

# QUELQUES REPÈRES

## POUR DES APPELS TÉLÉPHONIQUES MONALISA EN PÉRIODE DE COVID-19

### 1 : LE CONTEXTE : MULTIPLIONS LES RELATIONS À DISTANCE !

Afin de freiner au maximum la contagion et protéger le mieux possible les personnes les plus fragiles, il a été décidé de prendre 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.

Créer du lien social,  
c'est bien plus que des visites

#comptesurmoi



Plus d'informations par ici :

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>



*Monalisa*  
MOBILISATION NATIONALE CONTRE L'ISOLEMENT DES ÂGÉS

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 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.

« Même si je ne te vois pas, tu peux compter sur moi » sera notre mot d'ordre durant les prochaines semaines. Protéger les personnes âgées isolées de l'épidémie ne doit pas se solder par un abandon plus grand encore dans l'isolement social !

## 2 : LE TÉLÉPHONE... QUELLE POSTURE D'ÉCOUTE ?

Des situations différentes peuvent se présenter à vous:

- les personnes qui sont dans le déni (“Ce coronavirus c’est une mascarade !”)
- les personnes qui sont sur-angoissés (“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 (cf liste ci-dessous) pour recueillir les besoins le cas échéant.

### 2.1 : AVANT D'APPELER :

- Vérifiez que vous êtes prêts à réaliser cette démarche.
- 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.**

## 2.2 : AU MOMENT DE L'APPEL :

Vous vous présentez (selon que vous connaissez la personne ou pas), deux cas de figure :

### Vous connaissez déjà la personne ?

- **Rester 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 ?

- **Soigner sa présentation** pour que la personne ne vous confonde pas avec du démarchage téléphonique ("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 de vos nouvelles" (éviter : "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 (évités 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 (cf "points vitaux à vérifier")
- **Pas d'injonction, de leçon, de menace** (ex"Eviter : "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 :....")
- **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 bienveillant pris: "on fait ce qu'on a dit à la personne sinon on relaie à quelqu'un d'autre."

## 3 : POINTS ESSENTIELS MÉRITANT D'ÊTRE VÉRIFIÉS AU COURS DE LA CONVERSATION.

La posture d'écoute n'est pas une série de questions à poser mais c'est bien au cours de la conversation qu'il faudra être attentifs aux points suivants :

### Les besoins vitaux :

- La nourriture : a-t-elle accès ? se fait-elle à manger ?
- Les courses : fait-elle ou a-t-elle quelqu'un pour faire les courses ? A-t-elle accès aux commerces ?

### L'accès aux soins :

- A-t-elle un médecin traitant ? A-t-elle un numéro à appeler en cas d'urgence ?
- A-t-elle quelqu'un sur qui compter pour l'accompagner en cas de besoin chez le pharmacien, ou chez le médecin ?

### Le moral :

- Soyez vigilant au fil de la conversation sur l'état du moral de la personne.

### Le maintien des liens :

- Une fois que la personne a pu exprimer ses angoisses, n'hésitez pas à élargir les discussions (souvenirs, familles, moments partagés)

## 4 : EN CAS DE PROBLÈMES, QUE FAIRE ?

Que faire s'il n'y a plus de réponses au téléphone au bout de plusieurs appels répétés ? Que faire si la personne décompense et que la personne écoutante perçoit un problème psychologique lourd ?

- Ne pas agir seul,
- Contacter votre structure porteuse qui prendra les mesures et vous donnera la marche à suivre au cas par cas.

Que faire si, en tant qu'écouter, vous vous retrouvez en situation de fragilité et que vous vous sentez très affecté par les personnes que vous appelez ?

**LE NUMÉRO MONALISA RESTE TOUJOURS DISPONIBLE POUR ÉCHANGER À VOS CÔTÉS :**

**05 45 37 07 78**

En cas de besoins d'entretiens individuels vos coordonnées seront transmises auprès de :

Michèle Chaumet (formatrice CIF-SP),  
Geneviève Le Boulicaut (Psychopraticienne),  
Annabelle VAUDON (Psychopraticienne)

En cas de nombreux appels de bénévoles, élus et services civiques qui auront besoin d'échanger, nous pourrions proposer des temps collectifs grâce à des outils numériques appropriés.

**Nos numéros Monalisa restent toujours disponibles pour vous écouter de manière professionnelle vous aussi en tant que bénévoles.**



**CHARENTE**  
LE DÉPARTEMENT



*Monalisa*  
MOBILISATION NATIONALE  
CONTRE L'ISOLEMENT DES AGÉS

