

## **FICHE 10 : AIDE AUX AIDANTS, SOUTIEN AUX FAMILLES ET SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS**

### **AIDE AUX AIDANTS**

#### **1/ dispositifs nationaux**

La plateforme en ligne **solidaires-handicaps.fr**, lancée le 31 mars 2020, recense toutes les initiatives de solidarités à proximité de chez vous, peut vous aider à trouver des solutions de répit mais aussi d'identifier les acteurs qui se mobilisent sur les territoires et au niveau national pour vous proposer toute aide (répit, livraison de repas à domicile, écoute téléphonique et soutien moral, mode de garde adapté pour un enfant handicapé, etc.).

La **plateforme de la CNSA** « pour les personnes âgées » recense les dispositifs et adresses utiles pour le soutien des personnes âgées mais aussi des proches aidants (information, formations en ligne, solutions de répit, etc.) <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/solutions-pour-les-aidants/trouver-du-soutien>

En annexe : fiche ministérielle : « Proches aidants des personnes âgées en perte d'autonomie, en situation de handicap ou malades chroniques »

#### **2/ dispositifs régionaux**

Les plateformes de répit des aidants des Hauts de France se tiennent à la disposition des aidants et des personnes âgées pour leur proposer des entretiens individuels d'écoute et de soutien psychologique, recueillir leurs besoins, pour les courses, pour du lien social (appels téléphoniques)..... et les mettre en lien si besoin avec des bénévoles.

La plaquette des plateformes de répit est jointe **en annexe**. <https://www.soutenirlesaidants.fr/>

Une plateforme numérique d'entraide de bénévoles été mise en place par **des** plateformes de répit des Hauts de France : [www.lascalaa.fr](http://www.lascalaa.fr)

Elle permet la mise en relation de bénévoles avec les besoins des aidants. Tout volontaire peut aider des personnes isolées même par un simple appel ou faire les courses ou tout autre service, en respectant bien entendu les mesures barrières.

Un tuto pour l'accès à cette plateforme est joint **en annexe**.

Les PFR ou toutes autres structures, peuvent aussi recourir à la plateforme nationale <https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/>

qui permet de recruter rapidement des bénévoles pour 4 types de missions : Aide alimentaire et d'urgence / Garde exceptionnelle d'enfants /Lien avec les personnes fragiles isolées /Solidarité de proximité.

## **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AU 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 3/)

**La création d'un portail dédié : « rompre-isolement-aines.gouv.fr » sur le site du Ministère des Solidarités et de la Santé qui :**

- Recense et met en avant les initiatives et outils disponibles en matière de lutte contre l'isolement, permettant à chacun de s'en saisir et de s'engager à titre individuel ou collectif ;

- Concerne l'ensemble des acteurs : citoyens, aidants, associations, élus locaux, professionnels du grand âge...

Ce portail fonctionne sur une logique transversale : les porteurs d'initiatives pourront, à travers un formulaire dédié, faire remonter les actions et outils qu'ils ont développés.

### **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>

## Possibilité de soutien spirituel

### **MARS du 03/04/20 sur les relations les représentants des cultes (en annexe) :**

Face à la propagation de l'épidémie de COVID-19, les malades, leurs proches, et tous ceux qui sont mobilisés pour lutter contre la maladie peuvent éprouver le besoin d'un soutien spirituel. Les mesures prises pour lutter contre l'épidémie, qui limitent les regroupements et encadrent les déplacements, ne sont pas un obstacle à l'exercice par les ministres du culte de leurs responsabilités. Pour autant, pour faciliter la mise en relation de ceux qui le souhaitent avec un représentant des cultes, ces derniers proposent un numéro de téléphone dans la MARS en annexe.

## SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

### Recommandations nationales

- Information actualisée sur la conduite à tenir concernant les visites services à domicile intervenant auprès des personnes âgées et handicapées en stade épidémique de coronavirus COVID-19 - DGCS 02/04/20 ([en annexe](#))
- Dispositif national de soutien médico-psychologique aux soignants et aux professionnels en charge de l'accompagnement de personnes vulnérables dans le cadre de l'épidémie de coronavirus du 10/04/20 ([en annexe](#)).

Une information régulière des salariés doit être organisée et dans la mesure du possible une ligne téléphonique dédiée doit être mise en place, a minima pendant les plages horaires d'intervention. Un appui psychologique est adossé à cette plateforme lorsque ce type de professionnel est présent dans le service ou qu'il est possible d'en mobiliser un.

### Soutien psychologique national aux soignants

- Numéro vert du gouvernement, ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : **0800 130 000**  
Cette plateforme téléphonique (appel gratuit depuis un poste fixe en France) permet d'obtenir des informations sur le Covid-19.
- Numéro vert du service d'entre aide et de soutien psychologique de la Croix Rouge française : **09 70 28 30 00 ou 0800 858 858**  
Des bénévoles sont disponibles 7 jours sur 7, de 10h à 22h en semaine, de 12h à 18h le week-end, Appels anonymes et confidentiels.

- Site du Centre national de ressources et de résilience (CN2R) : ressources, fiches et recommandations pour préserver les équipes : <http://cn2r.fr/recommandations-epidemie-covid-19/>

### **Soutien psychologique régional aux soignants**

**Pour le soutien aux professionnels afin de prévenir les éventuels effets différés de la crise sur la santé mentale des professionnels, faciliter l'expression de leurs difficultés et de leurs ressentis dans le respect des besoins et de l'intimité de chacun, permettre d'apaiser les tensions vécues, informer sur les ressources disponibles :**

Les psychologues du Crehpsy peuvent être sollicités via l'adresse mail suivante :

[contact@crehpsy-hdf.fr](mailto:contact@crehpsy-hdf.fr) ou par téléphone au 03 20 16 56 10 (du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h)

- par le professionnel concerné.
- par une structure souhaitant offrir un espace et un temps d'échanges aux équipes ayant été fortement mobilisées pendant la gestion de la crise Covid-19.

### **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 pys pour les soignants qui font face à la crise du COVID-19

Contact : [www.psy-solidaires-covid.org](http://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

### **Pour le soutien aux professionnels face à des situations de fins de vie difficiles**

Les EMSP peuvent accompagner les professionnels des EHPAD confrontés à des situations de fins de vie difficiles notamment en période de crise. A ce titre, les EMSP peuvent organiser des temps d'échanges collectifs et des temps de débriefing autour de situations particulières.

Les coordonnées des EMSP rattachés à chaque EHPAD sont **en annexe**.