

# 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](http://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

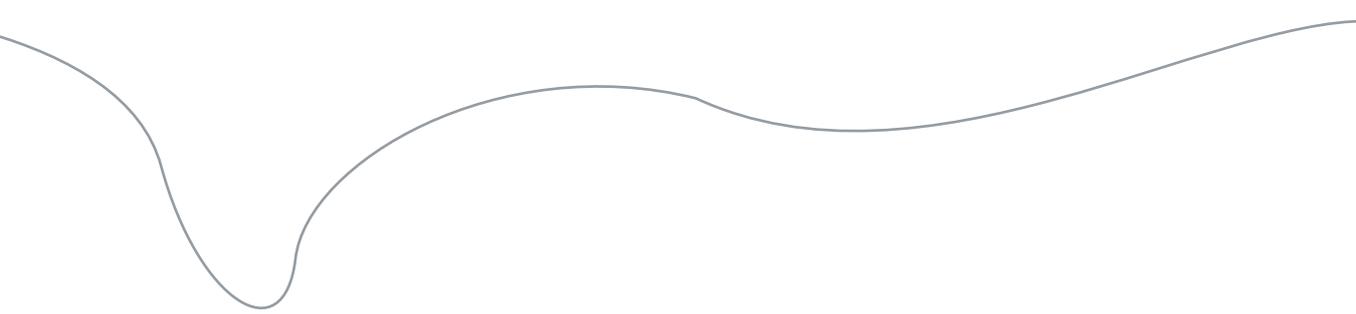
• **MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE** ..... p 10

• **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

<b>Covid-19</b> .....	<b>0 800 130 000</b>
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	
<b>SOS Confinement</b> .....	<b>0 800 19 00 00</b>
<i>7j/7, 9h/21h</i>	<i>(gratuit)</i>
• Tchat, possibilité de rappel à la demande : <a href="https://sos-confinement.fr/">https://sos-confinement.fr/</a>	



# 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](http://annuaire.sante.ameli.fr)

## 1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE

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

## 2. ÉCOUTE PAR POPULATION

### ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT

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

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

## SÉNIORS

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

## MILIEU CARCÉRAL

<b>Croix-Rouge Écoute les Détenus (CRED)</b> .....	<b>01 44 43 11 00</b>
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	

## MILIEU PROFESSIONNEL

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

<b>APESA</b> .....	<b>0 805 65 50 50</b>
Aide Psychologique pour les Entrepreneurs en Souffrance Aiguë. 8h/20h, 7j/7	
<b>Association Soins aux Professionnels de Santé (SPS)</b> .....	<b>0 805 23 23 36</b>
24h/24, 7j/7 <i>(gratuit)</i>	
<b>Centre national de gestion (CNG)</b> .....	<b>0 800 203 007</b>
Directeurs d'hôpital, d'établissement sanitaire social et médico-social et directeurs des soins. 24h/24, 7j/7 <i>(gratuit)</i>	
<b>Conseil national de l'Ordre des médecins et internes</b> .....	<b>0800 288 038</b>
Numéro d'écoute et d'assistance des médecins. 24h/24, 7j/7 <i>(gratuit)</i>	
<b>Écoute Défense</b> .....	<b>0 808 800 321</b>
Soutien psychologique des familles de militaires et de civils en OPEX. 24h/24, 7j/7 <i>(gratuit)</i>	
<b>Numéro d'écoute et de soutien psychologique pour la Police nationale</b> .....	<b>0 805 230 405</b>
Réseau externe de psychologues pour les policiers en souffrance. 24h/24, 7j/7 <i>(gratuit)</i>	
<b>Service de Soutien Psychologique Opérationnel (SSPO)</b> .....	<b>0 805 20 17 17</b>
Pour les policiers en souffrance. 24h/24, 7j/7 <i>(prix d'un appel local)</i> 01 80 15 47 09 (journée) 01 80 15 47 00 (soir et weekend)	
<b>SOS Entrepreneur</b> .....	<b>06 15 24 19 77</b>
Pour les entrepreneurs en difficultés. 24h/24, 7j/7 <i>(prix d'un appel local)</i>	

### 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](http://www.sos-surdus.fr)

##### Avec nos proches

7j/7 de 8h à 22h

- Groupe d'échange par téléphone : [ateliers@avecnosproches.com](mailto: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)*

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

## ADDICTION

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

## DISCRIMINATION

- Contact** ..... **0 805 69 64 64**  
 Lutte contre l'homophobie.  
 15h/21h du lundi au jeudi, 15h/20h le vendredi, 13h30/15h30 samedi  
 • Forum : <https://forum.asso-contact.org/>  
 (gratuit depuis un poste fixe)
- Ligne Azur** ..... **0 810 20 30 40**  
 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  
 (0,06€/min +  
 prix d'un appel local)
- SOS Homophobie** ..... **01 48 06 42 41**  
 18h/22h du lundi au vendredi, 14h/16h le samedi, 18h/20h le dimanche  
 • Tchat : [sos-homophobie.org/chat](https://sos-homophobie.org/chat)  
 21h/22h30 jeudi, 18h/19h30 dimanche (hors jours fériés)  
 (gratuit)

## ENDEUILLEMENT

- Empreintes association** ..... **01 42 380 808**  
 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/>  
 (prix d'un appel local)
- Association SPAMA**..... **07 87 85 37 81**  
 Accompagnement du deuil périnatal.  
 Tous les matins du lundi au vendredi (possibilité de rappel)  
 • Forum : <http://forum.spama.asso.fr/forum/>  
 (gratuit)
- Naître et vivre**..... **01 47 23 05 08**  
 Accompagnement des parents en deuil d'un tout petit.  
 24h/24, 7j/7  
 • [contact@naître-et-vivre.org](mailto:contact@naître-et-vivre.org)  
 (réponse dans un délai raisonnable)  
 (gratuit)

## VIOLENCE

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





## INSTITUT RÉGIONAL JEAN BERGERET

FONDATION ARHM

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

04 27 18 79 51 - [www.institutbergeret.fr](http://www.institutbergeret.fr)



4<sup>ème</sup> édition - Janvier 2021