



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Délégation interministérielle  
à l'hébergement et à  
l'accès au logement**

**DÉVELOPPER LES OUTILS DE SOUTIEN À  
DISTANCE AUPRÈS DES PERSONNES  
VULNÉRABLES ET LOGÉES DURANT LA  
PÉRIODE DE CONFINEMENT**

Recommandations issus d'opérateurs français  
et internationaux

Paris, le 19 mars 2020

**OBJECTIFS DU DOCUMENT**

Donner des outils aux opérateurs et acteurs de l'accompagnement des personnes logées ou hébergées dans des logements autonomes pour "Prévenir les risques liés au confinement prolongé des ménages logés" (axe 4 circulaire instruction D20004663 du 18 mars 2020).

**Proposition :**

Développer des **outils de soutien et d'accompagnement à distance**, notamment téléphoniques ou numériques, particulièrement utiles pour les personnes souffrant de dépression ou en détresse.

**Enjeu :**

Anticiper les risques d'un confinement prolongé pour les personnes isolées et fragiles (notamment sur le plan psychique).

**Destinataires :**

**Travailleurs sociaux et médico-sociaux** intervenant dans l'accompagnement à domicile de personnes logées ou hébergées en logement autonome (AVDL, FSL, IML CHRS hors les murs, ACT, hôtel, RS, PF, ...), **travailleurs pairs et pairs aidants, bénévoles**.

## Public cible :

**Ensemble** des personnes accompagnées. Toutefois, certaines personnes doivent faire l'objet d'une attention accrue, à identifier avant même le premier entretien les personnes présentant des **profils à risques spécifiques** parmi lesquelles (non exhaustif) :

- Personnes dans une situation d'isolement social plus prononcée
  - Personnes sujettes à des pics dans la consommation de substances psychoactives
  - Personnes avec des pensées suicidaires et un diagnostic de dépression sévère
  - Personnes à risque de décompensation émotionnelle plus élevée notamment du fait d'une maladie mentale non stabilisée
  - Personnes qui souffrent ou ont souffert de violences liées au genre
  - Personnes souffrant de maladies sévères somatiques ou psychiques
- ➔ Ces personnes pourront faire l'objet d'une **coordination** particulière entre différents acteurs de l'accompagnement si la personne est habituellement accompagnée par plusieurs équipes ou en interne à une même équipe. Elle pourra recevoir des appels par des professionnels ayant des compétences métiers différents pour une évaluation la plus fine possible de sa situation.

## Préalables et recommandations d'ordre général :

- Mise en place d'outils téléphoniques ou d'autres outils numériques (chatbots (cf. infra), réseaux sociaux)
- En amont et sur la base de la connaissance préalable des publics, s'assurer que les personnes ont toutes **accès à un téléphone personnel** et au besoin proposer des téléphones avec carte prépayée ou leur indiquer les lieux d'achat les plus proches (tabac restant ouvert durant la période de confinement).
- Outils utilisés de manière exclusive **en remplacement des visites à domicile** ou en complément des visites strictement nécessaires : les organiser en conséquence, afin de préserver une qualité dans la relation, notamment l'empathie même sans présence physique.
- S'assurer que les **créneaux de temps** alloués à ces échanges soient **suffisamment longs** pour permettre des conversations approfondies ;
  - o Laisser une place importante aux **questions ouvertes** ;
  - o Inciter la personne accompagnée à mettre en place des **conditions matérielles adéquates** pour la tenue de ces échanges, en matière d'attention, d'intimité, ou de confidentialité.
- **Pour les personnes assurant l'accompagnement** : se maintenir informées quant à la situation en cours (mesures réglementaires notamment) afin de garantir la sécurité des personnes accompagnées, d'apporter des réponses précises à leurs questions, et de constituer une source fiable face à la propagation de fausses informations. Il conviendra notamment d'effectuer une veille relative :
  - o à l'évolution de la **situation sanitaire** ;
  - o aux modalités pratiques du **confinement** et des **attestations** de déplacement dérogatoire (cf. Annexe 3) ;
  - o aux modes de fonctionnement adoptés par les différents services auxquels les personnes peuvent avoir recours (commerces, services postaux, services sociaux...).

## Modalités matérielles :

- **Outils possibles** (mobiliser avec chaque personne l'outil lui convenant le mieux) : outils **téléphoniques** (Skype, Facetime, Whereby, Messenger, Whatsapp, Zoom, sms...) ou **numériques** (*Chatbots* (agents conversationnels) comme *Owlie* pour la détresse psychologique) ou réseaux sociaux (pour l'animation de communautés))
- **Planifier** les appels en accord systématique avec la personne accompagnée : horaire, durée, outil employé.
- Organiser un **planning d'appels quotidien**, en priorisant en fonction des besoins et vulnérabilités des personnes. Il est préférable de s'en tenir aux conversations téléphoniques planifiées (créer une routine pour la personne accompagnée, éviter une sur-sollicitation des accompagnants) mais il est possible de convenir de plages horaires pendant lesquelles les accompagnants seront joignables par sms.
- Si possible, mettre en place une **permanence téléphonique** (au format "hotline") à l'échelle du service, pour répondre aux principales questions : consignes de sécurité et/ou sanitaires, rappel des prochains rendez-vous téléphoniques pris avec la personne, premiers éléments de réassurance...
- Sur la base d'un guide précis, et en fonction de l'organisation de chaque service, il pourra être envisagé de faire assurer cette permanence téléphonique par des **bénévoles**.
- Prévoir un **process de reporting** de l'activité et de centralisation de l'information, à la fois sur un outil de suivi individuel de chaque personne et sur un outil général de lien d'équipe dans le respect des règles habituelles de recueil des données de la structure.
- Concevoir une **trame d'entretien** semi-directif, partagée au sein de l'équipe, afin de faciliter les échanges et d'harmoniser l'accompagnement (cf. annexe 1).
- Envoyer des **messages** réguliers pour assurer une présence (le matin et/ou le soir).

## Modalités d'organisation de groupes de soutien à plusieurs

- ➔ La mobilisation de bénévoles ou encore de pairs aidants ou travailleurs pairs peut être décisive pour mettre en place à la fois des accompagnements à distance individuels mais aussi collectifs. Ces accompagnements pourront être organisés dans le cadre de télétravail.

Il est aussi possible d'**organiser des groupes de soutien entre plusieurs personnes accompagnées, ou incluant des bénévoles** : groupe Whatsapp, groupe Facebook, audioconférences à plusieurs... L'objectif est aussi de générer des habitudes, des activités routinières, qui rassurent et cadrent le rythme de vie. Il est par exemple possible de mettre en place des activités ludiques : concours de cuisine, de photographie...

De tels groupes peuvent également permettre l'**entraide entre pairs**, notamment en matière de gestion du stress : comment les personnes ont-elles fait face à des situations anxiogènes par le passé ? Qu'en ont-elles appris, et comment utilisent-elles actuellement, ou peuvent-elles utiliser ces apprentissages ?

## **Annexe 1 : Les points qui doivent être abordés durant l'entretien :**

### **Premier appel :**

- Lors du premier appel : expliquer le changement dans la méthode d'accompagnement et définir les modalités d'échange (outil utilisé, horaire, durée, modalités).
- Communiquer un numéro à joindre en cas de besoin.
- Informer sur le confinement et ses modalités, répondre aux questions, défaire les idées reçues et *fake news*.
- Rappeler les dispositions en vigueur et les gestes barrières.
- En complément de l'analyse préalable, identifier les facteurs de risque de la personne (âge, condition physique/comorbidités, addictions, réseau mobilisable famille/amis/voisins...).
- Définir un plan d'action à mettre en place en cas de problème de santé hors Covid 19.
- Collecter les contacts :
  - o des médecins/personnels de santé de la personne
  - o des personnes à prévenir en cas de problème
- S'assurer de la bonne connaissance des services d'urgence (numéro du Samu en particulier). Rappeler notamment les procédures à suivre en cas d'apparition des symptômes du Covid-19.

### **S'assurer de l'organisation de la vie quotidienne de la personne et de son état de santé général**

- Identifier les risques de vulnérabilités psychiques, au regard des changements du mode de vie en particulier :
  - o Arrêt des suivis psychothérapeutiques ou des consultations ambulatoires en CMP
  - o Sevrage brutal de la consommation de produits psychoactifs
- Se renseigner sur le mode de vie et l'état général de la personne. Il est par exemple utile de s'informer (signaux faibles) sur :
  - o Son emploi du temps (heures de sommeil, prise des repas...).
  - o Ses activités (rangement, loisirs, cuisine...).
  - o Ses relations sociales (appels émis ou reçus, autres interactions).
  - o Son état d'esprit (vitesse d'élocution, nature du discours tenu, capacité à se projeter...).
  - o Son comportement relatif à la consommation de substances, les outils de réduction des risques à sa disposition
  - o La quantité de nourriture et de médicaments consommés.
  - o Etat de confort, état du foyer, interactions avec le voisinage...
  - o L'organisation mise en place en termes d'approvisionnement.
  - o Les besoins identifiés en matière de nourriture, hygiène, relations...

## **Assurer un accompagnement social autant que possible**

- Réaliser ou accompagner la personne dans la réalisation des démarches numériques.
- Informer la personne sur le maintien des aides (APL, RSA, chômage, AAH...).

## **Accompagner à la vie quotidienne**

Dans le contexte particulier du confinement, différentes recommandations peuvent être adressées à la personne:

- Structuration de la journée et mise en place d'une routine (repas, exercice physique...)
- Entretien de relations régulières avec ses proches.
- Mise en place d'activités artistiques, de cuisine, de méditation... En particulier il est possible d'identifier avec elle les outils numériques disponibles : applications de méditation, podcasts, sites mettant à disposition du contenu culturel, plateformes de *streaming*...

## **Prévenir et gérer les troubles psychiques liés au confinement**

- Être à l'écoute et accueillir les angoisses, les apaiser.
- Promouvoir une communication centrée sur la relation et le lien, plutôt que sur l'évaluation du risque sanitaire lié au Covid 19.
- Encourager les personnes, renforcer leur adhésion à l'observance des mesures de confinement.
- Donner des outils aux parents pour identifier le stress des enfants et y répondre.
- Identifier les forces et compétences de la personne, pour pouvoir appuyer l'accompagnement sur ces éléments.
- Systématiquement programmer le prochain appel (ce qui réduit le stress).

## Annexe 2 : ressources disponibles

- **Chatbot de soutien type Owlie** : <https://chatfuel.com/bot/owlielechatbot>
- **Applications de méditation pleine conscience** : *Petit Bambou* propose par exemple plusieurs ateliers gratuits.
- **Ressources audio et podcasts** : de nombreux podcasts portant sur une grande variété de thématiques sont à découvrir sur l'application Radio France Podcast, qui dispose notamment d'une section "Vie quotidienne" permettant l'écoute d'émissions telles que Grand bien vous fasse (sur le bien-être), On va déguster (sur la cuisine)...
- **Films** : si l'utilisateur est adhérent à une bibliothèque, il peut accéder à un catalogue de films en ligne. Des films sont également disponibles sur YouTube, ou encore sur le site : <http://www.openculture.com/freemoviesonline> ; pour les enfants : <http://www.films-pour-enfants.com>
- **Sports** : divers outils sont disponibles, tels que l'application Décathlon <https://www.decathloncoach.com/fr/home/>
- **Des musées virtuels sur différentes plateformes** : <https://quatremille.be/10-musees-en-ligne-a-visiter-depuis-chez-vous-gratuitement/>
- **Ou directement sur le site de chaque musée** :
  - o Louvre - Paris <https://www.louvre.fr/en/visites-en-ligne>
  - o British Museum - Londres <https://www.britishmuseum.org/collection>
  - o Pinacoteca di Brera - Milan <https://pinacotecabrera.org/>
  - o Galleria degli Uffizi - Florence <https://www.uffizi.it/mostre-virtuali>
  - o Musei Vaticani - Rome [Catalogo online](#)
  - o Archeologicmuseum - Athènes <https://www.namuseum.gr/en/collections/>
  - o Prado - Madrid <https://www.museodelprado.es/en/the-collection/art-works>
  - o Metropolitan Museum - New York <https://artsandculture.google.com/explore>
  - o Hermitage – Saint-Petersbourg <https://bit.ly/3cJHdnj>
  - o National Gallery of art - Washington <https://www.nga.gov/index.html>
- **Des jeux mobiles** qui créent des échanges interpersonnels, tels que les échecs :
  - o [chess.com](https://chess.com) dispose par exemple d'un chat privé et permet d'organiser des championnats

### Informations fiables quant au coronavirus :

- <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>
- Numéro d'urgence coronavirus : 0 800 130 000
- Newsletters mises en place par des médias, par exemple :
  - o <https://www.lefigaro.fr/sciences/coronavirus-inscrivez-vous-a-la-lettre-d-information-quotidienne-du-figaro-20200317>

## Annexe 3 : Règles de confinement pictographiées

### Règles de confinement

Je peux sortir de chez moi avec une attestation sur l'honneur.



Je peux me rendre au travail si le télétravail est impossible.



Je peux aller faire mes courses tout en gardant mes distances.



1 mètre



Je peux aller voir mes proches, mais surtout pour les aider (personnes vulnérables, garde d'enfants, motifs familiaux impérieux).



Je peux me faire soigner, mais surtout si je présente des symptômes graves.



Je peux faire du sport près de chez moi et pour une courte durée, mais pas en groupe.



Je peux sortir mes enfants pour une courte durée, mais près de chez moi.



Si je ne respecte pas ces règles, je risque une amende.



De 38 à 135€