

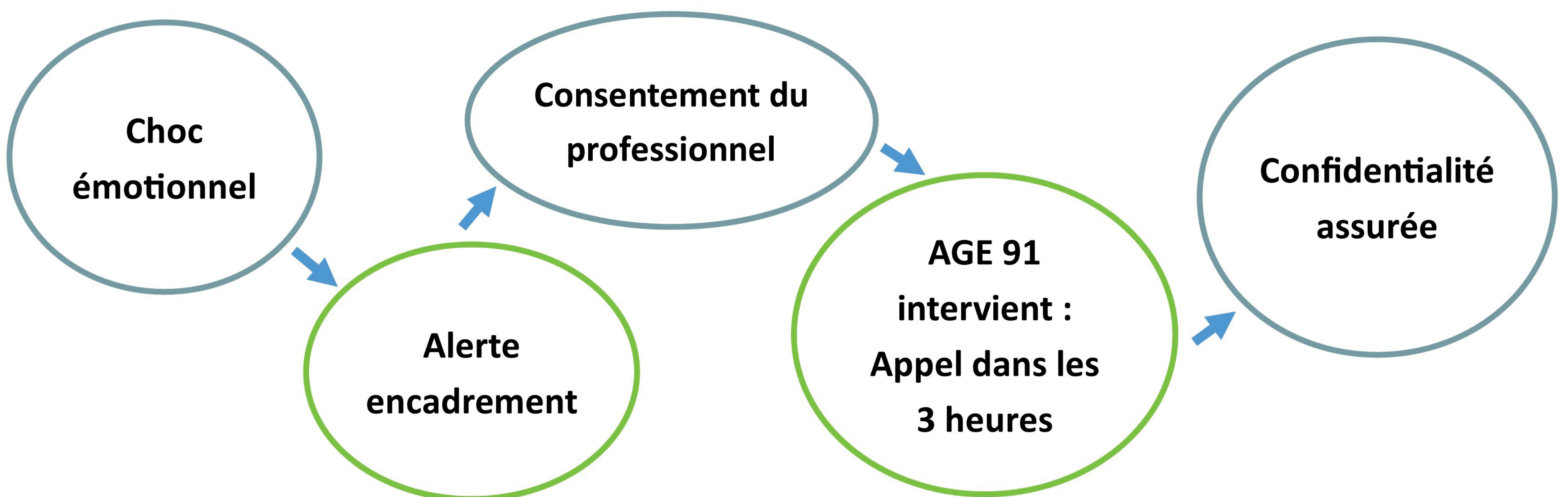


Alerte soutien psychologique ! Appeler, écouter, soutenir

« Aller vers les professionnels sans attendre qu'ils viennent à nous »

Face aux angoisses du COVID, de la mort, de la solitude

Réactivité > Disponibilité > Empathie

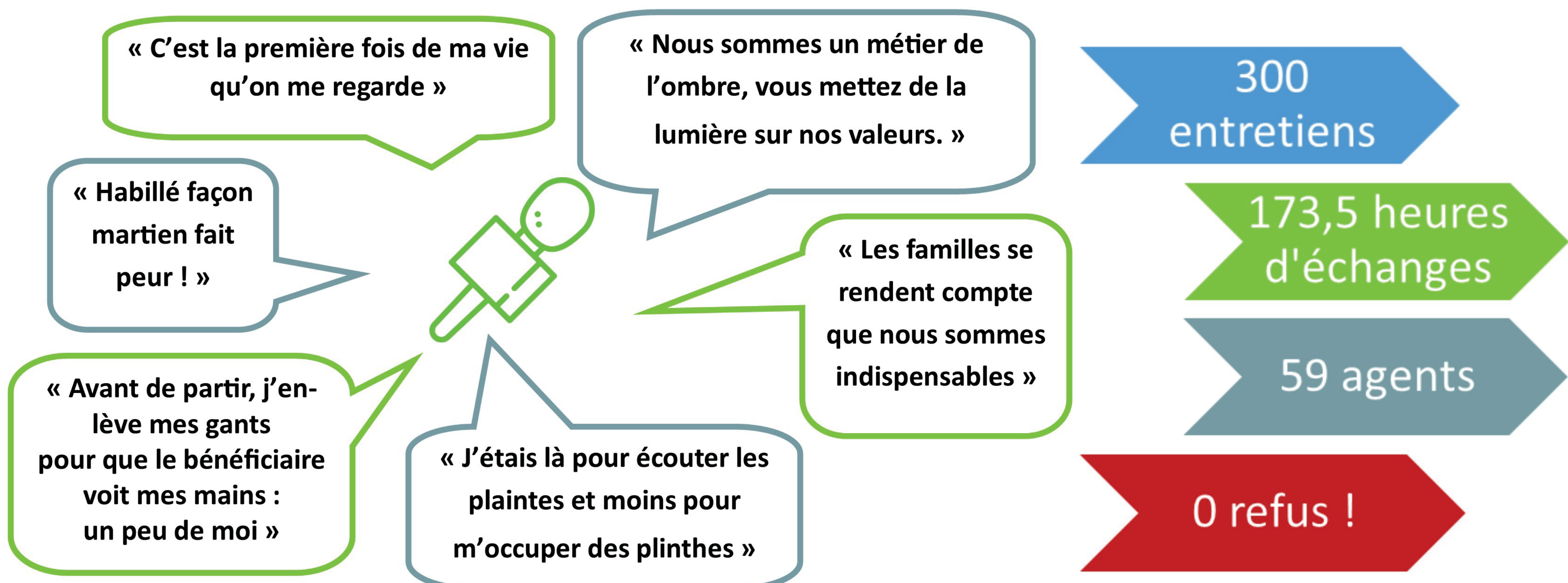


Mise en place du projet

Les professionnels le disent ! Les plateformes et numéros verts mis en place ne sont pas ou peu utilisés par les **professionnels qui n'osent pas appeler**.

L'**originalité de cette ligne de soutien téléphonique** réside dans le fait que ce sont « les écoutantes » qui prennent l'initiative d'appeler les **salariés**.

Les deux « écoutantes »: **une psychologue** et **une formatrice en soins relationnels** puisent dans leurs expériences professionnelles afin d'amorcer un dialogue, permettant aux **personnels d'exprimer ce qu'ils vivent**.



Les difficultés et points de vigilance

- ◆ Trouver un **moment de disponibilité** pour ces métiers très actifs.
- ◆ **S'adapter** pour conduire des entretiens parfois morcelés.
- ◆ Entre deux visites à domicile, **accepter un entretien contraint par le temps**.
- ◆ L'écoutante doit attendre l'autre pour être à **son écoute**.

Finalement, le **besoin d'être écouté** a prévalu sur les difficultés d'exécution.

- ◆ Etre souple, adaptable, agile pour **être véritablement au service de l'agent**.
- ◆ Renoncer aux contraintes d'un cadre pour **laisser la place à l'improvisation !**
- ◆ Dans la situation peu ordinaire du **COVID**, les formes extraordinaires de la rencontre garantissent la **liberté de l'échange, sa vérité et sa sincérité**.

Parce que la pandémie n'est pas finie, parce que la mort sera toujours là, parce que le professionnel est seul devant des situations inattendues :

- **Constituer une équipe d'écoutes**.
- Pour **échanger dans les 3 heures** qui suivent le signalement du besoin.
- Contractualiser l'offre pour inscrire les appels **dans le quotidien des salariés**.
- Définir un système vertueux alliant : **formation continue / ligne d'écoute**.
- Organiser **la transmission des « trucs et astuces »** mis en place.

Raconter **l'histoire de la pandémie** pour ne pas l'oublier.