



Paris, le 4 avril 2025

## SPS dresse le bilan 2024 des appels sur la plateforme d'écoute

### Un nouveau cap franchi avec 7 000 appels en 2024 !

Depuis la création du numéro vert SPS en novembre 2016, la plateforme d'écoute a enregistré près de 35 000 appels. Rien que sur l'année 2024, ce sont 7 000 demandes d'aide et de soutien qui ont été recueillies, soit une augmentation de 16% par rapport à 2023.

Plus grand observatoire de la santé des soignants en France, le bilan annuel des appels passés sur la plateforme le confirme encore cette année : la détresse des professionnels et des étudiants en santé ne faiblit pas. Lorsqu'ils sont en souffrance et vulnérables, ils font confiance au numéro vert ou à l'application Asso SPS pour briser leur isolement et recevoir du soutien. Les atouts de ce dispositif : un accès immédiat à un psychologue, un accueil rassurant et bienveillant, des échanges anonymes et confidentiels avec 100% des appels décrochés, une réorientation si nécessaire dans un parcours de soins adapté, voir même une hospitalisation d'urgence.

### Écoute et soutien à portée de main

Lorsqu'ils ressentent le besoin d'être écoutés et soutenus, les professionnels de la santé et les étudiants en santé peuvent compter sur **le dispositif d'accompagnement psychologique conçu par l'association SPS**. Ce dispositif – gratuit, anonyme et confidentiel, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – intègre un **numéro vert 0 805 23 23 36** (100% des appels décrochés) et une **application mobile Asso SPS**<sup>(1)</sup>. Avec Asso SPS, il leur est possible, non seulement de joindre facilement l'un des psychologues de leur choix parmi ceux disponibles, mais aussi d'accéder à des ressources adaptées (fiches pratiques, ateliers en ligne de prévention eJADES).

Le dispositif SPS fonctionne avec plus de 120 psychologues cliniciens formés à l'écoute et à la réorientation, si besoin, vers une prise en charge médico-psychologique. Cette orientation est possible grâce au **réseau national du risque psycho-social**<sup>(2)</sup> créé par SPS et constitué de près de 400 psychologues, médecins généralistes et psychiatres.

### Un nouveau cap franchi avec plus de 7 000 appels

Entre 2016, date du lancement du numéro vert, et 2024, un total de près de 35 000 appels a été enregistré.

Depuis 2020, année de la pandémie de Covid-19, la demande d'aide et de soutien se situait à un niveau très élevé, avec 6 000 appels en moyenne chaque année. Alors qu'en 2023, elle s'élevait à 6 023 appels, en 2024, et **pour la première fois, elle dépasse les 7 000 appels** (7 005), affichant de fait une évolution de plus de 16% en un an.

<sup>(1)</sup> Téléchargeable gratuitement sur Google Play et l'App Store. Appli et numéro vert réservés exclusivement aux professionnels de la santé et étudiants en santé.

<sup>(2)</sup> Réseau constitué grâce au partenariat entre SPS, le Service de santé des armées (professionnels formés au syndrome post-traumatique), le réseau Morphée (experts en qualité du sommeil) et les hôpitaux universitaires Paris Île-de-France Ouest (soin psychique aux soignants – Protocole Etape).

## Les appels longs et de nuit en augmentation

Près de 90% des appels ont duré plus d'une minute, ce qui représente environ 17 appels par jour. Le temps d'échange était de **29 minutes** en moyenne, mais **8%** des demandes d'écoute se sont prolongées **au-delà de 60 minutes**. La nuit concentre **près de 30%** des appels.

Par rapport à 2023 :

- les appels durant plus d'**une minute** sont **en hausse** (+22%), de même que ceux passés la nuit (+27%),
- ceux dépassant **l'heure** ont plus que doublé (+128%).

## Toujours autant d'étudiants, encore plus de professionnels de la santé

Comme en 2023, les appelants sont en très grande majorité **des femmes** : leur proportion dépasse les deux-tiers en 2024 (70%), en légère augmentation. **Un peu plus du tiers** des demandeurs ont une activité salariée, 7% exercent en libéral, **un tiers environ** suivent **des études**.

Parmi celles et ceux qui ont utilisé la plateforme d'écoute via le numéro vert ou l'application, on compte **près de 2 700 professionnels de la santé**, soit **environ 45%**, et un peu plus de **2 000 étudiants (dont un tiers d'étudiants en santé)**.

Entre 2023 et 2024, le nombre de recours au dispositif SPS a augmenté de **près de 35% chez les professionnels de la santé**.

## Une majorité d'appelants du secteur paramédical

Même tendance qu'en 2023 : **les professionnels de la santé** ayant sollicité la plateforme sont **en grande majorité salariés** (81%) et **les trois quarts** sont **des femmes**.

Parmi ces professionnels, **un peu plus de la moitié** sont issus du **secteur paramédical**, 17% du médical et 7% du médico-social. Professions les plus représentées : les infirmier(ère)s pour un quart, les aides-soignant(e)s (17%) et les médecins (14%). Viennent ensuite les cadres de santé et les administratifs (8%).

Par rapport à 2023 :

- les représentants du **secteur paramédical** sont **presque deux fois plus nombreux** (passant de 33% à 57%),
- les cadres de santé et les administratifs voient leur nombre d'appels presque doublé, passant de 5 à 9%,
- la proportion d'infirmier(ère)s et de médecins reste stable.

## Près d'un tiers des demandes en provenance d'Île-de-France

En 2024, **les professionnels de la santé** sont **28%** à avoir appelé d'**Île-de-France**. En comparaison, ils étaient 26% en 2023, soit 2% de plus un an plus tard.

Concernant les autres régions, entre 2023 et 2024, leurs appels ont doublé en Bourgogne-Franche-Comté (4% au lieu de 2%) et ont augmenté en Auvergne-Rhône-Alpes (13% au lieu de 11%). Ils sont en nette diminution en Nouvelle-Aquitaine (9% au lieu de 15%) et en Occitanie (7% au lieu de 11%). Ailleurs, les demandes restent stables, entre 2 et 8% selon les régions.

Si l'on prend la **totalité des appels**, tout public confondu, **l'Île-de-France** en a comptabilisé **29%**. Viennent ensuite les régions Auvergne-Rhône-Alpes (11%), Occitanie (9%), Nouvelle-Aquitaine (8%), Grand-Est (8%) et Provence-Alpes-Côte d'Azur (7%). Les autres régions se situent entre 0% et 5%.

## Le nombre d'appels progresse dans la plupart des régions

Si l'on regarde l'évolution globale depuis 2023, les appels sont en progression dans l'ensemble des régions. Les plus fortes hausses sont enregistrées en Bourgogne-Franche-Comté (+59%), en Normandie (+47%) et dans le Grand-Est (+34%), avec des taux qui explosent en Martinique (+200%). A contrario, ils sont en diminution en Nouvelle-Aquitaine (-16%) et en Corse (-31%).

À noter : La progression du nombre d'appels touche tout particulièrement les régions où les Agences régionales de santé (ARS) financent le dispositif SPS et communiquent sur le N° vert et l'appli Asso SPS.

## Des motifs d'ordre personnel avant tout

**Les professionnels de la santé** ont fait appel à la plateforme pour **des raisons personnelles** dans **un peu plus de la moitié des cas**, et dans **environ un tiers des cas**, ils ont appelé pour **des motifs professionnels** (épuisement professionnel, conflit avec les collègues et démotivation).

Par comparaison, en 2023, les demandes d'écoute avaient davantage pour objet **des raisons professionnelles** (47% contre 42% de causes personnelles).

Tous confondus, les appelants ont contacté la plateforme pour **des motifs personnels** en premier lieu : 67% des cas, contre 57% en 2023. Les motifs d'ordre professionnel sont largement derrière (18%) et en légère diminution par rapport à 2023 (21%).

Quant **aux étudiants**, à l'instar de 2023, leurs demandes d'écoute ont été motivées, pour les deux-tiers, par **des situations personnelles**, et pour un quart par des problèmes liés au parcours étudiants. Comparé à 2023, les motifs personnels sont également en augmentation dans cette catégorie de population (+12%).

## Une réorientation dans plus de deux tiers des cas

**Près de 70% des appels** ont fait l'objet d'une réorientation, notamment vers **un psychologue** en face à face pour **environ un tiers d'entre eux**, vers **le médecin traitant** (8%), vers **le psychiatre** (7%), vers **les services** ou **structures en lien avec le travail** (ressources humaines, manager, médecin du travail, instances représentatives du personnel... : 9%). D'autres professionnels ou organismes ont également été sollicités, comme les assistant(e)s social(e)s, les associations d'aide aux victimes, le réseau Souffrance et travail, ou encore l'équipe pédagogique, le professeur principal/directeur et le service social des universités pour les étudiants.

Par rapport à 2023 :

- **les appels réorientés** ont **augmenté d'environ 8%**,
- **le taux de réorientation vers un psychologue** s'est **accru de 9%**,
- **celui vers les services ou structures en lien avec le travail** de **près de 30%**.

## Six appels de grande urgence

Sur l'ensemble des appels recueillis, **60%** ont été classés en **grade 1** (« anxiété plus ou moins addiction » à près de 40%) et en **grade 2** (« dépression plus ou moins addiction »), 10% l'ont été en grade 3 (« éppuisement professionnel plus ou moins addiction »).

**Six appels** ont concerné une **situation dite d'urgence** (« risque de passage à l'acte imminent » ou grade 5) dont la moitié ont émané **de professionnels de la santé**. Par comparaison, on comptait 5 appels de grande urgence en 2023 exclusivement passés par des étudiants.

À noter que 70 % des appels graves (grades 3 à 5) concernent des motifs personnels.

Comparé à 2023, on constate un doublement des appels de grade 4. Les demandes de grades 2 et 3 sont également à la hausse (près de deux-tiers en plus pour chaque niveau).

## Conclusion

En 2024, le dispositif SPS affiche, une nouvelle fois, un niveau élevé d'activité avec plus de 7 000 appels passés sur la plateforme d'écoute. Au total, ce sont près de 35 000 appels qui ont été enregistrés depuis 2016, année de création du numéro vert. Preuve en est que ce dispositif continue d'être un repère et une aide précieuse en cas de vulnérabilité et de souffrance psychologique, en répondant au besoin d'être écoutés et accompagnés. D'après ce nouveau bilan, plus de 90% des appelants sont satisfaits de l'écoute et du soutien apportés. Une autre preuve de la qualité de prise en charge des psychologues mis à leur disposition via le numéro vert et l'application Asso SPS.

### Les appels sur le numéro vert SPS en 2024



**7 000 appels**  
soit **17 appels par jour**  
en moyenne  
+16% versus 2023  
2016-2024 : 35 000 appels



**29%** passés la nuit



**69%** émis par des femmes  
Âge moyen **34 ans**  
(43 ans pour les professionnels de la santé)



**29%** proviennent d'Île-de-France



**45%** sont des professionnels de la santé  
Dont 57% issus du secteur paramédical  
+35% versus 2023



**69%** d'appels réorientés  
› 36% psychologue  
› 9% service/structure travail  
› 8% médecin traitant  
› 7% psychiatre  
+8% versus 2023



L'association Soins aux Professionnels de la Santé (SPS) a pour origine le rassemblement d'un groupe d'experts souhaitant partager et défendre la santé des professionnels de la santé. Créée en novembre 2015, SPS est une association nationale reconnue d'intérêt général :

- qui vient en aide aux professionnels de la santé et aux étudiants en souffrance ;
- et qui agit en prévention pour le mieux-être.

SPS réalise des enquêtes, met en œuvre des actions et développe des outils innovants pour améliorer la qualité de vie des professionnels de la santé et des étudiants, prévenir et protéger leur santé, optimiser leur activité.

Depuis la création de l'association, plus de 35 000 appels sur la plateforme SPS, et près de 41 000 participants à nos événements et actions (colloques, formations, eJADES, JADES, groupes de parole, Rencontres Régionales...) organisées dans toute la France avec et grâce au soutien de nos partenaires publics et privés.

Plus d'informations : [www.asso-sps.fr](http://www.asso-sps.fr)