



Aide à distance et téléphonie sociale

RÉPERTOIRE THÉMATIQUE

Janvier 2020

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

1. ÉCOUTE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE p 6

2. ÉCOUTE PAR POPULATION p 6

- ENFANT - JEUNE - ÉTUDIANT p 6
- SÉNIOR p 7
- MILIEU CARCÉRAL p 7
- MILIEU PROFESSIONNEL p 7

3. ÉCOUTE PAR THÉMATIQUES DE PRÉVENTION p 8

- MAL-ÊTRE, SOLITUDE, SOUFFRANCE PSYCHIQUE p 8
- ADDICTION p 9
- DISCRIMINATION p 9
- ENDEUILLEMENT p 10
- HARCÈLEMENT p 10
- VIOLENCE p 10

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 samedi • 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. 17h/20h du lundi au samedi	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 disponible chaque mercredi et vendredi de 16h à 17h : 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-parent 10h/17h, du lundi au vendredi • cavaoupas@phare.org (réponse sous 72 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/18h, 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/18h30 en semaine, 14h/18h le samedi	01 44 43 11 00 (gratuit)
--	------------------------------------

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)
Association Soins aux Professionnels de Santé (SPS) 24h/24, 7j/7	0 805 23 23 36 (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	0 805 20 17 17 (prix d'un appel local)
SOS Entrepreneur Pour les entrepreneurs en difficultés. 24h/24	06 15 24 19 77 (prix d'un appel local)

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 : www.sos-surdus.fr	
Croix-Rouge Écoute 10h/22h en semaine, 12h/18h le week-end, 7j/7	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 • ecoute-famille@unafam.org	01 42 63 03 03 (prix d'un appel local)
France dépression 14h30/17h du lundi au vendredi	07 84 96 88 28 (prix d'un appel local)
La Porte Ouverte Lyon 14h30/18h30 lundi, mardi, mercredi, vendredi, samedi 14h30/20h30 jeudi	04 78 92 97 80 (prix d'un appel local)
SOS Amitié 24h/24, 7j/7 • Tchat : sos-amitie.com/web/internet/chat	09 72 39 40 50 (gratuit)

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

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

ADDICTION

Alcool info service **0 980 980 930**
8h/2h, 7j/7 (prix d'un appel local)
• Tchat :
alcool-info-service.fr/Alcool/Pages-satellites/Chat#.W9muiSXOWJA
14h/00h, 7j/7

Drogues info service **0 800 23 13 13**
8h/2h, 7j/7 (gratuit)
• Tchat : drogues-info-service.fr/Drogues/Chat#.Xes.AShKiUk
14h/00h, 7j/7

Écoute Cannabis **0 980 980 940**
8h/2h, 7j/7 (prix d'un appel local)

Joueurs écoute info service **09 74 75 13 13**
8h/2h, 7j/7 (prix d'un appel local)
• Tchat :
joueurs-info-service.fr/Joueurs/Pages-satellites/Chat#.W9mvNiXOWJA
14h/00h, 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. (gratuit depuis un poste fixe)
15h/21h lundi, jeudi, 15h/20h vendredi, 13h30/15h30 samedi

Ligne Azur **0 810 20 30 40**
Information et soutien pour les personnes qui se posent des questions (prix d'un appel local)
sur leur orientation sexuelle et identité de genre.
8h/23h, 7j/7

SOS Homophobie **01 48 06 42 41**
18h/22h du lundi au vendredi, 14h/16h samedi, 18h/20h dimanche (gratuit)
(pas d'écoute les jours fériés)
• Tchat : sos-homophobie.org/chat
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)*

10h/13h et 14h30/17h30 du lundi au vendredi

et en soirée 18h30/20h30 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

Naître et vivre..... 01 47 23 05 08

Accompagnement des parents en deuil d'un tout petit. *(gratuit)*

24h/24, 7j/7

• contact@naître-et-vivre.org

(réponse dans un délai raisonnable)

HARCÈLEMENT

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

Enfants et Adolescents. *(gratuit)*

9h/20h du lundi au vendredi, 9h/18h le samedi

• Tchat en ligne de 9h à 19h

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

10h/20h du lundi au vendredi **06 07 24 35 93**

• hms@hmstop.com

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

Enfants et Adolescents. *(gratuit)*

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

VIOLENCE

Fédération contre la maltraitance - ALMA 39 77

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés. *(gratuit)*

9h/19h du lundi au vendredi

Numéro national d'aide aux victimes 116 006

9h/19h, 7j/7 *(gratuit)*

• victimes@france-victimes.fr

SOS Viols Femmes Informations 0 800 05 95 95

10/19h, du lundi au vendredi *(gratuit)*

Violences conjugales info 39 19

9h/22h du lundi au vendredi, *(gratuit)*

9h/18h les samedis, dimanches et jours fériés

INSTITUT RÉGIONAL JEAN BERGERET

FONDATION ARHM

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

04 81 07 98 62 - www.institutbergeret.fr



3^{ème} édition - Janvier 2020