Guide d'approche

Prendre des nouvelles

par téléphone ou en porte à porte

Institut Renaudot

MAISON DE LA PRÉVENTION POINT ÉCOUTE JEUNES

PAUSE

FEALIPS
Fédération Européenne des Associations Luttant contre l'Isolement et pour la Prévention du Suicide

HYGIE

Pourquoi ce guide ?

Dés la première période de confinement, bénévoles, travailleurs sociaux ... ou citoyens, vous vous êtes mobilisé.e.s pour prendre des nouvelles, au téléphone ou dans le cadre d'une relation directe et assurer un lien avec des personnes isolées, âgées, familles, personnes seules en situation de fragilité sociale et/ou de santé. Cet isolement rend plus difficile le repérage de situations liées au stress, aux difficultés éducatives, à la violence intra familiale, aux difficultés d'approvisionnement en denrées essentielles, d'accès aux soins ...

Nombre d'entre-vous, impliqués dans le maintien de ce lien n'êtes pas des professionnels de l'accompagnement et/ou êtes confrontés à la nécessité d'adapter votre pratique à la situation actuelle. Cet outil se veut être un guide ; il a été créé pour vous soutenir.

Il a pour objectifs de faciliter le dialogue, de proposer des formulations adaptées à un contexte spécifique et inédit, et de vous donner quelques clefs pour repérer des difficultés particulières.

Comment l'utiliser, pourquoi prendre des nouvelles 2
Comment se présenter et créer un climat de confiance ? 3
1. Comment se sent la personne 4
2. L'organisation de la vie quotidienne 5
3. La santé 5
4. Priorisez les personnes à rappeler ou visiter 8
5. N'hésitez pas à féliciter et encourager une personne 9
6. Après la rencontre ou le contact téléphonique 9
Conclusion 10

Comment l'utiliser ?

Ce guide sert à structurer l'entretien mais il ne s'agit pas d'être collé au texte. Le mieux est de l'avoir lu et d'en avoir retenu les grandes lignes. Il offre des points de repère pour créer du lien et permettre l'expression d'éventuelles difficultés. L'important n'est pas d'avoir les réponses à toutes les questions mais plutôt de créer, entretenir un lien de confiance. Il sera toujours temps de rappeler ou de faire rappeler, selon les situations ...

Vous pouvez soit appeler, soit être appelé, selon l'organisation des structures et associations.

Si vous êtes appelant la question qui peut se poser est celle de votre légitimité : d'où l'importance de bien préciser le cadre de l'appel :

- ✗ Qui on est : se nommer, nommer la structure...
- ✗ De quelle posture on appelle : professionnel qui fait son travail, bénévole qui propose de maintenir la continuité du lien...
- ✗ Qui on appelle : listing associatif, personne repérée vulnérable et pourquoi, afin d'éviter la stigmatisation...
- ✗ Pourquoi on appelle : prendre ou échanger des nouvelles, essayer de répondre aux besoins.

Si on vous appelle il peut aussi être utile de rappeler le cadre : qui on est, posture, limites...

Pourquoi prendre des nouvelles ?

- Préserver le lien; rompre la solitude ;
- Faire le point de la situation pour chacune des personnes contactées ;
- Repérer les personnes les plus vulnérables et isolées : ce ne sont pas forcément les personnes que l'on a identifiées ou qui font parler d'elles ;
- Vérifier de quoi les personnes ont besoin, apporter une aide concrète et s'appuyer sur les partenaires clairement identifiés en fonction de chaque situation : problème médical ; problématique sociale administrative urgente (suspension aides, allocations) ; problématique sociale urgente : plus de denrées alimentaires ; accompagnement chez médecin... ; isolement, angoisses, aggravation ou accentuation des problèmes psychiques préexistants ; difficultés à utiliser des outils numériques (visioconférence, téléchargement, recherche internet...) ; tout simplement « papoter »...
- Se préoccuper de la santé de tous en identifiant une personne malade et lui permettre d'être prise en charge et d'éviter d'autres contaminations.

Comment se présenter et créer un climat de confiance ?

- ✗ **Au téléphone :** Pensez à sourire. Le sourire s'entend au téléphone !
- ✗ **En porte à porte :** Être avenant pour créer un sentiment de confiance.
- ✗ Prenez le temps de vous présenter : Nom, Prénom, fonction, association etc... et le but de votre appel.
- ✗ Si vous ne connaissez pas la personne, vérifiez qu'elle a bien compris qui vous êtes.
- ✗ Et dites clairement quel est le but de votre démarche : « Prendre des nouvelles » en ayant pour vous à l'esprit les 5 points énoncés précédemment.

QUESTIONS POSSIBLES

« comment allez-vous ? »
« Comment ça se passe pour vous ? »

L'objectif est de recueillir des informations, et de préserver le lien, rompre la solitude.

(attention à ne pas être trop intrusif)

Questionner est utile, voire indispensable dans les échanges pour obtenir des informations plus précises ce qui est important en période de risque pour la santé.

Néanmoins, cette attitude peut paraître parfois intrusive et provoquer tout le contraire de ce que vous recherchez.

La personne se sentant interrogée peut avoir le sentiment d'être prise au piège ou avoir peur des conséquences pour elle si elle dit qu'elle est porteuse du Covid19 ou des symptômes, et ne pas répondre sincèrement.

Trop d'insistance peut aussi amener de la confusion et des réponses erronées.

Prenez des nouvelles par des questions ouvertes (auxquelles la personne répond par des détails et pas par oui ou non. Par exemple « comment vous sentez-vous ? » plutôt que « vous allez bien ? »).

Engagez le dialogue en ayant à l'esprit précisément les informations indispensables que vous souhaitez recueillir ET les informations utiles que vous souhaitez transmettre aux personnes.

COMMENT SE SENT LA PERSONNE

« *Comment s'est passée votre journée ?* »

plutôt que « **Votre journée était-elle bonne ?** »
ou « **Ça va ?**»

Il est important aussi d'explorer les liens que la personne a ou n'a pas.

- ✗ Concentrez-vous sur ce que vous dit la personne.
- ✗ Encouragez la personne à dire tout ce qu'elle a à dire, en lui laissant le temps, avant de parler à votre tour..
- ✗ Les personnes vulnérables ou très isolées ont parfois besoin d'un peu plus temps pour réunir leurs pensées et leurs mots.
- ✗ Essayez de comprendre ce que la personne ressent au-delà des paroles : Est-elle contente de votre démarche ? Reconnaissante ? Agacée ? Préoccupée ? Angoissée ?
- ✗ N'hésitez pas à reformuler les réponses qu'on vous donne pour vous assurer que vous avez bien compris ses propos : « Alors, si je comprends bien, vous dites que... »

QUESTIONS POSSIBLES

« *Comment vous vous entraidez ?* »

« *Quels liens avez-vous (à proximité, loin, rupture) : Famille ? Amis ? Voisins ?* »

En cas de besoin communiquez les numéros utiles :

Associations de proximité ;

Croix Rouge écoute : 0 800 858 858
de 10h à 22h en semaine, de 12h à 18h le week-end.

S.O.S. amitié : 09 72 39 40 50
24h/24 et 7 J/7

L'ORGANISATION DE LA VIE QUOTIDIENNE

Préférez les questions ouvertes plutôt que fermées. Celles-ci permettent d'ouvrir les échanges :

« *Comment faites-vous pour faire vos courses ?* »

plutôt que « **vous avez de quoi manger ?** »

QUESTIONS POSSIBLES

« *Comment vous organisez vous pour faire vos courses d'alimentation ?* »

« *Comment vous organisez vous pour vous procurer ce dont vous avez besoin en dehors de l'alimentation ?* »

IMPORTANT

Pensez bien à demander si la personne ne manque de rien. Pendant cette période particulière, vérifier que les besoins vitaux soient comblés tant en matière de nourriture mais aussi de produits d'hygiène.

- ✗ Avez-vous accès aux commerces ?
- ✗ Avez-vous suffisamment de médicaments ?
- ✗ Avez-vous quelqu'un pour vous accompagner chez le médecin ou le pharmacien si besoin ?

LA SANTÉ

Préférez là aussi, les questions ouvertes plutôt que fermées :

« *Comment vous sentez vous ?* »

plutôt que « **Etes-vous malade ?** »

- ✗ Etat de santé global : penser à vérifier si les personnes ont d'autres problèmes de santé que le Covid et éventuellement rappeler que l'on peut toujours consulter son médecin pour autre chose que le Covid.
- ✗ Symptômes Covid : Toux sèche, maux de tête, nez qui coule, mal de gorge, fièvre, difficultés respiratoires, douleurs thoraciques, essoufflements, perte de goût, de l'odorat ?
- ✗ Disposez-vous des produits d'hygiène nécessaire pour vous laver les mains (savon solide ou liquide ou gel hydroalcoolique) ?

Et transmettre des informations utiles en matière de santé

- ✗ En cas de symptômes, même bénins : ne pas prendre de médicaments sans un avis médical, les anti-inflammatoires sont INTERDITS (Nurofen, Ibuprofen, Nifluril...) ainsi que les corticoïdes.
- ✗ N'hésitez pas à nous appeler (quand il est possible de laisser ses coordonnées) pour toutes informations ou questions.
- ✗ IMPORTANT : Vérifiez que la personne connait le numéro à composer en cas d'urgence (le 15).

Contactez votre médecin traitant si vous en avez un, sinon appelez le

Numéro vert

0800 130 000

Seulement si besoin, rappeler les consignes permettant d'éviter d'être contaminé par le CORONAVIRUS.

Préférez les formulations de type :

« Avez-vous pensé à... »

plutôt que « **vous devriez faire...** »

- ✗ Se laver les mains régulièrement : toutes les deux à trois heures ou immédiatement après un contact avec une personne extérieure.
- ✗ Tousser, éternuer dans son coude.
- ✗ Utiliser des mouchoirs jetables et les jeter dès la 1ère utilisation.
- ✗ N'embrasser personne.
- ✗ Ne pas serrer de main.

Il n'existe pas de traitement ou vaccin à l'heure actuelle contre le coronavirus,

Tout passe par la prévention pour se protéger soi et ses voisins

✗ Respecter la distance d'1m50 en cas d'échange verbal avec quelqu'un – de manière générale TOUJOURS respecter cette distance de sécurité (par ex. si vous faites la queue dans un magasin).

✗ Limiter les contacts avec toutes personnes extérieures à la famille ou aux personnes avec qui vivez.

Seulement si besoin, rappeler les consignes de confinement obligatoire.

Règles de confinement, établies par le gouvernement et OBLIGATOIRES :

Les sorties ne sont autorisées que dans certains cas pour limiter la propagation de la maladie jusqu'à nouvel ordre.

RAPPELS DES SORTIES AUTORISÉES

RDV médical important ou urgent.

L'achat de nourriture ou produits d'hygiène INDISPENSABLES au quotidien dis de première nécessité.

Le travail : si vous exercez une activité professionnelle, vous DEVEZ contacter votre employeur (cf. question sur le travail).

Seulement si besoin, rappeler les règles concernant l'attestation et dans tous les cas, vérifiez son accessibilité.

N'oubliez pas de remplir votre attestation si vous sortez.

Avez-vous les moyens de l'avoir en format papier ou sur votre téléphone portable (si besoin, fournissez des attestations)

PRIORISEZ LES PERSONNES À RAPPELER OU VISITER

Evaluer la situation de lien social de la personne :

- ✗ Avez-vous parlé à quelqu'un aujourd'hui ?
- ✗ Avec qui êtes-vous en contact (famille, amis) ?
- ✗ Êtes-vous seuls ?

Introduire la question du numérique tant en terme de savoir-faire mais aussi d'accessibilité (coût, réseau....) :

- ✗ Le téléphone , internet c'est facile pour vous ? C'est possible pour vous ?

Cela peut vous permettre ensuite de prioriser les visites ou appels ultérieurs. Si vous êtes assuré que la personne est bien entourée vous pourrez vous concentrer sur les personnes les plus isolées et vulnérables.

Et pour aller éventuellement plus loin :

- ✗ Avez-vous des bonnes idées à partager ?
- ✗ Connaissez-vous des personnes dans votre entourage qui ont des besoins particuliers ?
- ✗ Et vous même pourriez vous prendre des nouvelles de vos voisins, vos proches ? Auriez-vous enviez et seriez-vous en capacité de participer à des initiatives de solidarité dans votre quartier comme par exemple faire des courses, confectionner des masques... ?

N'HÉSITEZ PAS À FÉLICITER ET ENCOURAGER UNE PERSONNE

Par exemple, féliciter une personne confinée :

- ✗ Qui s'est motivée à faire un peu d'exercice physique chez elle ;
- ✗ Qui respecte les gestes barrières , le confinement etc...

Une personne encouragée est toujours plus encline à redoubler d'efforts.

APRÈS LA RENCONTRE OU LE CONTACT TÉLÉPHONIQUE

Prendre quelques notes, juste après l'appel ou la rencontre

Date et heure de l'appel, Nom et état de la personne (sur les 3 points abordés : médical, social et psychosociale) durée de l'appel, reçoit d'autres appels ou pas, besoins particuliers ...

Dans les situations qui réclament une intervention en référer à votre équipe ou à toute personne ressource (professionnel de santé, du social, associations...).

Respectez votre engagement vis à vis de la personne contactée. Il est essentiel de faire ce que vous dites. Si vous ne parvenez pas à tenir votre engagement, passez le relais à un membre de l'équipe.

Des entretiens peuvent vous questionner ou vous déstabiliser.

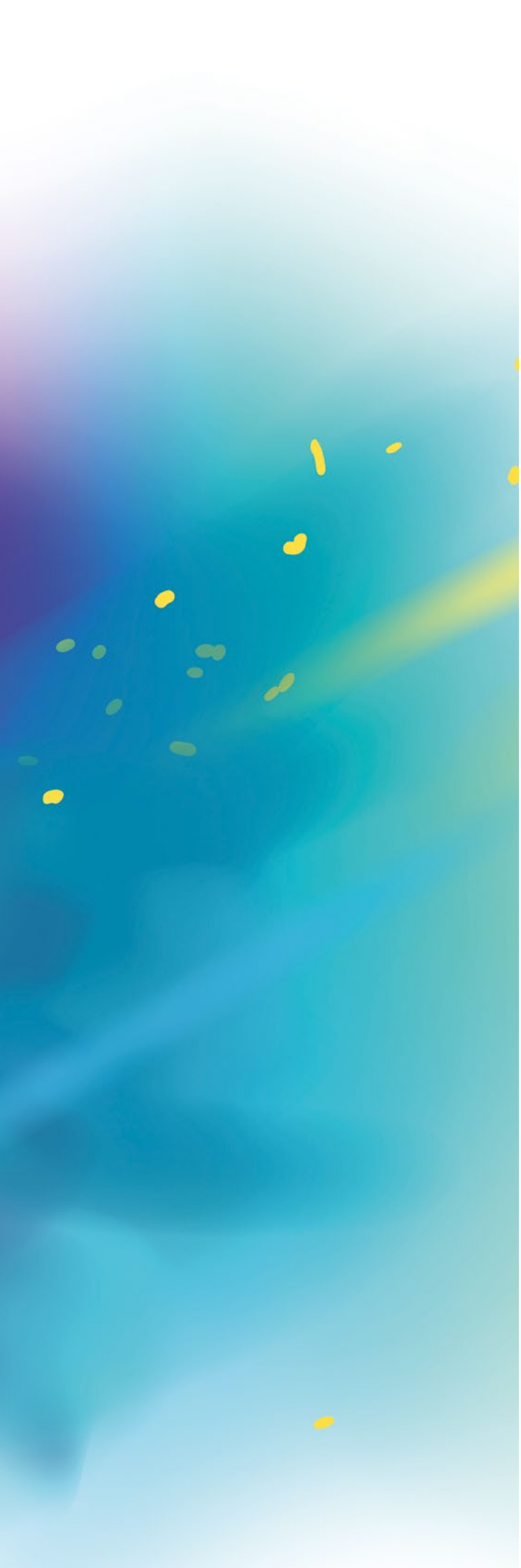
Prenez aussi soin de vous!

Il est important de pouvoir en parler avec d'autres, avec des collègues ou d'autres bénévoles. Si c'est possible, organisez des temps de débriefing et de parole avec un professionnels.

Conclusion

Prendre des nouvelles ...

- ✗ C'est transmettre à la personne qu'elle a de la valeur ; qu'elle est respectée et importante. C'est lui donner de la dignité.
- ✗ C'est travailler en ce temps de confinement où la distanciation physique est obligatoire à ne pas creuser un fossé de distanciation sociale pour les personnes les plus vulnérables.
- ✗ C'est apporter une aide concrète aux besoins médicaux, sociaux et psychosociaux de la personne.
- ✗ C'est aussi participer à protéger ses voisins du virus en identifiant et en aidant la personne contaminée à se confiner.



Institut Renaudot

48, rue Saint-Blaise
75020 Paris
01 48 06 67 32
www.institut-renaudot.fr
contact@institut-renaudot.fr