

## Accueil Téléphonique -Consignes-

### 1. Noter tous les appels

- Relever le numéro de téléphone et prendre le prénom, le nom, la nationalité ;
- Retranscrire dans le tableau «SolMi Accueil 2024, onglet Appels 24».

### 2. Avant de donner un rdv

- Vérifier que la personne est bien sans-papier (et pas en cours de procédure quelconque comme CNDA, ou en cours de travail avec un avocat ou ...).
- Vérifier que cette personne n'est pas déjà dans nos listes :
  - \* lui poser la question et/ou
  - \* lancer un «Ctrl F» avec le num de tél ou le prénom ou le nom dans le tableau «SOLMI Accueil Listing». Si pas de réponse vérifier (Ctrl F) dans le fichier «SOLMI Accueil 2024, onglets Appels 24 et RDV 24»
- Vous trouvez les coordonnées des organismes (La Cimade, les asso du département membres du collectif Migrants 17, les avocats spécialisés dans le droit des étrangers, ...) dans l'onglet «Asso-Org» du fichier «SOLMI Accueil 2024». Ces données sont à compléter avec le livret d'accueil ou le mémento d'accueil (CCAS, Restau du Coeur, Parler Français, Secours Catholique, etc.)

**3. Répéter, répéter, répéter** que nous n'avons pas de logement ! Rappeler que nous sommes des bénévoles, que tout commence par un accompagnement et que la liste d'attente est très longue...

**4. Utiliser l'onglet «EQUIPE» du fichier «SOLMI Accueil 2024»** pour trouver les coordonnées des interlocuteurs utiles. Par exemple :

- Une personne de moins de 26 ans, demander à Didier du groupe Mineurs et Jeunes Majeurs s'il peut prendre la main en lui envoyant le nom, prénom et tél de la dite personne ;
- Un don de meubles, envoyer un message au groupe Accompagnants et au groupe Logement ;
- Un intérêt pour l'association, d'une demande d'adhésion, renvoyer sur le site, <https://www.solidaritemigrantslr.fr/>, et contacter le groupe Bienvenue à qui vous donnerai les coordonnées du futur bénévole.

**5. Dans les jours qui précèdent l'accueil physique du jeudi après-midi, appeler ou écrire un texto à chacune des 3 personnes ayant rdv pour confirmer sa venue. Demander un accusé de réception et redonner l'adresse et le n° de la salle.**

### 6. Retour au groupe

A chaque réunion mensuelle, un temps est consacré à partager les informations sur les appels reçus.