



Paris, le 16 mars 2023

## L'activité du numéro vert SPS toujours très soutenue ! Ce qu'il faut retenir de 2022

**Plus de 6 000 appels en 2021, près de 7 000 en 2022... L'activité du numéro vert SPS ne faiblit pas. Les professionnels de la santé et des étudiants en santé rendus vulnérables ont toujours un grand besoin d'écoute et d'accompagnement. Pour briser leur isolement et recevoir du soutien, ils n'hésitent pas à se tourner vers le dispositif SPS, dont la mission est de répondre rapidement et efficacement à leur souffrance psychique. Une nouvelle démonstration du rôle essentiel joué par ce dispositif et son numéro vert en France : préserver la santé et le bien-être de ceux qui ont choisi d'aider et de soigner les autres.**

### Un numéro accessible à tout moment

Le numéro vert SPS 0 805 23 23 36 – également disponible via l'application Asso SPS\* – est gratuit, anonyme et totalement confidentiel, avec 100% de décrochés. Il fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, avec plus de cent psychologues formés. Il fait partie du dispositif d'accompagnement psychologique conçu par SPS\*\* pour accompagner et soutenir les personnes en souffrance, briser l'isolement associé à leur détresse, mais aussi apporter une réponse rapide et efficace à ceux qui sont en grande situation d'urgence.

### La réponse à une forte demande

Depuis 2016, date du lancement du numéro vert, **près de 25 000 appels** (23 579) ont été enregistrés.

- Entre 2019 et 2020, la demande d'aide et de soutien a explosé avec l'émergence de la pandémie, passant de 1 150 à 6 213 appels.
- Plus de la moitié de la totalité des appels (56%) ont été passés entre 2021 et 2022, soit environ 13 000 (13 281). La crise sanitaire et sociale en Guadeloupe et Martinique explique en partie cette flambée.
- **Depuis 2020, les appels se situent à un niveau très élevé : 6 500 en moyenne par an.**

### Près de 7 000 appels en un an

En 2022, le numéro vert a reçu **près de 7 000 appels** (6 987), dont un peu moins de 20% (1 268) en provenance des Antilles. Ce nombre correspond à **11% de plus qu'en 2021 (6 294)**.

Environ 70% des appels (4 840) ont duré plus d'une minute. Ces échanges longs, **de 25 minutes en moyenne**, ont représenté 13 appels par jour (13,3). Parmi eux, certains (3,5%) se sont prolongés au-delà d'une heure.

**Près du quart** ont été passés **la nuit**, **11%** ont eu lieu **le dimanche**.

Les appelants étaient **en majorité des femmes** (65%). **Le tiers avaient une activité salariée** (34%), 6% exerçaient en libéral.

## Une réorientation dans plus de la moitié des cas

La moitié des appels ont fait l'objet d'une réorientation : vers un psychologue en face à face pour près du quart (23%), vers le médecin traitant (9%), vers le psychiatre (7%), vers les services ou structures en lien avec le travail (ressources humaines, manager, médecin du travail, instances représentatives du personnel... : 5%).

D'autres organismes ont également été sollicités comme le réseau Souffrance et Travail, le Service Social des Universités, le service d'aide aux victimes, et Fil santé jeunes.

## Trois professions se détachent : infirmier(ère)s, aides-soignant(e)s, médecins

Professions de santé le plus souvent rencontrées parmi les appelants : **les infirmier(ère)s (13%), les aides-soignant(e)s (12%), les médecins (6%), à l'origine de près d'un tiers des appels.** On retrouve, d'autre part, 4% de professionnels des services médico-sociaux, 4% d'agents des services hospitaliers (ASH).

Les professionnels de la santé ayant eu recours au numéro vert étaient **en grande majorité salariés (76%) et les trois quarts étaient des femmes (74%).**

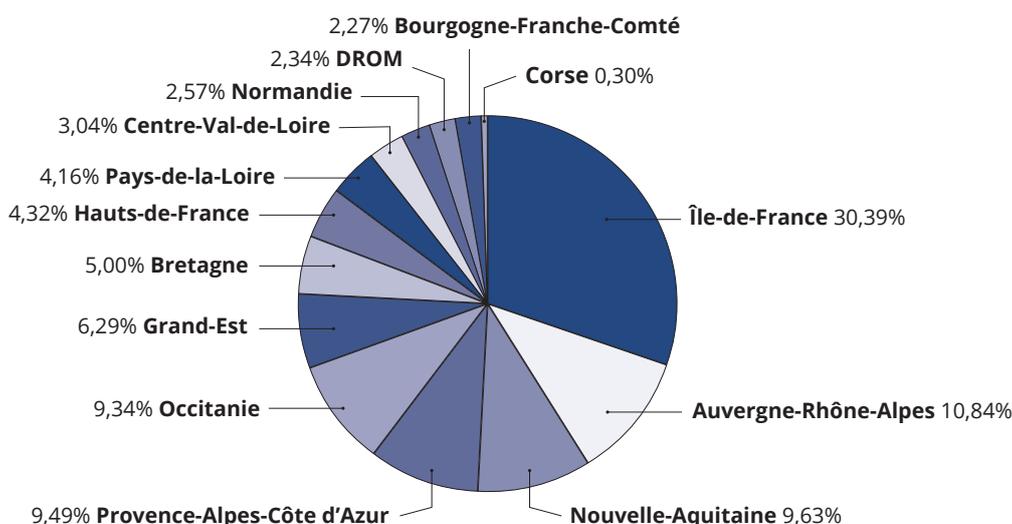
## Les étudiants hors santé fortement représentés

Le numéro vert SPS a été sollicité par **40% d'étudiants.** Parmi eux, **86% ne suivaient pas des études en santé,** alors qu'ils n'étaient que 37% en 2021.

Ces chiffres traduisent **une forte hausse des jeunes appelants qui étudient hors du champ de la santé.**

## Le tiers des appelants travaillent ou étudient en Île-de-France

**L'Île-de-France a comptabilisé 30% des appels,** un chiffre **en augmentation par rapport à 2021** où ils n'étaient qu'un quart à provenir cette région. Viennent ensuite les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie (avec respectivement 11%, 10%, 10%, 9% d'appels).



## Des motifs autant personnels que professionnels

Par rapport à 2021, **les causes d'ordre personnel (cause familiale, problèmes de santé...) et professionnel (épuisement, conflits, démotivation...) sont en hausse** parmi les motifs d'appel : **42% contre 37%, 22% contre 19%**. Autres motifs en augmentation : le parcours étudiant (11% versus 9% l'an dernier), le stress et l'anxiété liée à l'avenir (5% au lieu de 2%).

Pour ce qui concerne **les professionnels de la santé**, ceux-ci ont fait appel à la plateforme **d'abord pour des raisons professionnelles (42%), ensuite pour des causes personnelles (39%), soit plus de 80% des motifs d'appels**. Ceux qui se rapportent à des ressentis de discrimination/harcèlement, au stress et à l'anxiété liée à l'avenir ont doublé.

Quant aux **étudiants**, en 2022 comme en 2021, leurs demandes d'écoute ont été motivées par **des situations personnelles** dans 50% des cas, mais aussi par des problèmes liés au parcours étudiants (27%), soit les trois-quarts des appels.

## Neuf appels de grande urgence

Sur l'ensemble des appels recueillis, **plus de la moitié ont été classés en grade 1** (« anxiété plus ou moins addiction » : 37%) **et grade 2** (« dépression plus ou moins addiction » : 18%).

**Neuf appels** ont concerné **une situation de grande urgence** (grade 5 : « risque de passage à l'acte imminent »), dont sept émanant de professionnels de la santé. Ils étaient dix de niveau 5 l'an dernier, sept provenant d'étudiants et trois de professionnels de la santé.

## Conclusion

**Ce bilan d'activité du numéro vert SPS témoigne du succès et des performances du dispositif d'accompagnement psychologique mis en place : en termes de nombre d'appels, toujours plus important, mais aussi et surtout en termes de réponses apportées aux soignants en souffrance. Des réponses ciblées, adaptées, quel que soit le moment de la journée ou de la nuit. Les professionnels de santé en état de vulnérabilité peuvent ainsi compter sur ce précieux outil pour briser leur isolement, recevoir du soutien, être accompagné et orienté, et retrouver, *in fine*, santé et bien-être.**

\* Téléchargeable gratuitement sur Google Play et l'App Store.

\*\* Le dispositif SPS englobe un réseau national du risque psycho-social, formé de près de 400 psychologues, médecins généralistes et psychiatres. Ce réseau est issu d'un partenariat avec 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).



**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](http://www.asso-sps.fr)