

Les dispositifs de soutien et d'écoute aux professionnels du secteur de la santé

Publié le 16/04/20 - 12h05 - Mis à jour le 23/04/20 - 15h05

Comment se retrouver dans la multitude de numéros et dispositifs d'écoute et soutien aux professionnels engagés dans la crise sanitaire ? Hospimedia a réalisé un état des lieux de l'offre sur le territoire. Il sera enrichi au fil des jours.

Le 9 avril, le ministère des Solidarités et de la santé a annoncé la mise en place d'une plateforme nationale d'écoute à destination de tous les professionnels de santé, qu'ils exercent en milieu hospitalier, médico-social ou libéral. Une initiative qui vise à pallier les situations d'isolement professionnel et proposer à tous une assistance psychologique dans cette période de crise sanitaire, liée à l'épidémie de Covid-19. Ce numéro vert n'est pas le seul accessible aux professionnels qui souhaitent un soutien : il existe un répertoire de dispositifs nationaux ou locaux, par téléphone ou en ligne.

Hospimedia a réalisé un tour d'horizon, non exhaustif, des différents dispositifs d'écoute en place sur le territoire. Ce répertoire sera complété au fil des jours (lire aussi notre [dossier](#)).

Les dispositifs d'écoute nationaux

- Le numéro mis en place par le [ministère des Solidarités et de la Santé](#) est le 0 800 73 09 58. Il s'agit d'une cellule d'écoute gratuite et ouverte 7j/7 de 8h à minuit grâce à l'engagement de psychologues hospitaliers volontaires et bénévoles. Ce dispositif pourra évoluer pour mieux intégrer certaines initiatives régionales et les recommandations des instances ordinales, a indiqué le ministère à sa création.
- La [Croix-Rouge française](#) propose un numéro vert, service d'entraide et de soutien psychologique, tous publics et ouvert aux professionnels de santé : le 0 800 858 858 (joignable aussi au 09 70 28 30 00). Des bénévoles sont disponibles 7j/7, de 10h à 22h en semaine et de 12h à 18h le week-end. Les appels sont anonymes et confidentiels.
- L'Association [Soins aux professionnels en santé](#) (SPS) dispose d'un réseau déjà en place avant la crise et qui poursuit son action d'aide et d'accompagnement psychologique durant cette période. Le dispositif d'écoute, gratuit, est ouvert 24h/24 et 7j/7 à destination des professionnels du sanitaire et du médico-social, tous corps de métiers. Les psychologues du réseau sont joignables au : 0 805 23 23 36.
- Les médecins et les internes en difficulté peuvent également joindre le numéro d'écoute du [Conseil national de l'ordre des médecins](#) (Cnom) : le 0800 288 038. Ce numéro vert, gratuit et anonyme, est en place dans le respect de la confidentialité et du secret médical a été retenu par l'ensemble des ordres des professions de santé, parmi eux l'[Ordre des masseurs-kinésithérapeutes](#) et l'[Ordre national des infirmiers](#), qui ont signé la charte "Aide et solidarité aux professionnels de santé". Le numéro est disponible 24h/24 et 7j/7. Ce service d'écoute téléphonique oriente ensuite le médecin vers l'organisme adéquat.
- Le [Centre national de gestion](#) (CNG) propose un soutien psychologique aux directeurs d'établissement. Les psychologues de la société Psya répondent au 0 800 203 007, numéro vert mis en place par le CNG.
- L'[ADMR](#) propose à ses 94 000 salariés de la branche de l'aide à domicile un service de soutien par des psychologues de la plateforme Pro-consult, accessible manière anonyme et gratuite, 7j/7, 24h/24, par un numéro vert : 0 805 23 23 40.

- Le groupe **Pasteur Mutualité** a mis en place une plateforme d'écoute psychologique dédiée aux soignants face à la crise : le 01 40 54 53 77. Appels gratuits et anonymes, 24h/24 et 7j/7.
- La **Fehap** a mis en place, pour ses adhérents, un dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique en partenariat avec le cabinet Psya. Gratuit et accessible 7j/7 et 24h/24 pendant les six prochains mois. Des psychologues sont disponibles par téléphone, chat ou mail *via* un numéro vert dédié — le 0 800 103 045 — et des identifiants de connexion.

Du soutien en ligne

- L'**Observatoire de la souffrance au travail** (Osat), pilotée par l'intersyndicale Action praticiens hôpital (APH), propose à travers une déclaration en ligne sur le [site](#) une expression des difficultés rencontrées pendant cette crise sanitaire. Elle s'adresse principalement aux praticiens. Ceux qui le souhaitent pourront bénéficier d'une assistance téléphonique pour une écoute et une aide psychologique ou syndicale par l'un des observateurs de l'Osat, médecins ou pharmaciens.
- La Fondation Fondamental a lancé le 15 avril la plateforme **CovidÉcoute**. Ce site propose gratuitement des supports et ressources pour s'aider soi-même ainsi que des téléconsultations gratuites de soutien psychologique avec l'un des thérapeutes bénévoles — psychologue, psychothérapeute, addictologue... — qui ont été formés spécialement.
- Le **Centre national de ressources et de résilience** (CN2R) met régulièrement en ligne des [ressources](#) et recommandations pour préserver les équipes mobilisés dans cette période de crise sanitaire.
- L'association **Psy Solidaires** propose une permanence gratuite par Skype, Whatsapp ou par téléphone organisée pour les soignants tous les jeudis, animée par des psychiatres et médecins. Ils proposent des téléconsultations pour les soignants qui font face à la crise du Covid-19. Le premier contact se fait en ligne.
- L'**Institute of Neurocognitivism** propose un accompagnement gratuit par des coachs professionnels formés à l'approche neurocognitive, en complément des autres plateformes, pour les soignants, médecins, cadres référents, cadres de santé et des équipes. Les établissements intéressés sont invités à contacter l'institut *via* christophe.padiou@inc-eu.team ou valerie.rocagel@inc-eu.team. En fonction des besoins, cet accompagnement peut être collectif, par visio-conférences, ou individuel par entretien téléphonique ou tout autre médium accessible au coach et à la personne accompagnée.
- Les professionnels du groupe **Inicea** ont mis en place une cellule d'écoute destinée aux soignants et désormais également au grand public. Une prise de contact est possible *via* l'adresse : soutien@inicea.fr. Psychiatres et psychologues rappellent ensuite sous 24 heures.

Les dispositifs locaux

En dehors des initiatives nationales ou en relai, des dispositifs de soutien sont en place partout sur le territoire. Elles sont répertoriées — là encore de manière non exhaustive — par département.



Paris

Dispositif Psy Île-de-France : 01 48 00 48 00 - de 13h à 21h 7/7 (tout public) ;

AP-HP : ligne d'écoute pour les professionnels hospitaliers Covid-Psy - Tél. 01 40 25 67 11 ou 13 ou 19 - 7j/7 et 24h/24.