



## MOBILISATION COVID-19

Pour vous soutenir dans votre action de maintien du lien par téléphone avec des personnes vulnérables

Vous souhaitez agir à votre niveau, de chez vous, pour contribuer à l'élan collectif de fraternité qui se met en place partout sur le territoire. Nous vous en remercions chaleureusement. Téléphoner est essentiel pour maintenir le lien social durant cette période de confinement. Si passer un coup de fil est un acte simple dans la vie de tous les jours, il requiert néanmoins quelques principes utiles, surtout dans une situation de crise comme celle que nous traversons. C'est pourquoi, les Petits Frères des Pauvres mettent à votre disposition quelques pistes pour vous aider à vous sentir à l'aise dans la mission d'accompagnement téléphonique que vous envisagez de mener dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

### POURQUOI CETTE ACTION ?

Nous sommes tous invités à garder le contact avec les personnes qui nous sont proches (famille même éloignée, amis, voisins, collègues de travail, personnes rencontrées grâce à la vie associative locale...).

Appeler les personnes vulnérables et maintenir le lien social avec elles est un enjeu important pendant cette période de confinement. Vos appels permettent à la fois **de rompre l'isolement et de vérifier que la personne ne manque de rien** (nourriture, médicaments, aides à domicile habituelles rompues, dépannages indispensables pour les conditions de vie, etc.).

### Comment agir ?

Cette fiche s'adresse à des bénévoles qui font déjà partie d'une équipe d'accompagnement ou aux citoyens qui vont répondre aux besoins d'écoute identifiés par des associations ou organismes (mairie par exemple). Ces structures remettent une liste de personnes signalées à contacter et les consignes pour rendre compte de ces appels.

### QUELQUES PISTES POUR VOUS SENTIR À L'aise DANS CETTE MISSION

#### Créer de bonnes conditions d'écoute :

- **Rendez vous disponible.** L'écoute demande de la disponibilité et de faire le tri dans ses pensées, encore plus dans le climat anxieux qui nous entoure.
- **Créez un climat propice.** Évitez les sources de distractions. Éteignez la télévision, la radio etc. Ne commencez pas un appel si vous avez mis le feu sous la marmite.
- **Pensez à sourire.** Le sourire s'entend au téléphone !

**IMPORTANT :** Si vous êtes vous-même angoissé, il n'est peut-être pas judicieux de faire de l'écoute. Vous risquez de ne pas être aidant et de transmettre vos propres inquiétudes.

**TRUCS ET ASTUCES :** si vous appelez pour un organisme et que vous n'avez pas vocation à être rappelé régulièrement, pensez à rendre votre numéro de téléphone personnel anonyme.

### Pour débiter la conversation :

- **Prenez le temps de vous présenter.** Si vous ne connaissez pas la personne, vérifiez qu'elle a bien compris qui vous êtes (prénom et nom de l'organisme pour qui vous l'appellez et pourquoi vous l'appellez) : « *Je suis Michelle, bénévole aux Petits Frères des Pauvres et je viens prendre de vos nouvelles...* ». Si vous connaissez la personne, restez fidèle à vous-même et à vos habitudes avec cette personne.
- **Pensez à demander si vous dérangez.** Votre appel n'est pas forcément attendu, les personnes que vous appelez ont leurs habitudes (feuilleton, sieste...), vous pouvez donc déranger. D'autre part, elle a peut-être des appels de sa famille même éloignée, d'amis. « *Est-ce que je vous dérange ?* » et proposer de rappeler ultérieurement « *Voulez-vous que je vous rappelle plus tard ? À quelle heure ?* » Et aussi « *Vous avez déjà parlé à quelqu'un aujourd'hui ?* » Cela peut vous permettre ensuite de prioriser les appels ultérieurs.
- **Préférez les questions ouvertes plutôt que fermées.** Celles-ci permettent d'ouvrir les échanges : « *Comment s'est passée votre journée ?* » plutôt que « *Votre journée était-elle bonne ?* »

### Pendant la conversation :

- **Concentrez-vous sur ce que vous dit la personne.** Laissez le temps. Encouragez la personne à dire tout ce qu'elle a à dire avant de parler à votre tour. Évitez de penser à ce que vous pouvez lui répondre car vous risquez alors d'être moins à l'écoute de ce qu'elle vous dit.
- **Offrez des conseils uniquement si on vous le demande.** Le plus souvent, tout ce dont la personne a besoin c'est d'être écoutée, de voir que quelqu'un s'intéresse à elle.
- **Acceptez les silences.** Tout comme les mots, le silence a sa place dans une communication. Il peut dire beaucoup de choses. Souvent nous avons du mal à composer avec, il déstabilise. Pourtant, il importe d'apprendre à le recevoir et à l'utiliser. De plus, les personnes vulnérables ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour réunir leurs pensées et leurs mots.
- **Essayez de comprendre ce que la personne ressent au-delà des paroles :** Est-elle contente de votre appel ? Reconnaissante ? Agacée ? Préoccupée ?angoissée ?
- **Participez pleinement à la conversation.** Laisser d'abord la parole à votre interlocuteur ne signifie pas pour autant ne pas participer à l'échange. N'hésitez pas à reformuler les réponses qu'on vous donne pour vous assurer que vous avez bien compris ses propos : « *Alors, si je comprends bien, vous dites que...* » Il s'agit bien de lui offrir un espace pour s'exprimer et se sentir écouté.
- **Prenez le temps d'échanger sur des sujets du quotidien.** Il vous faudra parfois poser quelques questions pour ouvrir les échanges ... « *Vous avez des émissions préférées à la télévision ? Vous lisez un peu ? De chez vous, vous voyez l'extérieur ? Vous avez un balcon ? Des plantes ? Vous recevez le journal tous les jours ?* »

**IMPORTANT :** Pensez bien à demander si la personne ne manque de rien. Pendant cette période particulière, vérifier que les besoins vitaux soient comblés est très important : Est-ce que la personne dispose de nourriture ? A-t-elle accès aux commerces ? A-t-elle suffisamment de médicaments ? A-t-elle quelqu'un pour l'accompagner chez le médecin/pharmacien ? Dans les situations où cela ne serait pas le cas, **en référer à votre équipe ou l'organisme**. Ne prenez surtout pas la responsabilité de vous en charger vous-même. **N'agissez pas seul.**

### La fin de l'appel :

- **Adaptez la durée de l'appel** aux besoins de la personne et à vos capacités d'écoute : la durée d'une communication est variable d'un appel à l'autre, d'une personne à l'autre, d'un moment à l'autre. Pour vous donner un repère, dans la téléphonie sociale (Solitud'écoute, SOS amitié) il est préconisé de réaliser des écoutes de 20 minutes. Passé ce délai, la concentration et les capacités d'écoute peuvent s'amenuiser.
- **Concluez l'appel** en prévenant la personne. Évitez « *Je dois raccrocher...* » préférez « *Nous allons bientôt devoir arrêter notre conversation* ».
- **Informez la personne**. En fonction de l'organisation définie par votre équipe/organisme, expliquez-lui par qui et quand elle sera rappelée.
- **Respectez votre engagement**. Il est essentiel de faire ce que vous dites. Si vous ne parvenez pas à tenir votre engagement, passez le relais à un membre de l'équipe. Si vous n'êtes pas disponible, ne proposez pas de rendez-vous téléphoniques ultérieurs.

**IMPORTANT :** Vérifiez que la personne connaît le numéro à composer en cas d'urgence (**le 15**) et en cas de besoin (**celui de votre équipe et non votre numéro personnel**). Vérifier ou demander également – en lien avec l'organisme pour qui vous appelez – le numéro de la personne à prévenir en cas d'urgence (il sera utile si la personne ne répond pas ultérieurement).

### Après l'écoute :

- Il est important **de rendre compte à votre équipe/organisme** selon les consignes qui vous ont été données.
- Pour cela il est conseillé de prendre quelques notes, juste après l'appel. Par exemple : date et heure de l'appel, état de la personne (*allait bien, inquiète, était contente de m'avoir...*), durée de l'appel, reçoit d'autres appels ou pas, besoins particuliers ...

**IMPORTANT :** Nous vous invitons à échanger avec une personne identifiée comme « ressource » dans votre équipe. En effet, vous faites partie d'une équipe – au-delà des retours à faire par écrit mail ou autre outil choisi par la structure – il est important que vous puissiez parler de ce que vous-même vivez pendant ces appels. Ce moment est important car **certaines communications sont plus difficiles que d'autres**. Être vous-même écouté vous permet d'être à nouveau disponible et à l'aise pour les prochains appels.

**TRUCS ET ASTUCES :** Si vous êtes dans une situation où vous avez une liste de personnes à contacter, **n'enchaînez pas les appels**, faites une petite pause .... Prenez un thé ou un café, écoutez une chanson ... pour pouvoir apprécier la conversation suivante et être plus disponible.

## SI VOUS ÊTES FACE À UNE DIFFICULTÉ

Vous pouvez vous trouver démuni face à une situation particulière. Si une personne ne décroche pas le téléphone après plusieurs appels, si une personne vous semble en détresse, ou dit ne plus avoir de quoi manger par exemple : contacter votre équipe, votre contact associatif ou toute personne ressource qui vous donnera la marche à suivre au cas par cas.

## POUR TOUTE QUESTION LIÉE AU COVID-19

**IMPORTANT :** nous ne faisons pas partie du corps médical, ni d'un autre corps de métier permettant d'apporter des réponses d'ordre médical et ce, même dans le cas où dans votre vie professionnelle vous seriez à même d'apporter des conseils, cela ne rentre pas dans ce type de bénévolat.

1. Votre interlocuteur vous signale une angoisse liée au COVID-19, mais sans aucun symptôme. Il s'agit d'une écoute classique dont la présente fiche peut vous servir d'appui.
2. Votre interlocuteur semble présenter des débuts symptômes ou a des questions précises. Dans ce cas, vous pouvez le réorienter vers la ligne d'écoute dédiée.



3. Si votre interlocuteur présente clairement des symptômes, merci de lui dire de rappeler son médecin traitant avant tout ou le 15 s'il y a urgence.
4. Ne pas hésiter à rappeler les gestes barrières, de nombreuses personnes vulnérables, notamment âgées, sont souvent "perdus" face à ces gestes.  
[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche\\_gestes\\_barrieres\\_fr.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf)

## QUELQUES PISTES POUR VOUS SENTIR À L'aise DANS CETTE MISSION

En cette période particulière, il est utile de connaître les lignes d'écoute téléphonique vers lesquelles réorienter les personnes ou les sites délivrant des conseils :

- **Solitud'écoute : 0800 47 47 88**  
Ligne d'écoute téléphonique gratuite et anonyme des Petits Frères des Pauvres pour personnes de plus de 50 ans souffrant d'isolement et de solitude.  
De 15h à 20h, 7j/7 y compris les week-ends et jours fériés.
- **Croix Rouge écoute : 0 800 858 858**  
Pour toute personne ressentant le besoin de parler, quels que soient son âge ou sa situation.  
De 10h à 22h en semaine - De 12h à 18h le week-end.
- **Santé Info Droit : <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>**  
Site d'informations juridiques et sociales constitué de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Toutes ces informations ne sont que des aides, des pistes. Chacune de vos actions est utile. Vous êtes et aurez été un maillon essentiel de la chaîne de fraternité qui permettra de sauver des vies. Pour cela, bravo et merci.

## VOUS AVEZ ENVIE D'ALLER PLUS LOIN DANS LA NOTION D'ÉCOUTE ?

Voici quelques repères que les Petits Frères des Pauvres mettent à votre disposition.

### Pourquoi l'écoute est importante ?

Une personne écoutée est une personne qui se sent valorisée, respectée, intéressante, importante et donc vivante.

### Les postures de l'écouter d'après les travaux de Elias Porter

Le psychologue américain Elias Porter, collaborateur de Carl Rogers, met en évidence une typologie d'attitudes identifiables (*Les six attitudes d'écoute* de Porter), qui sont plus ou moins naturelles et spontanées en fonction des personnes et des moments de la vie de chaque personne, déterminant ainsi la qualité et le style d'écoute pour chaque échange. Chacun de nous lorsqu'il se met en position d'écoute a une tendance à adopter de manière, plus ou moins consciente, une de ces attitudes. Elles sont plus ou moins adaptées aux besoins de l'autre.

- **L'attitude « conseil » ou « autoritaire »**

C'est proposer un conseil ou une réponse à une personne qui semble démunie. La limite de cette écoute : Se placer en tant qu'expert / faire à la place de l'autre et le priver de sa responsabilité / donner des mauvais conseils parce qu'on n'a pas pris le temps de réellement écouter. « *Y'a ça, vous devriez ...* »

**Risques :** que la relation soit inégalitaire celui qui sait / celui qui ne sait pas, agressivité opposition et refus

*Comment s'y prendre donc ? Vérifier le besoin de la personne. La personne m'a-t-elle vraiment demandé un conseil ? Préférez les formulations de type : Avez-vous pensé à... Plutôt que vous devriez faire...*

- **L'attitude « d'évaluation » ou « de jugement »**

L'écouter approuve ou désapprouve le discours de l'autre. Il apporte un jugement sur la situation exprimée par l'autre : qu'il soit positif ou négatif : « *c'est nul* » « *c'est bien* » « *je pense que...* » « *j'estime que...* » « *à mon avis...* ».

**Risques :** dévalorisation, attitude défensive, besoin de se justifier, relation de dépendance, culpabilité.

*N'hésitez pas à féliciter/encourager une personne. Par exemple, féliciter une personne confinée qui s'est motivée à faire un peu d'exercice physique chez elle.*

- **L'attitude de « soutien »**

Celui qui écoute se place en position de conseiller, protecteur et d'expert en soutenant l'interlocuteur, dédramatisant la situation, cherchant à consoler, compatir. « *Inutile de t'inquiéter, je vais t'aider...* » ; « *Ce n'est pas grave...* » ; « *Tu ne vas te mettre dans tous tes états pour si peu !* »

**Risques :** ne pas réellement entendre ce que cherche à nous dire l'autre, sa souffrance. Inconsciemment, l'écouter nie les ressentis de l'autre en minimisant sa situation ou en lui donnant de faux espoirs. Cela lui permet aussi inconsciemment de se rassurer lui-même. Pour l'autre : sentiment d'être pris en pitié, limitation de l'autonomie, baisse d'estime personnelle.

- **L'attitude « d'interprétation »**

Celui qui écoute interprète les propos d'autrui en fonction de ce qu'il a envie d'entendre et de ses propres croyances et de ses valeurs. « *Si tu dis ça, c'est parce que...* »; « *Je sais pourquoi tu m'expliques ça...* »; « *En réalité, je sais que ...* »

**Risques** : sentiment d'incompréhension, désintérêt, agressivité, dépendance.

- **L'attitude « d'enquête »**

Questionner est utile et parfois indispensable dans un échange et permet d'obtenir des informations plus précises ce qui est important en période de risque pour la santé. Néanmoins, cette attitude est parfois très/trop intrusive.

**Risques** : sentiment d'être pris au piège (être obligé de répondre comme à un enquêteur de police), trop d'insistance peut aussi amener de la confusion et des réponses erronées (le seul but recherché étant que les questions cessent).

**TRUCS ET ASTUCES** : se demander pourquoi je pose telle question ? En ai-je vraiment besoin dans la situation ou est-ce pour répondre à ma curiosité ? Quand j'ai un doute : Est-ce que je peux vous poser une question ? Et si la personne hésite ou est réticente je ne pose pas la question.

- **L'attitude « compréhensive » ou « empathique », dite aussi écoute active**

C'est l'attitude qui est préconisée pour les psychologues, les écoutants des plateformes d'écoute anonyme. La règle d'or de cette écoute est « *J'accepte l'autre tel qu'il est* ». L'écouter tente de repérer ce que la personne cherche vraiment à dire, en tentant de ressentir ce que ressent l'autre tout en étant bien au clair que c'est son histoire et non pas la sienne. L'écouter se tait le plus possible pour laisser parler l'autre. Il l'écoute pour l'encourager à exprimer ses ressentis (sensations, émotions, sentiments). Il intervient le moins possible, sans couper la parole et sans émettre de jugement. Cela se traduit par beaucoup de reformulation sans jugement : « *D'après toi, ...* » « *Je vois que...* » « *Tu dis que tu ressens de la peine...* ».

**Conséquence** : sentiment d'être compris, respecté et pas jugé.

**Risques** : ne pas recueillir les éléments d'information nécessaires dans un entretien qui doit permettre aussi de voir si la personne a besoin de quelque chose.

Vous voulez devenir à terme, bénévole écoutant de la plateforme Solitud'écoute ?  
Contactez-nous par mail : [solitud-ecoute@petitsfreresdespauvres.fr](mailto:solitud-ecoute@petitsfreresdespauvres.fr)

## Texte attribué à Jacques Salomé

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Accorde-moi seulement quelques instants  
Accepte ce que je vis, ce que je sens  
Sans réticence, sans jugement

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Ne me bombarde pas de conseils et d'idées  
Ne te crois pas obligé de régler mes difficultés  
Manquerais-tu de confiance en mes capacités ?

Écoute-moi s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
N'essaie pas de me distraire ou de m'amuser  
Je croirais que tu ne comprends pas  
L'importance de ce qui vit en moi.

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Surtout, ne me juge pas, ne me blâme pas  
Voudrais-tu que ta moralité  
Me fasse crouler de culpabilité ?

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Ne te crois pas obligé d'approuver  
Si j'ai besoin de me raconter  
C'est simplement pour être libéré.

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
N'interprète pas et n'essaie pas d'analyser  
Je me sentirais incompris et manipulé  
Et je ne pourrais plus rien te communiquer.

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Ne m'interromps pas pour me questionner  
N'essaie pas de forcer mon domaine caché  
Je sais jusqu'où je peux et veux aller.

Écoute-moi, s'il te plaît, j'ai besoin de parler !  
Respecter les silences qui me font cheminer  
Garde-toi bien de les briser  
C'est par eux, bien souvent, que je suis éclairé.

Alors maintenant que tu m'as bien écouté  
Je t'en prie, tu peux parler !  
Avec adresse et disponibilité  
À mon tour, je t'écouterai...