



La pandémie a poussé les organisations sociales-santé dans leurs retranchements. Nous avons encore dû mal à évaluer les répercussions sociales, psychologiques et économiques de cette crise sanitaire. C'est pourtant essentiel ! Après l'urgence, vient le temps de l'analyse. Télé-Accueil Bruxelles a pris le temps s'interroger sur l'impact du Covid-19 sur l'écoute dans sa structure.

*Une recherche de l'Observatoire social et des écoutant.es bénévoles de Télé-Accueil Bruxelles, Mars 2023*

Hausse dramatique de la solitude, des maladies mentales et de la précarité, beaucoup de personnes ont vu leur état de santé s'aggraver, se sont sentis impuissants ou même coupables. Les services d'écoute par téléphone ont joué un rôle de premier plan durant la crise des coronavirus, en offrant un accueil et une écoute accessible à toutes les personnes, qu'elles soient en situation de difficulté, ou qu'elles éprouvent le besoin de parler.

Cette recherche met en lumière des phénomènes d'isolement accru des personnes retraitées, une fragilisation sur le plan économique des familles monoparentales, les difficultés de familles précaires vivant dans des logements exigus, des malades de longue durée ayant le sentiment d'avoir été abandonnés, des travailleurs de la santé à bout, des jeunes désenchantés n'ayant plus confiance en l'avenir, des célibataires en manque d'amour ou souffrant de solitude...

« Dire des choses qu'on ne dit pas ailleurs »

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

Cela est particulièrement vrai pour les catégories initialement défavorisées sur le marché du travail, tels que les femmes (surreprésentées parmi les métiers plus pénibles et finalement moins valorisés), les jeunes (essayant tant bien que mal concilier leur vie professionnelle avec leur parcours académique, fortement perturbé), les personnes ayant un niveau d'instruction inférieur ou intermédiaire (évoluant sur un marché du travail où la concurrence est rude ou dans les secteurs jugés non-essentiels) et les personnes



de nationalité non européenne.

On recense également un manque cruel de soutien (soutien psychologique, accès aux soins de santé, soins à domicile, soutien aux reconversions socio-professionnelles, etc.). De « nouveaux » enjeux sont survenus tels que la fracture numérique, la problématique de la désinformation et des biais cognitifs, les peurs collectives, les répercussions en terme de santé mentale, de vie familiale...

Notre système de santé et de prises en charge montre, une fois de plus, ses limites.

[Découvrez l'entièreté de l'enquête publiée en Août 2023 de Télé-Accueil Bruxelles](#)