



l'institut
pour la santé
des soignants



une initiative de  sps

Paris,
le 7 avril 2026.

Bilan 2025 du dispositif d'accompagnement psychologique de SPS :

une hausse des appels des soignants et étudiants en santé

En 2025, la plateforme d'écoute de SPS confirme son rôle central dans l'accompagnement psychologique des soignants et des étudiants en santé. Avec plus de 5 500 appels, soit 15 sollicitations par jour en moyenne, le dispositif maintient un niveau d'activité élevé. Ce résultat s'inscrit dans un contexte d'évolution du périmètre d'action : en février 2025, SPS a recentré sa mission prioritaire d'écoute et d'orientation aux soignants et étudiants en santé en souffrance, en limitant la prise en charge des appels du grand public.

Dans ce nouveau cadre, la dynamique est nettement à la hausse, avec un accroissement des demandes émanant des soignants (+13,1 %) et surtout des étudiants en santé (+51,2 %), révélant une intensification des besoins d'accompagnement dès la formation initiale.

En octobre 2025, l'association SPS est devenue **SPS, l'institut pour la santé des soignants**. Cette étape fondatrice est le résultat de dix ans d'engagement et d'actions concrètes pour la défense des soignants. Parmi ses principales actions figure la mise à disposition d'un **dispositif gratuit d'accompagnement psychologique**, comprenant notamment une plateforme d'écoute et une orientation vers une prise en charge médico-psychologique¹.

Une plateforme toujours très sollicitée

Lancée en 2016, la **plateforme d'écoute 24 h/24 et 7 j/7** regroupe une équipe de plus de **120 psychologues cliniciens** formés aux risques psychosociaux. Ces psychologues accompagnent jour et nuit les soignants et étudiants en santé, et orientent si besoin vers la prise en charge la plus adaptée¹. Ils peuvent être contactés via le **numéro vert 0 805 23 23 36** (gratuit, anonyme et confidentiel, 100 % des appels décrochés) ou l'**application mobile Asso SPS**².

Depuis son lancement en 2016, la plateforme SPS a traité **près de 40 500 appels**, confirmant une progression continue du recours au dispositif.

Une dynamique clairement à la hausse

→ Un recentrage stratégique au service des soignants :

En 2025, la plateforme SPS a enregistré **5 560 appels**, soit un niveau d'activité toujours soutenu. À titre de comparaison, près de 7 000 avaient été recensés en 2024. Cet écart ne traduit pas une baisse de la demande, mais résulte d'une évolution du périmètre du dispositif : la limitation, en février 2025, de la prise en charge des appels du grand public afin de recentrer la plateforme sur sa mission d'accompagnement des soignants.

→ Une progression nette des appels des publics prioritaires :

Conséquence directe de ce recentrage : la proportion des appels émanant des publics cibles s'élève nettement. Sur les 5 560 appels enregistrés, 3 494 ont été passés par des soignants (près des deux tiers des appelants) et 1 101 par des étudiants en santé (20 %), soit au total 4 595 demandes d'écoute relevant du secteur de la santé.

→ Une explosion des sollicitations chez les étudiants :

Par rapport à 2024, les appels ont augmenté de **13,1 % chez les soignants** et de **51,2 % chez les étudiants**. La montée en puissance des appels étudiants constitue un **signal d'alerte majeur**, révélateur de difficultés apparaissant très tôt dans les parcours de formation.

À noter qu'entre 2023 et 2024, le nombre de requêtes adressées au dispositif SPS avait déjà augmenté de près de 35 % chez les soignants.

Un besoin d'écoute permanent et à toute heure

Plus de 90 % des appels enregistrés en 2025 (5 064) ont duré plus d'une minute, soit environ 14 par jour. Le temps moyen d'échange était d'environ **26 minutes**, et **7 %** des demandes d'écoute ont **dépassé l'heure**. Par ailleurs, **un quart** ont été passés la nuit et 11 % le dimanche, confirmant un recours à la plateforme souvent en dehors des temps de travail classiques. Comparés à l'année précédente, la durée et la fréquence des appels restent globalement stables, à un niveau élevé.

Un reflet des réalités du terrain

→ Une large majorité de femmes et de salariés :

Même observation qu'en 2024 : les soignants ayant contacté la plateforme sont majoritairement des femmes (**78 %**) et exercent le plus souvent une activité salariée (**81 %**), avec un âge moyen de **43 ans**.

→ Un basculement marqué vers le secteur médical :

En 2025, le secteur médical³ a représenté **48 % des appels**, devançant nettement le paramédical (**28 %**). À eux deux, ces secteurs ont concentré les **trois-quarts** des sollicitations. Cette répartition marque une évolution notable par rapport à 2024, où le paramédical était largement dominant (57 % contre 17 % pour le médical). **La tendance s'est donc nettement**

inversée, avec une forte représentation des médecins et des autres professionnels du médical, désormais **près de trois fois plus nombreux** à solliciter la plateforme.

Autre évolution significative : **la part des personnels administratifs** s'est également accrue, passant de **9 % à 11 %**.

→ **Trois professions en première ligne :**

À l'instar de 2024, trois catégories de soignants concentrent à elles seules plus de la moitié des appels : **les infirmiers(ère)s (30 %)**, **les aides-soignant(e)s (16 %)** et **les médecins (13 %)**. Viennent ensuite les cadres de santé et personnels administratifs (8 %) et les autres professionnels de la santé (8 %).

Une progression des appels sur l'ensemble du territoire

→ **L'Île-de-France toujours en tête :**

L'Île-de-France a concentré **25 % des appels** émis par des soignants et des étudiants en santé. Elle est suivie par l'Auvergne-Rhône-Alpes (13 %) puis par le Grand-Est, la Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie (entre 8 et 9 % chacune). Avec un quart des sollicitations, l'Île-de-France reste en tête pour le nombre d'appels.

→ **Nette augmentation dans la plupart des régions :**

Par rapport à 2024, les évolutions régionales confirment une progression globale des demandes d'écoute. Chez les soignants, les appels ont chuté légèrement en Île-de-France et plus nettement en Centre-Val de Loire, en Normandie et en Corse, mais ils ont augmenté dans toutes les autres régions.

Concernant les étudiants en santé, la tendance est encore plus marquée : le nombre d'appels s'est accru dans toutes les régions (+30 % en Île-de-France) à l'exception de la Corse.

Le Grand-Est se distingue par les plus fortes hausses, tant chez les étudiants que chez les soignants, avec respectivement **+86 % et +38,5 %**. Cette augmentation peut également s'expliquer par une meilleure connaissance du numéro vert, grâce aux actions territoriales menées avec les acteurs locaux.

→ **Un boom dans les territoires ultramarins :**

Mayotte, la Guyane, la Réunion et la Martinique ont vu leurs taux d'appels exploser, tout particulièrement chez les étudiants.

Des situations plus sévères qu'auparavant

→ **Davantage d'appels en lien avec la dépression et l'épuisement :**

Les demandes d'écoute recueillies sur la plateforme sont évaluées selon un niveau de gravité allant de 0 à 5. En 2025, **plus de 60 % des appels** de plus d'une minute ont relevé, dans des proportions quasi équivalentes, des **grades 1** (« anxiété plus ou moins addiction ») **et 2** (« dépression plus ou moins addiction »). Ces situations ont donné lieu à une offre systématique de réorientation vers un psychologue et un médecin généraliste.

Par ailleurs, 11,5 % des sollicitations ont été classées en **grade 3** (« épuisement professionnel plus ou moins addiction ») et 2 % en **grades 4** (« idéations suicidaires plus ou moins addiction ») **et 4'** (« idéations suicidaires inquiétantes »). Ces demandes ont été réorientées vers un médecin généraliste et un psychiatre.

Par rapport à 2024, une montée des niveaux intermédiaires est observée :

- o la part des appels de grade 0 a diminué (23,5 % contre 27 %), tandis que **celle de grade 2 a augmenté de 3 points** (32,5 %), la proportion de grade 1 restant stable,
- o **le grade 3 a progressé** également : +1 point (11,5 %).

→ **Cinq situations d'extrême gravité :**

En 2025, cinq situations relevant d'un risque de passage à l'acte imminent (**grade 5**) et nécessitant une intervention immédiate ont été identifiées. Toutes émanaient de **soignants**. Par comparaison, en 2024, alors que la plateforme était encore ouverte au grand public, six appels d'urgence avaient été recueillis, dont la moitié en provenance de soignants.

Une orientation vers des relais adaptés

→ **Plus de la moitié des appels réorientés :**

Près de 6 appels sur 10 de plus de cinq minutes ont donné lieu à une réorientation vers un professionnel ou une structure adaptée. Plus précisément, les appelants ont été principalement redirigés vers : un psychologue en face à face (30 %), le médecin traitant (9 %), un psychiatre (4 %), des services ou organismes en lien avec le travail (ressources humaines, manager, médecine du travail, instances représentatives du personnel : 9 %). Selon les situations, d'autres relais ont été mobilisés, notamment les équipes pédagogiques, le professeur principal/directeur et le service social des universités pour les étudiants, Fil Santé Jeunes, les assistant(e)s social(e)s, les associations d'aide aux victimes, le réseau Souffrance et Travail ou encore l'association Mots/prendre soin des soignants. Par ailleurs, environ un appelant sur cinq bénéficiait déjà d'un suivi au moment de la prise de contact.

→ **Des urgences prises en charge sans délai :**

La cellule de crise suicidaire SPS ou SPS/Mots a assuré 30 prises en charge d'urgence en 2025, avec un taux de réponse de 100 % et un délai moyen d'intervention de 2 heures. Ce niveau de réactivité souligne la capacité du dispositif à répondre rapidement aux situations les plus graves.

Des causes avant tout personnelles

Les soignants ont fait appel à la plateforme pour des raisons personnelles dans **un peu plus de la moitié des cas**. Dans **plus d'un tiers des cas**, ils ont contacté le dispositif pour des motifs d'ordre professionnel (épuisement professionnel, conflit avec les collègues et démotivation). Dans l'ensemble, ces résultats s'inscrivent dans la continuité de ceux observés en 2024.

Du côté des étudiants en santé, les recours à la plateforme ont également concerné, en premier lieu, des difficultés personnelles, une part toutefois en recul par rapport à l'année précédente (57 % contre 65 %). En parallèle, les appelants ont davantage signalé des problèmes liés au parcours étudiants (30 % contre 25 %). Enfin, seulement 5 % d'entre eux ont révélé des soucis professionnels.

Conclusion

Le bilan 2025 révèle une réalité préoccupante : la demande d'aide s'accroît chez les soignants et augmente fortement chez les étudiants en santé. Ces chiffres mettent en lumière l'ampleur des besoins et la persistance des difficultés rencontrées par les soignants, dès la formation initiale.

Avec près de 40 500 appels traités depuis 2016, la plateforme SPS s'impose plus que jamais comme un dispositif essentiel d'écoute, d'orientation et de soutien, au service de la santé mentale des soignants.

Le mot de Catherine Cornibert, directrice générale de SPS

« Plus de 5 500 appels en 2025 : derrière ce chiffre, des soignants et des étudiants qui trouvent une écoute professionnelle, souvent la nuit ou le week-end. Ce dispositif gratuit et confidentiel tient grâce à nos équipes et au soutien de nos partenaires. Pour amplifier notre capacité d'accompagnement, notamment pour les étudiants en santé, nous avons besoin d'alliances renforcées. »

¹ Via le réseau national du risque psycho-social (près de 200 psychologues, médecins généralistes et psychiatres). 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).

² Téléchargeable gratuitement sur Google Play et l'App Store. Appli et numéro vert réservés exclusivement aux soignants et étudiants en santé.

³ Le secteur médical regroupant les infirmiers, les médecins, les dentistes, les pharmaciens et les vétérinaires – classification de l'association SPS.

Les chiffres clés des appels sur la plateforme en 2025

→ + 5 500 appels

- soit **15 par jour** en moyenne
- recentrage 2025 : **limitation des appels grand public**
- **+13 % de soignants / +51 % d'étudiants en santé** (versus 2024)
- 2016-2025 : **40 500 appels**

→ 1 appel sur 4 passé la nuit

→ 26 minutes de durée moyenne

→ 63 % sont des **soignants**

- **78 %** de femmes
- Âge moyen **43 ans**
- **48 %** issus du secteur médical (x3 versus 2024)

→ 25 % proviennent d'**Île-de-France**

→ 45 % en lien avec **la dépression ou l'épuisement professionnel**

→ 5 appels de **grande urgence** (versus 3 en 2024)

→ 60 % d'appels **réorientés**

- 30 % psychologue
- 9 % médecin traitant
- 9 % service/structure travail
- 4 % psychiatre

À PROPOS



l'institut
pour la santé
des soignants

Fondée en 2015 sous le nom de Soins aux Professionnels de Santé, SPS, l'institut pour la santé des soignants est une association de loi 1901 reconnue d'intérêt général. Elle est née de la volonté d'un collectif d'experts souhaitant défendre et promouvoir la santé des soignants, considérée comme un enjeu majeur pour notre système de santé.

SPS agit autour de trois missions complémentaires :

- accompagner, pour venir en aide aux soignants en souffrance ;
- prévenir, pour sensibiliser et former tous les soignants ;
- défendre la cause, pour faire reconnaître la santé des soignants comme une priorité nationale et obtenir des engagements politiques concrets pour protéger leur santé, leur dignité et leur avenir.

Depuis 10 ans, plus de 40 000 appels sur le numéro vert SPS ont été enregistrés, et plus de 100 000 personnes ont été formées et sensibilisées lors de nos événements et actions (colloques, formations, ateliers de prévention, groupes de parole, rencontres régionales...) organisés dans toute la France avec et grâce au soutien de nos partenaires publics et privés et nos bénévoles.

Plus d'informations sur : sps-institut.fr et lamaisondessoignants.fr