

Paris, le 16 février 2017

 **N° Vert** **0 805 23 23 36**

**APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE OU UN PORTABLE  
24H/24 ET 7J/7**

## **Plateforme d'appel SPS : déjà plus de 500 appels de soignants depuis le 28 novembre 2016 !**

### **La réponse à une urgence et à un réel besoin d'écoute et de soutien**

Près de 50% des soignants estiment être ou avoir été en situation de souffrance – burn out, conduites addictives – dans leur carrière. Et plus des trois quarts chercheraient de l'aide s'ils se retrouvaient dans une telle situation. Face à l'urgence, l'association Soins aux Professionnels de Santé (SPS) a mis à disposition, depuis le 28 novembre dernier, un numéro vert – 0 805 23 23 36 – gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7, pour aider les soignants qui souffrent. Le bilan, après plus d'un mois d'activité de la plateforme d'appel, témoigne du besoin d'écoute et de soutien des professionnels rendus vulnérables.

### **Bilan d'activité de la plateforme depuis sa mise en place**

Du 28/11/16 au 08/02/17 (soit 10 semaines), la plateforme a reçu **506 appels**, en moyenne 7 appels par jour, pour une durée totale d'environ **197 heures**. Près de 450 appelants différents ont été pris en charge, plusieurs ont été rappelés et suivis par les psychologues SPS, un peu plus d'une vingtaine ont appelé plusieurs fois. La durée moyenne des appels est de 23 minutes, mais 9 appels ont nécessité plus d'une heure d'entretien. 12 appels ont été passés de nuit et 20 appels les dimanches et jours fériés.

Les appelants sont **en majorité des femmes** (les deux tiers). Environ 60% de salariés pour 40% de libéraux. Les professions les plus représentées : **infirmiers, aides-soignants, médecins et pharmaciens**. Les départements les plus représentés : Finistère, Paris, Rhône.

Ce bilan d'activité de la plateforme, en un peu plus de deux mois de fonctionnement, démontre bien l'importance de la mise à disposition d'une structure d'écoute, d'orientation et de soutien des professionnels de santé en souffrance.

## Accueil, écoute, soutien, accompagnement

« Je me sens épuisé », « J'ai trop de travail », « Je me sens harcelé », « Je n'en peux plus », « J'ai besoin d'aide », « J'ai décidé de m'en sortir »... Après avoir composé le 0 805 23 23 36, le numéro d'appel de la plateforme SPS, les soignants rendus vulnérables ou en souffrance trouvent un accueil, une écoute, un soutien et un accompagnement :

- Accueil de premier niveau d'écoute ; prise en charge immédiate par des psychologues spécialisés et expérimentés auprès des soignants en souffrance ;
- Orientation adaptée (pour un cas simple) ou appel immédiat par un cadre de la plateforme (pour une demande plus spécifique).

## Motifs des appels : quelques témoignages

**L'épuisement professionnel** arrive en tête (presque un tiers des appelants) suivi par **les dénonciations des conditions de travail** (17%), **les conflits avec la hiérarchie** (13%), **les ressentis de harcèlement** (9%) et **la démotivation** (6%).

**Clotilde, médecin**, se sent dépossédée de son métier. Loi du silence, sous-effectif, clans, façon de soigner sans prendre en considération l'humain, individualisme, mensonges, conduites d'évitement. Les infirmières n'ont pas de patience. Elle est épuisée, se sent broyée par le système et a besoin de témoigner.

**Maud, infirmière urgentiste**, signale une situation de travail très dégradée avec des risques professionnels : stress et burn out. Elle est révoltée car rien ne bouge. Elle constate un conflit de valeur et d'éthique, ainsi qu'un manque de médecins et personnels pour faire face au flux entrant, ce qui met en danger la qualité des soins.

**Paul, aide-soignant**, en situation de burn out, court toute la journée, pressé par des ordres qui viennent de tout le monde, parfois contradictoires. Il est épuisé, sa conscience professionnelle l'empêche d'aller voir son médecin pour un arrêt.

**Daniel, pharmacien** depuis 30 ans, s'est fait exproprier de sa pharmacie il y a quelques temps, une période très difficile psychologiquement et financièrement. Aujourd'hui, il retravaille mais accuse le contrecoup.

**Julien, dentiste**, appelle car il se sent épuisé. Il enchaîne les patients et n'a plus de vie personnelle. Il ne sait pas comment gérer la demande et trouver du temps pour lui. Il avait besoin de vider son sac.

## Un appel au financement participatif et au mécénat

La plateforme SPS d'écoute et de services appelle à la mobilisation de tous les partenaires de la santé pour assurer la pérennité de son action par son financement participatif. Une action essentielle pour aider, accompagner et orienter les professionnels de santé qui se retrouvent un jour dans une situation de souffrance psychologique. Adhésions, dons, legs ou s'investir, vous pouvez agir.

Vous souhaitez soutenir cette action ? Rendez-vous sur [www.asso-sps.fr](http://www.asso-sps.fr).

À propos de



L'association Soins aux Professionnels de Santé (SPS) a pour origine le rassemblement d'un groupe d'experts souhaitant partager et défendre la santé des professionnels de santé rendus vulnérables. Son objectif est de susciter une véritable prise de conscience et de proposer des actions concrètes, notamment le repérage, l'orientation et la prise en charge des professionnels de santé en souffrance. Elle a organisé un 2<sup>e</sup> colloque national qui a rassemblé des personnalités du monde de la santé souhaitant partager leurs expériences et les actions engagées en faveur de la protection des soignants vulnérables. Son objectif est de les soigner en optimisant leur parcours de soins.