

Document rédigé par Agora Lib, les URPS de Nouvelle-Aquitaine, les CPTS de Nouvelle-Aquitaine, l'Ordre des infirmiers, l'Ordre des médecins, les DAC, l'ASSUM 33.

Table des matières

Objectifs du document	2
1. Les premières démarches à effectuer	3
1.1. Contacter son assurance professionnelle	3
1.2. Conserver l'ensemble des justificatifs	3
1.3. S'informer auprès de sa CPTS, de son URPS, de sa CPAM et, le cas échéant, de son Ordre professionnel.....	3
1.4. Contacter son délégué de l'Assurance Maladie	4
1.5. Solliciter sa caisse de retraite et l'Urssaf	4
2. Faire face aux charges et à la perte d'activité	4
2.1. Contacter sa caisse de retraite ou son fonds d'action sociale	4
2.2. Solliciter l'Urssaf concernant les cotisations	6
2.3. Signaler la perte d'activité à l'Assurance Maladie	6
3. Soutien psychologique	7
3.1. Écoute psychologique immédiate – Institut SPS	7
3.2. Groupes de parole	7
3.3. Évaluation médicale et orientation	7
3.4. En cas de besoin d'hospitalisation.....	7
3.5. Ressources complémentaires	8

Objectifs du document

Ce document vise à :

- soutenir les démarches d'indemnisation des professionnels de santé sinistrés ou ayant subi une perte d'activité ;
- objectiver et valoriser la mobilisation des professionnels de santé de ville pendant la crise : maintien des soins, coordination, astreintes, soutien aux évacuations et accueil de nouveaux patients ;
- recueillir des données de terrain afin d'organiser un retour d'expérience régional ;
- organiser la mobilisation efficiente et les leviers de la mobilisation Modéliser une organisation anticipée facilitant la mobilisation des professionnels de ville lors d'une crise sanitaire.
- recenser et valoriser les messages de prévention, procédures, protocoles et outils produits ou adaptés pendant la crise, en vue de leur diffusion et de leur réutilisation.

Important : les dispositifs présentés ci-dessous peuvent évoluer et différer selon la profession, le statut d'exercice et la situation individuelle. Leur éligibilité doit être confirmée auprès de chaque organisme avant diffusion définitive du document.

Point de vigilance sur le périmètre des professionnels concernés et, plus généralement, sur les professionnels de santé sans Ordre ni URPS

Des ostéopathes et des aides-soignants ont été cités parmi les professionnels présents ou mobilisés dans le cadre des cellules de crise, alors qu'ils n'apparaissent pas actuellement dans les recommandations (réunion de 17 h du 31 juillet 2026).

Cette situation nécessite de définir explicitement le périmètre du document. En effet, les ostéopathes exclusifs ne sont pas juridiquement considérés comme des professionnels de santé, même s'ils peuvent intervenir dans le champ de la santé. Certains ostéopathes sont cependant également médecins, sages-femmes, infirmiers ou masseurs-kinésithérapeutes : ils relèvent alors du régime correspondant à leur profession de santé principale. Pour les ostéopathes exclusifs, l'affiliation relève en principe de la CIPAV. Leur situation pourrait donc être rapprochée de celle des psychologues libéraux et ouvrir l'accès, sous réserve de confirmation individuelle, aux dispositifs d'urgence du CPSTI.

Les aides-soignants relèvent d'une situation différente : ils sont bien des professionnels de santé, mais ne disposent ni d'un Ordre professionnel ni d'une URPS. Ils exercent le plus souvent sous statut salarié et ne relèvent donc pas des caisses professionnelles ou des dispositifs destinés aux professionnels libéraux conventionnés.

En cas de mobilisation pendant la crise, ils sont invités à se rapprocher de leur employeur ou de leur service des ressources humaines, ainsi que de la structure ayant sollicité leur mobilisation, afin de faire reconnaître le temps consacré, les frais engagés et de vérifier les modalités de rémunération, d'indemnisation et de couverture assurantielle. Leur participation doit également être signalée à la CPTS afin d'être recensée et valorisée dans le retour d'expérience.

1. Les premières démarches à effectuer

1.1. Contacter son assurance professionnelle/prévoyance

Déclarer le sinistre dans les délais communiqués par l'assureur et vérifier les garanties relatives :

- aux dommages matériels ;
- aux dommages physiques et psychologiques ;
- à la perte d'exploitation ;
- au véhicule professionnel ;
- au matériel, aux médicaments et aux consommables ;
- aux frais supplémentaires engagés pour maintenir l'activité.

1.2. Conserver l'ensemble des justificatifs

Il est recommandé de rassembler :

- les photographies des dommages ;
- les factures, devis et inventaires ;
- les attestations d'évacuation ;
- les relevés d'activité permettant d'objectiver la perte subie ;
- les courriers et réponses des organismes ;
- les relevés des dépenses supplémentaires ;
- tout document attestant de la mobilisation pendant la crise.

1.3. S'informer auprès de sa CPTS, de son URPS, de sa CPAM et, le cas échéant, de son Ordre professionnel

En fonction de votre situation, plusieurs structures peuvent vous accompagner dans vos démarches :

Votre CPTS : recense les professionnels de santé mobilisés, évacués ou sinistrés sur le territoire, coordonne les besoins locaux et accompagne les démarches liées à l'indemnisation de la mobilisation en coordination.

Votre CPAM : accompagne les démarches relatives à l'activité de soins et aux dispositifs relevant de l'Assurance Maladie.

Votre URPS : informe et oriente les professionnels sur les démarches spécifiques à leur profession.

Votre Ordre professionnel (lorsqu'il existe) : accompagne les questions liées à l'exercice professionnel et aux conséquences de la crise sur celui-ci.

Ces structures peuvent notamment :

- recenser les professionnels sinistrés, évacués ou mobilisés ;
- orienter les professionnels vers les interlocuteurs compétents ;
- centraliser les besoins exprimés sur le territoire ;
- appuyer la coordination territoriale ;
- contribuer à documenter les conséquences de la crise afin d'améliorer les dispositifs de réponse.

Une fiche d'orientation récapitulant les principaux interlocuteurs et leurs missions pourra être annexée au présent document.

Les professionnels ne disposant ni d'un Ordre ni d'une URPS peuvent se rapprocher directement de leur CPTS, de leur employeur ou de leur organisation professionnelle.

1.4. Contacter son délégué de l'Assurance Maladie

Signaler la perte d'activité, les difficultés de facturation, l'évacuation des patients ou les conséquences de la mobilisation sur l'exercice professionnel.

1.5. Solliciter sa caisse de retraite et l'Urssaf

Les démarches doivent être engagées sans attendre, même si l'ensemble des justificatifs n'est pas encore disponible. Les organismes préciseront les pièces complémentaires nécessaires.

2. Faire face aux charges et à la perte d'activité

2.1. Contacter sa caisse de retraite ou son fonds d'action sociale

La caisse de retraite constitue un interlocuteur central pour les professionnels libéraux confrontés à une perte d'activité, à des dommages professionnels ou à des difficultés financières exceptionnelles.

Profession	Caisse	Dispositifs pouvant être sollicités	Démarches
Infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures-podologues	CARPIMKO	Report ou adaptation des cotisations ; aide d'urgence pour les dommages matériels professionnels	Espace personnel CARPIMKO : adaptation des cotisations ou saisine du Fonds d'action sociale

Recommandations à destination des professionnels de santé mobilisés dans le cadre de la gestion des incendies de Gironde et des Landes – Aout 2026

Médecins	CARMF	Avances, secours ou prise en charge totale ou partielle des cotisations en cas de circonstances exceptionnelles	Formulaire « Demande d'aide sociale » disponible sur le site de la CARMF
Chirurgiens-dentistes et sages-femmes	CARCDSF	Aides du Fonds d'action sociale en cas de situation imprévisible entraînant une rupture de l'équilibre financier	Contacteur le Fonds d'action sociale de la CARCDSF ou le conseil départemental compétent
Pharmaciens	CAVP	Secours en cas de difficultés liées à une situation imprévisible ou exceptionnelle : catastrophe, dommages ou interruption d'activité	Formulaire de demande d'aide sociale accompagné des justificatifs
Psychologues libéraux	CIPAV / CPSTI	Aide d'urgence en cas d'impossibilité d'exercer, de forte baisse d'activité ou de dommages directs	Formulaire d'aide d'urgence CPSTI à transmettre par la messagerie sécurisée de l'Urssaf
Ostéopathes exclusifs, sous réserve de vérification	CIPAV / CPSTI	Dispositif susceptible d'être mobilisé selon le statut et les conditions d'affiliation	Vérifier l'éligibilité directement auprès de l'Urssaf ou du CPSTI avant d'engager la demande

À retenir

Les praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés — médecins, chirurgiens-dentistes, sages-femmes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes et pédicures-podologues — ne relèvent pas du même circuit d'action sociale que les autres travailleurs indépendants. Ils doivent prioritairement solliciter leur caisse professionnelle.

Les psychologues libéraux et, sous réserve de confirmation, les ostéopathes exclusifs peuvent relever du dispositif d'urgence du CPSTI :

jusqu'à 2 000 € en cas d'impossibilité d'exercer ou de forte baisse d'activité ;

jusqu'à 8 000 € lorsque les locaux professionnels ou l'habitation personnelle ont été directement touchés.

L'aide est notamment conditionnée au statut de travailleur indépendant à titre principal. Les modalités 2026 sont présentées sur la [page officielle de l'Urssaf consacrée aux incendies et intempéries](#).

2.2. Solliciter l'Urssaf concernant les cotisations

Selon la situation, il est possible de demander :

- le report des échéances de cotisations ;
- la remise des pénalités et majorations de retard ;
- l'adaptation des cotisations provisionnelles en cas de baisse anticipée des revenus ;
- un accompagnement individualisé en cas de difficulté persistante.

Démarche : depuis la messagerie sécurisée de l'Urssaf, sélectionner « Une formalité déclarative » , puis « Déclarer une situation exceptionnelle – catastrophe naturelle, incendie... ».

Numéros utiles :

- 3957 pour les employeurs ;
- 3698 pour les travailleurs indépendants ;
- 0 806 804 209 pour les praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés.

2.3. Signaler la perte d'activité à l'Assurance Maladie

Il est recommandé de contacter rapidement son délégué de l'Assurance Maladie (DAM) afin de signaler :

- une baisse ou une interruption d'activité au regard de l'activité habituelle du cabinet;
- les difficultés de facturation ;
- l'évacuation ou la dispersion de la patientèle ;
- l'accueil temporaire de nouveaux patients ;
- les difficultés rencontrées pour maintenir la continuité des soins.

Ce signalement permet de tracer les conséquences de la crise et d'identifier, selon les professions, les accompagnements ou assouplissements temporaires mobilisables.

2.4. Mobiliser les autres leviers disponibles

Selon la situation, peuvent également être sollicités :

- l'activité partielle, pour les structures employant des salariés, au titre d'une circonstance exceptionnelle ;
- l'assurance professionnelle, pour déclarer les dommages et la perte d'exploitation ;
- le CPSTI, uniquement pour les professionnels relevant effectivement de ce régime ;
- les aides ou dispositifs exceptionnels mis en place localement.

Contacts relatifs à l'activité partielle :

- Gironde : ddets-activite-partielle@gironde.gouv.fr ;
- Landes : ddetspp-activite-partielle@landes.gouv.fr.

3. Soutien psychologique

Les conséquences psychologiques d'une situation sanitaire exceptionnelle peuvent apparaître pendant la crise ou dans les jours et semaines qui suivent. Fatigue intense, irritabilité, difficultés à dormir, sentiment de débordement, anxiété, perte de concentration ou reviviscences ne doivent pas être minimisés.

3.1. Écoute psychologique immédiate – Institut SPS

Numéro vert : 0 805 23 23 36 ;

- service gratuit, anonyme et confidentiel, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- dispositif ouvert aux professionnels en santé, salariés comme libéraux ;
- accès immédiat à un psychologue, sans rendez-vous ;
- possibilité de rappeler le même psychologue pour bénéficier d'un suivi personnalisé.

L'application mobile « Asso SPS », disponible gratuitement, permet également d'accéder aux psychologues en ligne, de visualiser les professionnels disponibles et de choisir un psychologue. La disponibilité renforcée des psychologues dans le cadre spécifique des incendies est en cours de vérification par SPS.

3.2. Groupes de parole

Des groupes de parole pourront être proposés par SPS, dans un premier temps à distance, puis en présentiel à partir de septembre avec les psychologues SPS de Gironde. Les modalités d'inscription, les dates et les lieux seront communiqués dès leur confirmation.

3.3. Évaluation médicale et orientation

Lorsqu'un soutien psychologique ne suffit pas, une évaluation médicale peut permettre d'envisager un traitement adapté, d'organiser une orientation vers un psychiatre ou d'évaluer la nécessité d'une hospitalisation. Un médecin généraliste formé aux psychotraumatismes peut être mobilisé dans le cadre du dispositif SPS ; ses coordonnées pourront être communiquées par SPS ou par les structures territoriales assurant la coordination.

Il est également recommandé d'associer son médecin traitant à la prise en charge.

3.4. En cas de besoin d'hospitalisation

Des possibilités d'accueil spécialisées pour les professionnels de santé peuvent être envisagées :

- centre dédié aux soignants de Saujon, en Charente-Maritime, à proximité de Royan ;
- clinique Béthanie de Talence, dans le cadre d'un partenariat de proximité.

L'orientation vers ces établissements doit être préparée avec un professionnel médical ou par l'intermédiaire du dispositif SPS.

En cas d'urgence immédiate ou de risque de passage à l'acte, contacter le 15. Le 3114, numéro national de prévention du suicide, est également accessible gratuitement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

3.5. Ressources complémentaires

Un catalogue des ressources de soutien psychologique est transmis en pièce jointe. Dans l'attente de sa mise en ligne sur le site d'Agora Lib', il présente les différents dispositifs d'écoute, d'accompagnement et d'orientation accessibles aux professionnels. Une fois publié, un lien direct pourra être intégré à ce document afin de faciliter son accès et ses mises à jour.