



Paris, le 3 mars 2022

Nombre d'appels, profils des appelants, motifs des demandes d'aide et d'accompagnement... 2021 : l'heure du bilan pour le numéro vert SPS !

Précieux et indispensable, le dispositif SPS possède toutes les qualités pour répondre à tous ceux rendus vulnérables, et à tout moment.

Depuis sa mise à disposition il y a cinq ans, le numéro vert SPS, accessible en composant le 0 805 23 23 36*, a reçu près de 16 000 appels, dont près de 12 000 en deux ans. Cette activité grandissante et continue du dispositif SPS témoigne du réel besoin d'écoute et de soutien des professionnels de santé rendus vulnérables. Un besoin qui s'est manifesté encore plus vivement avec la pandémie puisque le nombre d'appels a bondi depuis mars 2020 (75% du total des appels enregistrés depuis l'ouverture en 2016).

Gratuit, anonyme et confidentiel, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, professionnel avec cent psychologues formés... Ce dispositif d'appel et accompagnement psychologique possède toutes les qualités qui permettent, à tout moment, de briser l'isolement et d'apporter du soutien, mais aussi de répondre rapidement et efficacement à la souffrance de ceux qui sont en grande situation d'urgence.

Près de 5 700 appels en un an

De janvier à décembre 2021, la plate-forme a reçu **près de 5 700 appels**, soit près de **16 par jour**. Les appels ont duré environ 25 minutes en moyenne, mais plus de 4% d'entre eux se sont prolongés au-delà d'une heure. Plus de 1 200 appels ont été passés **la nuit** (soit **près du quart des appels**), et près de 600 **le dimanche**.

Qui sont les appelants ? **En majorité des femmes** (plus des deux-tiers). **Près de la moitié sont salariés** (45%), 8% exercent en libéral, plus du tiers sont étudiants. Âge moyen : 43 ans pour les professionnels de santé, 23 ans pour les étudiants.

Un fort besoin d'accompagnement pour quatre professions

Les trois professions les plus représentées sont les **infirmier(ère)s** (15%), les **aides-soignant(e)s** (9%), les **médecins**, soit 30% des appels au total, dont la moitié d'infirmier(ère)s. Viennent ensuite les **professionnels du secteur médico-social** (6%). Ces quatre profils de professionnels constituent **plus du tiers des appels**.

Quant à la provenance des appels, un quart ont été passés **depuis Île-de-France**. Suivent les régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes (respectivement 12% et 10% des appels).

De nombreux étudiants en demande de soutien

Depuis l'ouverture de la plateforme SPS aux étudiants en avril 2021, on estime que **près de 43 % des appels** proviennent de la population étudiante (seul un quart font des études en santé).

Plus du quart des appels (28%) ont été passés **depuis l'Île-de-France**, 15% depuis la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les étudiants sont donc désormais largement représentés parmi tous ceux qui appellent la plateforme, au côté des professionnels de la santé.

Une évolution des motifs d'appel par rapport à 2020

Si, en 2020, la majorité des appels (55%) concernaient la Covid-19, **les motifs en 2021 sont plus diversifiés** : 37% sont d'ordre personnel (cause familiale, problèmes de santé...), 19% d'ordre professionnel (épuisement, conflits) et 13% sont motivés par la pandémie (anxiété liée au confinement ou au virus lui-même).

De manière plus détaillée, **les professionnels de la santé** ont fait appel à la plateforme **autant pour des motifs personnels que professionnels** (respectivement 33% et 35%, soit deux-tiers des appels). Quant aux **étudiants**, leurs demandes d'écoute étaient motivées d'abord par **des situations personnelles** (48%), ensuite par des problèmes liés au parcours étudiants (28%), l'ensemble représentant les trois-quarts des appels.

Une centaine d'appels avec un haut niveau de gravité

Sur l'ensemble des appels recueillis en 2021, plus de la moitié étaient classés de niveau 1 (« anxiété plus ou moins addiction », mais **dix étaient de niveau 5 « risque de passage à l'acte imminent » et 98 de niveau 4 « idéations suicidaires »**. Parmi les dix appels de très grande urgence, sept émanaient d'étudiants, 3 de professionnels de la santé. À titre de comparaison, l'année 2020 avait été marquée par 17 appels de niveau 5. Au total sur les deux dernières années, la plateforme a permis de répondre **à une centaine d'appels de personnes à risque suicidaire** (imminence du passage à l'acte ou idées suicidaires). Grâce à elle, il a été possible d'adopter des comportements de soutien et de désamorçage de la crise suicidaire.

Une réorientation dans plus de la moitié des cas

Près de 60% des appels ont fait l'objet d'une réorientation, et notamment **vers un psychologue en face à face (19%), les psychologues du réseau Souffrance et travail (13%), le médecin traitant (12%)**, ou encore d'autres réseaux (Morphée...) ou dispositifs (travail, associations, service social...).

À noter que les appels de niveaux 3 à 5 – « épuisement professionnel », « idéations suicidaires » et « risque de passage à l'acte imminent » – sont systématiquement réorientés **vers un médecin généraliste et un psychiatre**.

Conclusion

Ce bilan d'activité de la plateforme d'appel SPS démontre bien l'importance de la mise à disposition d'une telle structure d'écoute, d'orientation et de soutien des soignants en souffrance. Les performances de ce dispositif font de lui un outil précieux et indispensable pour tous ceux dont la mission est de rassurer et d'accompagner les patients, de soigner la souffrance des autres.

Par ailleurs, le grand nombre d'appels émanant d'étudiants (43% au total, dont les trois-quarts ne font pas d'études en santé) témoigne du bien-fondé de l'ouverture, à cette population, du numéro vert SPS, qui répond également à son besoin d'écoute et de soutien. **La preuve que ce dispositif peut servir d'exemple, en possédant tous les atouts pour apporter une réponse universelle à toutes celles et ceux qui sont en état de vulnérabilité et en demande d'accompagnement.**

* Le numéro vert SPS est également disponible via l'application Asso SPS, téléchargeable sur l'App Store et Google Play.



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.

Plus d'informations : www.asso-sps.fr