

**COVID-19**

# Renforcer l'écoute téléphonique et l'accompagnement en faveur des étudiants, des restaurateurs, des entrepreneurs et de toutes les personnes en situation de détresse



**COVID-19**

- Étudiants
- Familles
- Personnes âgées
- Professionnels...

Vous vous sentez angoissés, épuisés ou isolés ?

**VOUS AVEZ BESOIN  
D'UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ?**

Le Département de l'Ain élargit son dispositif d'écoute et d'accompagnement à tous ceux qui se sentent fragilisés.

**01 41 83 42 17\***  
7/7 de 9h à 21h

\* Appels traités par l'Avema, dans l'Ain.  
Appel non surtaxé - Coût d'un appel local

**AIN**<sup>01</sup>  
le Département

Le Département, en lien avec l'AVEMA, a mis en place, dès le 16 novembre 2020, une plateforme téléphonique opérationnelle ouverte 7jours/7 de 9h00 à 21h00 (tél. 01 41 83 42 17). Elle propose un accompagnement sur deux niveaux : orienter les personnes vers la solution la plus adaptée à leurs difficultés (niveau 1) et proposer un accompagnement sur le plan psychologique, administratif ou de conseils juridiques assuré par les équipes de l'Avema (niveau 2).

Initialement prévue pour fonctionner jusqu'au 15 janvier 2021, la plateforme a essentiellement reçu des appels venant de seniors. Dans le contexte d'une crise sanitaire inédite et durable, il a été décidé de prolonger le dispositif au moins jusqu'au 15 juillet 2021 et de proposer aussi un accompagnement à de nouveaux publics. Il s'agit là de prévenir l'arrivée massive des nouvelles situations que sont celles de la détresse des étudiants, des restaurateurs et des entrepreneurs et être en capacité de les soutenir.

# BILAN

Depuis son ouverture le 16 novembre 2020, à la mi-février 2021, la plateforme d'écoute téléphonique a pris en charge plus de 350 appels. Une centaine de ces appels ont conduit à une prise en charge de niveau 2 de la demande (mise en lien avec un service social).

Soutien psychologique et aide dans les démarches juridiques et administratives (en lien majoritairement avec les Ehpad) représentent les 2/3 des accompagnements.

Plus de la moitié des demandeurs sont âgés de moins de 60 ans.

## Évolution des demandes



- **Lors de la mise en place** : les questions étaient majoritairement axées autour des relations avec les milieux hospitaliers et les Ehpad suite à un deuil ou une prise en charge
- **Autour des fêtes de fin d'année** : il y a eu une montée des situations d'angoisse et d'idées suicidaires notamment chez les seniors
- **Depuis la mi-janvier** : les demandent tournent autour du couvre-feu, de la perspective d'un 3<sup>e</sup> confinement et de la vaccination.

## Exemples de prise en charge :



- **Intervention au domicile d'un couple de retraités** : le mari a tenté de mettre fin à ses jours (stress aigu suite au confinement) -> accompagnement PSY
- **Intervention auprès des membres d'une famille** suite au suicide de leur mère âgée de 85 ans lié au confinement -> accompagnements PSY et ADMINISTRATIF
- **Intervention auprès d'une dame** qui a perdu sa mère âgée de 86 ans suite au COVID -> accompagnement ADMINISTRATIF
- **Intervention auprès d'un monsieur en difficulté** pour voir son père en EPHAD et en questionnement sur la responsabilité de l'EPHAD suite au COVID -> accompagnement JURIDIQUE

## CONTACT PRESSE

Conseil départemental de l'Ain - Direction de la communication  
Céline Moyne-Bressand \* tél. 07 85 57 56 38 \* celine.moyne-bressand@ain.fr

[www.ain.fr](http://www.ain.fr)

