



Plateforme d'appel nationale - soutien psychologique pour les soignants et les professionnels en charge de l'accompagnement des personnes vulnérables– Covid 19

Guide d'administration de la plateforme

Version 1.4 – 2 avril 2020

L'exposition des professionnels de santé à plusieurs facteurs de stress majeurs, dont la prise en charge de patients en difficulté respiratoire aiguë dans une partie des services, et ce sans capacité d'accueil suffisante, a d'ores et déjà contribué à la mobilisation de dispositifs locaux répondant aux difficultés psychologiques des professionnels les plus exposés.

Les soignants sont aussi exposés de manière majeure à des inquiétudes personnelles sur leur propre santé et leur risque de contamination.

Le présent guide précise les modalités pratiques du déploiement du numéro vert national mis à disposition prioritairement des soignants, mais aussi des professionnels du social et du médico-social en charge de l'accompagnement des personnes vulnérables et des étudiants.

Il détaille les modalités opérationnelles de déploiement à travers :

- 1. Un volet technique et opérationnel**
- 2. Un volet éthique et juridique**

Il est rappelé que les missions du numéro vert sont de :

- Faciliter l'adressage vers des structures de proximité (CUMP notamment en cas de souffrance psychologique et médecine du travail, dispositifs locaux au niveau des sites hospitaliers ou des services dans lesquels travaillent les soignants) qui sembleraient plus adaptées à la situation décrite par l'appelant.
- Répondre à un besoin d'écoute immédiat afin d'évaluer la situation, de l'analyser de manière pragmatique, concrète, afin de donner aux agents appelants des outils de préservation ou de protection, mais aussi d'alerte à l'égard de leurs proches. La mission de la plate-forme est bien d'apporter une écoute/un soutien psychologique bénévole aux professionnels appelants durant la crise sanitaire covid 19 dans le cadre d'un travail d'ECOUTE et non THERAPEUTIQUE. La plate-forme ne prétend pas réaliser de « vraies » psychothérapies par téléphone.

1. Volet technique et opérationnel

Chaque bénévole, « écoutant », écrit à l'adresse suivante : soutien-covid-19@sante.gouv.fr afin de renvoyer la charte en annexe signée et la copie de ses diplômes en psychologie clinique. A cette occasion le psychologue bénévole précise son Nom, Prénom, Ville, département, compétences spécifiques, N° ADELI, adresse mail et téléphone.

Il reçoit un accusé de réception puis est contacté par téléphone pour se voir interrogé sur ses disponibilités, le cas échéant ses liens d'intérêt, son expérience et son parcours. Un planning sur quinze jours lui est proposé. Le bénévole peut se voir sollicité les week-ends (il sera interrogé sur ce point).

Chaque écoutant se verra proposer une fois par semaine une réunion par téléphone ou vidéo de supervision ou « debriefing ».

L'entretien entre le psychologue bénévole et le professionnel de santé appelant est strictement anonyme, néanmoins le psychologue peut orienter vers la CUMP ou le médecin du travail de l'établissement de rattachement du professionnel ayant appelé (et ce en accord avec l'appelant).

Aucune donnée individuelle ou nominative ne doit être transmise à l'administration du numéro vert, seul le nombre d'appels sera recensé.

En cas d'extrême urgence (risque suicidaire ou autre passage à l'acte) l'écoutant peut faire intervenir des structures d'urgence (SAMU...).

Sauf exception, l'entretien durera entre 20 et trente minutes. Les écoutants auront accès à deux ressources :

- Coordonnées d'une structure de psychiatrie d'urgence régionale pouvant être mobilisée
- Un numéro de spécialistes en infectiologie (numéros nationaux ou UHLIN locales) dans les cas où les questions relèvent plus directement du Covid que de la psychologie

Numéro vert : 0800 73 09 58

L'équipe de bénévoles est mobilisée de manière à couvrir une tranche horaire allant de 8H00 à 24H00 7 jours sur 7.

Sur le plan technique les appels sont gérés de manière cyclique en cas d'appels intervenant en même temps (renvoi des appels vers les opérateurs bénévoles dès lors qu'une ligne se libère). Si toutes les lignes sont occupées les soignants sont invités à rappeler, la bande d'attente rappelle que le service est gratuit, confidentiel et anonyme.

2. Volet éthique et juridique

Conformément à la charte ci-dessous soumise à la signature du bénévole, les principes de mise en œuvre du numéro vert sont les suivants :

- Gratuité de la prise en charge de l'appelant
- Confidentialité absolue et anonymat, l'écouter se borne à poser les questions nécessaires à une écoute active et circonstanciée
- Tous les psychologues bénévoles s'engagent à pratiquer la psychologie de façon à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'exercice de la profession et à ce que les appelants bénéficient de soins consciencieux, éclairés, attentifs et prudents, conformes aux données actuelles de la psychologie.
- Respect des règles relatives aux conflits d'intérêt : l'orientation de l'appelant ne saurait se faire en fonction d'un intérêt direct ou indirect de l'écouter
- Tous les psychologues bénévoles s'engagent à pratiquer la psychologie de façon à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'exercice de sa profession et à ce que les « appelants » bénéficient de soins consciencieux, éclairés, attentifs et prudents, conformes aux données actuelles de la psychologie.
- Le psychologue bénévole peut à tout moment décider, et ce pour n'importe quelle raison de se retirer, de la plateforme de soutien. Il adresse à ce titre un mail à l'adresse gestionnaire du numéro vert (soutien-covid-19@sante.gouv.fr)
