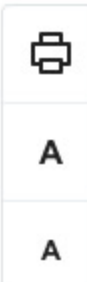


Confinement : déjà plus de 62 000 appels sur la plate-forme d'entraide de la Croix-Rouge

Le dispositif d'écoute de la Croix-Rouge, dont le siège est à Montrouge (Hauts-de-Seine), s'adresse aux personnes isolées. L'aide est psychologique, mais aussi pratique, avec la livraison de produits de première nécessité.



Montrouge (Hauts-de-Seine), le 4 avril. Tous les appels à la « Croix-Rouge chez vous », dispositif d'écoute et de livraison solidaire pour les personnes isolées, sont centralisés au siège de l'association. L.P./A.C.



Par Anne Collin

Le 6 avril 2020 à 18h34

« Bonjour, bienvenue au service d'entraide de la Croix-Rouge. » Au siège de l'association, à Montrouge (Hauts-de-Seine), les téléphones ne cessent de sonner. Comme tous les jours depuis le 20 mars, date du lancement du nouveau dispositif d'écoute et de livraison solidaire pour les personnes vulnérables en situation d'isolement social. Pour faire face à des solitudes renforcées par le [confinement](#), la « Croix-Rouge chez vous » est joignable sept jours sur sept via un numéro unique : le 09.70.28.30.00, de 8 heures à 20 heures.

Déjà plus de 62 000 appels ont été reçus en quinze jours, de toute la France. Cent bénévoles et salariés se succèdent chaque jour, par équipes, pour y répondre.

Au bout du fil, des seniors, familles monoparentales et malades du Covid-19

Une petite fourmilière qui respecte les gestes barrière, gel hydroalcoolique à portée de main, les écoutants restent à bonne distance les uns des autres. Chacun a sa tâche selon la nature des demandes, un choix étant proposé en début d'appel.

Si l'appelant tape 1, « après un petit entretien, on enregistre les commandes alimentaires, de produits d'hygiène mais aussi de médicaments sur ordonnance grâce à un accord avec les pharmacies, explique Marie Alméras, la responsable. Ce sont des personnes âgées, des familles monoparentales mais aussi de plus en plus de malades du Covid-19. Les demandes sont ensuite transmises à notre implantation locale la plus proche, où les bénévoles se chargent des achats et de la livraison. »

3500 bénévoles sont ainsi mobilisés sur le terrain pour assurer [ce service solidaire](#) dans 96 départements, avec au total 16 500 paniers déjà livrés.

Des angoisses liées au confinement

La touche 2, elle, est pour ceux qui souhaitent bénéficier d'une écoute psychologique. La personne est alors basculée automatiquement vers « Croix-Rouge écoute ». Un service anonyme assuré par des hommes et des femmes formés, préexistant à la crise sanitaire mais renforcé pour cette période.

LIRE AUSSI > [Ile-de-France : psys et sophrologues à l'écoute des soignants et des confinés](#)

« On reçoit des appels de toutes générations et catégories sociales. Beaucoup pour des angoisses à vivre le confinement », souligne Rosine Duhamel, responsable du pôle développement soutien psychologique.

Enfin, dans 10 % des appels environ, c'est la touche 3 qui est pressée, « par ceux et celles qui souhaitent aider et donner de leur temps ».

«Une simple demande de courses révèle parfois une très grande détresse»

Au standard arrivent aussi tous les appels redirigés par les écoutants vers le 115 ou encore le 3919, numéro pour les [femmes victimes de violences](#).

Newsletter Val-d'Oise
Chaque matin, l'actualité de votre département vue par Le Parisien

Adresse e-mail

JE M'INSCRIS

Votre adresse mail est collectée par Le Parisien pour vous permettre de recevoir nos actualités et offres commerciales. [En savoir plus](#)

Et un appel à la conciergerie solidaire est bien souvent aussi pour toutes ces personnes isolées une rare occasion d'avoir un contact humain, une écoute. Une simple demande de courses révèle parfois des inquiétudes, voire une très grande détresse. « Nous avons beaucoup d'appels difficiles car c'est avant tout un lien social », affirme Marie Alméras.

LIRE AUSSI > [Oise : ils font tout pour que confinement ne rime pas avec isolement](#)

« Il y a des personnes pas forcément précaires mais qui sont isolées, loin de leurs proches. Beaucoup l'étaient déjà avant le confinement mais elles le sont encore plus aujourd'hui, avec notamment des services d'accompagnement des personnes âgées fermés ou débordés, explique Marie Alméras.

VIDEO. « Vous n'êtes pas seuls, on vous aime », deux Parisiens combattent la mélancolie en chantant au balcon



Des inégalités qui «ressortent avec cette crise»

Certains n'auraient jamais osé appeler il y a six mois, le Covid-19 est l'occasion de passer le cap. » La semaine dernière, un appel d'une petite dame en manque de médicaments a permis à l'association de découvrir que celle-ci était coincée depuis deux jours dans son fauteuil sans possibilité de se relever seule. Une aide a pu être déclenchée. « Nous arrivons à repérer des fragilités qui étaient hors radar jusqu'ici », remarque l'association.

De l'autre côté, tous les foyers en difficultés, [souvent bénéficiaires de l'aide alimentaire](#), qui se retrouvent encore plus précarisés avec la fermeture de certains services sociaux ou associations d'aide autour de chez eux. « Ce sont eux qui peuvent bénéficier d'un panier solidaire [un tiers du total pour l'heure], ce qui n'était pas forcément le principe au départ mais qui s'impose car les inégalités ressortent beaucoup avec cette crise », poursuit la responsable.

LIRE AUSSI > [Coronavirus : pour le directeur de la Croix-Rouge. « il faudra qu'on tire les leçons de cette crise »](#)

Les appels de détresse sont nombreux. Comme ce samedi, celui d'une mère de famille monoparentale en panique. « Elle n'a plus rien à donner à manger à ces enfants ce week-end. Elle est très mal. Qu'est-ce que je fais ? », demande une écoutante à sa référente. Derrière le combiné, les pleurs sont fréquents. Mais ils font place parfois à des larmes de joie lorsqu'une solution inespérée peut être trouvée. « Ce sont des moments forts, beaucoup d'émotions », note la dirigeante d'équipe.

Un appel dure 18 minutes en moyenne

Pour tous les écoutants, briefés et formés, les maîtres-mots sont empathie et écoute. « Ce qui revient le plus c'est : *je ne sais plus quoi faire*. Certaines parlent même de [suicide](#), raconte Sithi, 26 ans, bénévole depuis deux ans. L'objectif est d'apaiser, de rassurer. C'est dur mais on se sent utile à la fin de la journée. » Et sur la plate-forme, ni chronomètre, ni rentabilité à tenir. Si un appel dure en moyenne 18 minutes, il se prolonge bien au-delà si besoin.

LIRE AUSSI > [Risques de creusement des inégalités : à la recherche des élèves perdus du confinement en Ile-de-France](#)

« Mon maximum, c'est 1h20, note Catherine, 55 ans. Quand les gens nous appellent, on est souvent leur dernier recours. Tout est devenu très compliqué pour eux. Une dame m'expliquait que son médecin ne fait plus que de la [téléconsultation](#), mais elle n'a pas de smartphone. Elle se sent perdue. »

Engagée depuis 35 ans auprès de la Croix-Rouge, cette bénévole a déjà aidé lors de nombreuses crises et catastrophes. « Ce qui nouveau, c'est que celle-ci touche tout le monde », souffle-t-elle.