Permanence téléphonique réunion de rentrée 15 09 2021

**Compte rendu de la réunion**

*Présents* : tous les volontaires retenus pour le dernier quadrimestre à l’exception de Pascal et Muriel, excusés.

Pour mémoire

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Lundi** | **Mardi** | **Mercredi** | **Jeudi** | **Vendredi** | **Samedi 10 h - 12 h** | **Dimanche 18 h - 20 h** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8 h-10 h** | Pascale Faujour | Murielle Grevesse | Xavier Ménard | Pascal Delmas | Danielle Mirambaud | Tina | Sylvie |
| **12 h-14 h** | Christine Chatillon | Florence Legentil | Sylvie Serre | Sylvie Serre | Angélique Louchard |
| **18 h- 20 h** | Valérie Delprat | Nathalie Favre | Christine Dautin | Corinne Le Mouël | Aurélie Barribault |

*Diffusion* : tous les consultants, par le forum

*Ordre du jour :*

* cadrage sur la mission et le fonctionnement de la permanence
* projet de : réunion mensuelle pour animer la communauté des volontaires de la permanence

**Cadrage sur la mission et le fonctionnement de la permanence**

**Fondamentaux de la permanence (Sabine Bataille)**

La permanence est issue d’une expérimentation au printemps  2019

**Objectif : permettre à tous d’avoir des infos sur le burn out et la reconstruction**

**Appelants potentiels**

* victime
* entourage
* employeur

**Mission du répondant**

* Renseigner sur le burn out et orienter (vers médecin, psychiatre, thérapeute, coach, consultant RPBO…)
* Si urgence orienter sur hôpital.

**Format : 20 minutes/30 minutes**

Pourquoi ce format?

* La plateforme n’est pas une plateforme d’écoute.
* Pour pas concurrencer les professions du Syntec
* Pour pouvoir orienter, vers un consultant en local, le cas échéant.

**Suivi de l’activité et animation**

Sandrine Fabre-Rubinstein (06 80 14 42 07 [sandrine@600phenix.com](mailto:sandrine@600phenix.com))

**Éthique de la plateforme** :

1. Informer et orienter, sans prospecter, sauf si une mise en relation RPBO© est pertinente pour l’appelant
2. Envoyer vers le consultant de proximité si une orientation RPBO© est pertinente pour l’appelant
   * demander à la personne si elle souhaite être appelée par le consultant ou prendra l’initiative
3. Attention à ne pas garder sur fichier trop d’infos de santé (conformité RGPD)

**Communication**

*Préalablement Sabine précise 2 points*

* que les autres lignes de téléphone de ce type ne croulent pas sous les appels.
* que la permanence est référencée à l'APEC au niveau national

**Sabine fera un rappel de la permanence dans chaque article.**

**Pistes de communication pour la permanence :**

* partenariats nationaux, ex SPS, Pôle Emploi, APEC,
* partenariats locaux (à développer par chaque consultant et à faire remonter à Sabine)
  + missions locales, universités, institutions régionales...

***Arguments à mettre en avant :***

* les appelants tombent sur des professionnels, formés sur le burn-out et la reconstruction,
* la plateforme est ouverte 7 jours sur 7 :
  + pour les horaires et numéros voici le lien communiquer <http://www.rpbo.fr/calendrier_permanences/>

**Projet de : réunion mensuelle pour animer la communauté de la permanence**

* Tous les consultants présents sont d’accord pour la mise en place de cette réunion. Le rythme mensuel permet d’adopter une dynamique sans contrainte trop forte puisque la participation n’est pas obligatoire.

**Relevé de décision**

**Données à remonter à Sandrine :**

* nature de l’appel (entourage, victime employeur,),
* but de l'appel (demandes de renseignement sur RPBO©, informations sur le burn out…)
* positionnement sur la matrice,
* âge,
* F/H,
* lieu d’habitation,
* conclusion (orientation médecin, orientation psychiatre, préconisation de rappel ultérieur...)
* suivi (si un consultant a des nouvelles de l’appelant, s’il est entré en relation)

**Une réunion mensuelle est mise en place avec 2 objectifs**

* Intervision sur  les cas eus au téléphone par les consultants de permanence
* Communication : partage d’idées, plan d’action pour le mois à venir

\*\*\*

**Partages en séance en dehors des sujets sur la permanence.**

**Communication en général sur RPBO©**

* Face book : pour cibler plus particulièrement les personnes en burn out, une page face book vient d’être créée, <https://www.facebook.com/ReseauRPBO>
  + Community manager. Xavier Ménard/Florence LeGentil
* Tous les événements RH de 2022 vont être recensés au niveau national par un stagiare RPBO en novembre.
  + Des volontaires du réseau pourront s’inscrivent pour représenter RPBO© et se promouvoir.
  + Sabine donnera son appui et son logo.
* Il est évoqué la piste suivante : que chaque consultant prenne au moins un événement de sa région.
  + Sur 2021 Sandrine et Sylvie sont à Préventica Paris : 30 novembre, 1 et 2 décembre.

**Pistes à explorer pour les semaines à venir**

* Permanence
  + Personnes ayant appelé la permanence : inviter à témoigner, à en parler.
* Créer un Google My Business pour RPBO© (stagiaire en novembre chez Sabine).
* Sujet du référencement de RPBO©, du réseau et des consultants : à traiter.