association SPS
Soins aux Professionnels de la Santé

VÉCU, PERCEPTIONS ET ATTENTES DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ PENDANT LA CRISE SANITAIRE :
BILAN D'UNE ÉTUDE EXPLORATOIRE DE L'ASSOCIATION SPS

Auteurs : Eric Henry, Catherine Cornibert, Florence Robin, Pauline Dubar, Joséphine Yvernault et Pierre Carayon.

INTRODUCTION

L'apparition brutale de la Covid-19 a généré doutes, informations contradictoires et anxiété[1]. Malgré une diminution du nombre de patients hospitalisés en réanimation, la souffrance des professionnels de la santé reste prégnante. **Une étude exploratoire composée de deux enquêtes a été réalisée visant à comprendre la perception et leur vécu lors de la crise sanitaire, et leurs attentes en matière d'accompagnement.**
L'intérêt de cette réflexion vise à réduire la souffrance des professionnels de la santé et à leur proposer un accompagnement structuré et répondant à leurs attentes et à leurs besoins spécifiques.

DESIGN

Une première enquête menée pendant le confinement a permis le recueil de données quantitatives relatives aux informations inhérentes aux appelants (âge, genre, professions) et aux appels (moment de la journée, motif d'appels). Analyse des varbatims des comptes rendus des psychologues recevant les appels anonymes et confidentiels du numéro vert SPS gratuit ouvert 24h/7J*.

Une seconde enquête menée en sortie de confinement a été menée auprès de professionnels de santé ayant ou non bénéficié d'un soutien psychologique lors de la crise. Elle s'appuie sur un questionnaire internet composé de 6 questions :

- dont **4 fermées**, gradués sur une échelle de 0 à 5 (0 pas favorable et 5 très favorable)
  Q1 : identifier le soutien psychologique perçu,
  Q2 : identifier les acteurs ayant contribué au soutien moral,
  Q3 : identifier les éléments ayant le plus manqué pour se sentir soutenu,
  Q4 : les attentes en matière de soutien.
- et **2 ouvertes**
  Q5 : destinée à l'ensemble des répondants visant à explorer le vécu de la crise,
  Q6 : dédiée aux professionnels ayant sollicité une plateforme d'écoute afin d'en mesurer les apports.
  Recueil d'un questionnaire passé sur les réseaux sociaux du 29 avril au 15 mai.

* du 1er mars au 13 mai 2020.

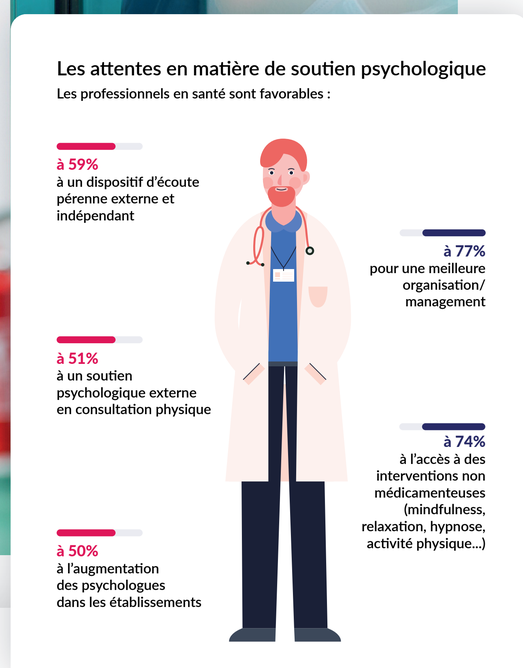
POPULATIONS

La population de la première enquête concernait 2 297 professionnels de la santé, avec les caractéristiques suivantes : âge : 44± ans ; genre : femme 80% ; professions : aide-soignants (27%), infirmiers (24%), médecins (11%), psychologues (6%).

La population de la seconde enquête concernait 1 204 professionnels de la santé, et implique également en majorité des femmes (85%), essentiellement des salariées (79%), expérimentées (80%), n'ayant pas sollicité une plateforme d'écoute (96,5%) principalement issues du secteur sanitaire (58%) et dans une moindre mesure du secteur médicosocial (24,4%).

ANALYSE

Les outils qui ont permis l'analyse sont **Excel** pour l'analyse descriptive des données quantitatives et le logiciel **MyKnowledge** (Semdee) pour les données textuelles. L'ensemble des données a été anonymisé.



RÉSULTATS

Les données recueillies lors de la **première enquête** ont permis de mettre en lumière les principaux motifs des appels : une demande de soutien (37%), un épuisement professionnels (14%), des problèmes organisationnels (13%) et un impact du confinement (11%). Plus spécifiquement, la peur (19%), les angoisses (18%), l'anxiété (16%), le stress (12%), la surcharge au travail (10%), constituent les principales manifestations de la détresse psychique et émotionnelle lors des entretiens menés avec les psychologues.

Les données recueillies lors de la **seconde enquête** ont mis en lumière le **manque criant de soutien psychologique**, (exprimé à 85%), notamment au niveau hiérarchique (64%). D'autre part, les éléments ayant manqué lors de la crise et attentes s'expriment surtout en matière d'accompagnement organisationnel et management (70%) et sur le manque de protections (67%).
Les **attentes** des professionnels s'expriment sur l'**amélioration du management** (77%) et le recours à des **interventions non médicamenteuses** (74%). Les répondants sont également fortement en attente d'un dispositif d'écoute psychologique (59%), d'un accès à un accompagnement psychologique soit en dehors du lieu de travail (51%) ou en son sein (50%).
Le vécu psychologique de la crise fait principalement référence au champ lexical de la souffrance (88%) et dans une faible proportion à un « bon vécu » (12%).

CONCLUSION

Les résultats de cette étude exploratoire confirment **la souffrance des professionnels de la santé**. Ils nous offrent différentes pistes quant aux attentes exprimées, notamment sur l'**accompagnement psychologique par les interventions non médicamenteuses**. Nous réfléchissons à une prochaine étude visant à protocoliser les différentes interventions non médicamenteuses efficientes pour lutter contre ces problématiques inhérentes aux risques psychosociaux.

BIBLIOGRAPHIE : [1] El-Hage W., Hingray C., Lemogne C., Yrondi A., Brunault P., Bienvenu T., Etain B., Paquet C., Gohier B., Bennabi D., Birmes P., Sauvaget A., Fakra E., Prieto N., Bulteau S., Vidailhet P., Camus V., Leboyer M., Krebs M.-O. & Aouizerate B. (2020). Les professionnels de santé face à la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19) : quels risques pour leur santé mentale ? L'Encéphale, 46(3), S73-S80. https://doi.org/10.1016/j.encep.2020.04.008

Association Soins aux professionnels de la Santé, Paris, France – contact@asso-sps.fr