



Soins aux Professionnels de la Santé

Paris, le 19 mars 2024

SPS fait le bilan annuel de son Numéro vert : toujours de plus en plus d'appels !

En progression constante depuis son lancement en 2016, le numéro vert SPS affiche, une nouvelle fois, un niveau élevé d'activité avec plus de 6 000 appels en 2023. Au total, ce sont près de 30 000 appels qui ont été enregistrés depuis sept ans.

Ce bilan annuel, qui dévoile le nombre, les motifs et le niveau de sévérité des appels, ainsi que leur répartition par région, constitue le plus grand observatoire de la santé des soignants – professionnels et étudiants – en France. Il est aussi, cette année encore, la preuve que le dispositif SPS répond à leur besoin d'être écouté, accompagné et orienté, si besoin, vers un parcours de soins adapté.

Un fonctionnement 24h/24, 7j/7, avec 100% de décrochés

Le numéro vert SPS **0 805 23 23 36** – également accessible *via* **l'application mobile Asso SPS⁽¹⁾** – est le seul dispositif d'aide et d'accompagnement psychologique qui est à la fois : gratuit, anonyme et confidentiel, **disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec 100% de décrochés.**

Les psychologues du dispositif (plus de 100) sont formés à l'écoute et **à la réorientation vers une prise en charge médico-psychologique**. Cette prise en charge est possible grâce **au réseau national du risque psycho-social⁽²⁾** créé par SPS et formé de près de 400 psychologues, médecins généralistes et psychiatres.

⁽¹⁾ Téléchargeable gratuitement sur Google Play et l'App Store.

⁽²⁾ 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).

2016-2023 : un nombre d'appels cumulés proche des 30 000

Depuis 2016, date du lancement du numéro vert, un total de **près de 28 000 appels** a été enregistré en 2023 (27 915).

Entre 2019 et 2020, la demande d'aide et de soutien a explosé avec l'émergence de la pandémie, passant de 1 150 à 6 123 appels. Depuis 2020, cette demande se situe à un niveau très élevé, avec 6 000 appels en moyenne chaque année.

Le cap des 6 000 appels annuels franchi en 2023

L'an dernier, le numéro vert a reçu **plus de 6 000 appels** (6 023).

Après une légère baisse enregistrée après l'année 2020 (6 123 en 2020, 5 875 en 2021, 5 719 en 2022 hors crise Antilles), les chiffres s'élèvent à nouveau, avec **5% d'appels supplémentaires** par rapport à 2022.

Plus du quart des appels passés la nuit

Environ 80% des appels (4 978) – soit presque 14 par jour – ont duré plus d'une minute. Le temps d'échange était de **25 minutes** en moyenne, mais près de 4,5% des demandes d'écoute se sont prolongées **au-delà de 60 minutes**. **Plus du quart (28%)** ont eu lieu **la nuit**, et **13,5% le dimanche**.

Par rapport à 2022 :

- les appels supérieurs à **une heure** sont en **hausse** (4,3% au lieu de 3,5%),
- ceux qui ont été effectués **la nuit** sont **plus nombreux** (4% de plus).

Près de 2 000 professionnels de la santé, autant d'étudiants

En 2023, comme en 2022, la majorité des appelants sont **des femmes (deux-tiers, soit 67%)**. **Le tiers a une activité salariée** (32%), 6% exercent en libéral, **plus de 40%** suivent **des études**.

Parmi celles et ceux qui ont utilisé le numéro vert, on compte **environ 2 000 professionnels de santé** et **autant d'étudiants**.

Le secteur médical et les salariés de la santé gagnent du terrain

Les professionnels de la santé ayant eu recours au dispositif SPS sont **en grande majorité salariés et les trois quarts sont des femmes**.

Parmi ces professionnels, **la moitié** sont issus **du secteur médical**, un tiers du paramédical, 6% du médico-social. Professions les plus représentées : les infirmier(ère)s (26%), les aides-soignant(e)s (22%), les médecins (14%).

Par rapport à 2022 :

- la proportion **de salariés** est en hausse : **81% au lieu de 76%**,
- les représentants **du secteur médical** sont **plus nombreux, de 10%**,
- les taux **d'infirmier(ère)s et de médecins** affichent, chacun, **3% de plus**.

L'Île-de-France toujours en tête

Comme en 2022, **les professionnels de la santé** sont **18%** à avoir appelé **d'Île-de-France**, 13% d'Auvergne-Rhône-Alpes, 10% d'Occitanie. Les régions Nouvelle-Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Hauts-de-France totalisent chacune 9% des appels, le Grand-Est 8%.

Si l'on prend **la totalité des appels** du numéro vert, tout public confondu, **l'Île-de-France** en a comptabilisé **28%**, une proportion en légère diminution par rapport à 2022 (30%). Viennent ensuite les régions Nouvelle-Aquitaine, Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Grand-Est, avec respectivement 11%, 10%, 10%, 8%, 7%. Les autres régions se situent entre 4% et 1%.

Les appels progressent dans certaines régions

Quelle évolution depuis 2021 ? Les appels en provenance de Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire, Normandie, La Réunion, Mayotte et Corse, sont **en progression continue**. *A contrario*, ils continuent de baisser en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Bretagne, Hauts-de-France, Martinique.

Quid depuis 2022 ? Après avoir diminué entre 2021 et 2022, le nombre d'appels est **reparti à la hausse** en Grand-Est, Centre-Val-de-Loire, Bourgogne-Franche-Comté, Guadeloupe et Guyane. Inversement, après avoir augmenté, ce nombre marque une baisse en Île-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes.

Des motifs d'ordre professionnel pour moitié

Les professionnels de la santé ont fait appel à la plateforme d'abord pour **des raisons professionnelles (47%)**, ensuite pour **des causes personnelles (42%)**. Ces motifs recueillent **des taux plus élevés qu'en 2022** (42% et 39%, respectivement). 5% des motifs se rapportent au stress et à l'anxiété face à l'avenir.

Plus généralement, dans leur ensemble, les appelants ont contacté le numéro vert pour des **motifs personnels** (raisons familiales, problèmes de santé, autres causes) en premier lieu (**57%**). Les motifs d'ordre professionnel (épuisement, conflits avec les collègues ou la hiérarchie) arrivent seulement en deuxième position (21%).

À noter qu'en 2022 et en 2021, **les causes d'ordre personnel** ne représentaient, respectivement, que 42% et 37%. Ces motifs sont donc **en progression depuis deux ans**, de 15% par rapport à l'an passé, de 20% par rapport à 2021.

Quant **aux étudiants**, à l'instar de 2022, leurs demandes d'écoute ont été motivées, en grande majorité, par **des situations personnelles** (58%), en second lieu par des problèmes liés au parcours étudiants (27%). **Les causes personnelles** ont toutefois augmenté de 8% en un an.

Une réorientation plus fréquente

Près de 65% des appels ont fait l'objet d'une **réorientation**, notamment vers **un psychologue** en face à face pour un tiers des cas (33%), 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... : 7%). D'autres professionnels ou organismes ont également été sollicités, comme les assistant(e)s social(e)s, le réseau Souffrance & Travail, l'équipe pédagogique (pour les étudiants), Fil santé jeunes ou encore les associations d'aide aux victimes.

Par rapport à 2022 :

- **les appels réorientés** ont **augmenté de plus de 10%** (64% au lieu de 51%),
- le taux de **réorientation vers un psychologue** s'est **accru de 10%**,
- **un quart des appelants** avaient un **suivi déjà en cours**, contre 17% un an auparavant.

Cinq appels de grande urgence

Sur l'ensemble des appels recueillis, **près de 70%** ont été classés en **grade 1** (« anxiété plus ou moins addiction » : 42%) et en **grade 2** (« dépression plus ou moins addiction » : 25%). 9% l'ont été en grade 3 (« épuisement professionnel plus ou moins addiction »). À noter une forte représentation du grade 1 depuis 2019.

Cinq appels ont concerné une **situation dite d'urgence** (« risque de passage à l'acte imminent » ou grade 5) et ont été passés par **des étudiants**. Par comparaison, on comptait neuf appels de grande urgence en 2022 (dont sept chez les professionnels de la santé).

Conclusion

Depuis la création du numéro vert SPS, le nombre d'appelants a augmenté de 96% ! Les professionnels de la santé et les étudiants en état de vulnérabilité sont toujours plus nombreux à y avoir recours. Le bilan 2023 le confirme : le dispositif SPS répond à leur besoin d'être écouté, accompagné et orienté de manière adaptée dans un parcours de soins. Pour toutes celles et ceux qui sont en souffrance psychologique, il constitue un repère et une aide précieuse.



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 :

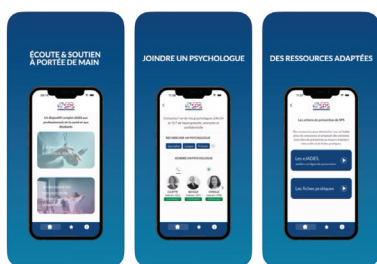
- qui **vient en aide aux professionnels de la santé et aux étudiants en souffrance** ;
- et qui **agit en prévention pour le mieux-être**.

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 27 000 appels** sur le numéro vert SPS, et **près de 39 000 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

L'appli Asso SPS fait peau neuve !



Retrouvez une interface pensée pour faciliter le parcours de prise en charge des professionnels de la santé et des étudiants en souffrance.

Besoin d'être soutenu.e ou écouté.e ? Contactez facilement l'un des psychologues de votre choix parmi ceux disponibles, et recherchez plus facilement par langue parlée ou spécialité.

Envie de profiter d'un moment de ressource ? Accédez directement à nos ateliers eJADES en visioconférence et à nos fiches pratiques.

Pensez à mettre à jour votre application Asso SPS dans votre App Store ou Google Play Store.