



## Cellule de soutien psychologique

Après la diffusion des premières informations liées à ce nouveau virus, les chiffres de la contagion ont été rapportés à une pandémie. De là, la population a été placée en confinement, puis une mise à l'arrêt de l'économie du pays a été décrétée, ainsi que la fermeture des entreprises, des écoles... conduisant des millions de français à un état de sidération.

Cette crise sanitaire et ses premières mesures ont soulevé des questions, généré des inquiétudes, voire des angoisses, et une perte de repères qui sont les premiers effets dévastateurs. Des cellules de soutien psychologique se sont organisées pour les prévenir, être à l'écoute de la souffrance et maintenir la dimension de soin ; des plateformes téléphoniques se sont également mises en place pour apporter des réponses diverses aux problématiques vécues par les professionnels (chefs d'entreprise, artisans, ...), par des accompagnants, par des enfants, adolescents... En bref, ces cellules d'urgence se sont développées massivement sur tous les territoires.



L'AGEFIPH s'est également mobilisée et a développé des mesures complémentaires et exceptionnelles pour apporter les soutiens nécessaires aux personnes en situation de vulnérabilité. Les premiers échanges avec les chargés d'étude et de développement de la Délégation Régionale Nouvelle Aquitaine de l'AGEFIPH ont eu lieu en avril 2020, pour évoquer ses objectifs. En direction des bénéficiaires, l'idée était de répondre, de manière adaptée et soutenante, aux effets dommageables de l'épidémie et de la mise en quarantaine : mettre en place un dispositif de soutien psychologique, en complément des autres déjà existants, en proposant un accompagnement téléphonique à l'ensemble des bénéficiaires.

Les conséquences sur la santé mentale sont présumées nombreuses et peuvent fragiliser durablement les personnes ; elles justifient la mise en œuvre d'un dispositif d'écoute visant à rassurer, apporter un premier niveau de réponse, puis permettre l'accès à un ensemble de services adaptés aux besoins. Toutefois, les contours de cette mesure ont été difficiles à cerner : l'objectif n'était pas de proposer un éclairage à la problématique de handicap psychique dans l'environnement professionnel, ce à quoi répond déjà le dispositif des Prestations d'Appuis Spécifiques, mais d'apporter une réponse à une situation d'épidémie, c'est-à-dire à ses conséquences et à la gestion de l'isolement et de ses effets. Pour le dire plus simplement, nous devons apporter des réponses à des sollicitations en-deçà et au-delà de ce que propose le dispositif des PAS, et auprès d'un public plus large que celui auquel s'adressent nos actions.

Le service ARI Insertion a été sollicité pour assurer cette prestation pour les départements du 33, 40, 47 et 64, tandis que le groupe FEL a couvert la partie nord-est de la Nouvelle Aquitaine (mandatant notre équipe de la Dordogne, ainsi que celle des Papillons Blancs pour assurer les permanences), et notre homologue a pris en charge les demandes des départements nord-ouest de la région. Cette

prestation exceptionnelle, prévue pour une durée de huit semaines, s'adressait à toute personne en situation de handicap (demandeurs d'emploi, salariés, stagiaires de la formation, proches et aidants qui ne sont pas nécessairement accompagnés par un opérateur du SPE, du SST...) et ce, quelle qu'en soit la nature - en dehors de celles porteuses d'un handicap auditif pour lequel nous n'étions pas équipés (appareillages nécessaires à l'accompagnement).

Cette action devait proposer :

-  une écoute et un soutien psychologique, avec une identification du besoin (problématique de soin, assistance sur des thématiques sociales, juridiques...), et, en fonction, un passage de relais vers des partenaires et dispositifs locaux adaptés existants sur chaque territoire ;
-  une réponse en vue de sécuriser le parcours professionnel (vers et dans l'emploi), s'il était mis à mal par les effets de cette période (souffrance psychique de la personne et/ou de son entourage), dans la mesure où ils impactaient l'accompagnement du référent de parcours. Sur ce dernier point, nous avons conscience que nos interventions étaient susceptibles d'interférer avec celles du dispositif des PAS.

Concernant les personnes en situation de handicap auditif, une orientation vers le prestataire auditif devait être envisagée.

Il a été convenu, au regard des compétences de l'équipe et de l'expérience liée à nos pratiques, que l'ensemble de nos collègues (psychologues et chargés d'insertion) serait mobilisé pour assurer ce dispositif. Dès le début du confinement, l'activité du service s'est réorganisée et s'est adaptée au fil de l'eau, afin d'assurer la continuité des accompagnements : le soutien téléphonique ou en visio a rapidement été proposé à nos usagers. Entre les entretiens à visée d'évaluation, d'élaboration de projet et ceux nécessitant d'apporter le soutien attendu, les emplois du temps de chacun laissaient peu de place à d'autres interventions. Nos anticipations ouvraient sur des perspectives et leurs contraires, il était difficile d'avoir une idée de la volumétrie des appels ; nous avons prévu le renfort de la direction en cas de débordement. Initialement, les plannings ont été élaborés au regard de la file active de chacun et des demandes en attente d'être traitées dans le cadre du dispositif PAS.

Du lundi au vendredi (sauf jours fériés et week-end), dès le 4 mai 2020, les permanences téléphoniques ont été assurées par chaque département du Sud de la Nouvelle-Aquitaine, et ce pour une durée de huit semaines. Les appels (leurs objet, durée...) étaient renseignés sur un tableau de bord que nous transmettions, chaque semaine, aux chargés de mission de l'AGEFIPH (des trois zones de la région) en vue de faire le point hebdomadaire sur la cellule de soutien psychologique. Concernant le département 24, les modalités organisationnelles relayées ont été déterminées par le Groupement FEL.

Dix appels ont été réceptionnés, en tout et pour tout, sur les quatre départements ; les autres territoires n'ont guère été plus sollicités. Cinq demandes concernaient des problématiques de souffrance psychique, de soin, d'indisponibilité de la part des médecins. Si les sollicitations ont été faibles dans le cadre de ce dispositif, elles ont été plus nombreuses dans le cadre du dispositif des PAS, nécessitant une réflexion autour d'accompagnements en cours de confinement et d'échanges avec les prescripteurs lorsque ces derniers étaient confrontés à la souffrance de leurs usagers et ne savaient comment les accompagner. Nous avons émis l'hypothèse qu'au milieu de cette constellation de cellules d'écoute d'urgence, le service ARI Insertion est bien repéré, tant en tant que prestataire spécialisé que pour son expertise en matière d'accompagnement du handicap psychique.