



Aide à distance et téléphonie sociale

**RÉPERTOIRE THÉMATIQUE
AUVERGNE RHÔNE ALPES**

Janvier 2021

Préambule

Ce répertoire thématique sur l'aide à distance et la téléphonie sociale a pour objet de recenser de façon la plus exhaustive possible toutes les organisations dédiées à ce champ sur le territoire Auvergne-Rhône-Alpes.

C'est un outil à disposition des acteurs institutionnels, bénévoles et professionnels pouvant rencontrer dans leurs pratiques des personnes en souffrance.

Communément appelé « téléphonie sanitaire et sociale », les services proposés, offrent un espace de parole immédiat ou quasi immédiat, anonyme et/ou confidentiel, par téléphone. De nouvelles modalités d'échanges cohabitent avec les prestations d'écoute téléphonique : tchat, forum de discussion... Pour l'essentiel ils fonctionnent grâce à des bénévoles formés à l'écoute, certains dispositifs accueillent cependant des professionnels.

Les lignes d'écoute référencées peuvent être des lignes nationales ou régionales. Certaines lignes sont disponibles 24h/24, 7j/7, à défaut les plages horaires d'écoute sont spécifiées. Certaines lignes sont entièrement gratuites (depuis un poste fixe et un portable), d'autres sont gratuites hors coût d'un appel fixé par l'opérateur (dit coût d'un appel local), enfin nous référençons certaines lignes payantes dont le coût est spécifié.

Nous avons également choisi de faire apparaître les adresses mail pour les personnes qui souhaiteraient établir un premier contact non téléphonique ou qui auraient des questions qui ne nécessitent pas d'emboliser les lignes d'appels. Nous attirons votre attention sur les prises de contact par mail qui peuvent entraîner des délais de réponse plus longs.

Ce document est constitutif d'un ensemble de 3 répertoires Auvergne-Rhône-Alpes de prévention des conduites suicidaires et du suicide : « *numéros d'urgence et structures œuvrant pour la prévention du suicide* », « *structures de téléphonie sociale et d'aide à distance* », et « *structures d'accompagnement du deuil et postvention* ».

Nous avons choisi de ne proposer qu'une version dématérialisée de ce support.

Note : ce document est également le vôtre, nous restons attentifs à toutes suggestions quant à son évolution et ses mises à jour. L'exhaustivité de cette liste peut être discutée, aussi nous vous invitons à nous communiquer toutes modifications, omissions, erreurs, et vous en remercions par avance.

Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce document.

Pour toute sollicitation et accompagnement :

Institut régional Jean Bergeret

Formation, conseil et documentation en prévention du suicide et postvention

☎ 04 27 18 79 51 (secrétariat)

🌐 www.institutbergeret.fr

Sommaire

COVID-19 p 6

NUMÉROS D'APPEL D'URGENCE p 7

1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE p 8

2. ÉCOUTE PAR POPULATION p 8

• **ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT** p 8

• **SÉNIOR** p 9

• **MILIEU CARCÉRAL** p 9

• **MILIEU PROFESSIONNEL** p 9

3. ÉCOUTE PAR THÉMATIQUE DE PRÉVENTION p 10

• **MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE** p 10

• **ADDICTION** p 11

• **DISCRIMINATION** p 12

• **ENDEUILLEMENT** p 12

• **VIOLENCE** p 13

COVID-19

Face à la pandémie de Covid-19 qui évolue en France depuis fin janvier 2020, les ministères en charge de la Santé et du Travail diffusent régulièrement des messages de prévention à l'attention de tous les publics et les adaptent à la situation de l'épidémie.

Les contacts utiles

Covid-19	0 800 130 000
Informations sur le Covid-19 <i>24h/24, 7j/7</i>	<i>(prix d'un appel local)</i>
• Pour les personnes sourdes et malentendantes, une FAQ en ligne est disponible sur le site du Gouvernement	
SOS Confinement	0 800 19 00 00
<i>7j/7, 9h/21h</i>	<i>(gratuit)</i>
• Tchat, possibilité de rappel à la demande : https://sos-confinement.fr/	

Numéros d'appel d'urgence

Disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

15

Samu

17

Police et
gendarmerie

18

Pompiers

112

Numéro d'appel unique
des urgences dans tous
les états membres de
l'Union Européenne

114

Numéro d'appel
d'urgence pour
les personnes sourdes
ou malentendantes
(accessible par fax et sms)

3624

Sos Médecin
(0.15€/min)

115

Samu Social
Secours aux
sans-abris

119

Enfance
en danger

04 72 11 69 11

Centre antipoison
Auvergne-Rhône-Alpes

Le médecin généraliste reste bien évidemment un professionnel de premier recours. Pour identifier un médecin généraliste de proximité, consulter l'annuaire de la Sécurité sociale : annuaire.sante.ameli.fr

1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE

SOS Suicide Phénix 13h/23h, 7j/7 • accueil@sos-suicide-phenix.org (réponse sous 72 heures)	01 40 44 46 45 (prix d'un appel local)
Suicide écoute 24h/24, 7j/7 • Contact par messagerie : sos-amitie.com/web/internet/messagerie?from=suicideecoute • Tchat 13h/3h : suicideecoute.pads.fr/contact	01 45 39 40 00 (gratuit)

2. ÉCOUTE PAR POPULATION

ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT

Allo Écoute Ado Pour les 11-25 ans avec des écoutants professionnels. 17h/20h du lundi au vendredi • Forum : forum.alloecouteado.org	0 800 506 692 (gratuit depuis un poste fixe) 06 12 20 34 71 (prix d'un appel local avec rappel possible)
Allo Ecoute Parents Pour les parents d'adolescents, avec des écoutants professionnels. 13h/15h du lundi au vendredi	06 01 18 40 36 (gratuit avec rappel possible)
Fil santé jeunes 9h/23h, 7j/7 • Tchat individuel 9h/22h, 7j/7 : www.filsantejeunes.com/tchat-individuel • Tchat collectif : www.filsantejeunes.com/tchat-collectif	0 800 235 236 (gratuit)
Le refuge Pour les jeunes de 18 à 25 ans victimes d'homophobie ou de transphobie et en situation de rupture familiale. 24h/24, 7j/7 • Contact possible par SMS	06 31 59 69 50 (gratuit)
Nightline Pour les étudiants. 21h/2h30 les lundis, jeudis, vendredis, samedis et dimanches	01 88 32 12 32 (gratuit)

Phare enfants-parents 10h/17h, du lundi au vendredi • cavaoupas@phare.org (réponse sous 48 heures) • Echange en ligne sur la page Facebook avec d'autres internautes : www.facebook.com/PHARE-enfants-parents-164487980751217/ ou en s'inscrivant aux groupes Facebook fermés PHARE Enfants Parents et PHARE Fratrie et proches	01 43 46 00 62 (gratuit)
--	------------------------------------

SÉNIORS

Auboutdufil Dispositif permettant de recevoir régulièrement un appel amical et anonyme. Appel pour renseignements gratuits. Gratuité du service sous condition. Inscription au service : www.auboutdufil.org	01 70 55 30 69
Collectif gay and grey Ecoute dédiée aux personnes LGBT de 55 ans et plus. 16h/18h les mardis et jeudis	01 44 93 74 03 (prix d'un appel local)
Solitud'écoute par les Petits Frères des Pauvres Pour les personnes de 50 ans et plus. 15h/20h, 7j/7	0 800 47 47 88 (gratuit)

MILIEU CARCÉRAL

Croix-Rouge Écoute les Détenus (CRED) Numéro transmis sur demande et par convention avec le Ministère de la Justice. 10h/22h en semaine, 12h/18h le samedi Nota : Pour composer le numéro depuis les cabines téléphoniques des établissements pénitentiaires : composer le 99# puis le 111 et A	01 44 43 11 00
---	-----------------------

MILIEU PROFESSIONNEL

Agri'écoute Pour les professionnels agricoles. 24h/24, 7j/7	09 69 39 29 19 (prix d'un appel local)
Aide aux Soignants de Rhône-Alpes (ASRA) 24h/24, 7j/7 • contact@reseau-asra.fr	0 805 62 01 33 (gratuit)
Aide et Dispositif d'Orientation des Pharmaciens (ADOP) 24h/24, 7j/7 • contact@adop.help	0 800 73 69 59 (gratuit)

APESA Aide Psychologique pour les Entrepreneurs en Souffrance Aiguë. 8h/20h, 7j/7	0 805 65 50 50
Association Soins aux Professionnels de Santé (SPS) 24h/24, 7j/7	0 805 23 23 36 (gratuit)
Centre national de gestion (CNG) Directeurs d'hôpital, d'établissement sanitaire social et médico-social et directeurs des soins. 24h/24, 7j/7	0 800 203 007 (gratuit)
Conseil national de l'Ordre des médecins et internes Numéro d'écoute et d'assistance des médecins. 24h/24, 7j/7	0800 288 038 (gratuit)
Écoute Défense Soutien psychologique des familles de militaires et de civils en OPEX. 24h/24, 7j/7	0 808 800 321 (gratuit)
Numéro d'écoute et de soutien psychologique pour la Police nationale Réseau externe de psychologues pour les policiers en souffrance. 24h/24, 7j/7	0 805 230 405 (gratuit)
Service de Soutien Psychologique Opérationnel (SSPO) Pour les policiers en souffrance. 24h/24, 7j/7	01 80 15 47 09 (journée) 01 80 15 47 00 (soir et weekend)
SOS Entrepreneur Pour les entrepreneurs en difficultés. 24h/24, 7j/7	06 15 24 19 77 (prix d'un appel local)

3. ÉCOUTE PAR THÉMATIQUE DE PRÉVENTION

MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE

Association SOS Surdus

Pour les personnes sourdes et malentendantes.

- Tchat et entretien par webcam : www.sos-surdus.fr

Avec nos proches

7j/7 de 8h à 22h

- Groupe d'échange par téléphone : ateliers@avecnosproches.com

Croix-Rouge Écoute

10h/22h en semaine, 12h/18h le week-end, 8h/20h, 7j/7

01 84 72 94 72

(prix d'un appel local)

0 800 858 858

(gratuit)

Écoute-famille par l'UNAFAM Pour les proches des personnes souffrant d'un trouble psychique. 9h/13h et 14h/18h, du lundi au vendredi (17h le vendredi) • ecoute-famille@unafam.org	01 42 63 03 03 (prix d'un appel local)
Écoute Info Familles (Apprentis d'Auteuil) Conseils au sujet de difficultés rencontrées par un enfant, un adolescent ou un jeune adulte (mal-être, rupture, décrochage scolaire, tensions familiales...) 9h/18h du lundi au vendredi sauf le mardi 14h/19h	01 81 89 09 50 (gratuit)
France dépression 9h/11h et 14h/18h lundi et mardi, 14h/18h du mercredi au vendredi	07 84 96 88 28 (prix d'un appel local)
La Porte Ouverte Lyon 14h30/17h30, du lundi au samedi	04 78 92 97 80 (prix d'un appel local)
SOS Amitié 24h/24, 7j/7 • Tchat : sos-amitie.com/web/internet/chat • Messagerie : https://www.sos-amitie.com/web/internet/messagerie	09 72 39 40 50 (gratuit)
SOS Dépression 24h/24, 7j/7	01 40 47 95 95 (prix d'un appel local)
SOS Help Pour les anglophones vivant en France. 15h/23h, 7j/7 • admin@soshelpline.org	01 46 21 46 46 (prix d'un appel local)

ADDICTION

Alcool info service 8h/2h, 7j/7 • Tchat : https://www.alcool-info-service.fr/Alcool/Pages-satellites/Chat (8h/Minuit du lundi au dimanche)	0 980 980 930 (prix d'un appel local)
Drogues info service 8h/2h, 7j/7 • Tchat : https://www.drogues-info-service.fr/Drogues/Chat (8h- Minuit du lundi au dimanche)	0 800 23 13 13 (gratuit)
Écoute Cannabis 8h/2h, 7j/7	0 980 980 940 (prix d'un appel local)
Joueurs écoute info service 8h/2h, 7j/7 • Tchat : https://www.joueurs-info-service.fr/Joueurs/Pages-satellites/Chat (8h/Minuit du lundi au dimanche)	09 74 75 13 13 (prix d'un appel local)
Tabac info service 8h/20h, du lundi au samedi (Possibilité de rappel)	39 89 (prix d'un appel local)

DISCRIMINATION

Contact	0 805 69 64 64 <i>(gratuit depuis un poste fixe)</i>
Lutte contre l'homophobie. 15h/21h du lundi au jeudi, 15h/20h le vendredi, 13h30/15h30 samedi • Forum : https://forum.asso-contact.org/	
Ligne Azur	0 810 20 30 40 <i>(0,06€/min + prix d'un appel local)</i>
Information et soutien pour les personnes qui se posent des questions sur leur orientation sexuelle et identité de genre. • https://www.ligneazur.org/poser-ma-question/ 8h/23h, 7j/7	
SOS Homophobie	01 48 06 42 41 <i>(gratuit)</i>
18h/22h du lundi au vendredi, 14h/16h le samedi, 18h/20h le dimanche • Tchat : sos-homophobie.org/chat 21h/22h30 jeudi, 18h/19h30 dimanche (hors jours fériés)	

ENDEUILLEMENT

Empreintes association	01 42 380 808 <i>(prix d'un appel local)</i>
Tout particulier ou professionnel concerné par une situation de deuil. 9h/17h du lundi au vendredi Possibilité de laisser ses coordonnées sur répondeur, un rappel sera effectué sous 8 jours. • Forum : https://www.empreintes-asso.com/forums/	
Association SPAMA	07 87 85 37 81 <i>(gratuit)</i>
Accompagnement du deuil périnatal. Tous les matins du lundi au vendredi (possibilité de rappel) • Forum : http://forum.spama.asso.fr/forum/	
Naître et vivre	01 47 23 05 08 <i>(gratuit)</i>
Accompagnement des parents en deuil d'un tout petit. 24h/24, 7j/7 • contact@naitre-et-vivre.org (réponse dans un délai raisonnable)	

VIOLENCE

Cyberharcèlement Net écoute	0 800 200 000 <i>(gratuit)</i>
Enfants et Adolescents. 9h/20h, du lundi au vendredi 9/18h le samedi • Tchat en ligne : https://www.netecoute.fr/ du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9 h à 18h. Facebook messenger Possibilité de rappel à la demande	
Fédération contre la maltraitance - ALMA	39 77 <i>(gratuit)</i>
Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés. 9/19h du lundi au vendredi	
Harcèlement Moral Stop	01 56 34 01 76 06 07 24 35 93
10h/20h du lundi au vendredi • hms@hmstop.com	
Non au harcèlement à l'école	30 20 <i>(gratuit)</i>
Enfants et Adolescents. 9h/20h du lundi au vendredi, 9h/18h le samedi sauf jours fériés	
Numéro national d'aide aux victimes	116 006 <i>(gratuit)</i>
9h/19h, 7j/7 • victimes@france-victimes.fr	
SOS Viols Femmes Informations	0 800 05 95 95 <i>(gratuit)</i>
10/19h, du lundi au vendredi	
Violences conjugales info	39 19 <i>(gratuit)</i>
9h/22h du lundi au vendredi et 9h/18h le samedi, dimanche et les jours fériés	

INSTITUT RÉGIONAL JEAN BERGERET

FONDATION ARHM

290, route de Vienne - BP 8252 - 69355 Lyon Cedex 08

04 27 18 79 51 - www.institutbergeret.fr



4^{ème} édition - Janvier 2021