

DE MME JACQUELINE ROUSSEAU

A MME CECILE JODOGNE, MINISTRE
EN CHARGE DE LA SANTE

Mme Cécile Jodogne, ministre.- Télé-Accueil offre une écoute généraliste dans le respect et l'absence de jugement par le biais du numéro gratuit 107 et d'un chat sur l'internet.

Son subside prévisionnel 2018 est constitué d'une enveloppe de 504.000 euros : 269.000 euros de frais de fonctionnement et 235.000 euros pour couvrir les trois équivalents temps plein (ETP) de l'équipe. Les dépenses en faveur des volontaires sont prises en compte dans les justificatifs des frais de fonctionnement pour leurs déplacements en transport public et des frais de convivialité. Télé-Accueil n'octroie pas de défraiement aux volontaires.

En 2017, le décret ambulatoire et son arrêté d'application ont été modifiés. Depuis lors, les subsides des deux centres d'accueil téléphonique ne sont plus liés au nombre d'appels, mais à leurs missions. Télé-Accueil avait déjà atteint son plafond budgétaire avant ce changement. La spécificité de Télé-Accueil est l'écoute par des bénévoles qui s'engagent personnellement à offrir de leur temps. Ceux-ci sont formés et supervisés.

Régulièrement, Télé-Accueil lance des campagnes de sensibilisation afin de renforcer l'équipe d'écoutes. À Bruxelles, l'association fonctionne grâce à 80 volontaires en moyenne. Nous n'avons pas reçu de demande de Télé-Accueil visant l'engagement d'écoutes salariés supplémentaires. L'asbl souhaite poursuivre son travail sur la base du principe qui prévaut depuis 59 ans au sein de cette institution, à savoir l'écoute par des bénévoles.

Les chiffres auxquels vous faites référence concernent la Belgique francophone. À Bruxelles, en 2017, les écoutes de Télé-Accueil ont décroché 43.358 appels téléphoniques contre 41.375 en 2016, soit en moyenne 119 appels par jour. Un chiffre en croissance de 4,7%.

Il faut cependant souligner qu'une partie non négligeable des appels est jugée non pertinente, comme lorsque l'appelant raccroche immédiatement ou profère des injures ou des plaisanteries, ou encore les cas d'erreur ou d'appel muet. Télé-Accueil comptabilise annuellement 21.187 conversations réelles, soit la moitié des appels entrants.

La durée moyenne des appels est d'une vingtaine de minutes (entre 5 et 30 minutes). La durée d'un appel ne témoigne pas nécessairement de sa qualité ni des effets potentiels qui en découlent.

Le nombre d'appels décrochés par heure dépend du nombre d'écoutes ou d'écoutes en poste à un moment donné. Cela dit, le nombre d'appels entrants à

certain moments de la journée invite à doubler, voire tripler le nombre d'écoutes. Il n'en demeure pas moins que durant les pics, il devient difficile de répondre à toutes les demandes d'écoute en même temps, ce qui montre une forme de saturation du service.

Au Chat-Accueil, 34 "appels" ou sollicitations par jour ont été traités en 2017. Cela représente une augmentation de plus de 25%, qui s'explique par l'extension des plages horaires, la notoriété croissante du Chat-Accueil et l'utilisation croissante des nouvelles technologies par l'ensemble de la population.

Le Chat-Accueil est un outil particulièrement utilisé par les femmes et par les jeunes de moins de 25 ans. Les principales thématiques à l'origine des appels sont proches de celles évoquées dans le cadre des écoutes téléphoniques : difficultés relationnelles, santé mentale et solitude. Parmi un ensemble de problématiques couramment abordées, celle du suicide se classe en 11e position.

Quant au Centre de prévention du suicide, il est bien connu des Bruxellois pour son approche spécifique et offre une réponse adaptée à travers ses écoutes formés particulièrement à cette question.

L'organisme est également agréé dans le cadre du décret ambulatoire et subventionné de manière prévisionnelle en 2018 à hauteur de 352.400 euros. Télé-Accueil considère le Centre de prévention du suicide comme un partenaire privilégié, mais il n'existe pas, pour le moment, de collaboration effective sur un projet commun.

Madame Rousseau, selon vous, le nombre de suicides n'aurait jamais été aussi élevé à Bruxelles. Or les données de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale montrent au contraire une tendance à la baisse entre 1998 et 2015, dernière année pour laquelle des données sont disponibles. L'observatoire note que, sur une durée de dix-huit ans, le taux de suicide à Bruxelles a été réduit d'un peu plus de la moitié, passant de 21,2 à 9,7 décès pour 100.000 habitants. Même si les scientifiques nous rappellent qu'il s'agit probablement de sous-estimations, rien ne permet de parler d'augmentation. Cela dit, il ne s'agit pas de minimiser le phénomène, chaque cas de suicide étant un cas de trop.

Dans son dernier rapport d'activité (2017), Télé-Accueil estime que son premier objectif, à savoir offrir un lieu de parole à toute personne qui le souhaite ou qui ressent la nécessité de trouver quelqu'un à qui parler, est atteint.

Étant donné que ces deux services d'écoute téléphonique ont chacun leurs spécificités, il ne me semblerait pas pertinent d'octroyer des moyens supplémentaires à Télé-Accueil pour la thématique particulière de la prévention du suicide. Ils sont complémentaires et constituent ensemble un dispositif indispensable offrant une écoute permanente à tous les Bruxellois qui le souhaitent, en particulier à ceux et celles qui souffrent de solitude.