

**MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ  
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ  
CENTRE DE CRISE SANITAIRE**

DATE : 16/11/2020

REFERENCE : MARS N°2020\_105

**OBJET : RECOMMANDATIONS POUR LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AUX SOIGNANTS ET PERSONNELS EN ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES, SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX ET SOIGNANTS DE VILLE**

**Pour action**

Établissements hospitaliers

SAMU / Centre 15

Service(s) concerné(s) : Urgences, SAMU, ORL, Pneumologie, Réanimation, SMIT, Gériatrie, SSR, EHPAD,

**Pour information**

DGOS

ARS

SpF

DGCS

ARS de Zone

ANSM

Autre :

Mesdames, Messieurs,

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 ES, ESMS 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.

**1. Les actions de soutien en direction des professionnels au sein des établissements et en ville**

**a. 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 lui 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 du document suivant pourra être utile en la matière :

« réponse rapide HAS sur la souffrance des professionnels du monde de la santé, prévenir, repérer, orienter » [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3183574/fr/souffrance-des-professionnels-du-monde-de-la-sante-prevenir-reperer-orienter](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3183574/fr/souffrance-des-professionnels-du-monde-de-la-sante-prevenir-reperer-orienter).

De même, des vidéos pédagogiques sont accessibles sur le site du Ministère :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-de-sante/article/dans-les-etablissements-de-sante-recommandations-covid-19-et-prise-en-charge>

b. *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.

Enfin, 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 première 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.

## 2. Les dispositifs existants

Pour plus de lisibilité, la liste de ces dispositifs n'est pas exhaustive.

a. *Les plateformes d'écoute*

- Plateformes nationales professionnelles
  - Numéro vert 0800 288 038 du Conseil de l'Ordre des Médecins et des Ordres Professionnels de Santé (Infirmier Masseur-kinésithérapeute, Sage-femme, Chirurgien-dentiste, Pédicure-podologue) pour de l'écoute et de l'entraide des soignants en ville et en établissements
  - Numéro vert d'aide psychologique 0 800 203 007 du Centre National de Gestion pour les Directeurs d'établissements
  - Le site Soutien Etudiant-Info ([www.soutien-etudiant.info/](http://www.soutien-etudiant.info/)) du MESRI pour les étudiants
- Numéros nationaux
  - Numéro vert COVID 0800 130 000 qui s'adresse à l'ensemble de la population générale et qui renvoie sur des plateformes d'écoute psychologique en cas de souffrance psychique
  - Numéros spécialisés en fonction des populations :
    - Psycom : <https://www.psycom.org/sorienter/les-lignes-decoute/>
    - Santé Publique France : <https://www.santepubliquefrance.fr/coronavirus/sante-mentale>

➤ *Plateformes locales*

De nombreuses plateformes d'écoute locales ont émergé au cours de la première 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.

b. *Les Cellules d'Urgences Médico-Psychologiques (CUMP)*

Les CUMP sont composées de personnels (psychiatres, psychologues, infirmiers spécialisés) permanents 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 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.

c. *Les Centres Régionaux du Psychotraumatisme*

Dans dix 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, elles ont néanmoins pu intervenir pendant la crise Covid en lien avec les CUMP.

d. *Autres ressources et principales recommandations en santé mentale*

- Site du Psycom <https://www.psycom.org/comprendre/la-sante-mentale/sante-mentale-et-covid/>
- Fiches repères pour les professionnels de santé : <https://www.covid19-pressepro.fr/fiches-reperes/>
- Site du Centre national de ressources et de résilience (CN2R) : ressources, fiches et recommandations pour préserver les équipes : <http://cn2r.fr/recommandations-epidemie-covid-19/>
- Application Stop blues (<https://www.stopblues.fr/>)
- L'Observatoire de la qualité de vie au travail 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.
- Le Centre national d'appui, à même de suivre les difficultés des étudiants tout au long de leur études, médicales ou paramédicales peut être une ressource précieuse pour eux en période de crise (<https://cna-sante.fr/>).

**Katia Julienne**  
*Directrice Générale de l'offre de soin*

**Pr. Jérôme Salomon**  
*Directeur Général de la Santé*

*Signé*

*Signé*