

Lundi 3 juillet 2004  
Dernière heure

Par Francine Fréchette

« Vos problèmes m'intéressent »  
-Claire Filteau

De nombreuses personnes ont de la difficulté à exprimer leurs émotions à un ami ou encore à un membre de leur famille. Heureusement, les bénévoles de Tel-Écoute sont là pour les écouter sans les juger. Claire Filteau a été l'une des premières à y œuvrer. Elle vient de recevoir le Prix Hommage bénévolat-Québec.

Cette récompense visant à souligner le dévouement exceptionnel d'une personne est plus que méritée. Une fois sa famille élevée, Claire Filteau, une jeune grand-mère de huit petits-enfants, a ressenti le besoin de s'impliquer dans la société et de faire quelque chose de sa vie. De sa première journée à Tel-Écoute jusqu'à aujourd'hui, elle a accumulé pas moins de 5000 heures d'écoute active.

### **Claire, comment Tel-Écoute est-il né?**

En fait, cet organisme existait déjà en 1986; il portait alors le nom Le Passant. Les entretiens avaient lieu en personne plutôt qu'au téléphone. Les responsables se sont vite rendu compte que l'offre ne répondait pas à la demande. Les besoins étaient tels qu'on a changé l'orientation de l'entreprise et mis sur pied un service d'écoute téléphonique. En ce qui me concerne, je travaille comme bénévole à Tel-Écoute depuis 1992. Au fil des années, j'ai accepté divers mandats qui m'ont permis d'acquérir une riche expérience. Je me suis même découvert des talents, comme le graphisme. J'ai aussi été directrice de Tel-Écoute et j'ai siégé au conseil d'administration pendant de nombreuses années. Mais, je l'avoue, c'est en tant que responsable de l'équipe des bénévoles que je me suis pleinement réalisée.

### **Qu'est-ce qui vous a poussée à faire ce genre de bénévolat?**

Lorsque j'ai commencé, j'étais mariée, je le suis toujours d'ailleurs et mère de quatre grands enfants. J'avais envie de faire quelque chose de ma vie et de m'impliquer dans la société. Une autre aurait peut-être choisi de faire du bénévolat pour une « popote roulante », par exemple, mais moi, des chaudrons, j'en ai assez vu dans ma vie! (rires). Pour s'accomplir et donner son maximum, il est important de bien choisir le type de bénévolat que l'on veut pratiquer.

**Tout récemment, vous avez reçu le Prix Hommage bénévolat-Québec pour tous les efforts que vous avez faits dans ce domaine.**

C'est Pierrette Guérard, directrice générale de notre organisme depuis 1998, qui a proposé ma candidature. J'étais honorée et très touchée de recevoir ce trophée. J'ai été choisie parmi 300 candidats. L'année dernière, Tel-Écoute a d'ailleurs reçu cet hommage, qui souligne ainsi l'excellence de la formation, de l'encadrement et de toute la structure organisationnelle mise en place depuis les débuts de l'entreprise.

**N'avez-vous pas aussi organisé un concert-bénéfice dernièrement?**

Oui. C'était une façon d'aller chercher plus d'aide financière. Nous recevons une subvention gouvernementale, mais c'est insuffisant. D'ailleurs, nous ressentons toujours une joie immense quand nous recevons des dons de particuliers ou de différentes entreprises. Le comédien Gérard Poirier, qui était l'animateur de cette soirée, est notre porte-parole pour le secteur réservé au service d'écoute Tel-Aînés. L'accès est gratuite, mais réservé aux personnes de 60 ans et plus.

**Certains doivent vous confier de lourds secrets, n'est-ce pas?**

Depuis 1991, nous avons reçu pas moins de 140 000 appels, alors nos 60 bénévoles ont entendu des histoires de toutes sortes, des plus simples aux plus dramatiques. Mais un problème n'est jamais banal pour la personne qui la vit. Ce sont les gens qui jugent de la banalité d'un événement. À titre d'exemple, une femme a appelé un jour pour raconter toute la peine qu'elle éprouvait à la suite de la mort de son chat. Pour bon nombre d'aînés, un animal est un précieux compagnon de vie. Une autre disait ne plus être capable de faire son entretien ménager et avoir de la difficulté à accepter de l'aide de l'extérieur. Accepter cette nouvelle condition de vie demande de l'humilité, et beaucoup de personnes âgées trouvent pénible d'avoir à faire face à cette situation. Leur orgueil en prend tout un coup! Il nous faut aller chercher le message au-delà des mots qui sont prononcés.

**Je présume que les bénévoles de Tel-Écoute entendent régulièrement des histoires dramatiques.**

À Tel-Aînés, 80% des appels proviennent de gens qui souffrent d'isolement, de solitudes et d'abus de toutes sortes. Des personnes pensent au suicide, d'autres vivent un divorce, une séparation, des problèmes de relations interpersonnelles, d'autres encore disent avoir été victimes d'inceste par le passé. Imaginez! Ils n'ont jamais confié ce secret à qui que ce soit avant nous. Je tiens à préciser que tout ce qui se dit à Tel-Écoute et Tel-Aînés reste anonyme et confidentiel. Lorsque la situation l'exige, nous dirigeons les gens vers un professionnel. Cependant, nous ne faisons que le leur suggérer, puisque c'est à eux de décider de leur future démarche. Bien souvent, ceux et celles qui appellent espèrent

trouver une oreille qui va les écouter plutôt qu'une solution. Ils ont besoin de se soulager de leur peine. Cet épanchement leur donne le moyen de clarifier leur situation et, par le fait même, de la dédramatiser. Verbaliser ce que l'on vit nous permet souvent de voir le problème plus clairement. Il ne faut surtout pas oublier que la souffrance n'a pas d'âge...

### **Vos bénévoles reçoivent-ils une formation précise pour être en mesure de répondre adéquatement à des questions délicates?**

Oui, elle dure 30 heures et est très bien structurée. Les bénévoles travaillent seuls à leur poste pendant quatre heures, bien qu'au début ils soient accompagnés par des personnes expérimentées. Au cours de l'année, nous offrons aussi une formation continue et des sessions de perfectionnement et de sensibilisation à différents problèmes. Ces cours sont intéressants et répondent à beaucoup de questions. Ça nous permet même de venir en aide aux gens de notre entourage. Nous nous faisons un cadeau en suivant ces cours.

### **Ces sessions vous ont-elles profité personnellement?**

Oui. Nous appelons cette expérience acquérir de l'intelligence et la richesse du cœur. Avec les années, j'ai appris à respecter le fait que les autres sont différents de moi. Une autre personne n'est pas obligée de partager mon avis. J'ai aussi appris à écouter les propos de mon mari, de mes enfants et de mes petits enfants d'une façon différente et à ne pas porter de jugement.

### **Quelle définition donnez-vous à l'expression « écouter quelqu'un »?**

Je crois que la meilleure définition que je puisse vous donner est tirée du programme de notre concert-bénéfice. Je vous en livre quelques extraits :  
*« Écoutez moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler. Accepte ce que je vis, ce que je sens, sans réticence, sans jugement. Ne me bombarde pas de conseil et d'idées. Ne te crois pas obligé de régler mes difficultés. Ne te crois pas obligé d'approuver si j'ai besoin de raconter. C'est simplement pour être libéré. N'interprète pas et n'essaie pas d'analyser. Je me sentirais incompris et manipulé. Je ne pourrais plus rien te communiquer. Ne m'interromps pas pour me questionner. N'essaie pas de forcer mon domaine caché. Je sais jusqu'où je peux et veux aller. Respecte les silences et garde-toi bien de les briser. C'est par eux bien souvent que je suis éclairé. Maintenant que tu m'as écouté, tu peux parler. Avec adresse et disponibilité, à mon tour, je t'écouterai. »*

Malgré vos nombreuses responsabilités, vous poursuivez vos activités de bénévole?

Oui. Même si je remplis maintenant des fonctions administratives, je reste toujours une bénévole à mes heures. C'est un travail tellement valorisant et enrichissant! Le contact humain que nous offre la relation d'aide est une source

d'énergie extraordinaire. Je continuerai à m'impliquer au sein de Tel-Écoute pendant les années à venir. Je me suis accomplie toujours plus au fil des années qui ont passé, et j'ai appris à me connaître davantage et à exploiter mon plein potentiel.