à m'en aller.

Je considère que je suis allergique à l'alcool, au même titre que je suis allergique aux fruits frais et que cela pourrait me tuer.

J'ai divorcé d'avec l'alcool, j'ai finalement admis qu'il serait toujours plus fort que moi alors j'ai quitté le ring, et il m'arrive lorsque je vais faire mes courses et qu'il n'y a personne autour de moi, je passe à côté du rayon alcool et je fais discrètement un petit doigt d'honneur à l'alcool et puis je lui demande si sa vie sans moi est top parce que la mienne elle l'est !

Le sujet est très vaste et je pourrais encore vous en parler pendant des heures, je vais m'arrêter là pour aujourd'hui.

Dès que mon mémoire sera terminé, je me mettrai à la rédaction de mon livre, à la création d'un one-woman show sur ce sujet, peut-être un film et un jour peut-être un centre d'accompagnement.

Je vous remercie de m'avoir écouté et je vous souhaite d'ores et déjà une belle après-midi.

SI VOUS DESIREZ SOUTENIR LE CENTRE DE TÉLÉ-ACCUEIL DU LUXEMBOURG,  
VOUS POUVEZ ADRESSER VOTRE DON AU COMPTE : IBAN BE21 3100 1686 0003

BIC : BBRU BE BB

DE LA FEDERATION DES TELE-ACCUEIL DE BELGIQUE, HABILITÉE À FOURNIR  
UNE ATTESTATION FISCALE POUR TOUT DON SUPERIEUR À 40 EUROS.

NOUS VOUS EN REMERCIONS