

Appels sortants CARSAT Sud Est

- [Mode d'intervention, Population cible et objectifs](#)
- [Description : origines et contexte, outils, étapes](#)
- [Partenariats, moyens, impact, évaluation et recul](#)
- [Conditions de réussite](#)
- [Documents de référence et liens](#)

PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR



Thématique(s) :

- Bien-être et environnement : inclusion sociale, Aidants/autogestion.
- Actions, Organisations et systèmes : Données patients, Parcours de santé, Prévention/dépistage.

Mode d'intervention :

Sur recommandation de la CNAV, entre le 14 avril et fin juin 2020, la Carsat Sud-Est a organisé une campagne d'appels téléphoniques auprès des retraités bénéficiant d'un plan d'action personnalisé, afin de limiter les effets délétères du confinement. Ces appels visaient à recueillir les inquiétudes des retraités, répondre à des préoccupations administratives (dossier en cours Carsat), détecter les situations à risque et en cas de détresse avérée, orienter la personne vers des services spécifiques.

Population cible :

Les retraités ciblés par ce dispositif sont :

- Les retraités inscrits ou ciblés pour participer à une action collective de prévention qui a été annulée (Listes des inscrits transmises par les partenaires réalisant les actions collectives de prévention et/ou requêtes de la caisse)
- Les retraités bénéficiaires d'un plan d'aides personnalisé (Requêtes de la caisse)
- Les retraités en situation de sorties d'hospitalisation et/ou faisant face à la perte récente d'un proche (Requêtes de la caisse)
- Les retraités pour lesquels les services retraite de la caisse, le service social, la plateforme téléphonique 3960 ou la plateforme téléphonique Solidarité Numérique ont signalé un besoin de réassurance / de maintien de lien social (Signalements par les partenaires mentionnés ci-dessus)

Objectifs :

Le dispositif ainsi proposé doit permettre :

1. de maintenir le lien social des personnes âgées ;
2. d'écouter et d'accueillir leurs inquiétudes, et ainsi d'engager leur apaisement et leur réassurance dans un contexte pouvant générer certaines angoisses ;
3. de mettre en place, le cas échéant, une orientation de niveau 2 :
 - en cas de rupture ou de risque de rupture de droits ;
 - en cas de situation de détresse avérée ;
 - pour relayer vers des partenaires proposant des solutions d'écoute complémentaires ou des activités de prévention au service du bien vieillir ;
 - en cas de problème de santé et/ou de détresse inviter à contacter le médecin traitant.

Description

Origines et contexte :

Face à l'épidémie de COVID 19, les pouvoirs publics ont rappelé la nécessité de protéger les personnes âgées. Dans ce cadre, le ministère des solidarités et de la santé a annoncé le 11 mars 2020 l'interdiction des visites dans les EHPAD et les a fortement déconseillées dans les Résidences autonomie.

Au regard du contexte sanitaire inédit, de l'âge et de la fragilité des bénéficiaires de la politique d'action sociale de l'Assurance retraite, la Direction nationale de l'action sociale a décidé de :

- annuler les actions collectives de prévention (ateliers prévention, actions collectives de lien social, conférences, salons, réunions collectives) au moins jusqu'à la fin du mois d'avril ;
- suspendre les évaluations des besoins au domicile des personnes âgées, avec la possibilité de les réaliser par téléphone de manière exceptionnelle et dérogatoire pendant la crise ;
- suspendre, jusqu'à nouvel ordre, les évaluations réalisées au domicile des personnes âgées par les prestataires habitat dans le cadre d'une demande d'aide à l'habitat.

La suspension et/ou aménagement temporaire de ces actions, corroborés aux obligations de confinement, induit un risque majeur d'accroissement de l'isolement social des personnes âgées et de non-détection de fragilités.

L'Assurance Retraite a par conséquent décidé de lancer un dispositif d'appels sortants de maintien du lien social et de réassurance vers les personnes âgées confinées en période épidémique.

Dans le cadre de la continuité des missions de service public des caisses régionales, les appels sortants peuvent être réalisés par des agents internes, sur la base du volontariat ou

en fonction du contexte régional et des retraités ciblés. Ces appels peuvent, en totalité ou en partie, être réalisés par des partenaires externes.

Ce dispositif a vocation à se déployer pendant la période de reconfinement mais aussi au-delà, notamment pendant toute la période d'urgence sanitaire fixée par les pouvoirs publics.

Outils :

- Conseils et formation des appelants
- Mode opératoire
- Scripts
- Amélioration continue (script version 2...)
- Fichier Excel tableau de suivi des appels sortants
- Lien vers la plateforme régionale interrégimes www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr

Etapes :

Etape préparatoire

Date : 31.03.2020

Moyens/Acteurs :

Kit de documents - informations, script et formation.

La Cnav dans les documents envoyés dans le kit de la campagne, précise le droit à l'information sur les traitements des données personnelles.

La Caisse devra réaliser en lien avec son DPO les démarches de mise en conformité avant le démarrage des campagnes d'appels (fiche déclaration de traitement) , devra indiquer aux appelants le rappel des mentions RGPD obligatoires et recueillir le consentement pour une transmission à un partenaire à l'issue de l'appel ou pour programmer un nouvel appel de convivialité.

Commentaires :

Dans le cas d'appels sortants réalisés par des partenaires externes, il est prévu par la Cnav une convention type qui contiendra expressément un article dédié à la confidentialité des données.

Concernant les droits de la personne appelée, le recueil oral est suffisant, il convient de demander clairement pour obtenir l'accord : exemple de message d'information et de recueil du consentement pour poursuivre l'appel : « Nous avons dans le cadre du confinement suspendu nos aides nécessitant un déplacement. Aussi nous souhaitons nous assurer que vos besoins sont bien couverts et vous accompagner dans vos démarches à distance, si besoin. Êtes-vous d'accord pour continuer cet entretien téléphonique ? »

Il convient de veiller à ne plus contacter les personnes qui se seront opposées au traitement ou ont raccroché à l'appel.

Adaptation du script et mode opératoire national à la région

Date : 03.04.2020

Moyens/Acteurs :

Direction des Risques Professionnels et Accompagnement Social

Sous-Direction Accompagnement Social

Lancement des requêtes et constitution des fichiers de personnes à appeler

Date : 09.04.2020

Moyens/Acteurs :

Un fichier de retraités est communiqué de façon sécurisée à chacun des appelants pour démarrer la campagne.

La première vague d'**appelants** est constituée de volontaires internes à la branche «Accompagnement Social»

Test du script et du tableau de suivi

Date : 10.04.2020

Moyens/Acteurs :

Le script adapté régionalement ainsi que le tableau de suivi sont testés par 3 appelants avant le lancement officiel de la campagne d'appels sortants.

Commentaires :

Recrutement et formation des appelants :

Comme préconisé par la Cnav, la Carsat Sud-Est privilégie des appelants internes dont les activités ne sont pas télétravaillables, en intégralité ou partiellement, plutôt que de faire appel à des partenaires extérieurs.

Un webinar intitulé "Action sociale - Webinaire Dispositif Appels sortants" est mis à disposition des appelants sur la plateforme Cnav Syfadis. Les appelants accèdent également au kit de conseils et recommandations aux appelants du réseau Cnav et au script national, ainsi qu'au mode opératoire et script régionaux.

Début des appels

Date : 14.04.2020

Moyens/Acteurs :

Nombre de personnes mobilisées : 30 personnes ont été mobilisées pour cette campagne d'appels sortants.

Rythme d'appel par appelant : avec un confinement jusqu'au 11 mai , 20 appels/ jour apparaissaient réalisables, toutefois la remontée des appelants a permis un ajustement à la baisse.

Montée en charge: 1 fois par semaine est la fréquence la plus demandée en général

Volume en rythme de croisière:

L'amplitude horaire était de 9h 17h. Si les personnes appelées ne sont pas joignables , les appelants pouvaient rappeler 1 fois en laissant un message sur le répondeur fixant une date et heure de rendez-vous

Outils: grâce à un document partagé, des conditions d'écoute ont été précisées ainsi que des informations utiles aux appelants. Il s'agit de:

- Maintenir un lien : échanger, écouter, apporter de la chaleur humaine sans jugement. Le document précise que "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 (relais locaux, associations...)".
- Sécuriser : au cours de la conversation pour: "pouvoir recueillir les besoins de la personne, le cas échéant. *
- D'avoir les informations sur la manière de dérouler l'appel

D'avoir des informations sur la COVID-19

Commentaires :

30 appelants pour 14 équivalents temps plein

La proposition retenue est d'orienter tous les premiers appels sous un angle d'appels de convivialité, de recueillir les besoins des retraités et de proposer un appel rebond afin de répondre, dans la mesure des possibilités et de façon précise, aux attentes des bénéficiaires appelés.

Traitement des niveaux 2

Date : 14.04.2020

Moyens/Acteurs :

Volume : 475 signalements dont 20 urgents

Signalements en interne : vers les Départements Préservation de l'Autonomie, le Service social, la Direction Retraite.

Signalements vers les opérateurs externes : association Au bout du Fil, ASEPT PACA, ASEPT Corse, Solidarité numérique.

Commentaires :

Orientations de niveau 2 visant la prise en charge de besoins non couverts :

Aide à domicile, Courses, habitat, besoin d'accompagnement social, infirmiers, pharmacie, actions de prévention en ligne, lien social et appels de convivialité

Par exemple, le relai peut être pris par le service social, la direction retraite, le département de l'action sociale, les opérateurs d'actions collectives par téléphone, la plate-forme solidarité numérique, les plateformes d'écoute, de soutien psychologique, ...

Gestion des partenariats

Date : 14.04.2020

Moyens/Acteurs :

Réorientation et suivi :

En fonction des besoins repérés, les appelants font un signalement (avec accord du bénéficiaire) vers un niveau 2

Commentaires :

168 orientations vers les appels de convivialité et lien social

138 orientations vers les offres bien vieillir sur la plateforme régionale en distanciel (ateliers, conférences en visio et par téléphone)

39 orientations vers le dispositif solidarité numérique

80 transferts de coordonnées vers les CCAS.

Les recueils d'informations peuvent être:

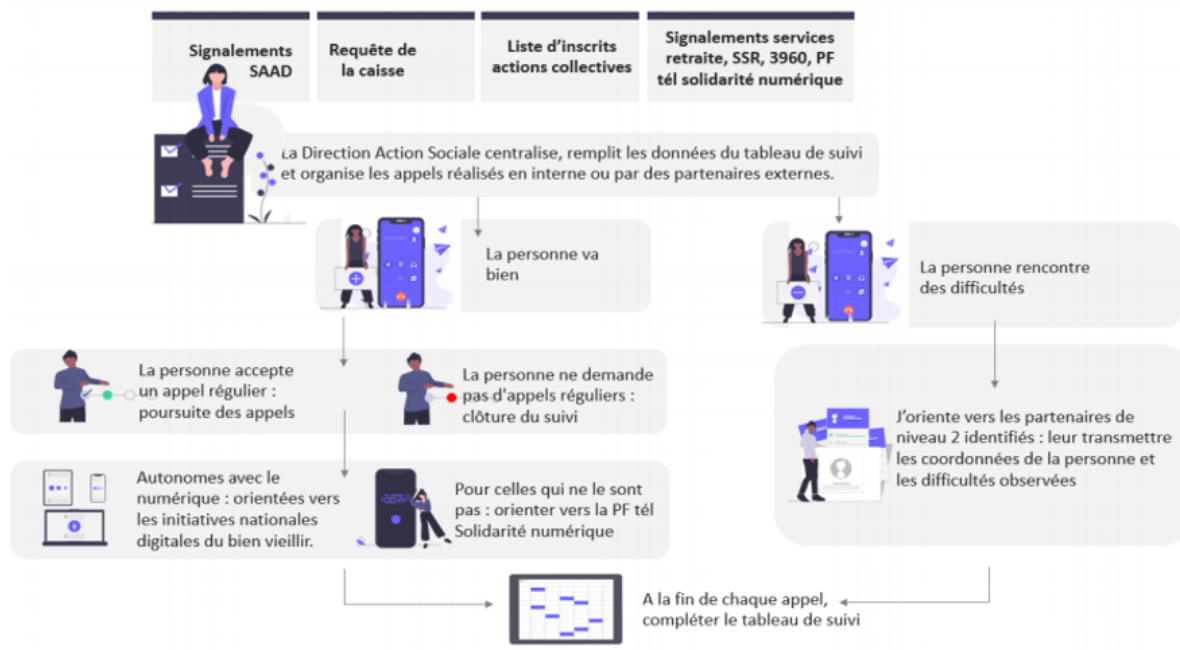
- besoin d'accompagnement social (en cas de situation de détresse avérée),
- besoin d'information action sociale individuelle (PAP ; ARDH,ASIR)
- besoin d'information sur l'amélioration de son logement/habitat individuel
- besoin d'information retraite (en cas de rupture ou de risque de rupture de droits)
- pour relayer vers des partenaires proposant des solutions d'écoute complémentaires ou des activités de prévention au service du bien vieillir: coordonnées sur le site : www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr
- en cas de problème de santé et/ou de détresse inviter à contacter le médecin traitant.

Gestion du reporting

Date : 14.04.2020

Moyens/Acteurs :

Un seul tableau excel de suivi a été utilisé tout au long de la démarche. Chaque fin de semaine le tableau est envoyé au référent reporting, le dernier envoi écrase le précédent et permet ainsi une mise à jour des données



Partenariats :

Les principaux partenaires sollicités en région PACA pour répondre aux besoins d'orientation ont été :

Pour PACA : l'ASEPT PACA (Association d'éducation et de prévention sur les territoires)

Pour la Corse : ASEPT Corse

Orientations vers les ateliers en ligne proposés par les ASEPT. (nb : les ASEPT sont des structures inter-régimes des caisses de retraite de base) qui déploient des plans coordonnés d'actions collectives de prévention bien vieillir – ateliers, conférences, forums- en partenariat avec d'autres caisses de retraite de base et complémentaires, avec les conférences des financeurs et les structures locales de prévention.

Au niveau national : Association Au Bout du Fil (association basée sur la région parisienne, qui a un champ d'intervention national. ABDF propose des ateliers de prévention en distanciel et des appels téléphoniques de convivialité) .

Orientations vers les appels de convivialité et de lien social.

Orientations vers les CCAS et mairies locales en PACA et en Corse.

Moyens :

Possibilité d'externalisation (pas utilisée en PACA)

Dans le cas d'appels sortants réalisés par des partenaires externes, la caisse et l'opérateur s'engagent à respecter, via leurs relations contractuelles, la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement européen sur la protection des données.

Si les ressources internes ne sont pas mobilisables ou insuffisantes au regard du volume cible d'appels estimés, les partenaires externes peuvent être sollicités.

Leurs modalités de rémunération seront fonction du niveau de partenariat avec la caisse (nouveau partenariat, partenariat avéré avec projet actif, ou partenariat avéré avec projet suspendu dû à l'épidémie)

Moyens internes :

Dans le cadre de la continuité des missions de service public des caisses régionales, les appels sortants de maintien du lien social et de réassurance des personnes âgées en situation épidémique réalisés par des agents internes des directions action sociale, des services sociaux régionaux ou des secteurs comptabilisant des personnes dans l'incapacité d'effectuer leurs tâches habituelles, doivent s'effectuer sur la base du volontariat et avec l'accord du manager.

Les agents internes susceptibles d'être mobilisés, sur la base du volontariat, pour réaliser ces appels sortants sont :

- Les équipes des directions action sociale
- Les psychologues et assistant-e-s social-e-s
- Les chargé-e-s de prévention, notamment interrégimes
- Les Managers de service et chargé-e-s d'ingénierie
- Autres salariés volontaires et dont le manager valide la mission

Soit 30 personnes, 14 ETP durant 63 jours.

▪ Mesures d'accompagnement

Les agents dont l'écoute et le soutien aux retraités n'est pas la mission première doivent être accompagnés dans cette démarche : la fiche «Conseils et recommandations aux appelants » en annexe leur est notamment dédiée.

Le webinaire « Action sociale - Webinaire Dispositif Appels sortants » réalisé au printemps pour accompagner les agents est par ailleurs disponible en replay sur Syfadis (<https://retraite.syfadis.com>) et leur permet de se familiariser avec les outils du dispositif.

Impact, évaluation et recul :

Mise en œuvre

Les appelants, qu'ils soient internes ou externes, sont invités à remplir le modèle de fichier de suivi, et à orienter les bénéficiaires vers les solutions de niveau 2 identifiées, le cas échéant, en appelant les partenaires.

les indicateurs recueillis à cette occasion :

Nombre d'appels émis				
Nombre d'appels aboutis (le retraité ayant accepté de discuter avec l'appelant)				
Nombre de situations d'assurés en difficultés réorientés :	Vers des structures locales (CCAS, associations, etc)	Vers des dispositifs associatifs nationaux de lien social (Petits frères des pauvres, Croix-Rouge)	Vers des dispositifs en ligne de promotion du bien vieillir (cf liste en annexe du script)	Vers le numéro d'aide numérique à distance « Solidarité numérique »
Nombre de bénéficiaires ayant accepté un contact téléphonique régulier avec l'appelant				
Retours qualitatifs des appelants				

Nb appels émis = 10 370

Nb appels aboutis=5804

Nb orientations niveau 2 = 475

Nb orientations vers les CCAS = 80

Nb orientations vers les dispositifs en ligne de promotion du bien vieillir= 138

Nb d'orientations vers les dispositifs nationaux de lien social (Association Au bout du fil, Croix Rouge) =168 orientations

39 orientations vers le dispositif solidarité numérique

80 transferts de coordonnées vers les CCAS.

Ces données recueillies ont donné lieu à un récapitulatif anonymisé.

Evaluation

- Le bilan quantitatif

Sur 10 370 appels, 182 personnes n'ont pas souhaité échanger et 5 804 retraités ont répondu. 475 d'entre eux ont donné leur accord pour bénéficier d'un accompagnement : 296 au service social et 122 à l'action sociale de la Carsat Sud-Est ; 80 signalements aux CCAS et 45 à des services d'aide à domicile. Les besoins principaux émis portaient sur une aide à domicile (214), le contact (92), un point sur la Covid (84), une aide aux courses (39).

- Et qualitatif

En outre, l'Observatoire Régional de la Santé PACA a mené une enquête qualitative auprès des appelants afin d'explorer la façon dont ils avaient vécu cette démarche et de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les personnes âgées dans ce contexte de pandémie.

Sur ce dernier point les avis sont partagés, sur les 19 appelants ayant participé à l'étude qualitative COROLES menée par l'ORS PACA, 10 (52 %) participants ont jugé que les appelés n'étaient plutôt pas ou pas du tout inquiets. Et pour 9 participants (48 %), les retraités étaient plutôt ou très inquiets.

Certaines personnes inquiètes l'étaient du fait de leur âge et de leur vulnérabilité, pour d'autres, au-delà des difficultés d'ordre pratique qui étaient pourtant présentes, c'est l'isolement et le manque de contact physique avec leurs proches qui les affectaient le plus. La période du confinement a aussi été, pour certains, l'occasion de reprendre des activités délaissées ; d'autres y ont découvert avec plaisir les capacités d'entraide et de solidarité dont la société était capable de faire preuve : famille, voisins, mobilisation associative et communale.

Citation d'une appelante sur l'utilité des démarches de convivialité, qui vient étayer ce chiffre de 460 retraités qui ont souhaité être recontactés pour un appel : " Pour certains, cette période n'a tout simplement pas été très différente de leur quotidien habituel..."

Et côté appelants ?

Tous les appelants s'accordent à dire que la campagne d'appels a été très bien accueillie par les retraités qui ont été majoritairement surpris et reconnaissants.

Ils ont eux-mêmes vécu cette expérience de manière positive et la jugent enrichissante car elle leur a permis de mieux connaître une population au cœur de leur métier, elle a redonné du sens car en cette période compliquée pour toutes, l'utilité était immédiate et évidente : rompre l'isolement, repérer des situations critiques et apporter de l'aide. Même si l'écoute pouvait s'avérer parfois compliquée et peser sur le moral quand il s'agissait de situations difficiles.

Amélioration

Ce travail est apparu également comme l'occasion de recueillir des informations précieuses sur les attentes des retraités, l'éventuel soutien de leurs aidants, qui donneront lieu à l'ajustement de certains dispositifs de la Carsat.

L'enquête de l'ORS sur cette action précise: "Les résultats de ce travail soulèvent diverses pistes de travail : propositions d'amélioration pour le renouvellement de telles initiatives, réflexions concernant la pérennisation de ce type d'appels au sein des missions de la CARSAT. Ils pourraient aussi servir de base à la mise en place d'une étude menée directement auprès de personnes âgées et qui se concentrerait sur leur vécu de cette période".

Suites du projet

L'Assurance Retraite a décidé de relancer le dispositif d'appels sortants de maintien du lien social et de réassurance mis en place lors du premier confinement au printemps 2020. Une seconde campagne d'appels sortants a été réalisée par la Carsat Sud-Est de début décembre à fin janvier 2021. 5 appelants internes Sud-Est de la Carsat ont effectué les appels.

Public cible et nombre : Les retraités bénéficiaires d'une ASIR (145) ou d'une ARDH depuis le 1^{er} juin 2020 avec une priorité donnée au 75 ans et plus (1461),

Les retraités identifiés lors de la 1^{ère} vague pour lesquels un besoin de contacts a été identifié (92).

Taux d'aboutissement des 411 appels émis = 63%

Les outils mis à disposition des appelants:

- ▶ Script adapté et simplifié
- ▶ Fichier Excel automatisé
- ▶ Mise en ligne sur la plateforme régionale Bien Vieillir des informations nationales et locales sur les partenaires et services
- ▶ Promotion du site aux retraités connectés
- ▶ Repérage des aidants naturels et offre de service en lien avec le site BV

Des réflexions sont en cours pour pérenniser ce type de campagne, 1 à 2 fois par an y compris hors temps de crise sanitaire.

Conditions de réussite

- Moyens humains : agents des caisses de retraite ou partenaires extérieurs de la sphère sociale . Capacité au dialogue et à l'écoute active . Bonne connaissance de l'environnement santé- social.
- Moyens techniques : extraction des listes de bénéficiaires à appeler, matériels téléphone, ordinateurs, internet. Outils: tableau de bord Excel, script, accès aux ressources en ligne (notamment le site internet régional Bien Vieillir www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr)
- Organisation : en mode projet, comité de pilotage, réunions de suivi avec la Direction.

De façon plus générale, la notoriété de l'institution à l'initiative de la campagne d'appels, en l'occurrence ici la Carsat Sud-Est semble avoir favorisé l'adhésion à la démarche des retraités appelés (connaissance de leur caisse de retraite, notion de confiance, de capacité à la réponse aux besoins sociaux, médico-sociaux,).

Documents de référence et liens

[Projet COROLES - COROnavirus et LiEn Social : enquête dans le cadre du dispositif d'appels téléphoniques auprès des retraités isolés mené par la Carsat-Sud-Est](#)

Le projet COROLES mené par l'Observatoire Régional de la Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur (ORS PACA) à la demande de la CARSAT Sud-Est visait à documenter le déroulement de cette campagne d'appels. Il s'agissait notamment d'explorer la façon dont les professionnels de la CARSAT qui passaient ces appels (« les appelants ») ont vécu cette démarche et de comprendre les difficultés rencontrées par les personnes âgées isolées (« les appelés ») dans ce contexte. Cette étude a reposé sur la conduite d'entretiens qualitatifs directifs réalisés par téléphone auprès de 19 appelants.

Extrait de l'enquête: "si la campagne d'appels conduite par la CARSAT a été une action utile pour les seniors durant cette période de confinement, elle a également permis, par la mise en place de l'étude COROLES, de documenter le vécu du (dé)confinement par les seniors et de tirer un retour d'expériences d'un tel dispositif. "

Pour aller plus loin (documents, sites internet, études, références...) :

Liste des informations recueillies dans le script (Version au 9 avril 2020)

- Nom et prénom de l'appelant
- (+ structure en cas d'appelant externe)
- Nom Prénom Téléphone de la personne appelée
- Mail Date de naissance
- Signalement Date de l'appel Réponse à l'appel RDV appel si indisponible
- Isolement Besoin principal non couvert
- Besoin principal 2 non couvert
- Connexion internet Autonome numériquement
- Rappel Caisse RDV appel 2
- Transfert coordonnées CCAS
- Orientation niveau 2 lien social
- Orientation niveau 2 Bien vieillir
- Orientation niveau 2 solidarité numérique
- Commentaires

VOLET ACTION SOCIALE

Adaptation locale du script :

- Recevez-vous des appels téléphoniques ou appelez-vous régulièrement vos proches ? Intégrer la notion de fréquence des appels
- Aimerez-vous recevoir des appels réguliers ou des visites de bénévoles ? Voir liste des ressources
- Est-ce que quelqu'un vient pour vous aider à domicile ?
- Si non, si vous souhaitez être recontactés êtes-vous d'accord pour que nous transmettions vos coordonnées aux partenaires ?

Précisez : Toutes les informations que nous allons échanger au cours de cette conversation restent confidentielles à la Carsat, sauf si vous êtes d'accord pour que nous transmettions vos données à nos partenaires.

- Comment vous organisez-vous pour vos courses ?
 1. La personne se déplace seule
Savez-vous utiliser l'attestation de sorties autorisées ?
 2. La personne dispose d'une aide extérieure
 3. La personne demande de l'aide

👉 Si la personne a plus de 60 ans

Voici les questions supplémentaires pour déterminer rapidement si la personne a besoin d'être réorientée vers l'offre de service Action sociale de l'Assurance Retraite :

1. Avez-vous des nouvelles de vos proches ? Ils vous appellent régulièrement ?
2. Avez-vous besoin d'aide pour aller faire vos courses ou aller chercher des médicaments ?

PETITS FRÈRES DES PAUVRES : Solitud'Ecoute 0 800 47 47 88

ouvert 7J/7 de 15h/20h

LA CROIX ROUGE : 09 70 28 30 00

Pour les personnes isolées non accompagnées (absence de famille, voisin, services ...) afin de leur offrir une écoute attentionnée par des professionnels formés.

Conseils et recommandations aux appelants réalisés issus des travaux des Petits Frères des Pauvres et Monalisa.

Quelques pistes pratiques sont proposées :

- Maintenir un lien
- Sécuriser : au cours de la conversation, vous allez pouvoir recueillir les besoins de la personne, le cas échéant. *

*Créer de bonnes conditions d'écoute pour

- Se rendre disponible. L'écoute demande de la disponibilité et de faire le tri dans ses pensées, encore plus dans le climat anxieux qui nous entoure.
- Créer un climat propice.
- Penser à sourire car le sourire s'entend au téléphone !
- Ne pas appeler si on est angoissé

* Pour débiter la conversation :

- Prendre le temps de se présenter et que cela soit bien compris.
- Penser à demander si l'appel dérange.
- Il faut préférer les questions ouvertes plutôt que fermées.
- Se concentrer sur ce que dit la personne par une écoute attentive. Laisser le temps. Encouragez la personne à dire tout ce qu'elle a à dire avant de parler à votre tour. Acceptez les silences.
- Il convient d'essayer de comprendre ce que la personne ressent au-delà des paroles afin de participer pleinement à la conversation en parlant de sujet du quotidien.

*A la fin de l'appel :

- Il faut adapter la durée de l'appel aux besoins de la personne et aux capacités d'écoute de l'appelant. Il faut conclure l'appel en prévenant la personne et l'informer en fonction de l'organisation définie par l'équipe/organisme, expliquez-lui par qui et quand elle sera rappelée.
- Pour cela il faut respecter son engagement.

* Après l'écoute :

- Il est important de rendre compte à l'équipe/organisme selon les consignes données en complétant le fichier de suivi dédié pour chaque personne appelée.
- Il est important d'échanger avec une personne identifiée comme « ressource » dans l'équipe et ce moment est important car certaines communications sont plus difficiles

que d'autres. L'appelant peut être en difficulté par exemple si une personne ne décroche pas le téléphone après plusieurs appels, si une personne vous semble en détresse, ou dit ne plus avoir de quoi manger etc il convient là aussi de contacter la personne ressource.

*Pour toute question liée au COVID-19, les appelants ne devaient pas apporter des réponses d'ordre médical mais si l'interlocuteur signale une angoisse liée au COVID-19, mais sans aucun symptôme. Il s'agit d'une écoute classique dont la présente fiche peut vous servir d'appui. Si l'interlocuteur semble présenter des débuts symptômes ou à des questions précises, il est possible de le réorienter vers la ligne d'écoute dédiée. Si l'interlocuteur présente clairement des symptômes, il faut l'inviter à contacter son médecin traitant avant tout ou le 15 s'il y a urgence.

Enfin il ne faut pas hésiter à rappeler les gestes barrières, de nombreuses personnes vulnérables, notamment âgées, sont souvent "perdus" face à ces gestes.

Contact :

Valérie Arquier

Responsable Département Accompagnement et Prévention

Direction de l'Accompagnement Social

valerie.arquier@carsat-sudest.fr

TROTTA Christelle

Manager opérationnel

Département Accompagnement et Prévention

Direction de l'Accompagnement Social

christelle.trotta@carsat-sudest.fr