

SOS CRISE

0 800 19 00 00



Accompagnement Médico-Psycho-Social

SOS CRISE



L'ÉQUIPE

- **Un comité de pilotage** : direction et stratégie
- **Un comité d'experts** (juristes, anthropologues, spécialistes d'éthique, médecins et psychologues)
- **Une équipe projet** : gestion opérationnelle
- **Une équipe de bénévoles** spécialistes médico-psycho-sociaux et formé à l'écoute et l'orientation
- Des formateurs et des superviseurs, une équipe technique, un service communication,...

LES RELAIS

- **Numéros d'Urgences** : 15 - 17 - 18
- **Plateforme gouvernementale** Covid-19
- **Cellule d'Urgence Médico-Psychologique**
- **À l'échelle nationale** (SOS amitié, Aide aux victimes, Droit des malades, Solitud'Ecoute, Violences Femmes Info..)
- **À l'échelle locale** (régions, départements, municipalités) : services sociaux, aide à domicile, associations, réseaux de bénévoles...

UN DISPOSITIF POUR LES EXCLUS, LES ISOLÉS, LES DÉMUNIS

- **Accessible à tous**, y compris aux plus exclus et à ceux qui ne sont pas à l'aise avec la technologie
- **Un contact humain et des réponses personnalisées**

LE PORTEUR DU PROJET

Les **Transmetteurs**, association qui lutte, avec des médecins retraités contre toute forme d'exclusion.

NOTRE CREDO

Dans un monde plein d'incertitude, de complexité et de changement, rompre l'isolement social et gommer la fracture numérique en offrant une écoute et un accompagnement expert et bienveillant.

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

Écoute, Accompagnement, Orientation, Suivi

Un projet regroupant une plateforme téléphonique une Equipe Mobile d'Urgence (EMU) et des Maddeleines (Dame de liens), et qui a pour vocation d'apaiser le stress et l'anxiété et de faciliter la transition vers des services extérieurs spécialisés.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Quand un appel arrive sur le 0 800 19 00 00 :

- **Un premier interlocuteur** prend le temps d'identifier le besoin précis et oriente l'appel en interne ou en externe (relais)
- **Un second interlocuteur** spécialisé offre une écoute plus longue (10 à 30 min), accompagne la personne dans la formulation de ses besoins et peut proposer de l'orienter vers un relais extérieur ou réaliser un signalement pour l'EMU et/ou Maddeleines
- **L'équipe mobile d'urgence** intervient chez les usagers référencés par la plateforme
- **Les Maddeleines (Dame de lien)** réalisent des appels de convivialité chaque semaine
- **Suivi, supervision, encadrement et contrôle qualité systématiques**

0 800 19 00 00

- Un numéro unique et gratuit
- 7j/7
- De 9h à 21h
- Partout en France

EQUIPE MOBILE D'URGENCE

L'EMU se déplace avec l'accord de l'utilisateur à domicile pour établir un bilan complet et obtenir les informations nécessaires à une meilleure orientation.

MADDELEINES

Les Maddeleines ont pour mission d'appeler régulièrement les personnes isolées pour rompre leur solitude

UNE PLATEFORME 100% CLOUD

- Grâce à l'intégration Odigo / Salesforce :
- Interface en ligne
 - 100% home-based pour la plateforme
 - Outils professionnels

LES PARTENAIRES

- **SalesForce** (Centre d'appels)
- **Capgemini - Odigo** (SVI)
- **Orange**
- **Deloitte** (CTI)
- **Samusocial International** (Technique)

JUSTIFICATION & HISTORIQUE

Avec l'épidémie de COVID-19, nous traversons non seulement en France mais également dans le monde entier une crise complexe à plusieurs niveaux :

-Une **crise sanitaire** avec une mise en question de la thérapeutique et de grandes contradictions dans les offres de traitement.

-Une **crise sociétale** sans précédent qui affecte tous les domaines ; celui des échanges, de la protection, de l'éducation, du transport, du spectacle, de la formation... affectant la consommation et créant avec l'incertitude du chômage dans biens de ces domaines.

-Une **crise psychologique** individuelle et collective liée d'une part au traumatisme psychique dû à l'angoisse de la maladie, mais également au traumatisme général dû à l'incertitude et aux contradictions des décisions des experts et des politiques, dû à l'ambiance anxiogène diffusée par tous les médias de l'information – télévision, téléphones, internet...

-Un **bouleversement** des comportements et de la perception d'autrui généré par les masques et les gestes barrière qui interdisent les rassemblements publics ou privés ou en tout cas les limitent.

Au moment du confinement, pour aider les personnes fragiles ou vulnérables mais surtout isolées et sans accès aux plateformes informatiques qui pouvaient les aider, nous avons créé SOS Confinement au niveau national. Par la suite, notre dispositif devient SOS déconfinement, puis il prend sa formule définitive et s'appelle désormais **SOS CRISE**.

Porté par l'association Les Transmetteurs, SOS Crise est la fusion de compétences complémentaires créant aujourd'hui une nouvelle entité à la croisée du sanitaire, du social et de la psychologie pour accompagner et orienter les personnes. SOS Crise rassemble à la fois :

-Une **plateforme téléphonique** pensée dès le début du confinement.

Le numéro 0 800 19 00 00 – avec le 19 comme chiffre symbolique en référence à la covid 19 pour le mémoriser – a été pensé, non pas comme un numéro de plus dans la profusion des numéros d'appels au plus fort de la crise mais comme un numéro de régulation et de mise en contact avec tous les autres numéros et plateformes existants. Et si un grand nombre de plateformes informatiques existe pour aider les gens abandonnés à eux-mêmes en ces temps de crise, il est à noter que 15% des Français n'utilisent pas l'informatique et que 64% des personnes de plus de 75 ans l'ignorent complètement (selon une étude de l'INSEE de 2019).

-**L'équipe mobile d'urgence** (EMU) a été créée dès 2005 et les **Maddelaines** (anagramme de « Dames de lien »), a vu le jour durant le confinement

Ces projets viennent du constat que seuls 10 % des appels au SAMU nécessitent l'envoi d'une équipe d'urgence médicale. Le plus souvent, l'appel de détresse cache une problématique médico-psycho-sociale qui nécessite un accompagnement et une orientation spécifiques que les médecins du SAMU ne sont pas en mesure d'apporter. L'équipe Mobile d'Urgence et les Maddelaines ont été mises en place pour répondre à cette réalité avec une équipe de bénévoles dont des médecins capables de traiter ces appels à caractère médico-psycho-social.

Forts de l'expérience de la plateforme téléphonique et convaincus de la pertinence de l'EMU et des Maddelaines, SOS Crise a été pensé dans l'objectif de fédérer le sanitaire, le social et la psychologie pour pouvoir accueillir, accompagner et orienter tout usager qui entre en contact avec nous.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Assurer une meilleure prise en charge médico-psycho-sociale des personnes souffrant de situation d'isolement ou de crise.

LE PROJET

SOS CRISE est une plateforme d'écoute et d'échange, mais également d'orientation pour les personnes qui ne trouvent pas de réponses satisfaisantes à leurs interrogations et aux problèmes générés par la crise sanitaire, psychologique et sociale. C'est une plateforme accessible 7 jours sur 7 de 9h à 21h à partir d'un numéro unique et gratuit : le 0 800 19 00 00.

Cette plateforme, outre le fait qu'elle se présente comme une tribune pour ceux, victimes de l'ambiance anxio-gène voire mortifère, qui n'ont personne à qui parler, permet d'orienter vers les structures médico-psycho-sociales voire psychiatriques de droit commun ou privé.

Cette « régulation » ou orientation sur des demandes que le dispositif aide à formuler peut-être suivie exceptionnellement par une visite à domicile – pour le moment dans le territoire parisien – par un personnel spécialisé et un véhicule dédié. Le dispositif peut également aider à recréer du lien et à le garder avec les Maddeleines (Dame de lien) qui peuvent maintenir un contact sur un temps long avec des appels de cordialité.

SOS Crise se situe dans la continuité des précédentes solutions chronologiques (SOS Confinement, SOS Déconfinement) et bénéficie ainsi de toutes les expériences successives, ce qui implique un **mapping** de tous les dispositifs existants, une réponse personnalisée vu la particularité de la crise – car il ne s'agit pas seulement d'un traumatisme psychique mais d'un traumatisme d'un autre ordre, presque civilisationnel, et les populations sont encore et pour longtemps victimes de ce choc culturel sans précédent.

MOYENS ET RESSOURCES

UN DISPOSITIF D'URGENCE

Un dispositif d'urgence par téléphone constituant une méta-plateforme pour écouter et, le cas échéant, orienter vers les services appropriés. Ces services peuvent être soit internes à SOS Crise par l'intermédiaire de l'EMU et du dispositif Maddeleines, soit traités à l'externe.

Plateforme téléphonique

L'utilisation du téléphone est la méthode à privilégier pour répondre aux besoins d'assistance et de contacts que l'on vient d'identifier. Il constitue sans doute le moyen de communication le plus accessible et le type de contact humain le plus direct pour des populations isolées, qui ne sortent que très peu de leur domicile. Par ailleurs, parmi les populations les plus vulnérables et les plus angoissées par la crise actuelle qui contactent la plateforme, un grand nombre d'entre elles sont justement victimes de la « fracture numérique ».

Cette plateforme téléphonique de crise implique :

-Un « décroché immédiat » ou extrêmement rapide par un nombre de postes adéquat. Un accueil bienveillant, poli et amical en se présentant, qui permet une évaluation rapide qui va servir dans l'immédiat pour une localisation, une identification (âge, genre, problème apparent) et la constitution d'une fiche : **c'est le premier niveau** : celui du décroché

-Après quelques instants l'accueil dirige vers le niveau de la conversation : **c'est le deuxième niveau**, le niveau des professionnels, médecins, psychologues, travailleurs sociaux ou personnes qualifiées. Ce niveau est celui de la **conversation** – ou de la tribune au cours d'une conversation, « le répondant » va entendre et décrypter avec les mots de l'appelant comme au cours d'une consultation de la cellule d'urgence médico-psychologique d'urgence la teneur du problème présenté.

Il s'agit d'abord d'écouter pour comprendre et orienter vers un **troisième niveau**.

Le SAMU, le médecin généraliste, la CUMP, le CMP, les structures médico-sociales... Ce niveau est une piste thérapeutique mais cette orientation doit être **personnalisée**.

Un accompagnement

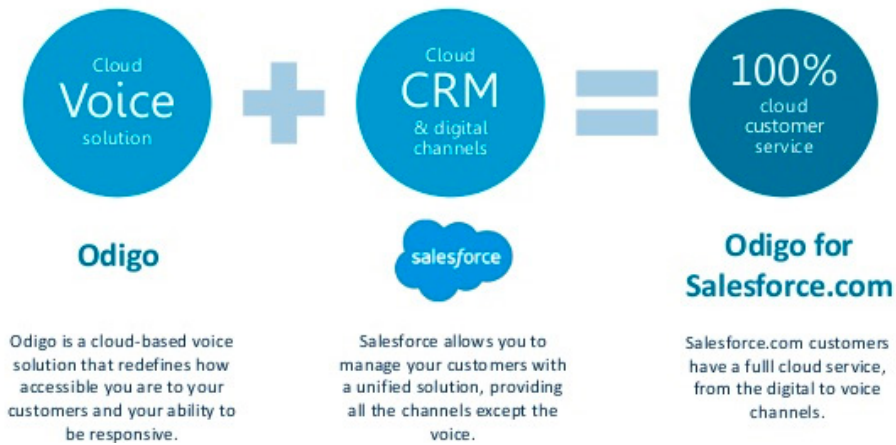
Si les écoutants bénévoles et l'équipe le jugent nécessaire, il est possible de faire appel à l'équipe mobile d'urgence ou aux Maddeleines pour prolonger l'accompagnement proposé par la plateforme téléphonique.

A Paris, l'EMU dispose d'une voiture électrique qui permet aux bénévoles de se déplacer au domicile des appelants (avec leur accord). C'est l'occasion de dresser un bilan plus complet, de connaître la situation matérielle et l'environnement de l'appelant pour l'orienter au mieux vers les différents services dont il a besoin. Dans les autres régions, la plateforme essaye d'identifier les services de proximité à même de pouvoir réaliser ces visites à domicile (CCAS, services sociaux de proximité, associations)

Les Maddeleines proposent des entretiens de convivialité pour certaines personnes qui se sentent seules et ont besoin non seulement de parler, mais aussi de savoir qu'elles auront le même interlocuteur à des dates fixes : les appels peuvent être réalisés depuis la plateforme via leur téléphone portable.

Des outils Cloud

Grand partenaire du projet, Salesforce, met toutes ses ressources techniques (plateforme et ressource humaine) à disposition pour SOS Crise : ces outils hautement sécurisés permettent de réaliser un suivi personnel de chaque usager dans le respect des règles de confidentialité.



UN DISPOSITIF HUMAIN

Bénévoles

Le cœur du dispositif SOS Crise sont les bénévoles qui nous ont rejoints pour faire vivre la plateforme téléphonique et l'EMU/Maddeleines. Actuellement, nous avons près de 100 bénévoles formés par nos soins qui chaque semaine se connectent pour répondre aux appels, prennent la voiture pour réaliser des visites à domicile et rappellent les usagers. Nos bénévoles viennent de toute la France: des étudiants, des retraités, des médecins, des psychologues et d'autres professionnels qui enrichissent les activités de leur expérience, de leur énergie et de leur engagement.

Recrutement, sélection et formation

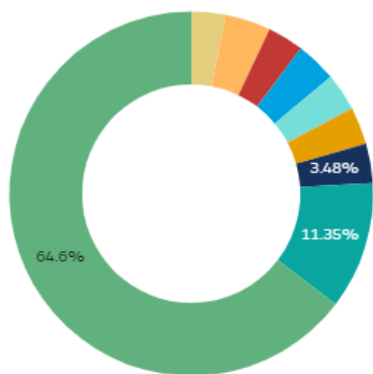
La qualité et la pertinence de SOS Crise repose pour beaucoup sur la capacité des bénévoles à prendre en charge les usagers, aussi bien lors des appels traités de manière rapide et appropriée que lors des visites à domicile ou des rappels sur le long terme. Le recrutement, la sélection et la formation de ces écoutants sont donc des points essentiels, auxquels un grand soin est apporté.

Les bénévoles sont sélectionnés sur la base de leur expérience et de leurs compétences humaines, professionnelles et sociales à partir d'un entretien avec l'équipe en charge de la supervision et de la gestion du projet. Ils sont ensuite soigneusement formés aux principes, méthodes et contenus qui ont préalablement été définis et développés. La formation de chaque bénévole dure environ 2 heures et se conclut par la signature d'un code de conduite. Les bénévoles ont par ailleurs accès à des ressources supplémentaires en termes d'informations validées à transmettre, de script de conversations types, de procédures d'orientations, et de procédures de signalements au cas où des situations de personnes à risques sont identifiées. Les formations bénéficient de modules créés en partenariat avec la CUMP de Paris, pour les aspects psychologiques.

L'équipe en charge de la gestion effectue également une supervision systématique des activités. Un débriefing journalier est proposé aux écoutants de manière à apprendre de leurs expériences ainsi que pour leur fournir le soutien nécessaire à la gestion des cas les plus complexes. Des débriefings hebdomadaires sont réalisés avec les bénévoles membres de l'équipe mobile d'urgence et des Maddeleines.

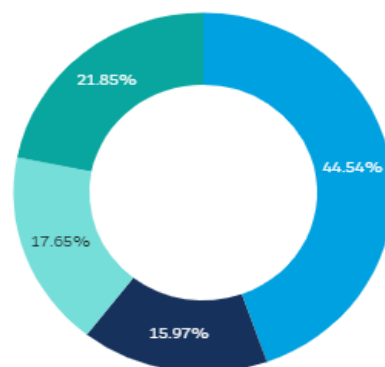
Les bénévoles sont la richesse de la plateforme, issus d'horizons variés et de tous les départements de France

Par département



Département ● 13 ● 59 ● 69 ● 75 ● 78 ● 92 ● 93 ● 94 ● Autres

Par spécialité



Profil Écouteur ● N1_Decrochant ● N2_Generaliste ● N2_Medecin ● N2_Psy

Le comité de pilotage

SOS Crise est porté par le docteur Xavier Emmanuelli (Fonds Xavier Emmanuelli), le docteur Suzanne Tartière (Association Les Transmetteurs), Marie Chuberre (Association Samusocial International) et leurs équipes, spécialistes de régulation médicale téléphonique.

Le Samusocial a apporté toute son expertise à la création du projet et reste un partenaire essentiel dans les opérations menées par SOS Crise.

Les autres grands partenaires sont Salesforce, le partenaire technique qui met toutes ses ressources disponibles (plateforme et ressource humaine) à disposition et la CUMP de Paris, qui nous apporte son expertise et son aide dans les formations des bénévoles.

L'équipe projet

Au quotidien, SOS Crise est développé, mis en œuvre et supervisé par une équipe jeune et dynamique. L'équipe s'assure du fonctionnement opérationnel, développe l'ensemble des outils nécessaires et s'assure du suivi et de la qualité des services proposés.

Au sein de l'équipe projet, les responsables bénévoles sont chargés de faciliter la mission des bénévoles en organisant le planning et les équipes, en les accompagnant au quotidien pendant leurs activités, en proposant des temps de debriefing et de dialogue pour échanger sur leur expérience, en identifiant, produisant et diffusant des ressources utiles et nécessaires pour les accompagner dans leur travail.

Les responsables relais sont en charge du référencement, de la prise de contact et de la cartographie des services extérieurs qui existent de manière à pouvoir offrir à terme dans les orientations proposées un maillage territorial fin par région, département, voir par municipalité.

Le comité scientifique

Le dispositif SOS Crise repose enfin sur la validation de l'ensemble des informations diffusées à et par nos bénévoles par un conseil scientifique composé d'experts de la prise en charge médico-psycho-sociale, de spécialistes de la crise actuelle et de professionnels de la santé publique.

RÉSULTATS ET PREMIÈRES ANALYSES

APRÈS 5 MOIS D'EXISTENCE :

7269

APPELS TRAITÉS

depuis le 8 avril

DONT

71%

APPELS

qui sont transférés au niveau 2

PROFIL DES USAGERS :

La majorité des appelants sont des femmes (70%), et les appels proviennent en majeure partie des plus de 60 ans (45%). La demande qui arrive sur la plateforme est à la fois médicale (nous informons mais ne prescrivons jamais), sociale, psychologique ou de services, la plupart du temps résolue dès les 2 premiers appels.

Plus jeune

7

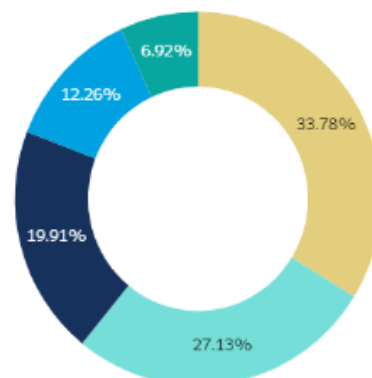
Âge moyen

53

Plus vieux

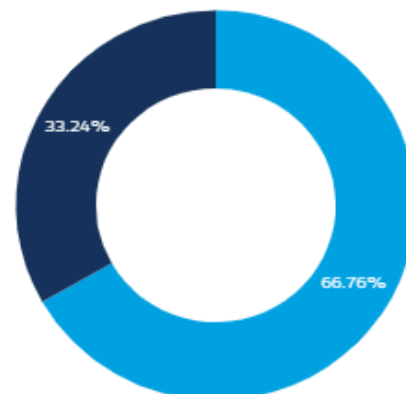
99

Par âge



Age des appelants ● 20-40 ans ● 40-60 ans ● 60-80 ans ● <20 ans ● >80 ans

Par genre

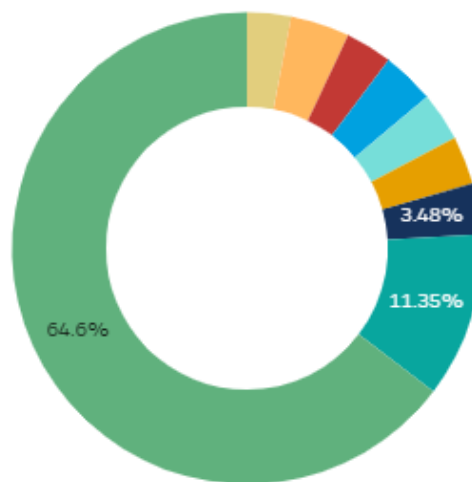


Sexe ● F ● H

PROVENANCE DES APPELS PAR DÉPARTEMENT :

Des appels provenant de

89
DÉPARTEMENTS

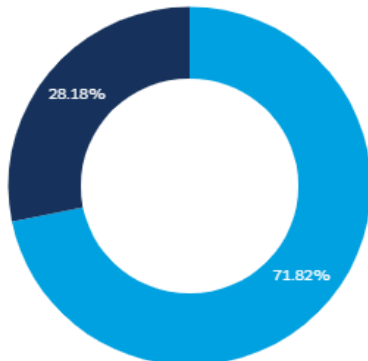


Departement ● 13 ● 59 ● 69 ● 75 ● 78 ● 92 ● 93 ● 94 ● Autres

LES TYPES D'APPELS :

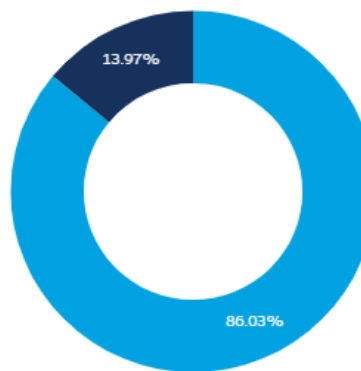
Une part très importante des appels provient de la détresse psychique, physique ou social

Dépression



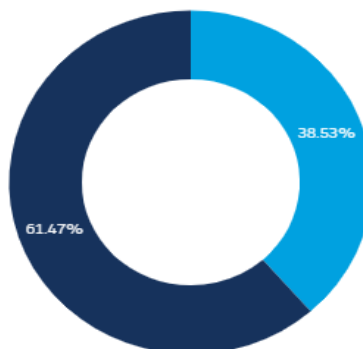
Dépression ● faux ● vrai

Détresse sociale



Détresse sociale ● faux ● vrai

Personne isolée



Personne isolée ● faux ● vrai

USER CASES :

Cédric a deux enfants. La rentrée scolaire l'inquiète. Les gestes barrières seront-ils respectés ? Le retour à l'école est-il prudent ?



Nous évoquons la situation sanitaire ainsi que le rôle des relations sociales dans le développement de l'enfant.

Amélie télétravaille et garde seule ses enfants. Elle nous appelle en pleurs.



Après une écoute bienveillante, Amélie est réconfortée.

Amélie télétravaille et garde seule ses enfants. Elle nous appelle en pleurs.




Après une écoute bienveillante, Amélie est réconfortée.

Eléonore, 76 ans, habite dans le Morbihan. Elle n'est plus en mesure de faire ses courses.




Nous sollicitons une structure locale d'aide aux personnes fragilisées.

Suite à une rupture conjugale, Pablo, 33 ans, vit dans son véhicule depuis 8 jours. Il est diagnostiqué positif au Covid-19.




Nous organisons sa prise en charge par une structure médicalisée. Pablo se sent mieux.

Émilie et son fils n'osent plus sortir. Effrayés par le déconfinement, ils ont peur du virus et des gens.




Rassurés par un psychologue, ils reprennent une activité et consultent leur médecin.

Julia s'inquiète. Elle se demande s'il est prudent que ses enfants retournent à l'école.



Nous discutons de la situation. Informée, elle peut décider sereinement.

Solange est angoissée. Depuis le déconfinement, elle a peur d'attraper la Covid-19.



Elle s'inquiète surtout des relations sociales. Nous en discutons.