

Aide à distance et téléphonie sociale

Répertoire thématique
Mars 2019

Réalisé par l'Institut Régional Jean Bergeret
(Etablissement de la Fondation ARHM)
Avec le soutien de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes
Mars 2019

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 oeuvrant 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 ayant contribué à ce document.

Document réalisé par l'Institut Régional Jean Bergeret (établissement de la Fondation ARHM), avec le financement de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes.



Pour toute sollicitation et accompagnement :

☎ 04 27 18 79 51 (secrétariat)

🌐 www.institutbergeret.fr

Sommaire

1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE.....p.5

2. ÉCOUTE PAR POPULATION.....p.5

• ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT.....p.5

• SENIOR.....p.6

• MILIEU CARCÉRAL.....p.6

• MILIEU PROFESSIONNEL.....p.6

3. ÉCOUTE PAR THÉMATIQUES DE PRÉVENTION.....p.7

• MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE.....p.7

• ADDICTION.....p.8

• DISCRIMINATION.....p.8

• ENDEUILLEMENT.....p.9

• HARCÈLEMENT.....p.9

• VIOLENCE.....p.10

1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE

SOS Suicide Phénix	01 40 44 46 45
Planning des plages horaires d'écoute variable de jour en jour, à consulter sur planning.sos-suicide-phenix.org/ accueil@sos-suicide-phenix.org federation@sos-suicide-phenix.org 13h/23h, 7j/7	(prix d'un appel local)
Suicide écoute	01 45 39 40 00
contact@suicide-ecoute.fr 24h/24, 7j/7	(gratuit)

2. ÉCOUTE PAR POPULATION

ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT

Allo Écoute Ado	0 800 506 692
Pour les 11-25 ans avec des écoutants professionnels. Forum disponible à l'adresse suivante : forum.alloecouteado.org/ 17h/20h, du lundi au samedi	(prix d'un appel local avec rappel possible) 06 12 20 34 71 (prix d'un appel local avec rappel possible)
Allo Ecoute Parents	06 01 18 40 36
Pour les parents d'adolescents, avec des écoutants professionnels. 17h/20h du lundi au samedi	(gratuit avec rappel possible)
Fil santé jeunes	0 800 235 236
9h/23h, 7j/7 Tchat individuel 9h/22h, 7j/7 disponible à l'adresse suivante : www.filsantejeunes.com/tchat-individuel Tchat collectif 9h/20h, 7j/7 disponible à l'adresse suivante : www.filsantejeunes.com/tchat-collectif	(gratuit)
Le refuge	06 31 59 69 50
Pour les jeunes victimes ou témoins d'homophobie et transphobie. 24h/24, 7j/7	(gratuit)
Nightline	01 88 32 12 32
Pour les étudiants. 21h/2h30, lundis, jeudis, vendredis, samedis et dimanches	(gratuit)
Phare enfants-parents	01 43 46 00 62
10h/17h, du lundi au vendredi	(gratuit)

SENIOR

Auboutdufil.....01 70 55 30 69

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/

Collectif gay and grey.....01 44 93 74 03

Ecoute dédiée aux personnes LGBT de 55 ans et plus.

(prix d'un appel local)

ecoute@greypride.fr

16h/18h, les mardis et jeudis

Solitud'écoute par les Petits Frères des Pauvres.....0 800 47 47 88

Pour les personnes de 50 ans et plus.

(gratuit)

15h/18h, 7j/7

MILIEU CARCÉRAL

Croix-Rouge Ecoute les Détenus (CRED).....01 44 43 11 00

Numéro transmis sur demande et par convention avec

(gratuit)

le Ministère de la Justice.

10h/18h30 en semaine, 14h/18h le samedi

MILIEU PROFESSIONNEL

Agri'écoute.....09 69 39 29 19

Pour les professionnels agricoles.

(prix d'un appel local)

24h/24, 7j/7

Aide aux Soignants de Rhône-Alpes (ASRA).....0 805 62 01 33

contact@reseau-asra.fr

(gratuit)

24h/24, 7j/7

Aide et Dispositif d'Orientation des Pharmaciens (ADOP).....0 800 73 69 59

adop.contact@gmail.com

(gratuit)

contact@adop.help

24h/24, 7j/7

Association d'aide aux Professionnels de Santé et.....0 826 004 580

médecins libéraux

(gratuit)

24h/24, 7j/7

Association Soins aux Professionnels de Santé (SPS).....0 805 23 23 36

24h/24, 7j/7

(gratuit)

Conseil national de l'Ordre des médecins et internes.....0826 000 401

Numéro d'écoute et d'assistance des médecins.

(gratuit)

24h/24, 7j/7

Ecoute Défense	0 808 800 321
Soutien psychologique des familles de militaires et de civils en OPEX.	(gratuit)
<i>24h/24, 7j/7</i>	
Numéro d'écoute et d'assistance pour les professionnels de santé (AAPMS)	0 800 800 854
	(gratuit)
<i>24h/24, 7j/7</i>	
Service de Soutien Psychologique Opérationnel (SSPO)	01 80 15 47 09
Pour les policiers en souffrance.	(gratuit hors coût d'un appel local)
<i>24h/24</i>	
SOS Entrepreneur	06 15 24 19 77
Pour les entrepreneurs en difficultés.	(gratuit hors coût d'un appel local)
<i>24h/24, 7j/7</i>	

3. ÉCOUTE PAR THÉMATIQUES DE PRÉVENTION

MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE

Association SOS Surdus

Pour les personnes sourdes et malentendantes.

Tchat et entretien par webcam disponible au lien suivant : <http://www.sos-surdus.fr/>

Croix-Rouge Ecoute	0 800 858 858
<i>10h/22h en semaine, 12h/18h le week-end, 7j/7</i>	(gratuit)

Ecoute familles par l'UNAFAM	01 42 63 03 03
Pour les proches des personnes souffrant d'un trouble psychique.	(prix d'un appel local)
<i>ecoute-famille@unafam.org</i>	
<i>9h/13h et 14h/18h, du lundi au vendredi</i>	

France dépression	07 84 96 88 28
<i>info@france-depression.org</i>	(prix d'un appel local)
<i>14h30/17h, du lundi au vendredi</i>	

La Porte Ouverte Lyon	04 78 92 97 80
<i>14h30/18h30, 7j/7</i>	(prix d'un appel local)

SOS Amitié	09 72 39 40 50
Tchat disponible à l'adresse suivante : sos-amitie.com/web/internet/chat	(gratuit)
<i>24h/24, 7j/7</i>	

SOS Dépression	01 40 47 95 95
<i>24h/24, 7j/7</i>	(prix d'un appel local)

SOS Help	01 46 21 46 46
Pour les anglophones vivant en France.	(prix d'un appel local)
<i>admin@soshelpline.org</i>	
<i>15h/23h, 7j/7</i>	

ADDICTION

Alcool info service.....**0 980 980 930**

Tchat disponible à l'adresse suivante : *(prix d'un appel local)*
alcool-info-service.fr/Alcool/Pages-satellites/Chat#.W9muiSXOWJA
 8h/2h, 7j/7

Drogues info service.....**0 800 23 13 13**

Tchat disponible à l'adresse suivante : *(gratuit)*
drogues-info-service.fr/Vos-Questions-Nos-Reponses/chat#.W9muyCXOWJA
 8h/2h, 7j/7

Écoute Cannabis.....**0 980 980 940**

8h/2h, 7j/7 *(gratuit)*

Joueurs écoute info service.....**09 74 75 13 13**

Tchat disponible à l'adresse suivante : *(gratuit)*
joueurs-info-service.fr/Joueurs/Pages-satellites/Chat#.W9mvNiXOWJA
 8h/2h, 7j/7

Tabac info service.....**39 89**

8h/20h, du lundi au samedi *(prix d'un appel local)*

DISCRIMINATION

Contact.....**0 805 69 64 64**

Lutte contre l'homophobie. *(prix d'un appel local)*
 15h/21h lundi, jeudi, vendredi, 18h/22h mardi, 14h/21h mercredi
 et 13h30/15h30 samedi

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. *(prix d'un appel local)*
 8h/23h, 7j/7

SOS Homophobie.....**01 48 06 42 41**

Tchat disponible à l'adresse suivante : sos-homophobie.org/chat *(gratuit)*
 21h/22h30 jeudi, 18h/19h30 dimanche (hors jours fériés)

ENDEUILLEMENT

Association Empreintes.....01 42 380 808

Tout particulier ou professionnel concerné par une situation de deuil. *(prix d'un appel local)*

Horaires d'écoute variable, généralement en semaine 10h/13h et 14h/17h du lundi au vendredi, en soirée 18h/20h les mardis. Possibilité de laisser ses coordonnées sur répondeur, un rappel sera effectué sous 8 jours.

Association SPAMA.....07 87 85 37 81

Accompagnement du deuil périnatal.

(gratuit)

8h/9h, 7j/7

**Fédération des Associations de Conjointes Survivants.....0 800 005 025
et Parents d'Orphelin (FAVEC)**

(prix d'un appel local)

Accompagnement des veuves/veufs et des orphelins, défense de leurs droits.

info@favec.org

11h/23h, 7j/7

Naître et vivre.....01 47 23 05 08

Accompagnement des parents en deuil d'un tout petit.

(gratuit)

contact@naître-et-vivre.org

24h/24, 7j/7

HARCÈLEMENT

Cyberharcèlement Net écoute.....0 800 200 000

Enfants et Adolescents.

(gratuit)

Tchat en ligne de 9h à 19h

9h/19h, du lundi au vendredi

Harcèlement Moral Stop.....01 56 34 01 76

hms@hmstop.com

06 07 24 35 93

10h/20h, du lundi au vendredi

Non au harcèlement à l'école.....30 20

Enfants et Adolescents.

(gratuit)

9h/20h du lundi au vendredi et 9h/18h le samedi sauf jours fériés

VIOLENCE

Fédération contre la maltraitance - ALMA	39 77
Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés.	(gratuit)
<i>9/17h du lundi au vendredi</i>	
Numéro national d'aide aux victimes	116 006
<i>08victimes@france-victimes.fr</i>	(gratuit)
<i>9h/21h, 7j/7</i>	
SOS Viols Femmes Informations	0 800 05 95 95
<i>10/19h, du lundi au vendredi</i>	
(gratuit)	
Violences conjugales info	39 19
<i>9h/22h du lundi au vendredi,</i>	
<i>9h/18h les samedis, dimanche et jours fériés</i>	
(gratuit)	



Institut Régional Jean Bergeret
Fondation ARHM
290 route de Vienne
BP 8252 - 69355 LYON CEDEX 08
www.institutbergeret.fr

2ème édition Mars 2019