

# 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](http://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

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

## 2. ÉCOUTE PAR POPULATION

### ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT

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

(gratuit)

[contact@adop.help](mailto: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

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

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

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

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

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

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

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

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

*(gratuit)*

*8h/2h, 7j/7*

**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 *(prix d'un appel local)*

questions sur leur orientation sexuelle et identité de genre.

*8h/23h, 7j/7*

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

Tchat disponible à l'adresse suivante : *(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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.

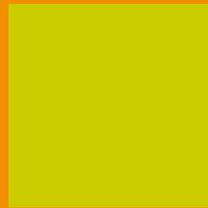
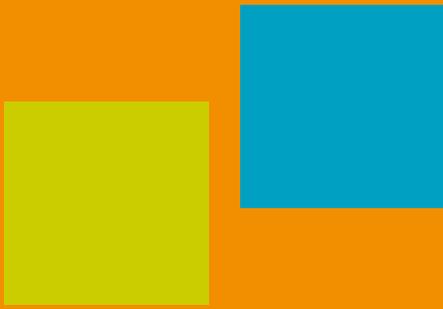
*(gratuit)*

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

## VIOLENCE

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

2ème édition Mars 2019