

654 appels angoissés traités par les équipes psychosociales de la Croix-Rouge de Belgique au call-center fédéral (0800 14 689)

Depuis le week-end du 21 mars, nos spécialistes de l'aide psycho-sociale urgente, sont présents chaque jour au call-center fédéral, à la demande du SPF Santé publique, pour répondre aux questions plus anxieuses d'une partie de la population. *« Nous intervenons en seconde ligne, si les premiers intervenants au téléphone détectent que davantage que des questions générales sur le COVID-19, les personnes nécessitent un soutien d'ordre psychosocial, parce qu'elles sont désespérées, inquiètes, anxieuses ou en panique »*, explique Emmanuel Tonneau, coordinateur pour le Sisu, Service d'Intervention Psychosociale Urgente.



En un peu moins de deux semaines d'activité, les intervenants psychosociaux de la Croix-Rouge de Belgique ont traité 654 appels. En moyenne une cinquantaine d'appels chaque jour.

4 salariés et 60 volontaires du Sisu se relaient au sein du call-center basé à Louvain. *« Ce sont les mêmes locaux que pour le call-center des attentats de Bruxelles, quand la Croix-Rouge avait géré en première ligne le 1771 »*, se souvient Emmanuel Tonneau.

Chaque jour, cela signifie que 11 volontaires du service sont présents au call-center, ouvert de 8 à 20h. *« Les entretiens durent de 15 minutes à 1h30 ! Le jour où l'on a annoncé le décès de la jeune fille de 12 ans, nous avons reçu énormément d'appels. Nous avons aussi au bout du fil des prisonniers qui sont fort inquiets de la promiscuité dans la prison ; des grands-parents qui sont seuls et tristes de ne plus voir leur famille et petits-enfants ; des enfants qui voudraient jouer dehors avec leurs amis... On essaie au maximum de diminuer leurs angoisses ».*

Plus le confinement se prolonge, plus l'inquiétude grandit dans la population. *« De plus en plus de questions sont de notre ressort. Il y a des pics à chaque nouvelle décision du conseil national de sécurité ».*

Par ailleurs, les bénévoles du Sisu appuient également nos secouristes pour une aide dans les postes médicaux d'orientation devant les hôpitaux ; ou par téléphone pour offrir un précieux soutien, si nécessaire, à tous ceux qui sont en première ligne (ambulanciers, secouristes, infirmiers...)

Depuis plus de 20 ans, la Croix-Rouge prend ainsi soin des victimes ou témoins de catastrophes, et de leurs blessures invisibles. Ce service d'Intervention Psychosociale Urgente (Sisu) comprend des intervenants psychosociaux formés à la psychologie de crise, à l'accueil et à l'accompagnement psychosocial. Ces dernières années, le service a connu une mobilisation sans précédent lors des attentats de Bruxelles.

Découvrez ici le journal de bord quotidien d'un intervenant du Sisu : www.croix-rouge.be/coronavirus-journal-de-bord-sisu/

Plusieurs fois par semaine, un membre de la Croix-Rouge raconte sa mission dans ce poignant journal de bord. Une façon de mieux comprendre le quotidien de ces hommes et femmes dévoués, par le biais d'histoires vraies qui se veulent positives et encourageantes.

Pour les aider à mener à bien leurs missions essentielles de secours et d'aide sociale à la population, les dons peuvent se faire sur le BE72 – 00000000-1616 ou directement en ligne.

#ensemblecontrecorona
www.croix-rouge.be/coronavirus