

**Soutien médico-psychologique
de la population et des professionnels de santé
dans le cadre de l'épidémie de Coronavirus**



**Date de mise à jour :
9/04/2020**

FICHE 1 : Dispositifs d'écoute et de soutien psychologique

Cible : Grand public

1/ Dispositif national de soutien médico-psychologique 0 800 130 000

Un dispositif national de prise en charge médico-psychologique est mis en place via le numéro vert ouvert 24h/24 et 7j/7 déployé par le Ministère des solidarités et de la santé dans le cadre de l'épidémie de Coronavirus.

Cette plateforme téléphonique, destinée au grand public, permet d'obtenir des informations générales sur le Covid-19. Un transfert sur la Croix rouge et le réseau national des cellules d'urgence médico-psychologique (CUMP) est réalisé pour les personnes qui expriment un besoin de soutien psychologique ou qui sont en situation de stress ou de détresse psychologique.

Déclinaison régionale

- N° vert 24h/24 **0 800 130 000**
- Orientation sur la plateforme « Croix rouge écoute » si manifestation de stress
- Transfert vers la CUMP zonale portée par le CHU de Lille si besoin d'accompagnement repéré par la Croix Rouge et prise en charge individuelle organisée en lien avec les CUMP départementales (voir chapitre 3)

2/ Autres dispositifs organisés à l'échelle nationale

▪ **Terra Psy 0 805 383 922**

L'association Terra Psy propose un accompagnement psychologique par téléphone et en urgence. Les consultations sont gratuites et accessible en français, en anglais ou en arabe. La plateforme d'écoute psychologique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h.

▪ **SOS Amitié 0 890 50 70 60**

SOS Amitié est une plateforme téléphonique destinée aux personnes qui traversent une période difficile.

La plateforme est ouverte 24h/24 et 7j/7 (service 0,80 €/mn + prix d'un appel).

▪ **Autres dispositifs spécifiques**

- MEDEF : Ecoute pour les dirigeants des entreprises **03 20 15 80 14**
- Mutuelle SMH : Ecoute pour les adhérents **05 49 34 82 97**
- Existence d'autres lignes téléphoniques spécifiques (prévention du suicide, violences, tensions familiales, ...)

▪ **Centre National de Ressources et de Résilience (CN2R)**

Le CN2R met à disposition des fiches et des recommandations destinées au grand public et aux professionnels notamment sur le deuil et la mort, la résilience, les migrants et les exilés, les enfants et les professionnels de santé.

Retrouvez les informations sur le site : <http://cn2r.fr>

- **Psycom**

Psycom a recensé les dispositifs nationaux d'écoute, d'aide et de soutien psychologique (par téléphone et en ligne), qui restent actifs pendant la période de confinement liée à l'épidémie de Covid-19.

Retrouvez les informations sur le site : <http://www.psycom.org/Actualites/Lignes-d-ecoute-et-de-soutien-actives-pendant-l-epidemie-de-Covid-19>

3/ CUMP

- **CUMP du Nord portée le CHU de Lille**

Mise en place d'une régulation téléphonique pour les appels psy en lien avec le 15 destinée à la population du département du Nord.

Mise en place d'une prise en charge des endeuillés au CHU Lille.

- **CUMP du Pas-de-Calais portée par le CH Arras**

Mise en place d'une régulation téléphonique pour les appels psy en lien avec le 15.

Rappel des familles endeuillées par la CUMP.

Soutien psychologique dédié à l'accueil et à l'accompagnement des familles.

- **CUMP de l'Aisne**

Mise en place d'une régulation téléphonique pour les appels psy en lien avec le 15 donc ; organisation de rappels si besoin et de RDV avec des psychologues.

- **CUMP de l'Oise**

Mise en place d'une régulation téléphonique pour les appels psy en lien avec le 15 donc ; organisation de rappels si besoin et de RDV avec des psychologues.

- **CUMP d'Amiens**

Mise en place d'une régulation téléphonique pour les appels psy en lien avec le 15.

Réflexion sur la création d'une plateforme proactive à destination des familles endeuillées.

FICHE 2 : Dispositifs d'écoute et de soutien psychologique

Cible : Professionnels de santé

L'écoute et le soutien psychologique des professionnels de santé reposent sur 2 organisations, l'une pour les départements du Nord et du Pas de Calais, l'autre pour les départements de l'Aisne, l'Oise et la Somme.

Ces dispositifs répondent aux besoins des professionnels de santé hospitaliers, aux professionnels des établissements médico-sociaux et aux professionnels libéraux.

1/ Dispositif d'écoute et de soutien des professionnels de santé mis en place dans le Nord et le Pas de Calais

Le CHU de Lille a mis en place une plateforme d'écoute téléphonique ouverte de 8h30 à 21h, 7 jours sur 7 (**03 62 94 33 15**). Elle est assurée par des professionnels de la santé mentale formés au soutien psychologique.

Un relais est organisé avec les établissements de santé du Nord et du Pas de Calais, pour la prise en charge physique des professionnels. La quasi-totalité des établissements de santé MCO et des EPSM a ainsi mis en place des dispositifs d'accompagnement spécifiques (Annexe).

Les professionnels des EHPAD sont intégrés dans le dispositif d'écoute du CHU de Lille. Les équipes mobiles de psychogériatrie pourront par ailleurs intervenir dans le repérage de la souffrance des soignants en EHPAD et relayer vers les établissements de santé de proximité.

2/ Dispositif d'écoute et de soutien des professionnels de santé mis en place dans les départements de de l'Aisne, l'Oise et la Somme.

L'écoute et le soutien psychologique des professionnels de santé sont organisés à l'échelle départementale, via les CUMP.

Une ligne d'écoute téléphonique dédiée aux professionnels est mise en place dans chaque département. Elle est ouverte 24h/24 et 7jours/7. Elle est animée par des professionnels de la santé mentale.

Un repérage des besoins des professionnels des centres hospitaliers est également organisé par les EPSM.

Plusieurs établissements de santé de la région ont par ailleurs mis en place des dispositifs d'accompagnement spécifiques (Annexe).

Aisne : 06 32 64 21 19

Oise : 03 44 77 51 42

Somme : 03 22 53 47 97

3/ Autres dispositifs nationaux d'écoute et de soutien des professionnels de santé

- **Conseil National de l'Ordre des Médecins**

Mise à disposition d'un N° vert 24h/24 (**0800 800 854**) destiné à l'ensemble des professionnels de santé.

- **Association Soins aux Professionnels de Santé**

Plateforme nationale d'écoute (**0805 23 23 36**) animée par des psychologues accessible aux professionnels de santé libéraux et hospitaliers.

Possibilité de téléconsultations via le réseau national du risque psychosocial

- **Psy Solidaires**

Permanence gratuite par Skype, Whatsapp ou par téléphone organisée pour les soignants tous les jeudis.

Permanence animée par des psychiatres et médecins qui proposent des téléconsultations psys pour les soignants qui font face à la crise du COVID-19

Contact : www.psy-solidaires-covid.org

- **Assistance psychologique pour les sociétaires de la MACSF 01 71 23 80 70**

Existence d'autres lignes d'écoute selon les contrats d'assurance des professionnels

ANNEXE

DISPOSITIFS POUR LES SOIGNANTS DES ETABLISSEMENTS DE SANTE PUBLICS

NORD

Territoire Métropole-Flandres

▪ **CHU de Lille**

- Mise en place d'une plateforme téléphonique pour les professionnels du CHU de Lille ouverte aux autres établissements du Nord et du Pas de Calais ouverte de 8h30 à 21h ;
- Intervention au sein des services pour le repérage des besoins ;
- Mise en place d'un service d'accompagnement des endeuillés au CHU de Lille.

▪ **EPSM de l'Agglomération Lilloise et de Lille Métropole**

- Organisation d'une écoute pour les professionnels de santé ouverte en semaine de 9h à 17h et assurée par des psychologues (03 28 38 51 40)
- Mise en place d'une ligne d'écoute ouverte à la population générale de l'agglomération Lilloise, 24h/24 et 7J/7 (03 20 78 22 22)

▪ **EPSM des Flandres**

- Mise en place d'une cellule d'écoute psychologique pour les professionnels du CH de Dunkerque, de l'EPSM des Flandres, des structures sanitaires et médico-sociales du Littoral ; le dispositif est basé à Dunkerque

▪ **GHICL : Hôpital St Vincent de Paul et Hôpital St Philibert**

- Organisation d'un accompagnement des professionnels de santé du GHICL (03 20 22 50 50) ; l'accès au dispositif pour l'Hôpital St Vincent de Paul (poste 83013), pour l'Hôpital St Philibert (poste 85513) ;
- Intervention au sein des services pour le repérage des besoins.

▪ **CH de Roubaix**

- Organisation d'un accompagnement des professionnels de santé de l'hôpital du lundi au vendredi et de 8h à 20h (03 20 99 31 31)
- Entretiens possibles avec la psychologue du travail (03 20 99 32 14)
- Intervention dans les unités COVID et les services en tension pour le repérage des besoins.

▪ **Hôpital maritime de Zuydcoote :**

- Mise en place d'une écoute téléphonique par des psychologues les mardi matin et jeudi après-midi.

Territoire du Hainaut

- **CH de Valenciennes**
 - Organisation d'un accompagnement des professionnels de santé de l'hôpital ouvert de 8h à 17h du lundi au vendredi (03 27 14 76 09) ;
- **CH de Douai Responsable – Contact Olivier PRUDHOMME**
 - Organisation d'un accompagnement des professionnels de santé de l'hôpital ouvert de 9h à 17h30, 7jours/7 (03 27 94 79 11) ;
 - Intervention 1 à 2 fois par semaine dans les différents services de l'hôpital pour le repérage des besoins ;
 - Mise en place d'une ligne d'écoute ouverte pour les familles de patients hospitalisés et les familles endeuillées (03 27 94 79 10).
- **CH du Sambre Avesnois**
 - Mise en place d'une unité d'écoute des agents professionnels animée par un psychologue.
- **CH de Cambrai**
 - Mise en place d'une permanence d'écoute téléphonique ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h assurée par des psychologues pour les professionnels de l'établissement ;
 - Intervention de psychologues au sein des services de l'établissement pour le repérage des besoins.

Territoire du Pas de Calais

- **CH Arras**
 - Intervention de psychiatres et de psychologues dans les services pour le repérage des besoins ; organisation de débriefing quotidiens en unité COVID, pluri-hebdomadaires dans les autres unités ;
 - Mise en place d'un accompagnement psychologique des familles ;
 - Rappel des familles endeuillées par la CUMP.
- **CH de Lens**
 - Mise en place par le pôle d'addictologie et de psychiatrie d'une cellule d'accompagnement médico-psychologique destinée aux personnels soignants de l'établissement ainsi qu'aux patients reçus en consultations COVID 19 en demande de prise en charge psychologique ; la cellule est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 16h 30 (03 62 61 83 94).
- **CH d'Hénin Beaumont**
 - Mise en place d'un soutien psychologique, réalisé par les professionnels de santé et réservé aux agents hospitaliers ainsi qu'aux usagers des consultations Covid ; le dispositif est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.
- **CH de Béthune**
 - Intervention de psychologues dans les services pour le repérage des besoins.

- **EPSM du Val de Lys**
 - Mise en place d'une cellule d'écoute pour les professionnels des centres hospitaliers généraux de proximité ainsi que des structures médico-sociales.

- **Groupe AHNAC**
 - Organisation d'un soutien psychologique au sein des différentes structures de l'AHNAC (structures sanitaires et médico-sociales).

- **CH de la Région de St Omer**
 - Intervention dans les services pour le repérage des besoins.

- **Groupe Hospitalier Artois Ternois CH de Boulogne IDAC de Camiers**
 - Mise en place d'une ligne d'écoute pour les soignants (06 110 60 20 55).

- **CH de l'Arrondissement de Montreuil**
 - Mise en place d'un dispositif de soutien par des psychologues pour les professionnels de l'établissement.

Territoire de l'Aisne

- **EPSM de Prémontré**
 - Mise en place d'un dispositif d'écoute psychologique pour les professionnels de santé de l'EPSM et des centres hospitaliers de Laon, Soissons et Château Thierry,
 - Ouverture d'une ligne dédiée pour les professionnels de santé extérieurs à l'établissement.

- **CH St Quentin**
 - Organisation d'un soutien psychologique des personnels de l'établissement ;
 - Organisation d'un soutien psychologique pour les patients hospitalisés Covid-19 et leurs familles qui peut être prolongé après la sortie de l'établissement.

- **CH Laon**
 - Mise en place d'une cellule d'écoute pour les professionnels de santé de l'établissement 24h/24 et 7jours/7 ;
 - Organisation d'un soutien psychologique des résidents, familles et personnels des EHPAD ;
 - Organisation d'un soutien pour les patients hospitalisés Covid-19.

Territoire de l'Oise

- **Centre Hospitalier Isarien de Clermont**
 - Mise en place d'une ligne de débordement des appels au 15 relevant de la psychiatrie ou de la détresse psychique avec réorientation vers l'Unité d'Accueil d'Urgence de l'établissement ;
 - Création d'une ligne d'écoute spécifique pour les professionnels de santé des centres hospitaliers de Creil-Senlis, Compiègne et Beauvais ;

- Ouverture d'une ligne dédiée pour les professionnels de santé extérieurs à l'établissement.

- **GHPSO**

- Organisation d'un dispositif téléphonique dédié pour les personnels de santé des centres hospitaliers de Creil et Senlis ;
- Mise en place de deux équipes mobiles de psychologues qui se déplacent sur les sites de Creil et Senlis pour le repérage des besoins et le soutien des personnels.

Territoire de la Somme

- **CHU d'Amiens et CH P Pinel**

- Mise en place de deux lignes d'écoute pour les professionnels de santé des deux établissements. Ces lignes sont interopérables ;
- Ouverture d'une ligne dédiée pour les professionnels de santé extérieurs à l'établissement.

- **CH Abbeville**

- Création d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique en partenariat avec la ville d'Abbeville à l'intention des professionnels de santé des patients et de la population de l'agglomération d'Abbeville

- **CH Péronne**

- Mise en place d'une cellule de soutien psychologique destinée à l'ensemble des professionnels de l'établissement ainsi qu'aux patients hospitalisés au sein de l'unité Covid.