



PROTOCOLE DES PERMANENCES TELEPHONIQUES

à l'attention des bénévoles de l'association Le PRÉ

1 - L'objectif de l'appel téléphonique est de porter l'attention sur les personnes isolées par l'âge, la maladie ou toute autre forme d'exclusion, en créant autour d'elles un sentiment de bienveillance et de mieux-être.

Grille de fonctionnement :

2 – Quelles sont les personnes appelées ?

Les personnes appelées ont donné préalablement leur accord dans le cadre d'enquêtes effectuées par les services sociaux des mairies.

3 – Où se passe l'appel téléphonique ?

Les appels s'effectuent depuis le CCAS dans un bureau mis à disposition des bénévoles.

- Prendre connaissance du classeur contenant les dossiers des personnes à appeler.
- Consulter les dossiers et les informations données par les bénévoles lors des derniers appels
- Et ... téléphoner !

4 – Une obligation :

La confidentialité des informations s'impose.

Voir Charte des Bénévoles, point 10 : « *Le bénévole ne prendra en aucun cas parti s'il reçoit des confidences et n'essayera pas d'influencer la personne visitée. Il doit observer la plus grande impartialité et respecter la confidentialité. De la même façon, il n'a aucune demande à formuler auprès de la personne.* »

5 – Comment se présenter ?

Les personnes appelées connaissent bien les services de la Mairie. Il est important de s'y référer directement pour les sécuriser

Par ex : Je suis... (prénom du bénévole) et vous appelle depuis la mairie de X, dans le cadre de la Cellule de veille (Le Pecq) ou du Relais Amitié (Chatou et Montesson) ou de la Veille Estivale (Croissy)... pour prendre de vos nouvelles...

Le Pré partage, rencontre, échange

CHATOU, CROISSY, MONTESSON, LE PECQ, LE VÉSINET

1, route du Grand Pont 78110 Le Vésinet

association-lepre78.com

e-mail : infos@association-lepre78.com



6 – A quoi faut-il être attentif pour un « bon » appel ?

Etre à l'écoute – s'adapter à la situation – s'abstenir de tout jugement ou caractère intrusif – contrôler la qualité de sa voix : prononciation, tonalité, débit, douceur – respecter les personnes et être discret quant aux informations du dossier.

7 – Quelle durée ?

La durée des appels est modulable selon le besoin d'écoute de la personne. Le bénévole fera appel à son discernement pour adapter le temps de l'appel...

8 – Quand ?

Choisir des créneaux horaires adaptés au quotidien des personnes, plutôt après 10h du matin et après 14h30 dans l'après-midi.

Après l'échec d'un appel, le renouveler. Si l'échec se renouvelle plusieurs jours ou semaines, le signaler au CCAS.

9 – Comment conclure ?

Conclure l'appel de façon conviviale. Par ex : J'ai été contente de partager ce moment avec vous et je vous souhaite une bonne journée.

10 – Transmission de l'information.

Remplir les fiches prévues à cet effet en mentionnant les points principaux de l'échange.

Si cas d'urgence ou demandes particulières, informer la personne responsable au CCAS des Relais Amitiés ou Cellule de Veille ou Veille Estivale.

11 – Importance de l'appel.

Les bénévoles qui souhaitent faire des appels téléphoniques sont accompagnées à leur début par un/e bénévole expérimenté/e.

L'appel est une rencontre spécifique qui repose essentiellement sur la parole, sans le support physique habituel.

La particularité de cette rencontre avec toute sa résonance, oblige les bénévoles à une acuité accrue.