



Les
par Transmetteurs



Une voix au bout du fil

C'est une expérience sans précédent qu'a vécu et vit encore l'humanité avec la crise de la COVID-19 ; une expérience de confinement généralisé, obligatoire. Pour faire face à la crise sanitaire sans précédent que nous traversons, à l'isolement, à la mise à l'écart du monde, il fallait trouver comment aider, accompagner et informer les personnes fragilisées, parfois naufragées et à l'abandon.

Notre équipe, portée par l'association Les Transmetteurs et Salesforce, a mis en service une plateforme d'écoute téléphonique gratuite, "SOS confinement", avec pour ambition d'être déclenchée pour les personnes les plus périphériques, les moins visibles des dispositifs d'aide et d'assistance habituels. Les personnes marginales, les personnes isolées, les personnes très âgées et solitaires, les migrants qui ne savent pas où s'adresser et enfin, d'une manière générale, ceux qui n'ont pas d'accès au web parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur ou qui ne savent pas l'utiliser – la fameuse "fracture numérique" – autrement dit les exclus.

La plateforme devenue "SOS déconfinement" quand le gros de la tourmente s'est affaibli et que peu à peu, précautionneusement, les gens ont commencé à sortir.

Maintenant ce dispositif se nomme "SOS CRISE" et trouve une place pérenne dans la refondation du tryptique médico-psycho-social se situant en amont des accueils d'urgence. L'épidémie et son impact psychologique, social et sociétal vont être ressentis pendant des mois, voire des années.

Nous souhaitons agir face à la crainte du virus et ses évolutions, face à l'isolement social ; ne pas laisser cette crise anxiogène envahir les foyers, au risque de voir émerger le désarroi, la déprime et les violences.

Au 0 800 19 00 00, à l'autre bout du fil, une équipe de 150 bénévoles - acteurs sociaux et médecins - pour apporter à tous de l'information fiable, aider, orienter et accompagner. C'est un numéro transversal, efficace et généraliste.

Les lignes du 15 sont saturées par les appels faute que les personnes savent vers qui se tourner de façon appropriée. Notre volonté est de renforcer le dispositif national mis en place pour faire face à cette situation exceptionnelle. Nous sommes complémentaires et solidaires des initiatives existantes. Nous transférons vers elles les demandes spécifiques que nous recevons.

Repères au 25 janvier 2021

0 800 19 00 00 : N° d'appel gratuit

Mise en service : 6 avril 2020

Écoute : 7J/7 de 9 h à 19 h

PORTEUR DE PROJET :

Association Les Transmetteurs

QU'EST-CE QUE C'EST ? A QUOI ÇA SERT ?

C'est une plateforme téléphonique dynamique qui écoute, informe, apaise et oriente les personnes les plus fragilisées dans le contexte de la crise sanitaire - vecteur de stress et d'anxiété.

QUELS SONT LES RELAIS ?

Nous avons réalisé un mapping rigoureux des relais à l'échelle locale.

- Aux échelles nationales, départementales et locales (SOS amitié, Aide aux victimes, Droit des malades, Solitud'Ecoute, Violences Femmes Info, Allo enfance en danger...)
- Urgence : 15 - 17 - 18
- Services sociaux (aide à domicile, réseaux de bénévoles)
- Cellule d'Urgence Médico Psychologique

RESSOURCES HUMAINES

- Un comité de pilotage
- Une équipe-projet
- Un comité d'experts (juristes, experts éthique, anthropologues, médecins spécialistes)
- Des formateurs et des superviseurs
- Une équipe technique
- Une équipe de régulateurs et d'écouterants
- Un service communication

NOTRE CREDO

En amont de tous les numéros d'urgence, nous avons besoin d'un numéro solidaire, gratuit et généraliste pour répondre instantanément aux appels, réguler et accueillir : proposer ensuite une orientation personnalisée vers la structure médico-psycho-sociale la mieux adaptée.

NOTRE CONCEPT

- Répondre sans délai
- Diminuer le stress et l'anxiété
- Compléter les initiatives existantes
- Proposer des solutions pratiques

MODE D'EMPLOI

- L'appel arrive sur le 0 800 19 00 00
- La réponse est immédiate
- Le régulateur oriente vers un écoutant qualifié
- Durée d'écoute : entre 15 et 25 min
- L'écouterant oriente ou non vers une plateforme-relais
- Signalement des situations à risque
- Monitoring et contrôle qualité

LES PARTENAIRES

Fournisseurs du Serveur Vocal Interactif et du Couplage Téléphonie Informatique:

- Salesforce
- Deloitte
- Capgemini – Odigo
- Samu Social International
- Orange



Besoin d'une méta plateforme téléphonique unique d'information et d'écoute

Les lignes téléphoniques existantes ont une visibilité réduite par rapport aux défis que posent le COVID19, que cela soit en population générale ou chez les soignants. En population générale, il est par exemple très difficile pour des personnes isolées et qui n'utilisent pas internet (personnes âgées, migrants, sans domiciles fixes soit environ 17% de la population générale), ou celles ayant des besoins spécifiques de trouver l'information et d'être orientées vers l'assistance téléphonique existante la plus appropriée. La même situation est notable pour le personnel soignant non hospitalier, pourtant en première ligne. Le Conseil scientifique souligne le besoin urgent d'une méta-plateforme téléphonique unique 24h/24, avec un numéro vert, qui rassemble et renvoie à l'ensemble des lignes dédiées existantes, et qui le fasse après triage par une équipe large, professionnelle et opérationnelle dans l'immédiat.



Avis du Conseil scientifique COVID-19 - 2 avril 2020.



@SOSCRISE19

Contact Presse

Manon Schaeffe

Téléphone : 07 84 43 66 18

Email : communication@lestransmetteurs.org