

# CORONAVIRUS ET CONFINEMENT

Numéros utiles à destination des  
équipes bénévoles et salariées dans  
les centres sociaux qui assurent de  
la veille et de l'écoute sociale

(au 16 avril 2020)

En cette période de confinement nombreux sont les centres sociaux qui ont mis en place des « écoutes téléphoniques » à destination des familles et personnes isolées. Plus d'un millier d'entre nous, bénévoles ou salariés, ont accepté de se lancer dans l'exercice de cette fonction qui s'avère essentielle pour le maintien du lien social et l'appui aux solidarités de proximité.

L'exercice est passionnant. Il n'en est pas moins exigeant et peut s'avérer délicat. Nous ne sommes pas des « écoutants professionnels » et n'avons pas vocation à le devenir ni à tout connaître ! Nous sommes là pour maintenir un lien et proposer éventuellement des relais. A cet effet, ce répertoire vise à contribuer à favoriser l'identification des espaces et des numéros ressources sur plusieurs sujets de veille sociale. Il s'agit de pouvoir orienter lorsque nécessaire.

Nous l'avons constitué en recensant un certain nombre de numéros et ressources mises en ligne par les institutions publiques et la multitude de réseaux qui œuvrant dans des domaines très variés ont mis en ligne des informations ou des « numéro vert ».

A partir de vos retours et de vos propositions de compléments nous comptons l'actualiser au fur et à mesure.

Contact : [xavier.lionet@centres-sociaux.fr](mailto:xavier.lionet@centres-sociaux.fr)



## Quelques repères pour les écoutants

### Conseils pour penser la posture d'écouter, l'écoute, la façon de se présenter, les points à vérifier

Destiné à l'écoute des personnes âgées isolées mais qui de fait peut s'appliquer à toutes les situations, les écoutants pourront utilement s'appuyer sur ce **petit guide d'écoute** travaillé entre autre avec des acteurs des centres sociaux de Charente au sein du réseau **Monalisa 16**

Repères pour les appels téléphoniques –

<https://www.monalisa-asso.fr/covid19/boite-a-outils>

## Soutien psychologique généraliste

### Cellule nationale de soutien psychologique COVID-19

#### Aide pour la population française en détresse psychologique pendant l'épidémie et le confinement

il prévoit dorénavant que ses écoutants puisse renvoyer sur des lignes d'écoute identifiées et actives, via un annuaire classé par thématique

**0 800 130 000 (7j/7 24h/24)**

### Croix-Rouge écoute

**Service de soutien par téléphone** (solitude, dépression, violence, addictions...)

**0 800 858 858 (7j/7 24h/24)**

### SOS Amitié

Accueil et écoute des personnes en détresse et de leur entourage

**09 72 39 40 50 (7j/7 24h/24)**

### Solitud'Ecoute

Pour personnes de plus de 50 ans en situation d'isolement

**08 00 47 47 88 (7j/7 15h-20h)**

### Ecoles des Parents et Educateurs

Des écoutes, permanences et rendez-vous téléphoniques gratuits avec des psychologues dans chaque département

**0 805 382 300**

### Défenseur des droits (république Française)

Écoute, conseils, accompagnement :

**08 05 827 827**

## Violence familiale et conjugale

Pour signaler une situation de violence :

- **par téléphone le 17,**

- **Par SMS : le 114**, (Une fois le sms reçu par les agents de la plateforme, ces derniers se chargent de contacter le service d'urgence le plus proche (Samu, pompiers, police ou gendarmerie).
- **En ligne** : Arrêtons les violences faites aux femmes  
<https://www.service-public.fr/cmi>

**Pour déposer plainte : le 34 30**

**Pour signalement de situation de viols le 0800 05 59 595**

### Violences Femmes Info

Numéro d'écoute national pour les femmes victimes de violences, leur entourage et les professionnels concernés.

**39 19 (lundi au samedi 9h-19h)**

### STOP Maltraitance (Enfance et partage)

Écoute, conseil et orientation

**0 800 05 1234 (lundi au vendredi 10h-17h)**

## Enfants, jeunes et parents

### Allo Ecoute Parents

Écoute, aide, soutien à la parentalité

**06 01 18 40 36 (lundi au samedi 14h-17h)**

### Allô Enfance en danger

Écoute, assistance, information et orientation des personnes confrontées à des situations de maltraitance à enfants.

**Appel anonyme et gratuit. 119 (7j/7 24h/24) ou formulaire de signalement en ligne.**

### Allo Ecoute Ado

Écoute anonyme et confidentielle pour les adolescents

**06 12 20 34 71 (lundi au samedi 14h-17h)**

### Allo Parents bébé

Des professionnels de la petite enfance sont à votre écoute du lundi au vendredi.

**0 800 00 3456 (lundi au vendredi 10h-13h et 14h-18h)**

## autres soutiens spécialisés

### Parents d'enfants en situation de Handicap

« L'Association Grandir Ensemble peut mettre en lien avec une cellule d'écoute ou un conseil éducatif »

<https://www.grandir-ensemble.com/>

### Autisme info Service

Dispositif gratuit et national, d'écoute, aide, information et orientation par téléphone, mail et chat, pour les personnes avec autisme, leur entourage et les professionnels.

**0800 71 40 40 (lundi au vendredi 9h-13h)**

### Avec nos proches

Ligne nationale des aidants. **0184 72 94 72 (7j/7 8h-22h)**

### Empreintes

Aide, soutien et conseil aux personnes endeuillées

**01 42 380 808 (7j/7 24h/24)**

### La Ligne C

Information et orientation des personnes vivant avec une maladie chronique et leurs aidants **01 41 83 43 06 (7j/7 9h-17h)**

### Suicide Ecoute

Accueil et écoute des personnes en grande souffrance psychologique ou confrontées au suicide et de leur entourage

**01 45 39 40 00 (7j/7 24h/24)**

### France dépression

Aide aux personnes souffrant de troubles dépressifs ou bipolaires et à leurs proches **07 84 96 88 28 (lundi au vendredi 14h-19h00)**

### Ecoute Famille Unafam

(Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)

Information, orientation et soutien psychologique

**01 42 63 03 03 (lundi au vendredi 9h-13h et 14h-18h)**

### Alcool Info Service

Information, soutien, conseil et orientation pour les personnes en difficulté avec l'alcool, et pour leurs proches

**0 980 980 930 (7j/7 8h-2h)**

### Drogue info service

Information, soutien, conseil et orientation pour les personnes en difficulté avec l'usage de drogues et pour leurs proches

**0 800 23 13 13 (7j/7 8h-2h)**

### Écoute Cannabis

Information, soutien, conseil et orientation pour les personnes en difficulté avec l'usage de drogues et pour leurs proches

**0 980 980 940 (7j/7 8h-2h)**

### Planning Familial

Écoute, conseil et orientation **0 800 08 11 11**



### Usages numériques : Net écoute

Écoute, information, conseils destiné aux enfants et adolescents, parents, intervenants sociaux confrontés à des problèmes dans le rapport des usages numériques **0800 200 000**

**Médecins sans frontière** : plus spécialement sur certaines villes <https://www.msf.fr/decouvrir-msf/qui-sommes-nous>

### Perte d'emploi, recherche d'emploi

**Possibilité de se rapprocher des syndicats qui ont mis en place des foires aux questions et parfois « numéro vert » :**

- **CFDT** : [https://www.cfdt.fr/portail/actualites/crise-du-covid-19/coronavirus-les-reponses-a-vos-questions-srv1\\_1100672](https://www.cfdt.fr/portail/actualites/crise-du-covid-19/coronavirus-les-reponses-a-vos-questions-srv1_1100672)
- **Sud syndicat** : <https://solidaires.org/Solidaires-met-en-place-un-numero-vert-d-appui-syndical-et-une-FAQfoire> **numéro vert 0 805 37 21 34.**
- **CGT** : <https://www.cgt.fr/dossiers/covid-19-quels-sont-vos-droits>
- **CFTC** : <https://www.cftc.fr/droit-du-travail-coronavirus-covid-19>
- **Solidarités Nouvelles face au Chômage**  
Numéro vert « ne restez pas seul » : **0 805 034 844**  
<https://snc.asso.fr/>
- **Mouvement des chômeurs et précaires** **01.84.16.94.22**

### Précarité ... Sans abri

#### Plate forme :

<https://soliguide.fr/> L'application qui Centralise toutes les informations utiles à destination des personnes en situations de précarité et recense toutes les structures de premières nécessités

#### Plate forme « Entourage » :

- **aide aux SDF : voir l'application « Entourage »** soutien aux initiatives de solidarité : voir L'opération Les Bonnes Ondes (3 ou 4 voisins se coordonnent pour appeler régulièrement des personnes isolées ...)
- **Sans-abri**  
**« Accès aux droits pour les sans-abri »** (ADPSA) a lancé avec une dizaine de médecins bénévoles un numéro vert, gratuit, ouvert tous les jours de 10 heures à 22 heures, pour permettre aux SDF de bénéficier d'une consultation gratuite par téléphone. Les médecins ne demandent que le prénom et l'âge du patient **0800 94 66 90.**

### Personnes âgées

#### Petits frères des pauvres :

<https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/nos-actualites/coronavirus-plus-que-jamais-notre-lutte-contre-l-isolement-des-aines-continue>

**0 800 47 47 88 (tous les jours de la semaine de 15h à 20h)**

#### Monalisa

Boîte à outils et guide ressource

<https://www.monalisa-asso.fr/covid19/boite-a-outils>

**05 45 37 33 33**

### Eglises... cultes

Le 16 mars dernier, a été décidé la mise en place d'un numéro « **par culte** », afin de vivre un « **service d'écoute** » pour des personnes isolées en ce temps de confinement, atteintes du Covid-19 pour certaines, parfois en demandes sacramentelles, mais aussi pour l'écoute de soignants, ou de membres de famille en deuil se posant des questions sur l'organisation d'obsèques.

- **Culte catholique** le **0806 700 772** (8h à 22h chaque jour)
- **culte musulman** : **0800 130 000** (numéro vert).
- **culte protestants** : le **0805 380 222**

### Soutien psychologique écoutants

#### SDF : réseau « entourage » : « La vocation d'Entourage est de redonner un réseau à ceux qui n'ont plus de réseau »

[https://blog.entourage.social/2020/03/17/faq-coronavirus-confinement-personnes-sdf-et-lien-social-on-repond-a-toutes-vos-questions/?mc\\_cid=347d78e180&mc\\_eid=b5cf6c1421](https://blog.entourage.social/2020/03/17/faq-coronavirus-confinement-personnes-sdf-et-lien-social-on-repond-a-toutes-vos-questions/?mc_cid=347d78e180&mc_eid=b5cf6c1421) Ecoute de

Par ailleurs 3 soirs par semaine, des webinars de sensibilisation en ligne pour sensibiliser les habitants et leur donner des conseils pour agir auprès des personnes sans-abri et une plateforme d'entraide.

#### Fédération Française de Psychothérapie et de Psychanalyse Psychothérapeutes :

« La Fédération Française de Psychothérapie et de Psychanalyse vous propose une liste de psychopraticiens bénévoles, disponibles pour vous »

[http://www.ff2p.fr/fichiers\\_site/accueil/accueil.html](http://www.ff2p.fr/fichiers_site/accueil/accueil.html)

### Migrants, mineurs non assistés ...

Dossier sur des conseils pratiques et démarches administratives possibles par temps de confinement

<https://www.lacimade.org/conseils-pratiques-et-demarches-administratives-possibles-par-temps-de-confinement/>

### Réseau de psychologues solidaires

Plus de 700 psychologues participent à cette action, répartis dans tout le pays.. Téléconsultations gratuites pour TOUS les Personnels et accompagnants (« Ça peut être parce qu'on a passé une nuit difficile et qu'on a besoin d'une oreille attentive ... »)

<https://psychologues-solidaires.fr/comment-ca-marche>

### Cogito'Z se mobilise pour vous !

« Cogito'Z se mobilise pour vous ! :

Une HOTLINE psychologique gratuite ouverte à tous :

**0 805 822 810**

### FNEPE et Ecole des parents

Des écoutes, permanences et rendez-vous téléphoniques gratuits avec des psychologues dans chaque département **0 805 382 300**

### SOS Confinement

#### Le dispositif a pour vocation principale d'apaiser les personnes qui appellent et est tout particulièrement pensé pour les personnes qui n'ont pas ou peu accès à internet.

Avec sa volonté de toucher un public large, le 19 est une réponse innovante et adaptée face à la détresse psychique provoquée par un confinement prolongé. Le principe de l'ensemble des services fournis par nos écoutants sera d'écouter, d'informer, et d'orienter

**Le 0800 19 00 00 est une plateforme d'écoute**, d'échange et d'information qui propose aussi, en fonction des besoins exprimés par les appelants, un accompagnement par des interlocuteurs spécialisés et le cas échéant une orientation vers des services médico-psycho-sociaux.

La plateforme disponible **7 jours sur 7 de 9h à 21h.**

Elle est conçue pour que les appelant puissent converser 20 minutes.

**LES PORTEURS DE PROJET**  
• Le Samu social international  
• Les Transmetteurs  
• Le fonds Xavier Emmanuelli

**LES PARTENAIRES**  
Fournisseurs du Serveur  
Vocal Interactif et du Couplage  
Téléphonie Informatique :  
• SalesForce  
• Captermini - Odigo

**QUELS SONT LES RELAIS ?**  
• Aux échelles nationales, départementales et locales (SSS amitié, Aide aux vieilles, Droit des malades, Solut'Ecoute, Valences Femmes Info, Allo enfance en danger...)  
• Plateforme dédiée Covid-19  
• Urgence : 15 - 17 - 18  
• Services sociaux (aide à domicile, réseaux de bénévoles)

**CANAUX DE DIFFUSION À L'ÉCHELLE LOCALE**  
• Presse écrite  
• Télévision et radio  
• Affichage  
• Annonce des maires

**0 800 19 00 00**  
MÉTA-PLATEFORME D'ÉCOUTE

**QU'EST-CE QUE C'EST ? A QUOI ÇA SERT ?**  
C'est une plateforme téléphonique dynamique qui écoute, informe, apaise et oriente les personnes les plus fragilisées dans la situation de confinement - vecteur de stress et d'anxiété.

**MODE D'EMPLOI**  
• L'appel arrive sur le 0 800 19 00 00  
• Le régulateur oriente l'appel vers un écoutant qualifié ou hautement qualifié  
• Durée d'écoute : entre 10 et 20 min  
• L'écoutant oriente ou non vers une plateforme-relais  
• Fiche de suivi est créé à chaque écoute  
• L'écoutant signale les situations à risque  
• Monitoring et contrôle qualité

**QUELLES SONT LES RESSOURCES HUMAINES ?**  
• Un comité de pilotage  
• Une équipe-projet  
• Un comité d'experts (juristes, experts éthique, anthropologues, médecins spécialistes)  
• Des formateurs et des superviseurs  
• Une équipe technique  
• Une équipe de régulateurs et d'écoutants  
• Un service communication

**NOTRE CREDO**  
Dans le contexte d'État d'urgence de notre pays, rompre l'isolement social et gommer la fracture numérique en offrant une écoute experte et bienveillante.

**NOTRE CONCEPT**  
• Écouter, informer, apaiser  
• Diminuer le stress et l'anxiété  
• Compléter les initiatives existantes  
• Proposer des solutions pratiques

**SUPPORTS DE COMMUNICATION**  
• Un N° d'appel unique  
• Une identité visuelle, un slogan  
• Une page communautaire Facebook  
• Dossier de Presse, affiche, publicités  
• Contenus informatifs vidéo et audio  
• Des scripts d'appel