

GEMBOUX - COVID-19 - SUIVI TÉLÉPHONIQUE POUR LES +75 ISOLÉS

Document à destination des personnes appelantes

Contexte

Envoi d'un courrier de la Ville et du CPAS à tous les gembloutois de plus de 65 ans (isolées ou en couple) avec en annexe un feuillet de contacts utiles.

En complément de ce courrier, des appelants bénévoles du CCCA prendront contact proactivement avec les gembloutois isolés de plus de 75 ans pour créer du lien avec elles et concrétiser une présence pour faire passer le message que la personne n'est pas seule face à la situation.

Ce qui est attendu des personnes appelantes

- Chercher dans les pages d'or les coordonnées téléphoniques des personnes figurant dans votre liste
- Téléphoner aux personnes âgées qui figurent sur votre liste
- Apporter une écoute rassurante et bienveillante en se référant notamment au paragraphe sur le déroulé de l'entretien
- Identifier des besoins éventuels (courses, ...) et les relayer à l'équipe "Solidarité" de la Ville via le mail PlanDeCohesionSociale@gembloux.be en mentionnant les coordonnées de la personne
- Horaire des appels : entre 9h30 et 17h (les personnes âgées ne répondront probablement pas en dehors de ces heures)

Déroulé de l'entretien téléphonique

Préalables :

- Avant de passer l'appel, il est important de se mettre dans de bonnes conditions en fonction de vos besoins : être assis sur une chaise ou dans un fauteuil confortable, avoir une bouteille d'eau près de soi, de quoi écrire, utiliser des écouteurs pour reposer votre bras et votre nuque...
- Se mettre dans de bonnes dispositions mentales afin de créer un climat rassurant avec la personne en adoptant une attitude d'écoute, de bienveillance et de respect
- Garder en tête que vous avez un devoir de réserve par rapport aux propos que vous entendrez au téléphone
- Privilégier la qualité à la quantité d'appels. Les personnes âgées ont parfois besoin de davantage de temps pour exprimer quelque chose ou pour se confier. En moyenne, les entretiens durent 20 minutes. Si la situation est plus complexe, cela prendra plus de temps
- L'entretien téléphonique ne vise pas à faire « un interrogatoire » mais à être présent « ici et maintenant », à soutenir

Les étapes :

1. **Se présenter** : prénom, nom, bénévole pour le Conseil Consultatif Communal des Aînés "L'Age d'Or".
Expliquer la mission du CCCA : remet des avis au collège et au conseil communal et organise diverses activités pour les aînés.
Demander si la personne a déjà reçu le courrier de la Ville avec le blason de la Ville et le logo du CPAS.
Cela leur permettra de visualiser de quoi on parle ou du moins, d'aller jusqu'à leur boîte aux lettres si cela est possible pour eux.
Importance également à ce stade du " Je ne vous dérange pas ? Vous préférez que je vous rappelle à un autre moment ? " --> montre le respect, l'autonomie de décision et planning de la personne
2. **Expliquer le cadre de l'appel** : dans le contexte particulier du Covid-19, le CCCA et la Ville de Gembloux souhaitent prendre de vos nouvelles.
Si les personnes posent plus de questions, vous y répondez dans la mesure de vos possibilités.
3. **Demander si elles sont d'accord** de passer qq minutes au téléphone avec vous pour prendre de leurs nouvelles et vérifier si elles n'ont pas besoin d'aide.
4. **Etablir le dialogue et poser les questions pour évaluer si il y a des besoins** : isolement, personnes ressources (entourage, famille, voisins, ...) Exemples de questions :
 - a. Comment allez-vous ?
 - b. Avez-vous de la famille qui habite à proximité ?
 - c. Avez-vous des amis, voisins ou famille qui vous appellent pour prendre de vos nouvelles ou voir ce dont vous auriez besoin ?
 - d. Êtes-vous entouré par des professionnels qui peuvent vous aider en cas de besoin ?
 - e. Est-ce que vous sortez un peu hors de la maison pour prendre l'air ou pour faire des courses ?
 - f. (Si aucun réseau actif identifié) Avez-vous besoin de quelque chose ? Quelle est votre demande ?
5. **Reformuler** les besoins, les difficultés pour s'assurer que vous les ayez bien compris. Si besoin d'aide et si la personne est d'accord, lui dire qu'on va chercher une solution et relayer ses besoins.
IMPORTANT : dans ce cas, rappeler la personne par la suite pour lui expliquer les démarches effectuées et lui donner le nom de l'intervenant ou des intervenants qui interviendront.
6. **Clôturer l'entretien** :
Redire à la personne
 - votre nom
 - que si elle a, ou un de ses voisins/connaissances/amis, besoin, elle n'hésite pas à vous contacter si vous êtes prêt à laisser votre n° ou à contacter la Ville au 0478 / 908 805 (GSM du PCS)
 - Qu'on la remercie pour ce moment d'échange

Remarque : si la personne ne répond pas à votre appel : essayer plus tard (1* même journée + 1* lendemain)

Prise en charge des besoins/demandes :

- Relayer les besoins/demandes à l'équipe "Solidarité" de la Ville via le mail PlanDeCohesionSociale@gembloux.be en mentionnant les coordonnées de la personne
- Attendre des nouvelles d'un agent de la Ville qui vous contactera pour vous donner les informations sur l'aide qui sera mise en place et par qui
- Mettre en lien la personne aînée et l'intervenant qui va fournir l'aide, de la manière qu'on met un ami en lien avec un autre ami ou connaissance (bienveillance, attention, reformulation pour s'assurer que la personne a bien compris d'autant plus qu'elle sera, dans plusieurs cas, fragilisée).

Ce que vous pourriez entendre lors d'un entretien

Les personnes que vous appellerez n'auront **PAS** fait le choix d'être contactées.

Elles ne voudront peut-être pas parler, si c'est le cas, **remerciez-les et saluez les cordialement**.

Les émotions pourront être toute aussi variées : joie, peur, tristesse, colère, frustration... avec des propos de type :

- « Je suis si heureuse de pouvoir parler ! »
- « Sa mort est injuste... »,
- « Pourquoi est-ce que ça m'arrive à moi ? »
- « De toute façon, le CCCA / la Ville ne fera rien pour moi ! »

En général, au téléphone, il est plus facile de parler de soi, de se laisser aller à des confidences mais aussi de questionner avec insistance, avec moins de gêne et de pudeur. Dans ces situations, il est conseillé de garder une voix calme, d'écouter et de reformuler. Les émotions et propos exprimés ne sont pas tournés vers ou contre vous. Mais à l'instant même de l'entretien téléphonique, certaines choses devront parfois sortir et vous en serez le réceptacle.

Dans ce contexte, il importe de maintenir une relation respectueuse, dans les limites de ce que vous pouvez entendre. Si cela n'est plus possible sur le moment même, vous pouvez dire à la personne que vous la recontacterez par exemple le lendemain. (Voir § accueillir les émotions)

Les limites de l'entretien téléphonique et mes limites en tant qu'appelant

Durée des appels

L'entretien est susceptible de durer peu, de s'interrompre en un instant ou au contraire, de durer plus longtemps. Si le téléphone permet de toucher le cœur d'une problématique très vite, des limites sont à penser dans l'écoute en elle-même.

La durée moyenne de l'appel peut être estimée à 20 minutes.

Notons quand même qu'après 30 minutes, il est conseillé, tant pour la personne que pour l'appelant, de mettre fin à l'appel et ce pour une question de bonne gestion des émotions et du stress. Ce qui n'empêche pas, bien entendu, de reprendre contact avec la personne, une fois nos émotions posées, après avoir pris un peu de recul, avoir réfléchi à la situation et/ou en avoir parlé avec ses pairs (autres appelants, coordinateur,...). En tant que personne appelante, vous n'êtes pas seule non plus.

Pas travail de psychothérapie

Jusqu'où écouter et qu'écoute-t-on ? Les appels n'ont pas pour objectif d'entreprendre une thérapie ou de résoudre toutes les difficultés sociales de la personne. Si vous constatez que la personne a besoin d'une aide spécifique, il importe de replacer le cadre du contexte de l'appel et vous autorisez à dire que si la personne le souhaite, vous pouvez relayer (via l'équipe "Solidarité" de la Ville) sa situation à un professionnel qui pourra l'accompagner.

Pas une centrale d'info sur le covid-19

Si les personnes veulent des informations, vous pouvez les renvoyer vers les numéros d'appels et sites dédiés à cet effet. Cela n'empêche pas le fait que vous puissiez échanger à ce sujet qui est au cœur des préoccupations de chacun. Exemples : jusqu'où puis-je aller me promener ? Puis-je monter dans la voiture de ma voisine pour aller faire des courses ? Le site Internet de la Ville donne des informations actualisées sur les mesures en vigueur et des aides possibles : www.gembloux.be

En cas de question sur le Coronavirus, le Centre de Crise fédéral a un numéro gratuit 0800/14 689 ou possible de s'informer sur le site officiel: www.info-coronavirus.be

Accueillir les émotions

Les entretiens peuvent provoquer des pics d'émotion tant chez la personne appelante que chez le destinataire de l'appel. Ces pics sont souvent déconcertants.

La personne au bout du fil qui exprime son émotion aura besoin d'être écoutée et comprise.

En général, ces deux actions suffisent pour que la personne s'apaise.

Ecouter = faire silence, dire qu'on entend, ...

Comprendre = reformuler pour faire sentir à la personne qu'elle a bien été écoutée et comprise

Exemples : "En ce moment, c'est difficile, je me sens fatigué"

Réponses possibles :

- "J'entends, vous vous sentez fatigué"
- "Fatigué ?"
- "Si je comprends bien, vous vous sentez fatigué pour le moment et c'est difficile pour vous"

Quand l'émotion surgit du côté de la personne appelante :

- Soit, vous parvenez à la gérer durant l'entretien et vous "déchargez" après (pleurs, énervement ...) et puis vous essayez de comprendre ce qui s'est passé.
- Soit, c'est difficile pour vous de la gérer. Deux pistes :
 - Vous mettez fin calmement à l'entretien et proposez à la personne de la rappeler ultérieurement
 - Vous communiquez à la personne au bout du fil sur l'émotion que vous êtes en train de vivre. Exemple : "Ma voix tremblotte car je suis touchée par ce que vous me dites".

Pour tout besoin de débriefing par rapport à des appels difficiles, **Nadine** se tient à votre disposition pour vous écouter et pour évaluer avec vous la complexité de certaines situations qu'il serait utile de relayer vers des professionnels formés en la matière. La possibilité de passer la main à un autre appelant peut tout à fait être envisagée aussi (exemple : conflit d'intérêt ou autre)

Personnes de contact au CCCA et à la Ville pour ce projet :

- Nadine GUISSET, Présidente du CCCA, 0476/84.05.01, nadineguisset@gmail.com
- Doris DOLPIRE, Travailleuse de Proximité PCS, 0478/90.88.05, Doris.Dolpire@gembloux.be
- Emilie LOWARD, Coordinatrice du Plan de Cohésion Sociale (PCS), 081 62 63 91 Emilie.Loward@gembloux.be

En conclusion

L'appel que vous passerez aux personnes âgées sera peut-être le seul lien pour elles et sera, de ce fait, très précieux.

Chaque appel est une rencontre avec une personne qui va exprimer quelque chose, que ce soit une souffrance, un besoin, un petit bout d'elle-même voire même, une petite anecdote qui vous fera rire ensemble.

Dans toute situation d'aide, le bien-être de l'aidant est aussi important que celui de l'aidé et il est essentiel de faire appel si ça ne va pas.

Un grand merci pour le temps que vous consacrerez à ce projet !

Annexe

Courrier envoyé aux seniors