

RECOMMANDATIONS POUR LE SOUTIEN TÉLÉPHONIQUE AUX PERSONNES ACCOMPAGNÉES SUR LES DISPOSITIFS SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX PENDANT LE CONFINEMENT LIE A LA PANDÉMIE COVID-19

NB : Recommandations écrites par l'équipe Housing First de la Fondation espagnole Rais, puis traduites et adaptées par Cités Caritas à destination de ses équipes.



Le soutien téléphonique est un outil largement utilisé dans le soutien psychosocial. Les technologies peuvent être utilisées en complément des services "en face à face", mais également en tant que service à part entière. Il est particulièrement utile pour les personnes souffrant de dépression ou d'anxiété et lorsqu'il y a des difficultés à faciliter des rencontres physiques. Dans le cadre des mesures de confinement exigées par le gouvernement en raison de la pandémie COVID-19, nous pouvons utiliser l'appel téléphonique et la technologie pour offrir le meilleur soutien possible aux personnes que nous accompagnons. Voici quelques recommandations :

- **L'appel est la « visite »**. La caractéristique la plus importante de toute communication est la qualité de la relation entre la personne accompagnée et l'intervenant social. Un effort actif de la part de ce dernier devra être fait pour traduire l'empathie et le sentiment de soutien par téléphone. Prenez suffisamment de temps au téléphone pour faire la "visite". Découvrez comment la personne gère l'anxiété que la pandémie et le confinement peuvent engendrer, discutez réellement au-delà des plans d'urgence opérationnelle du service. - Tout comme les gens qui sont heureux d'ouvrir la porte pour voir leur intervenant social lorsque la relation entre eux est positive, ils seront également heureux de répondre au téléphone / Skype / FaceTime etc. Et si la personne ne répond pas à la porte lorsque l'intervenant frappe, elle ne répondra probablement pas non plus au téléphone. - Ces appels remplaceront la visite, ils ne sont pas simplement un appel de suivi, donc faites durer l'appel assez longtemps. - Planifiez le prochain appel et intensifiez le nombre d'appels et d'interactions avec la personne.
- **Contexte de la communication**. Passez du temps à expliquer les raisons du changement dans la forme de soins et/ou d'accompagnement, à la fois par téléphone et par écrit. Profitez de cette occasion pour informer les personnes sur la façon dont ils peuvent prendre soin d'eux-mêmes pendant la pandémie. Insistez sur la nécessité de

rester à la maison. Si la personne doit quitter son domicile, expliquez comment minimiser le risque de contagion et clarifier les raisons pour lesquelles il ou elle doit quitter son lieu de vie. - Partager des informations vérifiées sur la prévention de la contagion (lavage des mains, auto-isolément ...) et vérifier dans quelle mesure les informations reçues d'autre part sont correctes et non faussées. Suggérez d'éviter d'être connecté.e aux réseaux sociaux ou à la télévision tout le temps en regardant les actualités sur le coronavirus.

- **Canal de communication.** Découvrez et acceptez le canal de communication préféré ou le plus adapté à chaque personne. Ce sera principalement par téléphone, mais découvrez s'ils préfèrent (et ont) WhatsApp, Skype, Facetime ou d'autres canaux. Il y a des gens qui préfèrent les textes, WhatsApp ou même les lettres écrites. - Si d'autres personnes en dehors de celle que vous accompagnez sont dans la chambre pendant le téléphone ou l'appel Skype, demander l'accord de la personne avant d'entamer les échanges. Dans tous les cas, il est préférable de trouver des espaces et des moments d'intimité pour l'appel.

- **Routine.** Planifiez les appels avec les personnes que vous accompagnez. Lorsque quelqu'un perd le contrôle, tout sentiment de maîtrise et de routine offre de la cohérence et soulage l'anxiété. - Invitez la personne à organiser sa journée si possible, avec des créneaux définis. Proposez lui de structurer la journée avec différentes activités. - Mettez toujours fin à l'appel en planifiant le prochain appel et appelez à l'heure convenue.



- **Présence.** Il s'agit d'être présent et d'augmenter la présence dans la vie des personnes maintenant que nous avons plus à combattre l'isolement social.

- **Exploration des besoins.** Parlez de nourriture, de médicaments ou de produits d'hygiène. De quoi les personnes ont-elles besoin, ont-elles suffisamment de produits, etc. - Passez suffisamment de temps pour identifier tout besoin. Vous pouvez générer une trame sous la forme d'une entrevue semi-structurée qui vous permettra de suivre une série de paramètres qui peuvent vous informer sur l'état émotionnel de la personne que vous accompagnez :

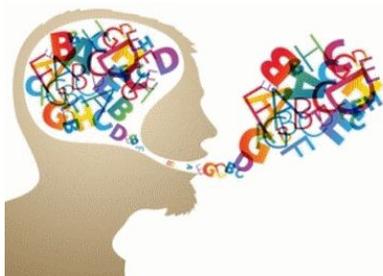
a. Horaires (temps de sommeil, prise alimentaire ...)

- b. Activités (nettoyage, loisirs, plats cuisinés ...)
- c. Relations sociales (appels passés ou reçus, autres interactions)
- d. Humeur (vitesse de la parole, utilisation de l'absolutisme, localisation temporaire de la parole, élaboration de plans ...)
- e. Rythme de consommation de substances.
- f. Quantité de nourriture et de médicaments.
- g. État de confort, état de la maison, interactions avec les voisins ...

Dans la mesure du possible et si elle existe, prenez en compte le besoin de flexibilité quant à l'aide financière attribuée pour que la personne puisse minimiser ses sorties courses et avoir accès à une plus grande variété de produits.

- **Connexion avec les autres.** Cela peut être une bonne occasion d'inviter les personnes à intensifier ou à initier une communication avec des proches, des amis ou des membres de la famille. Les états d'isolement accentuent le besoin de connexion et de contact. - Assurément, nous sommes à un moment où nous pouvons prendre soin et nous soucier davantage les uns des autres. Vous pouvez demander et suggérer aux personnes de le faire et suivre l'évolution de ces relations.

- **Normalité dans l'exceptionnalité.** Il est normal d'avoir des sentiments de solitude, de tristesse, de confusion ou de peur. Le plus important est de pouvoir exprimer ses sentiments et de s'appuyer sur l'équipe, la famille ou les amis. - L'appel peut également être utile pour identifier les pensées qui peuvent affecter les personnes. Penser constamment à la maladie peut faire apparaître des symptômes ou augmenter l'inconfort émotionnel. Une fois identifiés (vous pouvez suggérer aux personnes de les écrire), invitez les à les accepter et à les partager. L'écoute active est le premier outil thérapeutique.



- **Questions ouvertes.** L'appel ne consiste pas seulement à s'assurer que les personnes accompagnées vont bien. Posez des questions ouvertes où ils peuvent expliquer ce qu'ils font, leurs peurs, des anecdotes, les films qu'ils ont vus, les livres qu'ils lisent, les informations qu'ils ont reçues ...

- **La vie quotidienne:** Encouragez les personnes que vous accompagnez à mener une vie saine. Suggérez un peu d'exercice, de réguler la consommation des substances addictives (alimentaires, boissons, drogues, ...) qui peut être augmentée par l'ennui, de favoriser des aliments sains, de prendre le temps de nettoyer, ranger et re-décorer la maison ... Si les personnes ont un chien, leur rappeler qu'elles peuvent

sortir rapidement et étirer les jambes, toujours en suivant les recommandations officielles. Passer autant de temps chez-soi peut être l'occasion d'atteindre des objectifs (davantage lire, faire de l'exercice physique, cuisiner, etc.) Invitez les personnes à chercher des temps où ils peuvent s'engager dans des activités qui occuperont leur esprit - L'écriture, notamment quotidienne (façon journal) peut être bénéfique pour certaines personnes ainsi que l'exercice de la relaxation.

ACTIVITÉS

Ce contexte peut également être vécu comme une opportunité de mener de nouvelles actions. Voici quelques propositions qui pourront vous aider dans les prochains jours :

- **Groupes de soutien.** Ce contexte nous offre l'opportunité de générer du soutien auprès des personnes accompagnées, même s'il est virtuel. Demandez-leur si elles souhaitent créer un groupe Whatsapp avec d'autres personnes de la même ville ou du même dispositif. Il serait préférable que le nombre de participants ne soit pas trop élevé, car les personnes les plus timides, intimidées ne participeront pas. Dans ce groupe, les participants peuvent partager leurs préoccupations, soutenir ou partager des ressources de divertissement (vidéos, textes ...). - Ils peuvent enregistrer des vidéos montrant leurs lieux de vie et leurs loisirs. Vous pouvez également envoyer des messages à toutes les personnes accompagnées dans un espace forum et combattre les fausses nouvelles COVID-19, partager des textes inspirants, des chansons, ouvrir des débats sur ces textes ou films diffusés sur TV ou Youtube ... - Demandez qui veut être dans le groupe et apporter un soutien à d'autres personnes. Il est plus facile de se sentir utile dans un groupe que d'être simplement un "récepteur d'aide". - Vous pouvez lancer des activités chaque matin à une certaine heure pour générer des dialogues, indépendamment du fait que chacun bavarde quand il le souhaite. De cette façon, vous générerez des habitudes de réunion. - Vous pouvez proposer des concours ou défis -



- **Identification des forces.** Les personnes que nous accompagnons sont parfois des survivants. La gestion de catastrophes ou de situations traumatisantes telles que vivre dans la rue offre une expérience précieuse. - Vous pouvez explorer avec les personnes comment elles ont fait face à des situations stressantes dans le passé, qu'est-ce qu'elles ont appris et comment utilisent-elles actuellement ou peuvent-elles utiliser ces connaissances en cette période. Les stratégies de gestion du stress sont similaires, même si le scénario est différent. Ces stratégies peuvent également être partagées dans le groupe WhatsApp.

- **Plan d'action pour le rétablissement de la santé.** Profitez de cette occasion pour élaborer un plan d'action de rétablissement de la santé de la personne. Dans le cadre de l'élaboration du plan, discutez de ce que la personne aimerait que l'équipe fasse si elle tombe malade. A-t-il / elle un médecin ou une clinique de préférence ? Un membre de la famille à contacter ? D'autres personnes de confiance ? Comment la personne souhaite-t-elle que vous gériez l'hospitalisation, si nécessaire?



- **Connexion avec les services de santé mentale et autres ressources d'urgence.** Les personnes que nous accompagnons, en particulier ceux qui ont un isolement accru et des troubles cognitifs ou une maladie mentale, peuvent se sentir plus anxieux, irritables, stressés, agités et isolés au cours de cette période. - Identifiez les coordonnées des services d'urgence de santé mentale et assurez-vous que les personnes en ont connaissance. Assurez-vous aussi qu'elles connaissent les numéros de téléphones d'urgence sanitaire ou liés aux informations sur le Covid-19, ceux de la police, de leur médecin, etc.

- **Identification des personnes vulnérables, fragiles.** Soit par des appels téléphoniques, soit à partir de votre connaissance des personnes, vous pouvez éventuellement identifier un certain nombre qui vont davantage souffrir d'isolement ou se retrouver dans des situations plus délicates:

- a. Les personnes sans téléphone et/ou avec un plus grand isolement social
- b. Les personnes ayant des pics de consommation de drogues
- c. Personnes atteintes de pensées suicidaires et/ou en état dépressif
- d. Personnes souffrant d'une décompensation émotionnelle plus élevée (maladie mentale non stabilisée)

- e. Femmes qui ont souffert ou souffrent de violence de genre.
- f. Les personnes souffrant de maladies graves.

Il sera nécessaire que vous accompagniez ces personnes avec une plus grande proximité et un soutien renforcé. De plus, vous aurez besoin d'un accompagnement plus personnalisé, par exemple pour vous assurer auprès des malades que leur état de santé ne se détériore pas ou assurer la disponibilité des médicaments et des rendez-vous médicaux. Le temps et les ressources que vous allouerez auprès de ces personnes devront être accompagnés de réunions de suivi et de stratégies spécifiques établies avec le coordinateur de service. Nous devons être particulièrement attentifs à l'augmentation des commentaires négatifs des personnes sur leur vie, et surtout sur leur avenir pour les personnes souffrant de dépression. S'ils apparaissent, discutez-en avec le coordinateur du service et appliquez la procédure adaptée.