

RECOMMANDATIONS POUR LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AUX SOIGNANTS ET PERSONNELS EN ETABLISSEMENT SANITAIRE, SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL ET AUX SOIGNANTS DE VILLE

Cette nouvelle vague épidémique est d'autant plus éprouvante qu'elle intervient rapidement dans la suite de la précédente. Elle est susceptible de mettre en difficulté les professionnels, soumis à un stress, une fatigue et une pression croissantes.

Les personnels concernés par ces recommandations sont :

- les soignant(e)s et personnels des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux et de l'aide à domicile, y compris des collectivités territoriales
- les professionnels de ville du domaine de la santé.

Pour tous les professionnels concernés, en établissements ou de ville, il convient de veiller à leur état psychologique, d'être attentif à leurs signes de souffrance, d'assurer leur soutien psychologique, de faciliter les échanges entre les pairs et enfin, de leur donner accès en cas de nécessité, aux informations sur les dispositifs existants, pour une éventuelle orientation.

Plusieurs actions peuvent être mises en place – notamment, pour ceux exerçant en institutions, par les directions des établissements et l'ensemble de l'encadrement – pour les accompagner pendant cette crise qui met à mal les équilibres, tant individuels que collectifs.

LES ACTIONS DE SOUTIEN EN DIRECTION DES PROFESSIONNELS AU SEIN DES ETABLISSEMENTS ET EN VILLE

Pour les professionnels des établissements

La direction et l'encadrement de l'institution jouent un rôle primordial en matière de prévention des risques psychologiques pour les professionnels. Il leur incombe d'informer, de conseiller, de repérer précocement les souffrances, d'accompagner et d'orienter les personnels en difficulté.

Des ressources internes à la structure pourront être mobilisées : espace de détente, séances de relaxation ...

Le médecin du travail devra en priorité être saisi – s'il existe – en cas de risque psychologique pour l'agent.

La consultation de la « [Réponse rapide HAS sur la souffrance des professionnels du monde de la santé : prévenir, repérer, orienter](#) » pourra être utile en la matière.



De même, des [vidéos pédagogiques](#) sont accessibles sur le site du ministère des solidarités et de la santé.

Pour tous les professionnels, en établissement ou en ville

L'entraide entre pairs est une pratique fréquente et bien souvent très efficace entre soignants. La vigilance et le soutien de chacun pour son ou sa collègue ou confrère seront déterminants en cette période délicate. Cette entraide doit être encouragée.

En outre, l'appui de professionnels en santé mentale de la structure (psychiatres, psychologues...) s'ils existent, ou d'autres structures de santé mentale du territoire le cas échéant, peut également permettre de remédier à certaines situations et d'intervenir précocement. La 1^{ère} vague de l'épidémie a montré l'efficacité de visites de ces professionnels dans les services (« maraudes »).

Enfin, certains soignants et personnels préféreront s'adresser à l'extérieur de leur structure ou de leur cercle proche. Ils pourront avoir recours aux dispositifs et ressources suivants.

LES DISPOSITIFS EXISTANTS

La liste de ces dispositifs n'est pas exhaustive.

Les plateformes d'écoute

Plateformes nationales professionnelles

- [0800 288 038](tel:0800288038), n° vert du conseil national de l'ordre des médecins et des ordres professionnels de santé (infirmiers, masseur-kinésithérapeutes, sages-femmes, chirurgiens-dentistes, pédicures-podologues) pour de l'écoute et de l'entraide des soignants en ville et en établissement
- [0 800 203 007](tel:0800203007), n° vert d'aide psychologique du centre national de gestion (CNG) pour les directeurs d'établissement
- www.soutien-etudiant.info, site du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation pour les étudiants

Numéros nationaux

- [0800 130 000](tel:0800130000), n° vert Covid pour l'ensemble de la population générale, qui oriente vers des plateformes d'écoute psychologique en cas de souffrance psychique
- Numéros spécialisés en fonction des populations :
- [Psycom](#)
- [Santé Publique France](#)



Plateformes locales

De nombreuses plateformes locales d'écoute ont émergé au cours de la 1^{ère} vague et se réorganisent aujourd'hui, à l'initiative d'établissements, d'associations ou de communes. Certaines sont spécifiquement dédiées aux soignants. Des informations sont généralement disponibles sur le site des ARS.

Les cellules d'urgence médico-psychologique (CUMP)

Les CUMP sont composées de personnels permanents (psychiatres, psychologues, infirmiers spécialisés) et de volontaires issus des services de psychiatrie. Le champ habituel de l'activité des CUMP sont les interventions lors de catastrophes, accidents collectifs, agressions mais elles ont été très actives et efficaces pendant la crise Covid (plateformes d'écoute, visites dans les établissements...) en lien avec les services de santé mentale. Elles peuvent ainsi proposer une approche personnalisée dans une logique de proximité.

Afin de répondre aux nouvelles demandes liées à la recrudescence de l'épidémie, les CUMP permanentes ont été renforcées en infirmiers et en psychologues pour multiplier notamment les interventions « d'aller vers ».

Elles peuvent être sollicitées par la direction de l'établissement. Les coordonnées de la CUMP référente sont communiquées par les ARS.

Les centres régionaux du psychotraumatisme

Dans 10 régions, les centres régionaux psycho-trauma (CRP) sont des lieux de consultations spécialisées avec des équipes spécifiquement formées proposant une offre de soin aux personnes victimes de psychotraumatisme, indépendamment de la nature du traumatisme vécu (physique ou psychique, résultat d'un accident, de violences, de maltraitance...) ou des populations concernées (enfants, adultes, civils, militaires, avec handicap, migrants...).

Si ces centres proposent des prises en charge très spécialisées et au long cours, ils ont néanmoins pu intervenir pendant la crise Covid en lien avec les CUMP.

Autres ressources et principales recommandations en santé mentale

- [Site du Psycom](#)
- [Fiches repères pour les professionnels de santé](#)
- [Site du centre national de ressources et de résilience \(CN2R\)](#) : il contient des ressources, fiches et recommandations pour préserver les équipes
- [Application Stop Blues](#)
- [Observatoire de la qualité de vie au travail](#) : il constitue une base de connaissances et des recommandations en réalisant une veille bibliographique et en valorisant des démarches innovantes et des expérimentations réalisées sur le terrain
- [Centre national d'appui](#) : à même de suivre les difficultés des étudiants tout au long de leur études, médicales ou paramédicales, il peut être une ressource précieuse pour eux en période de crise