

LIVE : UNE ÉCOUTE PROFESSIONNELLE ET ENGAGEANTE

Live : une écoute professionnelle et engageante

La ligne téléphonique d'information et d'orientation en santé mentale Live propose une écoute clinique et participe ainsi à la reconnaissance de la souffrance psychique.

Depuis janvier 2023, dans le cadre d'une collaboration avec les Hospices Civils de Lyon, la plateforme LIVE a intégré le SAMU 69 au sein du Service d'Accès aux Soins (SAS), favorisant ainsi la coordination ville-hôpital. Le SAS initialement centré sur la médecine générale de ville s'élargit à l'orientation des problématiques psychiatriques.

Live dispose d'un accueil téléphonique 7j/7, de 8 h à 20 h au 08 05 05 69

Courriel : [contact\(at\)livesantementale\(dot\)fr](mailto:contact(at)livesantementale(dot)fr)

Mis en place en mars 2020 durant la première phase de confinement, ce dispositif est à destination de toute personne concernée par une problématique de santé mentale, suivie ou non en psychiatrie, de leurs familles et aidants, ainsi que des partenaires professionnels : autres structures sanitaires, médico-sociales, sociales, professionnels de santé libéraux.

En ayant comme objectif de faciliter l'accès et le parcours de soin des personnes en proposant des réponses adaptées et personnalisées, la plateforme téléphonique Live écoute, accueille, et évalue les demandes de soin, propose des possibilités d'orientation et peut aussi jouer un rôle de coordination.

L'équipe Live est pluri professionnelle, constituée d'agents hospitaliers recrutés pour leurs expériences diverses dans le champ de la santé mentale : IDE, assistants sociaux, psychologues et psychiatre. Cette diversité de profils permet d'affiner l'évaluation clinique des situations rencontrées.

Faciliter l'accès aux soins et déstigmatiser la psychiatrie

Nos interventions ont pour objectif de clarifier l'offre de soin en santé mentale, souvent perçue comme étant opaque. La permanence Live, disponible de manière quasi-continue, offre également un lien privilégié avec la psychiatrie et déstigmatise son accès, souvent complexe. La crainte du recours aux soins en psychiatrie s'en trouve de fait allégée.

Live propose un numéro unique, **ouvert à toutes les sollicitations et toutes les demandes**, sans contrainte de secteur ou de motif de demande.

Le positionnement de ce dispositif, de nature préventive, permet de limiter le passage aux urgences psychiatriques et le recours à l'hospitalisation systématique des personnes qui pourraient en avoir le besoin.

Ainsi, en proposant une écoute singulière, une réponse unique et en prenant le temps de formuler la demande de soin en dehors de l'agitation d'un lieu de soin, la plateforme téléphonique Live agit comme un **facilitateur d'accès au soin**.

Une écoute téléphonique professionnelle et engageante

La particularité de l'équipe hospitalière de Live est de proposer une évaluation clinique fondée sur une **écoute professionnelle et engageante**.

L'espace de l'entretien par téléphone est pensé, où peut se déployer tout ce qui touche la personne concernée dans une **écoute bienveillante et inconditionnelle**.

La clinique par téléphone exige une réponse non-programmée, sans prise de rendez-vous, ni de pauses établies : au moment où nous décrochons le téléphone, une demande, avec une infinité de possibles, nous est adressée et nous engage.

Ecoute, Aide, soutien, conseil, solution : nous créons une réponse ajustée au plus près de ce que nous avons compris de la demande formulée ou implicite.

Les missions de la plateforme se concentrent autour du « pivot » : **évaluation, orientation, engagement**. Ainsi, il nous importe de prendre le temps d'écouter la souffrance exprimée et de repérer la demande, qu'elle soit explicite ou implicite. Cette dernière est évaluée, plus spécifiquement son urgence ainsi que sa complexité.

L'orientation est pensée en fonction de la demande, des soins déjà existants, des possibilités personnelles pour le demandeur et des possibilités contextuelles.

L'engagement désigne la volonté d'**apporter une voire plusieurs propositions et solutions, d'accompagner** vers les interlocuteurs jusqu'à



ce que nous puissions les confier et passer le relai

Ce dispositif a priori non-engageant pour l'utilisateur permet la rencontre avec un professionnel en santé mentale qui peut ainsi devenir une « passerelle » vers une reconnaissance de sa souffrance et de sa légitimité.

LIVE participe à faire connaître et à faciliter l'orientation sur les lignes de soins spécifiques ou vers des centres experts. LIVE sert également d'observatoire des besoins locaux en santé mentale et peut faciliter leur ajustement en temps réels.



LIVE, les médias en parlent

- > [LIVE : une ligne d'écoute, d'information et d'orientation en santé mentale, La lettre du Psychiatre, oct, nov, déc, 2021](#)
- > [Etre en crise et avoir un téléphone :enjeux et modalités psychiatriques, Editions eres](#)
- > [Santé mentale : le Vinatier crée Live, une ligne d'écoute, Le Progrès, le 18/04/2021](#)
- > [Ça va mieux en le disant, Vaulx-en-velin le journal, février 2021](#)
- > [Covid-19 : le poids de la pandémie sur la santé mentale, Euronews, le 09/12/2020](#)
- > [Edouard Leaune : « Notre inquiétude actuelle porte sur les effets de la crise économique », Euronews, le 04/12/2020](#)
- > [Eve Bécache : "La Covid-19 infiltre le quotidien", Euronews, le 04/12/2020](#)
- > [Live, une écoute professionnelle et engageante, Rhizome](#)
- > [Émission Infrarouge, France 2, "Quelqu'un à qui parler", le 04/01/2023](#)



Informations pour les usagers

Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen s'applique. De nombreuses formalités auprès de la CNIL disparaissent. En contrepartie, la responsabilité des « organismes » est renforcée en assurant une protection optimale des données tout en étant en mesure de démontrer leur conformité.

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française « Informatique et Libertés » de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) harmonise les règles européennes en offrant un cadre juridique unique aux professionnels, et permet de développer leurs activités numériques au sein de l'Union européenne en se fondant sur la confiance des utilisateurs.

Dans le cadre de votre prise en charge dans le dispositif LIVE, c'est le Centre Hospitalier Le Vinatier qui est responsable du traitement des données personnelles vous concernant.

Le dispositif LIVE a pour but l'accueil, l'information, l'évaluation et l'orientation en santé mentale. Dans le but de votre prise en charge globale et cohérente, nous avons besoin de recueillir auprès de vous certaines informations pour vous proposer une information ou une solution personnalisée. Afin d'assurer un suivi qualitatif des réponses apportées par notre équipe pluridisciplinaire de répondants, vos données personnelles seront conservées dans un dossier spécifique pour une durée de 3 ans à l'issue desquelles elles seront supprimées. Les appels téléphoniques seront enregistrés et conservés pendant 6 mois avant d'être définitivement supprimés. Vous pouvez cependant indiquer à votre interlocuteur votre souhait de ne pas être enregistré(e) au moment de votre appel et celui-ci sera automatiquement effacé à l'issue.

Comme pour l'ensemble des traitements de données à caractère personnel, le CH Le Vinatier est garant de l'intimité de la vie privée de ses usagers et soumis au secret professionnel, Le Vinatier assure le plus haut niveau de protection des données qu'il traite. Il peut être amené à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par les lois et règlements et lorsqu'il en va de l'intérêt des patients qui lui font confiance.

A aucun moment, le Centre Hospitalier Le Vinatier n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage.

Le Vinatier n'utilise pas les données personnelles traitées à des fins commerciales ou de marketing.

Si le Centre Hospitalier Le Vinatier souhaitait utiliser les données personnelles de ses usagers à des fins différentes que celles énoncées ci-dessus, celle-ci s'engage à obtenir le consentement exprès, libre et éclairé des personnes concernées.

Les données recueillies sont destinées à l'équipe de soins vous prenant en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue. Dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et qu'elles déterminent la meilleure prise en charge possible, les informations à caractère médical sont réputées avoir été confiées par vous-même à l'ensemble de l'équipe de soins qui vous prend en charge. Ces mêmes informations pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge dans la mesure où vous en aurez été averti(e) et vous ne vous y serez pas opposé(e). Dans le cadre de la recherche médicale et biomédicale, Le Vinatier respecte les lois et règlements spécifiques en vigueur et vous délivrera une information ou recueillera spécifiquement votre consentement.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. Vos données peuvent être transmises à des organismes extérieurs sous-traitants ou partenaires. Dans ces circonstances, ces mêmes données sont des données strictement nécessaires à l'accomplissement des missions confiées par le Centre Hospitalier Le Vinatier à ces organismes qui sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que l'établissement.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation si elles sont inexacts, équivoques, incomplètes ou périmées, et à condition de justifier d'un "motif légitime". (Art. 16, 17, 18 et 21 du RGPD)

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à votre médecin, au délégué à la protection des données par courrier à l'adresse postale : **Département d'Information Médicale - Le délégué à la protection des données** - Centre Hospitalier Le Vinatier - 95, Boulevard Pinel - BP 300 39 - 69678 BRON CEDEX ou par mail à : [CIL\(at\)ch-le-vinatier\(dot\)fr](mailto:CIL(at)ch-le-vinatier(dot)fr).

En cas de difficultés vous pouvez également saisir la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation sur www.cnil.fr .