CANEVAS D'APPEL TÉLÉPHONIQUE DANS LE CADRE DE LA COVID-19

Le Comité des partenaires régionaux du soutien communautaire en logement social et communautaire de Chaudière-Appalaches vous propose un guide[1] pour les directions ou les intervenants qui souhaitent faire des appels téléphoniques aux locataires afin de prendre de leurs nouvelles en lien avec le contexte actuel.

Il peut être adapté en fonction des ressources disponibles dans chacun des territoires.

RECOMMANDATIONS

- Avoir un ton calme et rassurant même si la personne est bouleversée et inquiète. Votre ton l'apaisera.
- Mettre la personne en confiance dès le départ afin qu'elle ne se sente pas comme dans un interrogatoire.
- Ajuster le niveau de langage afin de s'assurer que la personne comprenne vos mots.
- Pour les informations importantes, vous pouvez vous assurer ce qu'elle a compris ou encore si elle a noté les informations.
- Bien que nous soyons bien intentionnés, certaines personnes n'apprécient pas les appels. Il est important de demeurer calme et de respecter qu'elles ne souhaitent pas discuter. Plusieurs craignent une arnaque et sont méfiants, c'est normal.
- **Si vous pensez qu'il serait préférable qu'une personne du 211 contacte directement la personne, cela est possible mais vous devez avoir obtenu son consentement éclairé pour transmettre son nom ainsi que ses coordonnées. Vous pouvez contacter directement le 211 et les aviser lorsque vous avez le consentement et ils assureront le suivi requis.**

[1] Outil adapté de : Canevas d'appel pour la mise à jour des informations des personnes inscrites au programme Secours adapté … dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, Service du développement social et communautaire, Ville de Lévis, avril 2020

QUESTIONS

1. Bonjour madame/monsieur XXX,

2. Je suis XXX de l'organisme : _____

3. Je vous appelle pour m'assurer que tout va bien pour vous en ce moment avec la situation actuelle.

4. Est-ce que c'est un bon moment pour vous parler ?
    a. Si non à quel moment pourrions-nous vous recontacter ?

5. Alors, comment allez-vous madame/monsieur XXX ?

6. Sur une échelle de 1 à 10 – 10 étant excellent – vous diriez que vous vous situez à combien ?

7. Et les points qu'il manque pour atteindre le niveau 10, c'est dû à quoi ?

    (Selon la réponse, référez vers le 211 ou le 811).

    (Voir s'il s'agit d'un besoin pour lequel la personne peut recevoir de l'aide)

    a. Besoin de contact, solitude : 211 ou et le **Service d'écoute téléphonique :** _____
    b. Besoin matériel, aide alimentaire : 211 ou l'organisme local : _____
    c. Besoin de s'organiser (ex. : livraison d'épicerie comment ça fonctionne?) :211 ou l'organisme local : _____
    d. Besoin de santé ou d'information santé : 811 ou son médecin
    e. Etc.

8. Vous appelez qui en ce moment lorsque vous avez besoin d'aide ou quand quelque chose ne va pas ?

    (Vérifier le réseau de soutien de la personne). A-t-elle :

    a. Un membre de sa famille
    b. Un ami

c. Un voisin

d. Un intervenant du réseau de la santé

e. Un intervenant communautaire

f. Personne

Si elle mentionne ne pas vouloir déranger personne. La rassurer sur l'importance de solliciter de l'aide au besoin. Que ça ne dérange pas.

9. Connaissez-vous les services 211 - 811 – 911 et le **Service d'écoute téléphonique :** _____

Si jamais vous avez besoin d'aide (et que votre entourage ne peut pas vous aider), vous pouvez appeler là.

- Si vous avez besoin d'aide pour un service comme par exemple de l'aide alimentaire: **composez le 211** c'est gratuit et c'est une personne qui vous parle. L'information est confidentielle et anonyme. http://www.211quebecregions.ca/
- Si vous vivez de l'inquiétude, pour votre moral ou pour des préoccupations sur votre état de santé : **composez 811**
- **Pour une urgence vous contacter le 911.** Expliquer au besoin ce que c'est une urgence
- Si vous avez le goût de jaser vous pouvez contacter le **Service d'écoute téléphonique : _____**

Vous les avez pris en note ?

10. En ce moment par exemple, comment vous organisez-vous pour recevoir votre épicerie ?

- Si vous aviez besoin d'aide pour votre épicerie, vous pourriez appeler au 211 ou l'organisme local : _____
- Si vous aimeriez qu'une personne vous appelle pour vous jaser un peu, vous pourriez appeler au 211 ou l'organisme local : _____
- Si vous êtes inquiet pour un proche et que vous ne savez pas quoi faire, vous pouvez appeler au 811.

ANNEXE

Info-Social 811 : vous vivez une difficulté ou de la détresse?

Info-Social 811 est un service de consultation téléphonique pour vous-même ou pour un proche auprès de travailleurs sociaux qualifiés. Ils vous aident confidentiellement à faire le point si vous cherchez des réponses fiables et appropriées dans une situation difficile.

Quand appeler?

- Anxiété;
- Inquiétude pour un proche;
- Violence;
- Relation difficile;
- Deuil;
- Jeune en difficulté;
- Problème de dépendance (drogue, alcool, jeu);
- Sexualité;
- Peine d'amour;
- Tout autre comportement ou situation qui vous inquiète.

Info-Santé 811 : vous avez des inquiétudes ou des questions sur votre santé?

Info-Santé 811 est un service de consultation téléphonique pour vous-même ou pour un proche auprès de professionnels de la santé. Une infirmière ou un infirmier vous renseigne et vous conseille confidentiellement au sujet de toute préoccupation sur votre état de santé.

Quand appeler?

- Vomissements;
- Diarrhée;
- Fièvre;
- Problème respiratoire;
- Allaitement;
- Coliques;
- Contraception;
- Nouvelle médication;
- Blessure, plaie;
- Autres problèmes de santé vous affectant ou affectant quelqu'un de votre entourage.

Avant d'aller à l'hôpital ou à la clinique, composez le 811.

211

Le 211 est un **service d'information et référence** facilement accessible, grâce à un **numéro de téléphone à trois chiffres (2-1-1),** facile à retenir, disponible 7 jours par semaine, 365 jours par année du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et samedi et dimanche de 8 h à 15 h 30, qui sera, à terme, ouvert 24 heures par jour.

Le 211 rend également disponible sur le **web** toutes les informations sur les ressources sociocommunautaires. Toutes les informations sur les sites 211 sont mises à jour annuellement en collaboration avec les organismes.

Le service 211 permet de combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, en permettant aux gens aux prises avec des besoins sociaux non urgents d'être informés rapidement sur les ressources sociocommunautaires de proximité qui leur viendront en aide, et donc de pouvoir trouver les solutions pour se sortir d'une situation précaire

Le 211 est un **service gratuit** et grandement accessible notamment pour les personnes démunies, aînées et les nouveaux arrivants.