

allô comment ça va ?

épidémie covid-19



maintenir un lien avec les plus fragiles

Avril 2020

Maintenir un lien avec les plus fragiles en période d'épidémie COVID-19

En France, 1 personne sur 10 souffre d'isolement social, et ce risque d'isolement se trouve aujourd'hui accru par les mesures de confinement. L'isolement est à la fois à l'origine de certaines vulnérabilités, et également un facteur aggravant.

Le besoin social identifié

Nous sommes face à une situation d'urgence sociale. Du fait de la crise COVID-19 que nous traversons actuellement, nous assistons à un accroissement des vulnérabilités des personnes les plus fragiles, qui subissent de plein fouet les impacts de l'épidémie :

- . Certains publics fragiles sont particulièrement exposés au virus (personnes âgées, personnes atteintes de maladies chroniques, etc.) ;
- . Beaucoup d'acteurs du secteur sanitaire et social ont été contraints de restreindre leurs activités ;
- . Du fait de l'exclusion numérique, une partie de la population est coupée de toute possibilité d'échanges et d'interactions avec son entourage.

La réponse Croix-Rouge française : le dispositif « Allô comment ça va ? »

La conviction de la Croix-Rouge française est que le maintien du lien social constitue un levier essentiel pour permettre aux plus fragiles de surmonter cette crise sanitaire et limiter ses effets néfastes. C'est pourquoi elle a mis en place dès le 20 mars 2020 la plateforme téléphonique « Croix-Rouge chez vous » et son numéro d'appel gratuit (09 70 28 30 00), qui propose une écoute et un service de livraisons de biens de première nécessité (alimentaires, hygiène, médicaments) à domicile pour les personnes confinées isolées socialement.

En complément du numéro national d'écoute et du service de conciergerie solidaire à domicile qui permet de recevoir les appels des personnes, le dispositif «Allô comment ça va ?» permet quant à lui d'appeler les personnes identifiées comme isolées.

Il s'agit d'offrir à ces personnes une écoute bienveillante, un échange chaleureux et convivial, une identification des besoins, et une éventuelle orientation vers un dispositif interne ou externe.

Pour ce faire, les bénévoles participant contactent par téléphone les personnes isolées identifiées sur votre territoire pour :

- . Prendre de leurs nouvelles régulièrement ;
- . Les rassurer et diffuser les bonnes informations sur le COVID-19 ;
- . Leur offrir la possibilité de maintenir un lien social malgré le confinement ;
- . Les orienter vers les dispositifs sociaux pertinents (Croix-Rouge chez vous, autres plateformes d'écoutes spécialisées, et dispositifs locaux d'accompagnement tels que les CCAS).

Publics cibles

Ce dispositif s'adresse à toute personne confinée et isolée socialement ayant besoin de parler, d'être écoutée et rassurée. Les personnes souhaitant être contactées peuvent être identifiées :

- . Parmi les personnes déjà accompagnées par la Croix-Rouge française (au sein des Unités Locales, des établissements ou encore via Croix-Rouge chez vous) ;
- . Par les mairies et CCAS (liste canicule) et conseils départementaux (listes des personnes allocataires de l'APA) ;
- . Par d'autres acteurs de l'accompagnement présents sur le territoire (associations, établissements sanitaires & sociaux, etc.) ;
- . A la demande des personnes elles-mêmes ou de l'un de leurs proches.

Nos principes d'action

- . Adopter une posture bienveillante, de non-jugement, dans le respect de la dignité des personnes ;
- . Agir en coopération avec les autres acteurs des territoires : collectivités, associations, acteurs sanitaires et sociaux, etc. ;
- . Accompagner et soutenir les équipes bénévoles appelantes : des outils de formation ont été développés, et des professionnels de la santé mentale du réseau Croix-Rouge française ou externes sont à leur disposition pour leur permettre de partager sur les situations qu'ils rencontrent, les soutenir, les écouter et les guider.

Vous souhaitez vous rapprocher de la Croix-Rouge française pour en savoir plus et mettre en place ce dispositif auprès des personnes vulnérables que vous accompagnez ?

Pour identifier la structure Croix-Rouge française de votre ville, rendez-vous sur le site sur le lien suivant : croix-rouge.fr/pres-de-chez-vous.

Contact national

Pauline BARTHEL

Responsable déploiement « Allô comment ça va ? »

Direction des Activités Bénévoles et de l'Engagement

21 rue de la Vanne - CS 90070 - 92126 Montrouge / Tel : +33 1 44 43 34 05

pauline.barthel@croix-rouge.fr

