

## Fiche d'information - Centre professionnel d'aide et de soutien émotionnel en 5 langues pour les Olim Hadashim face à la crise du Covid-19

Le centre d'aide pour les Olim est un projet commun du ministère de l'Alya et de l'Intégration et de l'organisme « Mashavim », ce centre fonctionne depuis le mois de février 2021.

Dans le cadre du centre, 5 lignes téléphoniques avec des professionnels ont été mises en place.

Les services sont disponibles en: amharique, russe, français, espagnol et anglais.

Le centre Mashavim est un organisme qui existe depuis longtemps et qui œuvre pour renforcer la résilience psycho-sociale des résidents israéliens.

Le centre Mashavim est spécialisé dans la fourniture et le développement de réponses ciblées aux individus, aux familles et aux communautés, avant, pendant et après les situations de crise.

### Le centre d'aide a plusieurs objectifs:

1. Aide psychologique adaptée aux Olim Hadashim en détresse dans le contexte de leur intégration et de l'épidémie du Covid-19.
2. Soutenir et renforcer la résilience personnelle et familiale.
3. Fournir des outils pour gérer les situations stressantes au niveau de la famille et améliorer la capacité à gérer les processus d'intégration pendant la période de crise du covid-19.
4. Localiser les Olim en détresse ou en crise et fournir une réponse et un soutien initiaux, et encourager les demandes au centre afin de recevoir une aide professionnelle.
5. Si nécessaire - orientation vers des instituts spécialisés et vers un accompagnement professionnel.

### Informations importantes:

- Les services sont proposés en cinq langues: amharique, russe, français, espagnol, anglais (hébreu).
- Tout Olé majeur (18 ans et plus) est invité à contacter le centre d'aide - il n'y a pas de limite sur le nombre d'années en Israël.
- Les services sont proposés par téléphone l'après-midi et le soir, durant cinq heures tous les jours, de 16h00 à 21h00 du dimanche au jeudi (hors veilles de fêtes et fêtes).
- Pendant les heures où le centre est fermé - un message enregistré dans la langue du centre est entendu et un message peut être laissé – le professionnel pourra ainsi contacter la personne pendant les heures d'ouverture du centre d'appel.
- Un Olé peut bénéficier d'un processus d'accompagnement, jusqu'à 5 rendez-vous (en coordination avec le professionnel). Le centre Mashavim a développé plusieurs protocoles pour fournir des réponses à distance rapidement - qui sont constamment mis à jour et en constante évolution.
- Toutes les demandes auprès du centre d'aide sont de l'ordre d'un «service thérapeutique» et sont soumises à une confidentialité thérapeutique totale – tous les appels aux centres seront classés dans un système de documentation de traitement qui répondent à toutes les règles de confidentialité requises.
- Les réponses thérapeutiques sont données par des professionnels de la santé psychique (titulaires d'un master thérapeutique) spécialisés dans l'aide dans les situations d'urgence, avec des outils de régulation et de première assistance psychologique à court terme, centrée sur le stress, l'anxiété et les moments de crise qui vise la résilience et le rétablissement.

Tout le personnel du centre suit des formations continues et est accompagné professionnellement par une équipe de l'institut Mashavim et un conseil psychiatrique est également mis à leur disposition pendant toutes les heures de fonctionnement du centre d'aide.

### Centre d'aide dans les différentes langues:

**Russe - 04-7702648**

**Espagnol - 04-7702649**

**Français - 04-7702650**

**Anglais - 04-7702651**

**Amharique - 04-8258081** (en partenariat avec Tene Health)

**Pour toute question dans les domaines d'aide du ministère de l'Alya et de l'Intégration, veuillez contacter le centre d'information national au \*2994 ou au 03-9733333.**

Nous vous invitons à nous contacter avec des questions et réflexions en faveur de l'amélioration du service par e-mail : [cspc@icspc.org](mailto:cspc@icspc.org)