



Dossier de Présentation

Numéro Vert des
Aidants de
Guyane

CONTEXTE

Le confinement lié à la pandémie Covid19, instauré le 17 mars 2020, a nécessité notamment la fermeture des services chargés de la prise en charge des personnes en situation de handicap, en perte d'autonomie et/ou atteintes de maladie chronique.

Pour faire face, de nombreux organismes ont mis en place des réponses sur lesquelles ils ont communiqué de façon multiple. L'accès à cette information s'est avéré très complexe pour le public cible.



OBJECTIFS

Pour faire face à la crise, un numéro vert régional, animé en partenariat structures/ bénévoles a été mis en place en urgence dans le but d'apporter une réponse de proximité, humaine et immédiate à la fois d'écoute, d'information et d'orientation.

Moyens :

Mettre en place un numéro d'appel unique et gratuit destiné aux PA/PH et à leurs aidants
Répertorier les « forces » des différents acteurs volontaires en termes d'expertise et de moyens afin d'être en mesure d'apporter des réponses aux appelants.



À L'ORIGINE DU NUMÉRO VERT DES AIDANTS DE GUYANE

Quatre associations signataires d'une lettre d'alerte auprès de la CTG et de l'ARS Guyane sur la situation des aidants en période de confinement: **Association d'Aide et de Solidarité aux Aidants en Guyane (2ASAG) Atipa Autisme, France Alzheimer Guyane, France Asso santé Guyane.**

Le Copil : Agence Régionale de Sante Guyane, CACL Guyane, EPNAK, MDPH973, CTG, Collectif de la Rencontre des Aidants, Mutualité Française, France Assos Santé Guyane, Guyane Promo Santé, Réseau Géronto Guyane

Partenaires contactés : APAJH, Ebène, ADAPEI Guyane, ADPEP, GROUPE SOS

Soutiens acquis : ARS Guyane, CACL, Fondation de France/ Autistes Sans Frontières

Sollicitée : CTG

POINT D'ÉTAPE

En août 2020, l'EPNAK et l'APAJH ont été missionnés par l'ARS pour la mise en place de la « communauté 360-COVID19 » au sein de laquelle il est prévu que le Numéro Vert Aidants de Guyane (NVAG) soit intégré.

Le NVAG a été officiellement lancé le 8 juin 2020. Son fonctionnement repose actuellement sur l'écoute de 8 bénévoles et la coordination réalisée par ½ poste salarié.

Au sein des cinq structures, huit écoutants bénévoles se sont portés volontaires et un salarié à mi-temps assure la coordination.

A ce jour, voici les personnes œuvrant au quotidien pour le numéro vert Aidant Guyane :

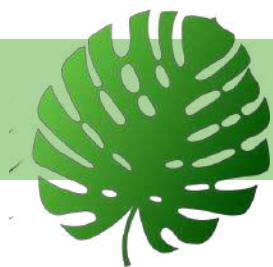
- * Marie-Claire BAPIN et Adeline PIERRE-LOUIS, 2ASAG
- * Marie-France AMBOUILLE, France Alzheimer Guyane
- * Pascale DELYON, France Assos Santé Guyane
- * Roseline ROY, Berteline DALICE et Maxime DAUBOIN (coordinateur), Atipa Autisme
- * Ghislaine LARE, EPNAK

De nombreuses ressources (annuaire, guide conversations, ...) ont été mises en place pour les écoutants qui se répartissent l'écoute sur les horaires suivants :

- ⇒ Du lundi au vendredi de 9h à 17h
- ⇒ Le samedi de 9h à 15h

La coordination, les outils et la communication sont en constante évolution.





POINT D'ÉTAPE 2021

En 2021, le projet est toujours soutenu par des bénévoles, mais dans l'attente d'une nouvelle réunion du COPIL 360, organe de gouvernance du Numéro Vert, l'action marque le pas.

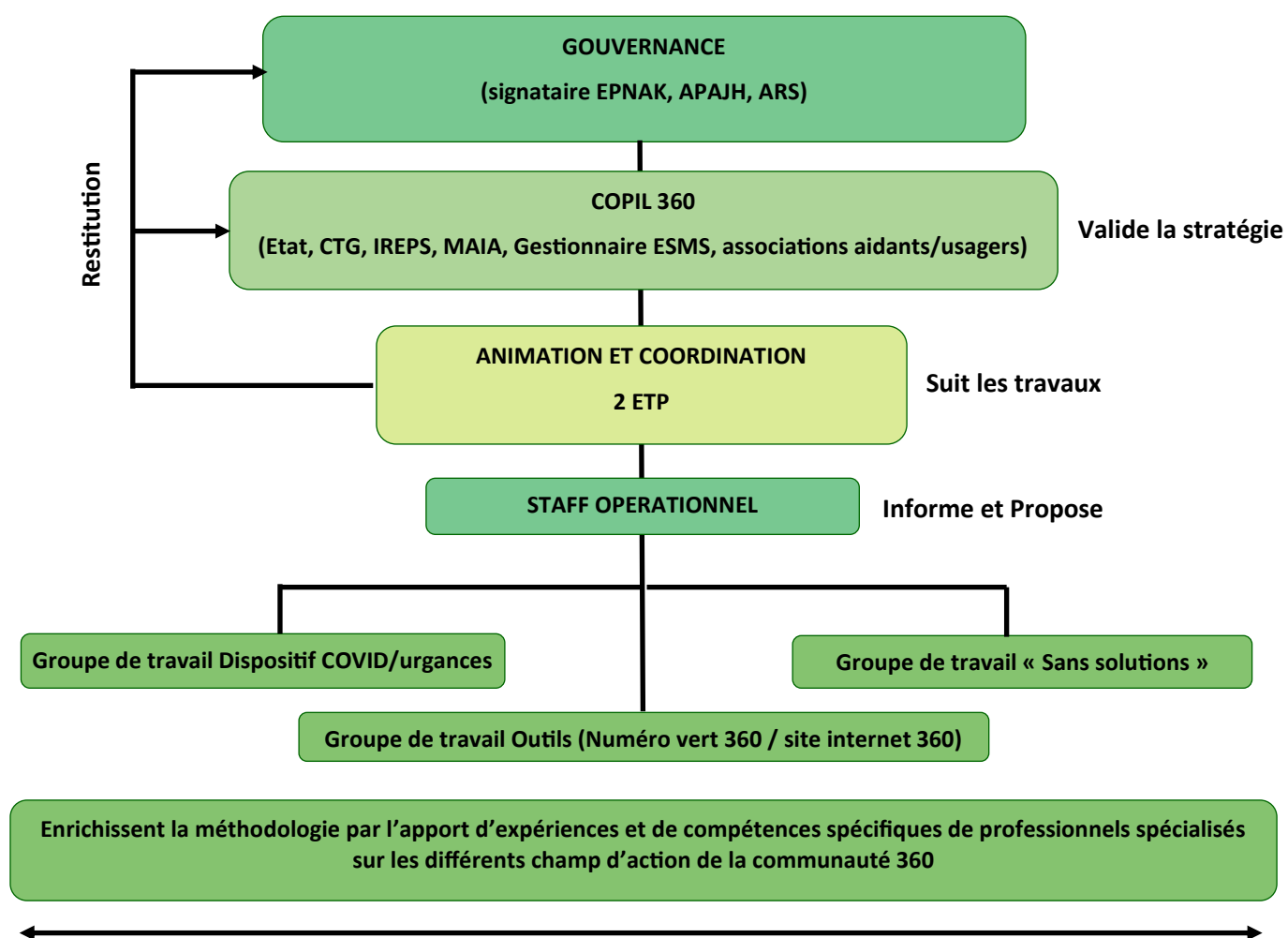


Schéma de gouvernance et de pilotage de la Communauté 360 (EPNAK 2020)

Malgré l'absence de nouvelle réunion du COPIL :

- L'association de Gestion du Numéro Vert Des Aidants de Guyane a été créée le 1^{er} Février 2021
- Et un.e premièr.e écoutant.e salarié.e a été recruté.e le 15 avril 2021, avec la feuille de route suivante :
 - ◇ *Le 0800 960 973 est un numéro d'appel gratuit pour toutes les personnes en perte d'autonomie et/ou en situation de handicap et pour leurs proches*

PROJECTION 2021

Le dispositif créé pour une situation d'urgence répond à un besoin dont la durée dépasse le temps de la crise sanitaire. Les huit écoutants bénévoles actuels font face mais n'ont pas vocation à assurer les permanences durant le même volume horaire au-delà des trois mois initiaux.

Par ailleurs, la réponse doit également être en mesure de toucher toutes les composantes de Guyane (intégration de locuteurs s'exprimant

dans différentes langues du territoire, ...).

Il est donc indispensable de prévoir au moins un écoutant salarié à temps plein. Son rôle peut être également de veille informative de recherche et de soutien de nouveaux écoutants. Il travailler en étroite collaboration avec le coordinateur actuel (0,5 ETP) chargé notamment des plannings et de la gestion du support technique, la plateforme Digicall.

Premier bilan

Depuis l'ouverture de la ligne 0800 960 973

