

DOSSIER DE PRESSE

Confinement - Déconfinement - Après

SOS CRISE

Accompagnement
médico-psycho-social

N°solidaire 0 800 19 00 00



Une voix au bout du fil

C'est une expérience sans précédent qu'a vécu l'humanité pendant la crise du Covid-19 ; une expérience de confinement généralisé, obligatoire. A un moment où aucune parole n'était plus crédible, ni celle des experts, ni celle des médias, comment pouvoir aider, accompagner et informer des personnes fragilisées, parfois naufragées et à l'abandon ?

Notre équipe, portée par le Samu Social International, les Transmetteurs et Salesforce, a créé et mis en service une plateforme téléphonique, « 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 est 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 triptyque médico-psycho-social se situant en amont des accueils d'urgence. D'un point de vue médical, l'épidémie est finie mais son impact psychologique, social et sociétal va être ressentie encore pendant des mois, voire des années. C'est la fin d'une certaine façon de vivre dans nos sociétés. Les enfants qui ont vécu cette expérience vont s'en souvenir toute leur vie. « SOS CRISE » comprend l'appelant, l'écoute, l'informe, l'oriente et l'accompagne pour faire face à ce grand bouleversement qui nous attend. Le 0 800 19 00 00 est un numéro transversal, efficace et généraliste.

Repères au 15 septembre 2020

0 800 19 00 00 : N° d'appel gratuit et anonyme.

Mise en service : 6 avril 2020.

Écoute : 7J/7 de 9h à 21h.

Appels décrochés : 7 269 .

Equipe : 143 bénévoles (médecins, psychologues...).

LES PORTEURS DE PROJET

- Le Samu Social International
- Les Transmetteurs
- Le fonds Xavier Emmanuelli

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 post-traumatique de la crise sanitaire - vecteur de stress et d'anxiété.

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'écoutant oriente ou non vers une plateforme-relais
- Signalement des situations à risque
- Monitoring et contrôle qualité

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'écoutants
- 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

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)

LES PARTENAIRES

Fournisseurs du Serveur Vocal Interactif et du Couplage Téléphonie Informatique :

- Salesforce
- Deloitte
- Capgemini - Odigo
- 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

Marie-Andrée Castor

Téléphone : 06 72 86 59 73

E-mail : m-a.castor@samu-social-international.com