

Mise en place d'une permanence de soutien psychologique 24H/24 durant la crise COVID 19

Ville Santé	Lille
Date de rédaction de la fiche-action	15 juin 2021

Période	Pendant la crise sanitaire de fin mars 2020 à aujourd'hui
Echelle de territoire concerné	La Métropole européenne de Lille
Porteur/pilote principal	La Ville de Lille et l'Établissement public de santé mentale de l'agglomération lilloise
Rôle de la collectivité	La Ville s'est fait le porte-parole des habitant.e.s et a mobilisé le partenariat engagé dans le cadre du CLSM
Partenaires	Le comité de pilotage du CLSM composé de la Ville, de l'EPSM, des personnes concernées et des partenaires de terrain (bailleur, centre ressource, association, représentants d'utilisateur, ...)
Budget :	Renfort de temps de psychologue et poste téléphonique
- Budget de fonctionnement annuel (réel ou estimé)	
- Budget d'investissement (réel ou estimé)	
- Contribution de votre collectivité	Temps d'agent.e pour assurer la diffusion des affiches sur l'ensemble des quartiers
Partenaires financiers	ARS HdF
Thématique(s) de l'action	<input type="checkbox"/> Système de soins et politiques de prévention <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accès aux soins <input type="checkbox"/> Vaccination et dépistages <input type="checkbox"/> Coordination santé/social <input type="checkbox"/> Santé mentale <input type="checkbox"/> Addictions (tabac, alcool, drogues, etc.) <input type="checkbox"/> Médecine scolaire <input checked="" type="checkbox"/> Gestion des crises sanitaires <input type="checkbox"/> Promotion de la santé <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Promotion de la pratique d'une activité physique et d'une alimentation saine <input type="checkbox"/> Actions d'éducation pour la santé, littératie en santé <input type="checkbox"/> Promotion de la santé adaptée à des groupes cibles (par ex. personnes en situation de handicap (physique, psychique))

	<p><input type="checkbox"/> Santé-environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Urbanisme favorable à la santé <input type="checkbox"/> Habitat <input type="checkbox"/> Mobilités actives <input type="checkbox"/> Qualité de l'air, de l'eau, des sols <input type="checkbox"/> Espaces verts <input type="checkbox"/> Risques émergents, changement climatique <input type="checkbox"/> Hygiène et salubrité, <input type="checkbox"/> Espèces nuisibles et biodiversité <input type="checkbox"/> Bruit <p><input type="checkbox"/> Gouvernance, financements et évaluation en santé publique</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mise en place/coordination des CLS, CLSM, ASV <input type="checkbox"/> La santé dans toutes les politiques, les politiques en faveur de la santé <input type="checkbox"/> Dialogue et gouvernance de la santé (OMS – UE) – Etat – ARS – Collectivités <input type="checkbox"/> Participation des habitants <input type="checkbox"/> Evaluation et capitalisation
Description de l'action (objectifs, déroulé...)	Après l'annonce de l'épidémie et les mesures sanitaires engagées pour l'enrayer, l'élus à la santé de la Ville s'inquiète pour la santé mentale des personnes les plus vulnérables dans les quartiers prioritaires notamment. Rapidement, il alerte le CLSM et demande la mise en place rapide d'un soutien psychologique aux habitant.e.s. L'EPSM AL dispose d'une ligne téléphonique dédiée aux urgences psychiatriques. La direction de l'établissement décide de renforcer ce dispositif par des permanences de psychologues et de l'ouvrir ainsi à la souffrance psychique. En une semaine, les conditions techniques de doublement des postes téléphoniques pour permettre la réception d'appels en nombre ont été réunies. La permanence était opérationnelle fin mars 2020 avec une communication dédiée (fin de document). Etant accolée à un dispositif existant, elle ne s'est pas interrompue depuis.
Quels facteurs ont favorisé l'action ?	<ul style="list-style-type: none"> - Service Ville au plus proche des attentes des habitant.es - Un Etablissement de santé réactif - Un CLSM qui réunit, fédère et permet la relation de confiance
Quels facteurs l'ont mise en difficulté ?	<ul style="list-style-type: none"> - Les représentations en santé mentale des habitant.e.s - La fatigue des professionnel.le.s sur le long terme - La souplesse administrative et financière
L'action a-t-elle contribué à réduire les inégalités sociales et/ou territoriales de santé ?	L'offre était accessible à tous.tes les habitant.e.s. Pour autant, on sait que les inégalités frappent les plus démunis.es qui pensent ne pas devoir ou pouvoir avoir recours à ce dispositif.
Personne à contacter pour plus d'informations	Marina Lazzari coordinatrice CLSM 03 20 49 56 14

N'hésitez pas à nous transmettre également des illustrations



CORONAVIRUS COVID-19

BESOIN D'UN SOUTIEN MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE ?



**Vous habitez dans l'arrondissement
de Lille et souffrez
de la situation actuelle ?**

**Les professionnels d'îlot psy
sont à votre disposition 24h/24 7j/7**



**îlot psy
03 20 78 22 22**

Ce numéro n'est pas un numéro de renseignement sur le coronavirus. Pour tout renseignement sur la situation épidémique, veuillez contacter le numéro national : 0 800 130 000 - Pour vous informer sur la situation dans les Hauts-de-France : 03 20 30 58 00 - Pour une situation d'urgence vitale ou en cas de symptômes d'infection respiratoire, composez le 15.