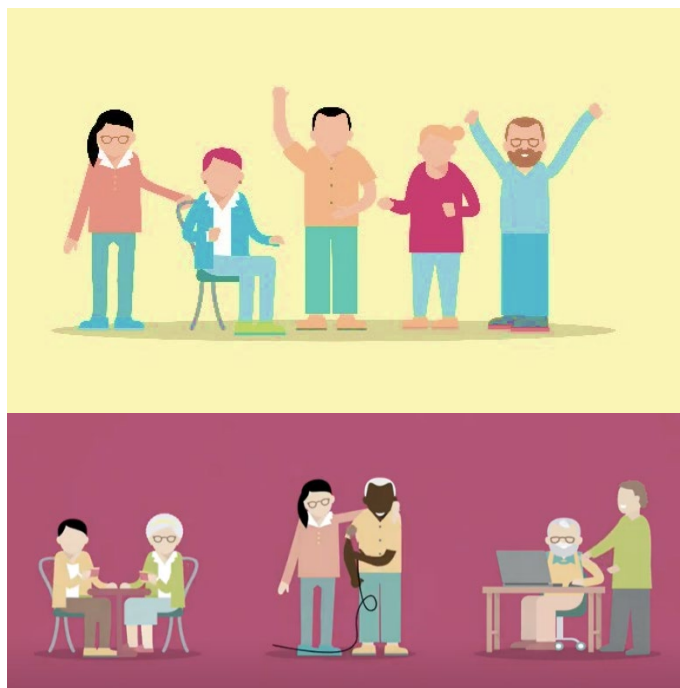


Mona Lisa

ENGAGÉS CONTRE L'ISOLEMENT DES ÂGÉS



Repères pour passer des appels téléphoniques en période de Covid 19

Fiche pratique réalisée par les acteurs de MONALISA

10 avril 2020

www.monalisa-asso.fr

www.equipecitoyenne.com

Avec le soutien de la
cnsa
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

SECURITE SOCIALE
**l'Assurance
Retraite**

AG2R LA MONDIALE

cget
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

sa santé
famille
retraite
services

FFE
Fondation
la France s'engage

Le contexte : Multiplions les relations à distance !

Afin de freiner au maximum la contagion et protéger le mieux possible les personnes les plus fragiles, le Président de la République a pris des mesures pour réduire à leur plus strict minimum les contacts et les déplacements. Un dispositif de confinement est mis en place sur l'ensemble du territoire à compter du mardi 17 mars, pour quinze jours minimum. Les déplacements sont interdits sauf exceptions. Les personnes âgées, qu'elles vivent en établissement ou à domicile, risquent donc de vivre un isolement profond dans cette période particulièrement anxiogène.

C'est pourquoi nous appelons à la mobilisation de tous les acteurs pour renforcer les relations avec les personnes âgées isolées tout en évitant la présence ou le contact physique. Il est tout à fait possible de maintenir le lien, ou d'entrer en relation, avec une personne isolée par des conversations téléphoniques, des échanges de courriers ou de mails, des « appels visio », etc.

Multiplions les relations à distance !

Il est nécessaire tout d'abord de remplacer les contacts habituels entre les personnes déjà connues et les bénévoles par des relations à distance. Il s'agira de les maintenir ensuite régulièrement, car la durée de cette période de confinement n'est pas encore connue.

Les coopérations territoriales et les équipes citoyennes MONALISA forment un réseau qui a fait la preuve de ses capacités de maillage depuis plusieurs années. Notre réseau peut renforcer les actions d'identification des situations de personnes isolées et trouver les façons d'entrer en relation avec elles à distance pour assurer une veille, en s'inspirant des dispositifs mis en place habituellement lors des épisodes de fortes chaleurs.

Il peut aussi accueillir les nouvelles volontés d'agir des citoyens ou, par exemple, de jeunes volontaires du service civique. L'épidémie ne peut pas signer le « black-out » de la vie sociale des personnes âgées, qui sont déjà les plus frappées par l'isolement en temps normal. La qualité des relations, leur durabilité et leur nombre ne doivent pas s'arrêter à la porte de leur logement.



Le téléphone... quelle posture d'écoute ?

Des situations différentes peuvent se présenter à vous:

- les personnes qui sont dans le déni, *par ex* : « *Ce coronavirus c'est une mascarade !* »
- les personnes qui sont sur-angoissés, *par ex* : "*C'est horrible... on va tous mourir !*"
- les personnes qui sont terriblement angoissées par "l'enfermement" et la rupture des liens et visites (plus que par la maladie)
- les personnes qui ont vécu les privations
- les personnes tranquilles qui vont bien

C'est un moment difficile où les émotions donnent lieu à des comportements imprévisibles et souvent incontrôlables de part et d'autre : plus que jamais, le bénévole ne sait pas dans quel état est la personne et va devoir l'écouter pour adapter sa posture : Se taire pour mieux écouter, et éviter de poser de multiples questions

L'ESSENTIEL EST DE LAISSER PARLER LA PERSONNE.

Le but est double

- **Maintenir un lien** : échanger, écouter, apporter de la chaleur humaine sans jugement. Par votre appel la personne va se sentir exister aux yeux des autres et le fait d'être écoutée sera **rassurant** pour les personnes qui sont inquiètes et réconfortant pour toutes... car toutes ne sont pas forcément inquiètes : elles peuvent ressentir des sensations et émotions différentes que vous allez accueillir et laisser s'exprimer. Ce lien étant créé, la confiance s'installe et la personne n'hésitera pas, en cas de besoin, à appeler les numéros mis à disposition (bénévoles, associations...).
- **Sécuriser** : au cours de la conversation vérifier quelques points pour recueillir les besoins le cas échéant.

1. Avant d'appeler :

- Vérifiez que vous êtes prêts à réaliser cette démarche.

Conseils: Les visiteurs habituels et connus des personnes isolées téléphonent, d'une part pour prévenir qu'elles ne peuvent plus se déplacer et pour établir un rituel téléphonique.

Vous êtes bénévole pour les visites à domicile chez les personnes âgées les plus fragiles et nous vous en remercions. Par votre engagement, vous réalisez une rupture dans l'isolement de ces personnes.

- Vérifiez que vous même n'êtes **pas submergé par l'angoisse**, dans le cas contraire **passer le relais** à une autre personne quand c'est possible.
- **Chassez vos a-priori et vos jugements** : "il est inconscient", "il en fait trop", "il ne faut pas en faire une psychose", "il regarde trop la télé", "il devrait faire ceci" ou "cela"...
- Réfléchissez à la façon dont vous allez vous présenter.

2. Au moment de l'appel :

Vous connaissez déjà la personne ?

Restez le plus possible fidèle aux "habitudes" qui se sont instaurées au cours des rencontres (sujets de discussions abordés, rituels...)

Vous ne connaissez pas la personne ?

Soignez votre présentation pour que la personne ne vous confonde pas avec du démarchage téléphonique par ex : "Je fais partie de la Mairie/ de l'association...."; "Je viens prendre de vos nouvelles....".

Vous présentez la raison de votre appel : "J'appelle pour passer un moment avec vous, prendre des nouvelles "

☹ Évitez : "J'appelle pour le coronavirus, savoir si vous avez entendu les consignes !"

Vous laissez à la personne le temps de répondre. Vous la laissez parler et vous lui dites votre compréhension vis à vis de son angoisse éventuelle.

☹ Évitez de faire part de vos propres angoisses, ne pas faire de pronostic sur l'avenir, éviter les "c'est pas grave" ou "ça va aller" alors qu'elle cherche à se libérer de ses peurs -

😊 dites-lui plutôt : "je comprends que cela soit difficile".

Au contraire, si elle n'a pas peur du tout, c'est par la discussion que vous en apprendrez plus sur sa conduite vis à vis des risques

Éviter la posture de l'enquêteur. Si elle ne parle pas spontanément de ses besoins plus matériels de la vie quotidienne, vous allez peu à peu les évoquer avec elle : l'alimentation, les médicaments...

Pas d'injonction, de leçon, de menace.

☹ Éviter : "Si vous sortez vous allez être malade, c'est dangereux..."

😊 dites plutôt : « Je compte sur vous pour..... » « Vous êtes bien d'accord, c'est préférable de... » ou utilisez la reformulation pour être sûr d'avoir compris le message.

Privilégiez une réelle écoute : ne pas banaliser les dires de la personne, laisser la personne actrice et maître de ses décisions.

Maintenir le lien dans la durée : « si vous le souhaitez je vous rappelle dans x jours »

Respecter l'engagement bénévole pris : "on fait ce qu'on a dit à la personne sinon on relaie à quelqu'un d'autre."

Synthèse de l'appel

A la fin de l'appel, nous vous proposons une grille de retour. Si vous trouvez la situation préoccupante, n'agissez pas seul, prenez la distance suffisante pour agir ou appréhender la situation. Plusieurs services sont à votre disposition, dont les membres de la coopération.

	Oui	Non	Remarque(e)s
La personne est-elle en contact avec <u>des proches</u> régulièrement ?			
La personne respecte-t-elle le confinement ?			
Avez-vous détecté un besoin <u>particulier</u> ?			
La personne semble-t-elle s'alimenter ?			
Avez-vous détecté un risque au <u>niveau</u> des médicaments ?			
Y a-t-il nécessité de transmettre à un médecin, Mairie... ?			

Ne pas AGIR seul.
Prenez le réflexe de transmettre vos informations à un interlocuteur.

Les bons réflexes

Près de chez vous, vous trouvez les informations sur le site des mairies et organismes pour les démarches à suivre.
En cas de fièvre ou sensation de fièvre, toux, difficultés à respirer Contacter rapidement le 116 117 ou SAMU centre 15,
Problème dentaire : le chirurgien-dentiste traitant assure une permanence et orientera vers le dispositif d'urgence
Portage des repas : Voir dispositifs locaux, Mairie, commerces....
Pharmacies : certaines pharmacies peuvent assurer la livraison des médicaments
Aide à domicile momentanée à voir auprès des services de proximité
Assistance psychologue ou médecin : cellules locales

Solitude Écoute **0 800 47 47 88** (gratuit) de 15h00 à 20h00 tous les jours et <http://auboutdufil.org/>

EXEMPLE D'UN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Bonjour,
c'est (Prénom) de l'(association), Comment ça va aujourd'hui ?

Voici des propositions de discussion :

Que faites-vous : du tricot, de la lecture, ... ?

Comment vous faites pour vos repas...avez-vous ce qu'il vous faut ?

Pour vos médicaments, vous avez fait votre renouvellement dernièrement ? Avez-vous des nouvelles de vos proches ?

Soyez créatif et parlez un peu de vous : parlez de vos occupations (ménage, jardin) de vos loisirs (peinture, lecture...), de votre situation (proches, enfant, petits enfants...)

J'irais bien ranger mon garage, commencer le ménage de printemps ... et vous, vous avez commencé votre ménage de printemps ?

Évaluer les besoins suite aux consignes de confinement, sans contrôler ni brusquer

Avez-vous ce qu'il vous faut en cas de sortie exceptionnelle, comme l'attestation de sortie par exemple ? Avez-vous des proches à qui téléphoner ?

Dites « au revoir » et se fixer le prochain rendez-vous téléphonique :

Souhaitez vous que je vous rappelle ? Si oui, nous pouvons fixer le jour et l'heure ensemble A bientôt Mr.... Ou Me

Prenez soin de vous ! À bientôt