

Appel à volontariat



croix-rouge française

En cette période de crise sanitaire, vous êtes chez vous et souhaitez vous engager pour accompagner les personnes fragiles en situation de confinement ?

**Rejoignez l'équipe VYV
et venez en renfort du dispositif
« Croix-Rouge chez vous » !**

Pour faire face à la situation exceptionnelle liée au COVID 19, la Croix-Rouge a mis en place un service téléphonique de conciergerie solidaire, destiné aux personnes fragiles en situation de confinement, **La Croix-Rouge chez vous**.

À date, près de 50% des appels entrants ne peuvent être pris en charge, faute d'écouter disponibles.

Pleinement engagé dans la gestion de la crise sanitaire, le Groupe VYV a décidé d'appuyer la Croix-Rouge, en permettant à certains de ses collaborateurs de se positionner en renfort de ce service.

Maintenir le lien social des personnes vulnérables isolées



La Croix-Rouge chez vous

La Croix-Rouge chez vous permet à toute personne vulnérable confinée en situation d'isolement social de bénéficier par téléphone de deux types de services :

- écoute et soutien psychologique ;
- commande et livraison : pouvoir commander des produits de première nécessité que des volontaires de la Croix-Rouge leur livreront à domicile en toute sécurité dès le lendemain.

Selon sa situation et ses besoins, l'appelant sera orienté vers les services d'écoute adaptés ou vers les bénévoles qui lui proposeront de commander les produits disponibles.

Le rôle d'écouter

Les collaborateurs qui viendront en renfort de La Croix-Rouge chez vous rempliront les missions suivantes depuis leur domicile :

- répondre aux appels, dispatchés de manière aléatoire ;
- prêter une écoute attentive et bienveillante aux questions et aux propos de la personne ;
- saisir au fil de la conversation téléphonique les données nécessaires dans un formulaire en ligne, en s'appuyant sur le script préétabli ;
- si sa situation le nécessite, réorienter l'appelant vers des dispositifs sociaux ou vers le soutien psychologique de la Croix-Rouge.

Aucune expérience préalable n'est requise en matière d'écoute, d'accompagnement social ou de psychologie. Les écoutants bénéficieront d'une e-formation, de supports (script d'appel, fiche d'orientation sociale...), ainsi que d'un briefing/debriefing avant et après chaque session d'écoute, grâce à l'appui de deux superviseurs de la Croix-Rouge.



Ce que nous attendons de vous...

Une forte motivation

- Nous recherchons des volontaires motivés pour écouter et venir en aide à des personnes en situation difficile (handicap, détresse sociale, psychologique...).

De la disponibilité

- Pour venir en renfort de la Croix-Rouge, vous devez être joignable par mail et par téléphone sur au moins 10 grandes demi-journées d'avril à début mai, du lundi au vendredi.

Une «demi-journée» correspond aux plages horaires suivantes, briefing compris :
7h30-14h30 / 13h30-20h30.

Un peu de savoir-faire et beaucoup de savoir-être !

- **Savoir-faire** : bonne maîtrise des outils informatiques.
- **Savoir-être** : intelligence relationnelle, sens du service et de l'écoute auprès de personnes très isolées, empathie, bonne gestion des émotions, en particulier dans le contexte actuel.

Un environnement de travail et des outils informatiques adaptés

Vous devez disposer :

- d'un endroit calme à domicile pour pouvoir répondre aux appels ;
- d'un ordinateur personnel (non professionnel) et d'une connexion internet, consentir à utiliser ce poste et à y installer une application pour recevoir les appels via une plateforme web dédiée.

L'installation de cette application n'est à ce stade pas prévue sur un ordinateur professionnel.



Bon à savoir

Les collaborateurs qui remplissent les critères interviendront sur des journées de travail hors CP, RTT, arrêt de travail. Dans le cas où le collaborateur fait l'objet d'une mesure de chômage partiel, les demies journées consacrées à la Croix-Rouge chez vous, sont considérées comme du temps de travail effectif.



Devenez volontaire !

Comment postuler ?

- 1 Recueillez préalablement l'accord de votre manager.
- 2 Déposez votre candidature en remplissant le formulaire accessible en cliquant ci-dessous :



Le référent Croix Rouge de votre entité fera le point sur l'ensemble des candidatures recueillies avec l'équipe projet dédiée chez VYV³ à « Croix-Rouge chez Vous ».

- 3 Un entretien téléphonique sera organisé entre les collaborateurs inscrits et l'équipe de la Croix-Rouge pour prise de contact et validation de leur participation au dispositif.
- 4 Dès lors que votre candidature sera validée, vous recevez un second questionnaire, qui vous permettra de spécifier vos demi-journées de disponibilités.

**Merci d'avance à toutes celles et ceux
qui rejoindront l'équipe VYV
de « Croix-Rouge chez Vous ! »**

