

# DOSSIER DE PRESSE

## SOS CONFINEMENT

Plateforme d'écoute  
téléphonique

0 800 19 00 00



# Covid : une voix au bout du fil

Pour faire face à la crise sanitaire sans précédent que nous traversons, à l'isolement, à cette mise à l'écart du monde, le Samu Social International et l'association Les Transmetteurs ont conçu et mis en place une plateforme d'écoute téléphonique gratuite.

Un numéro pour ceux qui sont seuls, avec des enfants ou en couple, confrontés à la pesanteur et à l'agression du confinement. Un numéro pour ceux qui sont sans amis, en quelque sorte, exclus du monde ; pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur, pas d'accès aux ressources diffusées sur le web, mais aussi pour ceux qui n'y trouvent pas le réconfort attendu.

Nous souhaitons agir face à la crainte du virus, face à l'isolement social ; ne pas laisser cette crise anxiogène envahir les foyers, au risque de voir émerger l'ennui, la déprime et l'agressivité peut-être.

Au 0 800 19 00 00, à l'autre bout du fil, une équipe de 150 bénévoles - acteurs sociaux et médecins - pour apporter à tous de l'information fiable, aider, orienter et accompagner.

Les lignes du 15 sont saturées par les appels. Notre volonté est de renforcer le dispositif national mis en place pour faire face à cette situation exceptionnelle. Nous sommes complémentaires et solidaires des initiatives existantes. Nous transférons vers elles les demandes spécifiques que nous recevons.

## Repères

**0 800 19 00 00 : N° d'appel gratuit**

**Mise en service : 6 avril 2020**

**Écoute : 7J/7 de 9h à 21h**

**Capacité : 2 500 appels/jour**

**Equipe : 150 bénévoles**

## LES PORTEURS DE PROJET

- Le Samu Social International
- Les Transmetteurs
- Le fonds Xavier Emmanuelli

## NOTRE CREDO

Dans le contexte d'État d'Urgence de notre pays, rompre l'isolement social et gommer la fracture numérique en offrant une écoute experte et bienveillante.

## QU'EST-CE QUE C'EST ? A QUOI ÇA SERT ?

C'est une plateforme téléphonique dynamique qui écoute, informe, apaise et oriente les personnes les plus fragilisées dans la situation de confinement - vecteur de stress et d'anxiété .

## NOTRE CONCEPT

- Permettre de garder le contact
- Diminuer le stress et l'anxiété
- Compléter les initiatives existantes
- Proposer des solutions pratiques

## MODE D'EMPLOI

- L'appel arrive sur le 0 800 19 00 00
- Le régulateur oriente vers un écoutant qualifié
- Durée d'écoute : entre 10 et 20 min
- L'écoutant oriente ou non vers une plateforme-relais
- Signalement des situations à risque
- Monitoring et contrôle qualité

## QUELS SONT LES RELAIS ?

- Aux échelles nationales, départementales et locales (SOS amitié, Aide aux victimes, Droit des malades, Solitud'Ecoute, Violences Femmes Info, Allo enfance en danger...)
- Plateforme dédiée Covid-19
- Urgence : 15 - 17 - 18
- Services sociaux (aide à domicile, réseaux de bénévoles)

## RESSOURCES HUMAINES

- Un comité de pilotage
- Une équipe-projet
- Un comité d'experts (juristes, experts éthique, anthropologues, médecins spécialistes)
- Des formateurs et des superviseurs
- Une équipe technique
- Une équipe de régulateurs et d'écoutants
- Un service communication

## LES PARTENAIRES

Fournisseurs du Serveur Vocal Interactif et du Couplage Téléphonie Informatique :

- Salesforce
- Deloitte
- Capgemini - Odigo

## “ Besoin d’une méta plateforme téléphonique unique d’information et d’écoute ”

Les lignes téléphoniques existantes ont une visibilité réduite par rapport aux défis que posent le COVID19, que cela soit en population générale ou chez les soignants. En population générale, il est par exemple très difficile pour des personnes isolées et qui n’utilisent pas internet (personnes âgées, migrants, sans domiciles fixes soit environ 17% de la population générale), ou celles ayant des besoins spécifiques de trouver l’information et d’être orientées vers l’assistance téléphonique existante la plus appropriée. La même situation est notable pour le personnel soignant non hospitalier, pourtant en première ligne. Le Conseil scientifique souligne le besoin urgent d’une méta-plateforme téléphonique unique 24h/24, avec un numéro vert, qui rassemble et renvoie à l’ensemble des lignes dédiées existantes, et qui le fasse après triage par une équipe large, professionnelle et opérationnelle dans l’immédiat.

Avis du Conseil scientifique COVID-19 – 2 avril 2020. ”



**@SOS-CONFINEMENT**

**Contact Presse**

**Marie-Andrée Castor**

**Téléphone : 06 72 86 59 73**

**E-mail : [m-a.castor@samu-social-international.com](mailto:m-a.castor@samu-social-international.com)**