

SOINS AUX PROFESSIONNELS EN SANTÉ

Enquête SPS *Analyse des résultats*

29 avril 2020 > 13 mai 2020

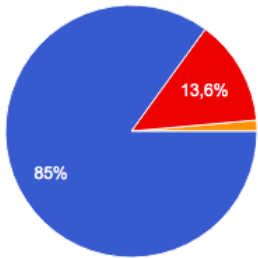
+ Objectifs et méthodologie de l'enquête



- **Mesurer la gestion de la crise COVID-19** au sein des établissements de santé.
- **Évaluer l'accompagnement psychologique** des professionnels en santé **au cours de la crise COVID-19** *via* des plateformes ou autres.
- **Adapter le dispositif SPS** pour mieux accompagner les professionnels en santé **post-crise COVID-19**.
 - *Population d'étude : Les professionnels en santé*
 - *Durée de l'enquête : 5 minutes en moyenne*
 - *Nombre de répondants (13/05/2020) : 1204 réponses*
 - *Les réponses ouvertes ont été analysées par le logiciel MyKnowledge de l'éditeur de logiciel français Semdee (partenaire de confiance).*

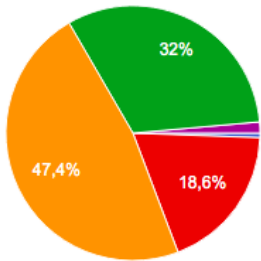
+ Profils des répondants

Sur 1 204 répondants



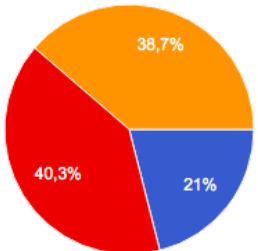
- Une femme
- Un homme
- Je ne souhaite pas le préciser

 Une large majorité de femmes (85%)



- Moins de 20 ans
- 20 à 35 ans
- 36 à 50 ans
- 51 à 65 ans
- Plus de 65 ans

 Les 30 à 50 ans devant (47%)

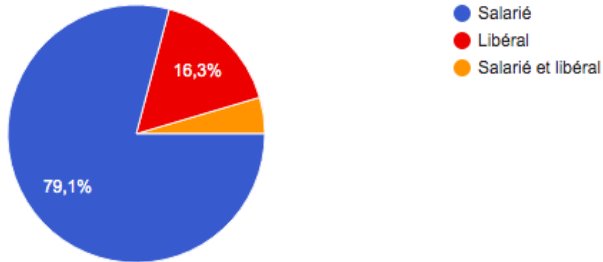


- Moins de 3 ans
- 3 à 15 ans
- Plus de 15 ans

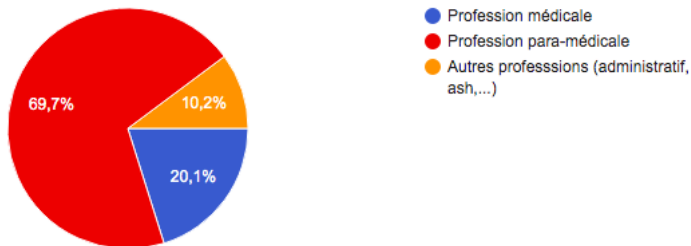
 Les +3 ans d'expérience devant (80%)

+ Profils des répondants

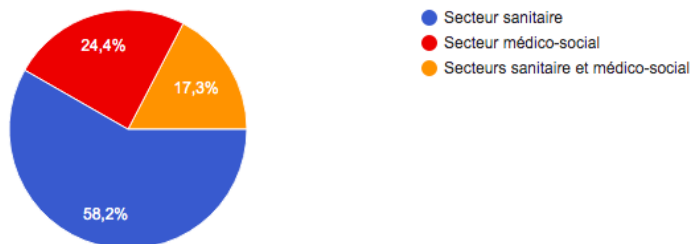
Sur 1 204 répondants



 **Principalement des salariés (79%)**



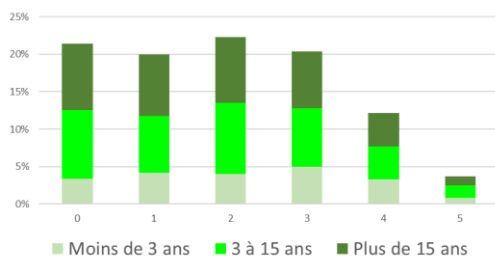
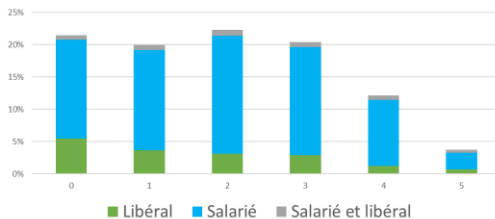
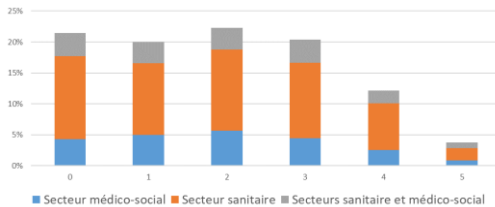
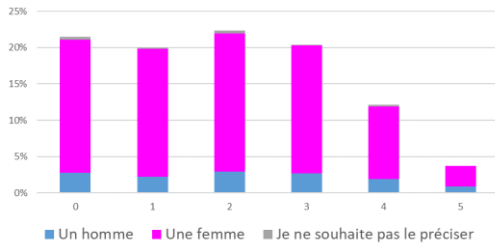
 **Le paramédical fortement représenté (70%)**



 **Le sanitaire fortement représenté (58%)**

+ Soutien psychologique

Q1. Ces dernières semaines, vous êtes-vous senti suffisamment soutenu sur le plan psychologique ?



➤ Les femmes se ressentent peu ou pas soutenues psychologiquement à 86%.

➤ Le secteur sanitaire se ressent peu ou pas soutenu psychologiquement à 84%.

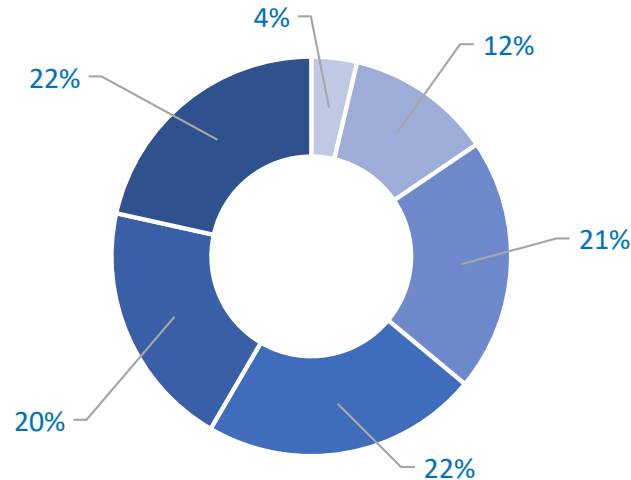
➤ Les salariés se ressentent peu ou pas soutenus psychologiquement à 84%.

➤ Les plus expérimentés (+3 ans d'expérience) se ressentent peu ou pas soutenues psychologiquement à 85%.

+ Soutien psychologique

Q1. Ces dernières semaines, vous êtes-vous senti suffisamment soutenu sur le plan psychologique ?

Près de 85% de salariées du secteur sanitaire ayant une expérience de plus de 3 ans ont exprimé n'être peu ou pas soutenues sur le plan psychologique



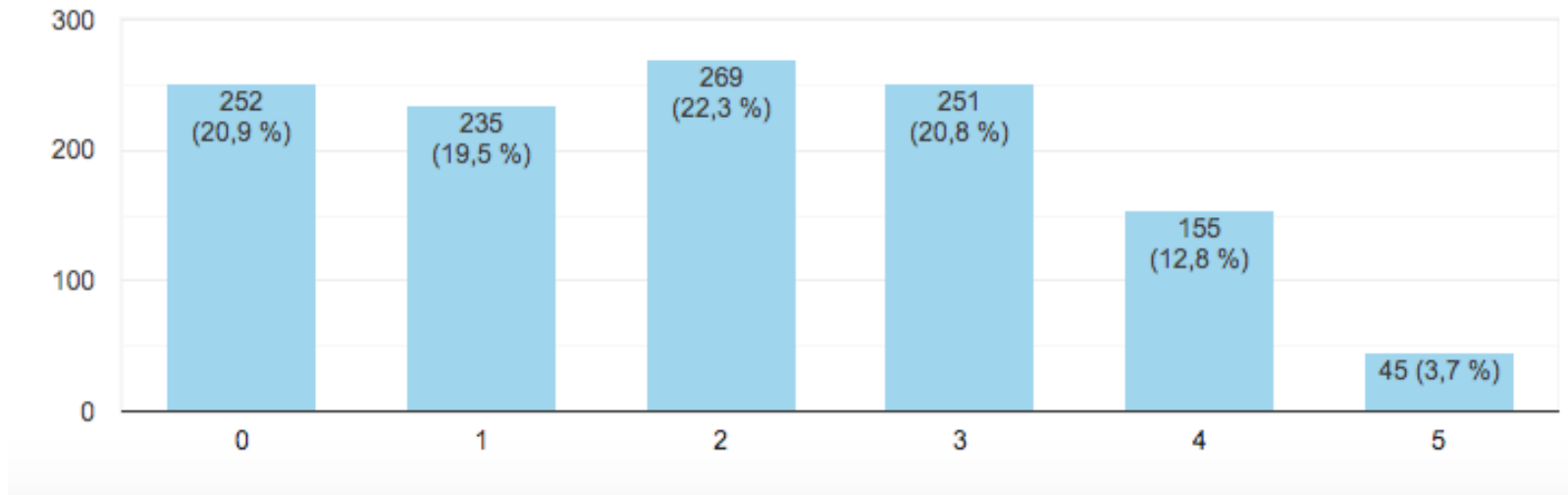
soutenu



pas soutenu

+ Soutien psychologique

Q1. Ces dernières semaines, vous êtes-vous senti suffisamment soutenu sur le plan psychologique ?



0 : Insatisfait

5 : Très satisfait

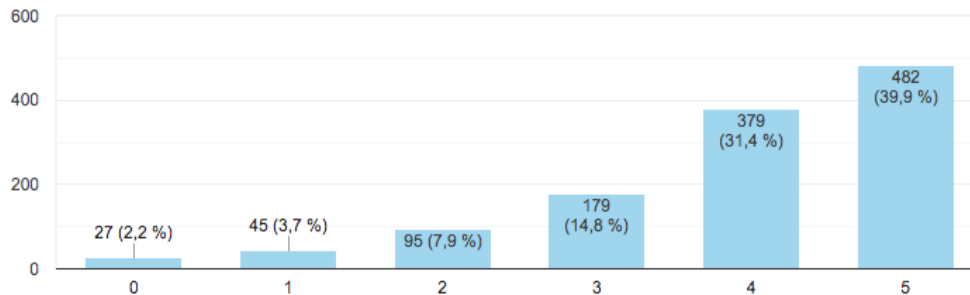


Indépendamment de leur statut, près de 85% des répondants ne sont pas sentis soutenus sur le plan psychologique pendant la crise COVID-19.

+ Les différents acteurs de ce soutien

Q2. Quel niveau de soutien moral et psychologique avez-vous reçu de la part de ces différents acteurs ?

FAMILLE ET PROCHES

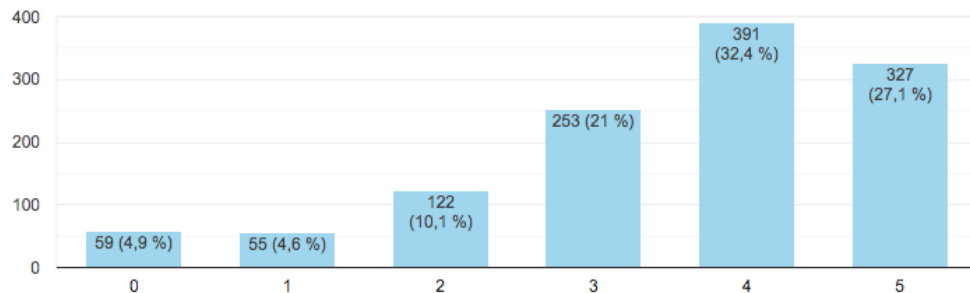


0 : Aucun soutien

5 : Soutien très fort

- 86% satisfaits du soutien de leur famille/proches (échelle de 3 à 5)
- 14% insatisfaits du soutien de leur famille/proche (échelle de 0 à 2)

COLLÈGUES



0 : Aucun soutien

5 : Soutien très fort

- 80% satisfaits du soutien de leurs collègues (échelle de 3 à 5)
- 20% insatisfaits du soutien de leur collègues (échelle de 0 à 2)

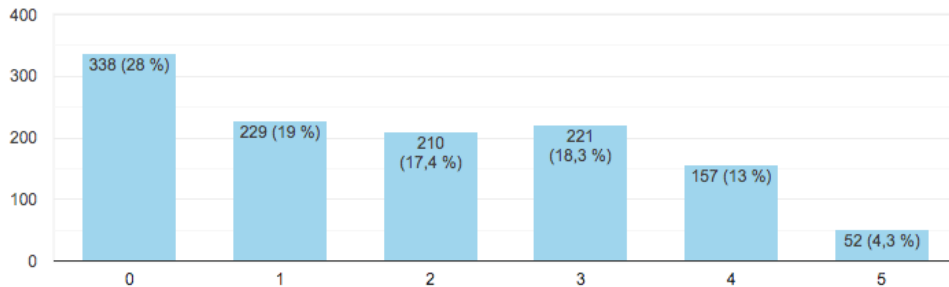


Près de 83% des répondants satisfaits du soutien de leur entourage pendant la crise COVID-19.

+ Les différents acteurs de ce soutien

Q2. Quel niveau de soutien moral et psychologique avez-vous reçu de la part de ces différents acteurs ?

HIÉRARCHIE

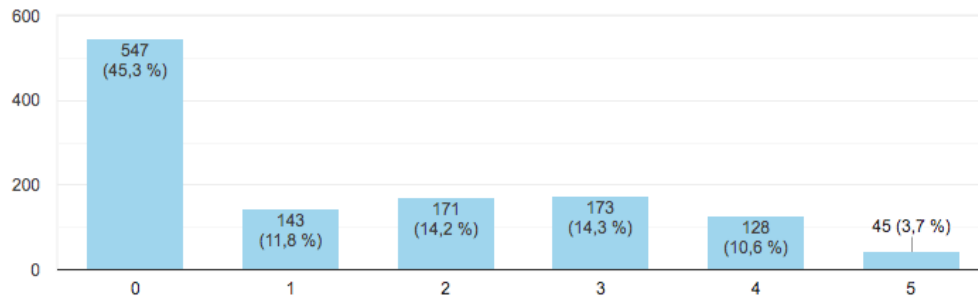


0 : Aucun soutien

5 : Soutien très fort

- 36% satisfaits du soutien hiérarchique (échelle de 3 à 5)
- 64% insatisfaits du soutien hiérarchique (échelle de 0 à 2)

DISPOSITIF D'ÉCOUTE PSYCHOLOGIQUE



0 : Aucun soutien

5 : Soutien très fort

- 28% de satisfaits de ces dispositifs d'écoute (échelle de 3 à 5)
- 72% ne sont peu ou pas satisfaits de ces dispositifs d'écoute (échelle de 0 à 2)



68% des répondants ne sont pas satisfaits du soutien de leur hiérarchie et des dispositifs d'écoute psychologique.


+ Les différents acteurs de ce soutien

Q2. Quel niveau de soutien moral et psychologique avez-vous reçu de la part de ces différents acteurs ?


Concernant les autres acteurs, les répondants ont cité :



L'entourage



Des inconnus, des voisins ou des patients/famille de patients pour d'autres

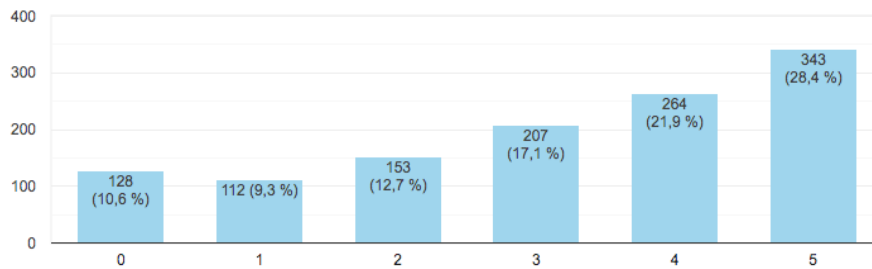


Les thérapeutes (psychologues, médecins, ...)

+ Les éléments manquants

Q3. Dans quelle mesure les éléments cités ci-après vous ont-ils manqué pour vous permettre de vous sentir mieux ?

PROTECTION ET/OU SOINS

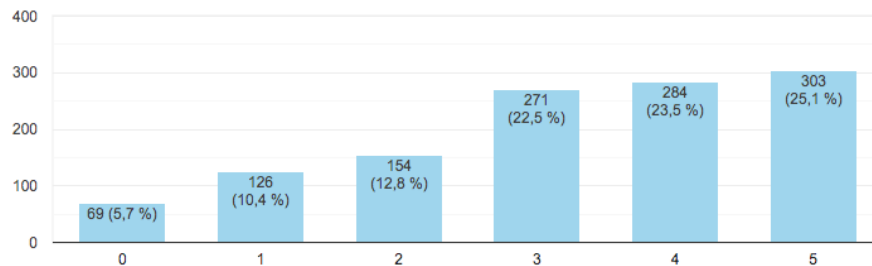


0 : Pas de manque

5 : Très gros manque

- 67% estiment que les protections et/ou soins ont manqué (échelle de 3 à 5)
- 33% estiment que les protections et masques n'ont pas manqué (échelle de 0 à 2)

ORGANISATION/MANAGEMENT



0 : Pas de manque

5 : Très gros manque

- 70% estiment que l'organisation/management ont manqué (échelle de 3 à 5)
- 30% estiment que l'organisation/management n'ont pas manqué (échelle de 0 à 2)

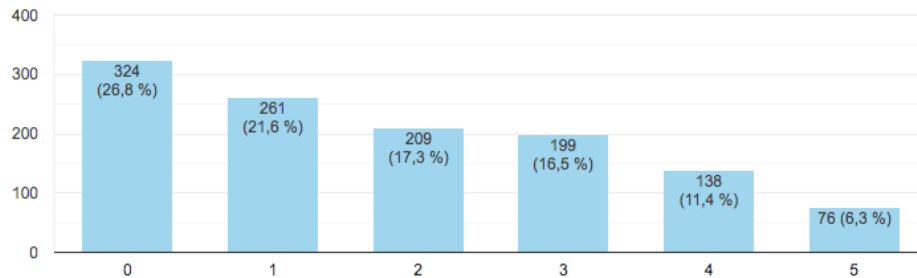


70% des répondants ont estimé qu'ils ont manqué de protection/soin et organisation/management afin de se sentir mieux.

+ Les éléments manquants

Q3. Dans quelle mesure les éléments cités ci-après vous ont-ils manqué pour vous sentir mieux ?

RELATION AVEC LES COLLÈGUES

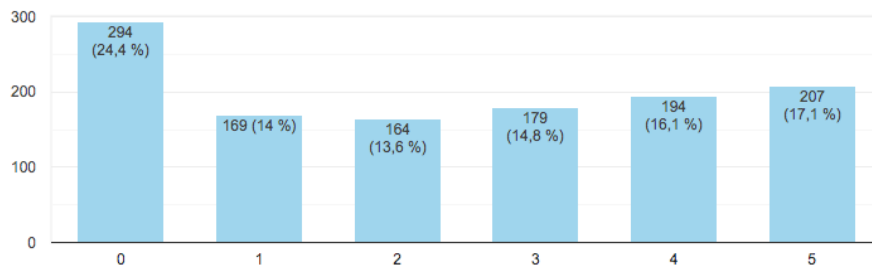


0 : Pas de manque

5 : Très gros manque

- 30% estiment que les collègues ont manqué pour se sentir mieux (échelle de 3 à 5)
- 70% estiment que les collègues n'ont pas manqué pour se sentir mieux (échelle de 0 à 2)

FAMILLES ET PROCHES



0 : Pas de manque

5 : Très gros manque

- 40 à 50% estiment que familles et proches ont manqué pour se sentir mieux (échelle de 3 à 5)
- 40 à 50% estiment que familles et proches n'ont pas manqué pour se sentir mieux (échelle de 0 à 2)



60% des répondants ont estimé que leur entourage n'a pas représenté un manque afin de se sentir mieux.

+ Les éléments manquants

Q3. Dans quelle mesure les éléments cités ci-après vous ont-ils manqué pour vous permettre de vous sentir mieux ?

Concernant les autres éléments manquants pour se sentir mieux, les répondants ont cité :

**Le manque de reconnaissance
(salariale notamment)**

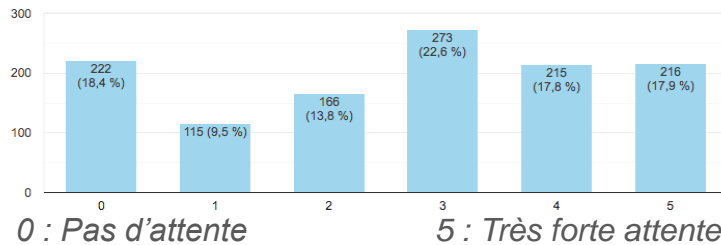
Le soutien psychologique en général

Le management de l'exécutif

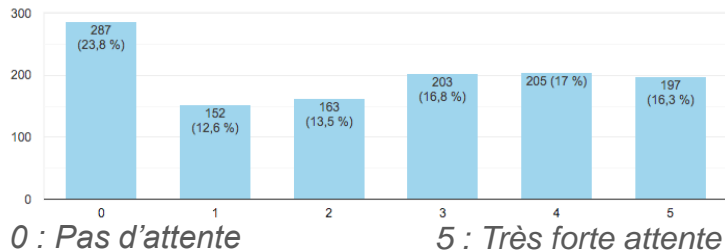
+ Les attentes pour un soutien

Q4. Quelles sont vos attentes en matière de soutien psychologique ?

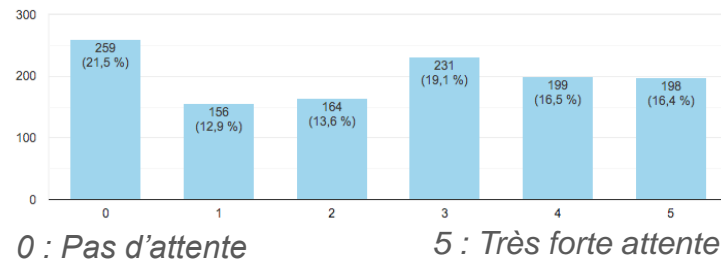
DISPOSITIF D'ÉCOUTE PÉRENNE EXTERNE ET INDÉPENDANT



AUGMENTATION DES PSYCHOLOGUES DANS LES ÉTABLISSEMENTS



SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EXTERNE EN CONSULTATION PHYSIQUE

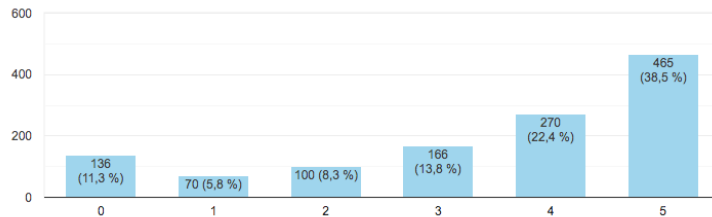


- 59% des répondants attendent un dispositif d'écoute pérenne externe et indépendant (échelle de 3 à 5)
- 50% des répondants attendent l'augmentation de la présence de psychologues dans les établissements (échelle de 3 à 5)
- 51% des répondants attendent un soutien psychologique externe en consultation physique (échelle de 3 à 5)

+ Les attentes pour un soutien

Q4. Quelles sont vos attentes en matière de soutien psychologique ?

ACCÈS À DES INTERVENTIONS NON MÉDICAMENTEUSES (RELAXTION, HYPNOSE, ETC.)

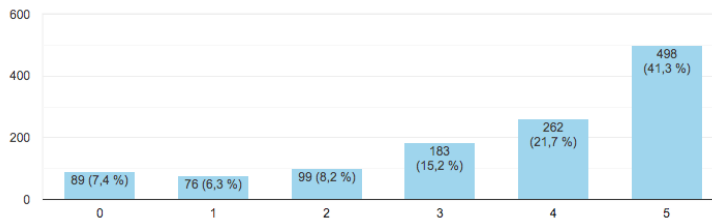


0 : Pas d'attente

5 : Très forte attente

- Plus de 74% des répondants attendent l'accès à des interventions non médicamenteuses (relaxation, hypnose, etc.) (échelle de 3 à 5)

MANAGEMENT/ORGANISATION PLUS (OU MIEUX) ADAPTÉS



0 : Pas d'attente

5 : Très forte attente

- Près de 77% des répondants attendent un meilleur management/organisation (échelle de 3 à 5)

+ Les attentes pour un soutien

Q4. Quelles sont vos attentes en matière de soutien psychologique ?

Concernant les autres attentes pour un soutien psychologique, les répondants ont cité :

**Un soutien
psychologique
24H/7 au sein de
l'établissement**

**Une révision de
l'organisation à
l'hôpital (horaires
plus adaptés,
espace relaxation,
etc.)**

**Une direction
plus à l'écoute**

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?



1 152 réponses à la question ouverte – toutes catégories observées



50 principaux tags
issus des 1 152 réponses

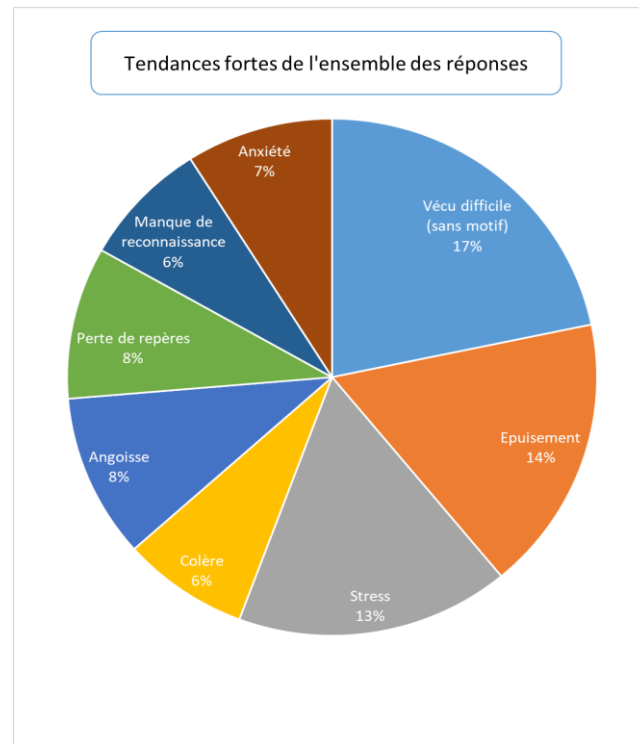


50 principaux tags
issus des 85% pas ou peu soutenus

Nous constatons un équilibre entre les deux nuages de tags, avec toutefois l'émergence du tag **HIÉRARCHIE** dans le nuage de droite, s'expliquant par la forte représentation de soignants salariés dans les réponses.

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

Tendances fortes toutes réponses confondues



Le pourcentage juxtaposé au nom des tendances représente la présence de ces tendances dans les réponses à la question ouverte analysée, une réponse pouvant apparaître dans différentes catégories

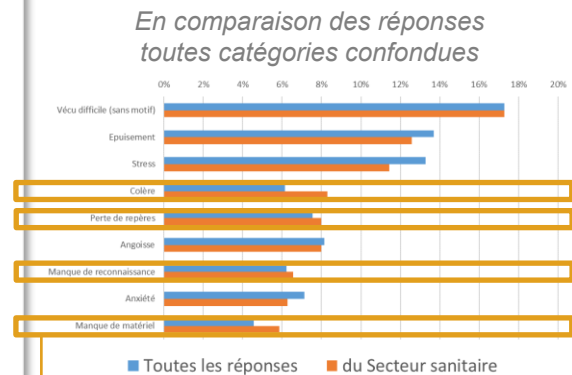
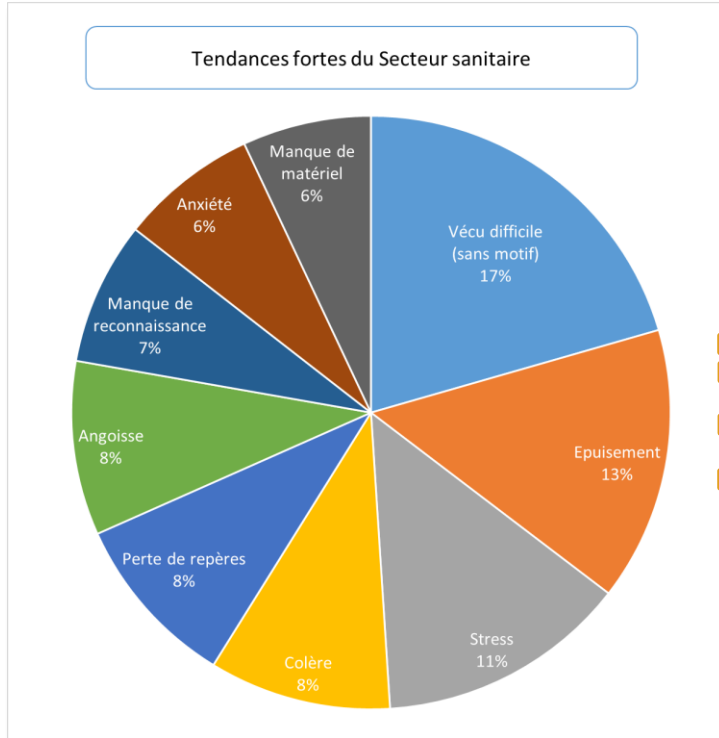
En premier, un **Vécu difficile** sans préciser de motif (17%) également dans le Secteur Sanitaire. S'ensuit l'**Épuisement** (13%) dans le secteur sanitaire et le **Stress** (11%) restant les ressentis les plus forts comme pour l'ensemble des répondants. La **Colère** (8% vs 6%) s'y place au même niveau que l'**Angoisse**. La **Perte de repères** (8%) passe en 6^{ème} position, le **Manque de reconnaissance** (6%) prenant la place de l'**Anxiété** (6% vs 7%) en 8^{ème} position.

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?



Le Sanitaire fortement représenté (58%)

Tendances fortes du Secteur Sanitaire



La Colère, la Perte de repères et le Manque de reconnaissance plus fortement exprimés dans le Secteur Sanitaire

L'Epuisement, le Stress et la Colère en premier

Le pourcentage juxtaposé au nom des tendances représente la présence de ces tendances dans les réponses à la question ouverte analysée, une réponse pouvant apparaître dans différentes catégories

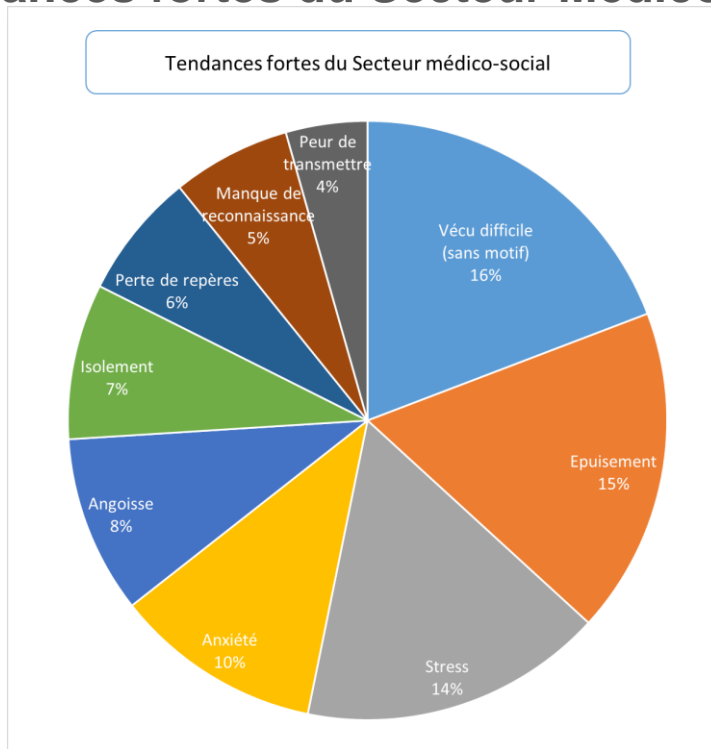
En premier, un **Vécu difficile** sans préciser de motif (17%) également dans le Secteur Sanitaire. S'ensuit **L'Epuisement** (13%) dans le Secteur Sanitaire et le **Stress** (11%) restant les ressentis les plus forts comme pour l'ensemble des répondants. La **Colère** (8% vs 6%) s'y place au même niveau que l'**Angoisse**. La **Perte de repères** (8%) passe en 6^{ème} position, le **Manque de reconnaissance** (6%) prenant la place de l'**Anxiété** (6% vs 7%) en 8^{ème} position. Le **Manque de matériel** (6%) ayant lui aussi un impact dans ce vécu psychologique.

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

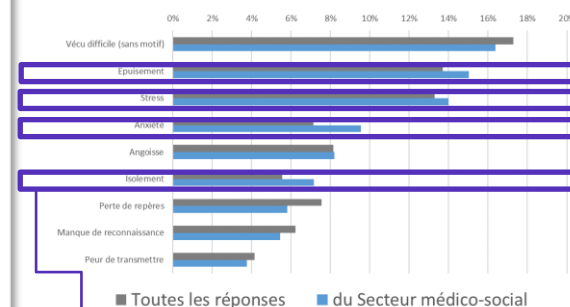


Tendances fortes du Secteur Médico-social

Le Médico-social 2^{ème} secteur représenté (17%)



En comparaison des réponses toutes catégories confondues

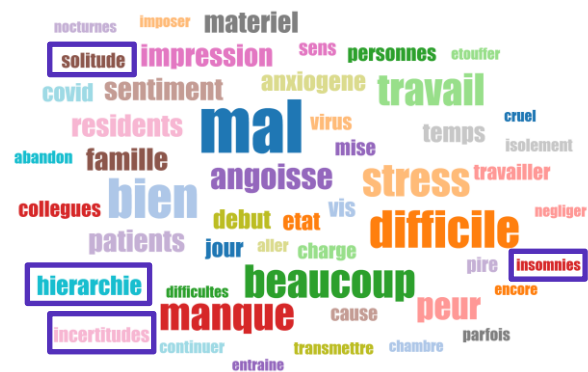


L'Epuisement, le Stress, l'Anxiété et l'Isolement plus prononcés dans le Médico-social

L'Epuisement, le Stress et l'Anxiété en premier

Le pourcentage juxtaposé au nom des tendances représente la présence de ces tendances dans les réponses à la question ouverte analysée, une réponse pouvant apparaître dans différentes catégories

En premier, un **Vécu difficile** sans préciser de motif (16%) également en premier dans le Secteur Médico-social. L'**Epuisement** reste la deuxième tendance forte (15%) et en trois **Stress** (14%), ces deux ressentis ayant la part la plus élevée. L'**Anxiété** (10% vs 7%) et l'**Angoisse** (9% vs 8%) se précisent comme l'**Isolement** (6%). La **Perte de repères** (6%), Le **Manque de reconnaissance** (6%) et la **Peur de transmettre** (4%) s'y expriment également à l'instar de tous les signaux plus faibles.



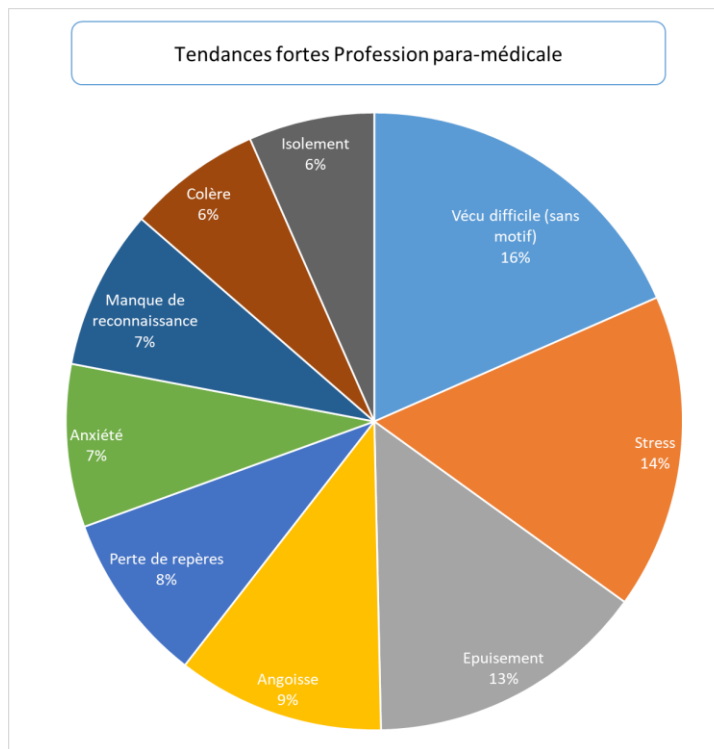
50 principaux tags issus des 17% du Secteur Médico-social

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

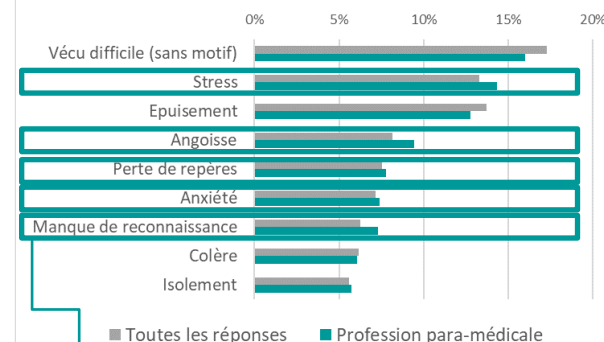


Tendances fortes de la profession Paramédicale

Le paramédical fortement représenté (70%)



En comparaison des réponses toutes catégories confondues



Le Stress, l'Angoisse, la Perte de repères, l'Anxiété et le Manque de reconnaissance plus prononcés dans le Paramédical

Le Stress, l'Epuisement et l'Angoisse en premier

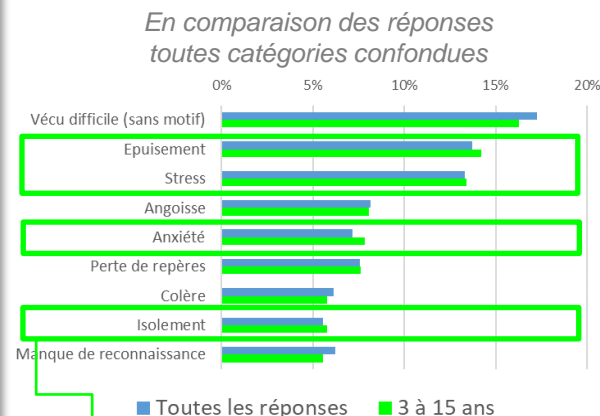
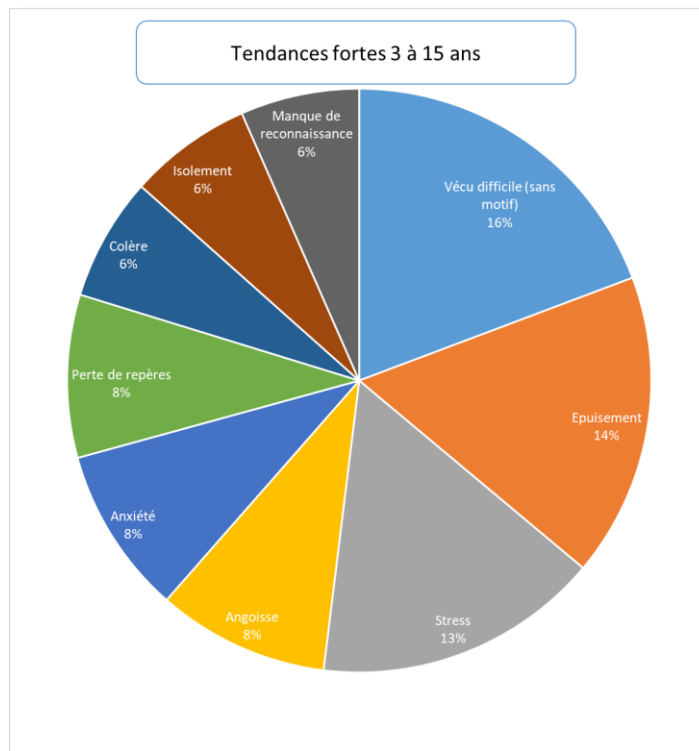
Le pourcentage juxtaposé au nom des tendances représente la présence de ces tendances dans les réponses à la question ouverte analysée, une réponse pouvant apparaître dans différentes catégories

En premier, un **Vécu difficile** sans préciser de motif (16%) également en premier dans la profession paramédicale. Le **Stress** (14%) devance l' **Epuisement** (13%), ces deux ressentis restant la part la plus élevée. L' **Angoisse** (9%), La **Perte de repères** (8%) et l' **Anxiété** (7% vs 8%) se précisent comme le **Manque de reconnaissance** (7%). La **Colère** (6%), et l' **Isolement** s'y expriment également à l'instar de tous les signaux plus faibles.

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

Tendances fortes de l'ancienneté de 3 à 15 ans

Les plus expérimentés devant (80%)



L'Épuisement, le Stress, l'Anxiété et l'Isolement plus prononcés dans l'ancienneté de 3 à 15 ans

L'Épuisement, le Stress et l'Angoisse en premier

Le pourcentage juxtaposé au nom des tendances représente la présence de ces tendances dans les réponses à la question ouverte analysée, une réponse pouvant apparaître dans différentes catégories

En comparant les réponses totales avec celles des participants ayant une ancienneté de 3 à 15 ans, nous observons une certaine homogénéité dans la hiérarchie des tendances avec de très légères variations des différentes tendances fortes. Quelques personnes (12%) ont exprimé avoir « **Bien vécu** » la crise sur le plan psychologique, avec là également une homogénéité avec la répartition totale des répondants par ancienneté.

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

Quelques verbatims pour illustrer les tendances fortes

Vécu difficile

Mal / Difficile / Au jour le jour comme chacun / Très mal / On bosse on ne pense pas / Très mal au début, maintenant habitué / Au jour le jour, pas de projection / Un cauchemar quotidien qui est en fait la réalité / Compliqué car pas vraiment d'issus /

Stress

Relativement stressée, dans l'incertitude constante / Stressé et en attente de réponses concrètes, fiables ! / Angoisse stress du fait du manque, de protection et d'une absence de communication avec les médecins et ma hiérarchie / Manque d'organisations de l'état et surtout des établissements. Plannings matériel et management. Stress intense

Épuisement

Psychologiquement épuisée... envi de me reconverter vu le manque de reconnaissance et de moyen / Fatigue physiquement et moralement / Jusqu'à lors je tenais mais la cela devient tendu / Difficultés la fatigue et les contraintes horaires, repos diminuer, congés parfois reporter etc patients irrités par confinement mais aussi difficile de n'en pouvoir se ressourcer auprès de nos proches ou même de pratiquer une activité physique en plein air

Angoisse

angoisse vis à vis de l'avenir / Le debut du confinement a été tres difficile. Le déconfinement s'apprête à l'être autant. / Dans l'angoisse et l'incertitude au jour le jour / Très angoissant. Énormément de déception et de désillusion vie à vie de ma profession. Forte envie de changer de métier! /angoisses ++, doutes car mensonges et secrets de la hiérarchie, harcèlement moral, prise de risques, manque de transparence / Je vis mal cette crise .Je suis angoissée. Ma famille me manque énormément

Colère

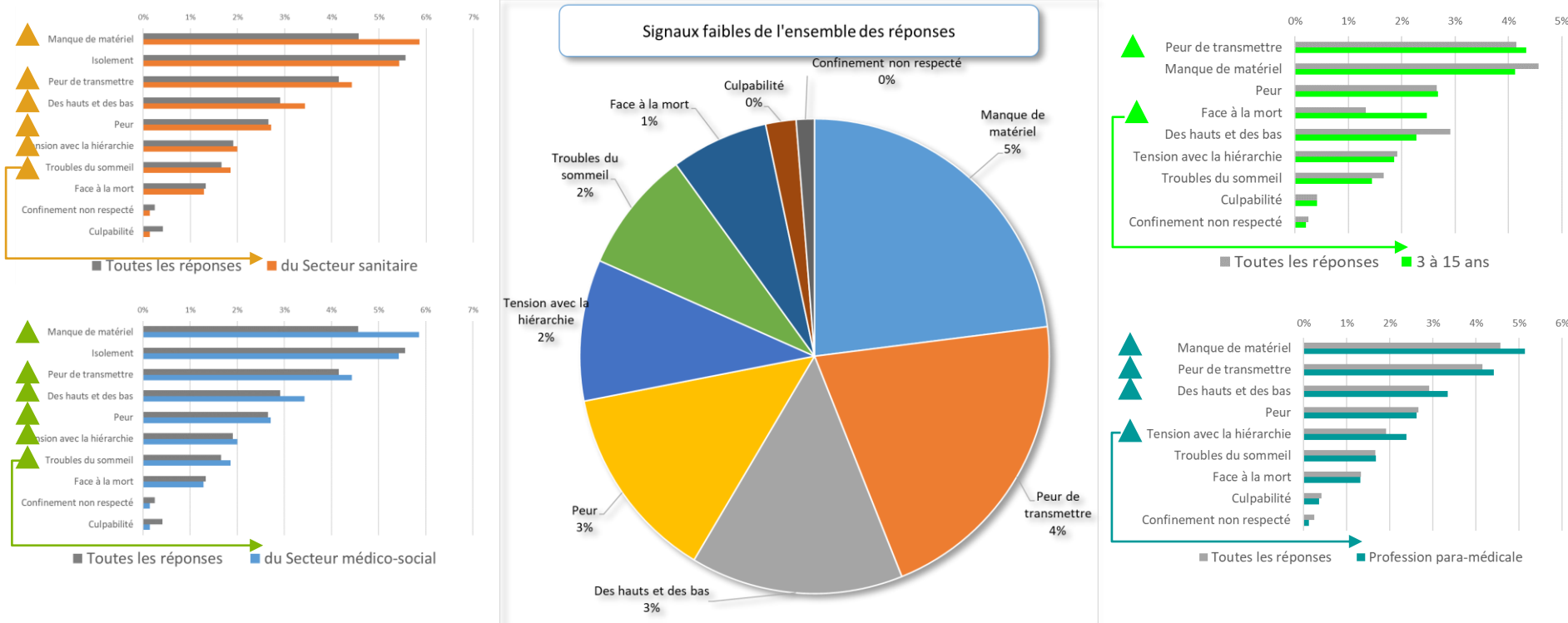
Très mal, je me sens seule avec ma colère, ma tristesse du au dc d 1 collègue medecin / Dégoûtée de la cadre de soins, aucune écoute, menaces, heureusement que les gens applaudissent à l'extérieur, car dans les services, omerta et menaces si arrêt maladie / D'abord la colère que dès le début on nous dit pas de masques il n'y en a pas assez. Après la peur d'être malade de donner la maladie à mes enfants. Tout en affrontant cette peur pour aller soigner. Ensuite recherche de solution Ensuite bien malade ...Reprise du travail. Résignation. De nouveau colère. Indignation devant le comportement du gouvernement et des spéculateurs. Tristesse devant le constat d'échec. Trop de morts et de malades. Tristesse aussi devant la bêtise humaine. les sentiments qui resteront à vie de cette période. Colère envers les responsables parcequ'il y en a. Et immense tristesse du gâchis de vie. Et aussi d'enfance brisé pour beaucoup.

Ensemble des réponses

Focus Secteur Sanitaire

Q5. Sur un plan psychologique, comment vivez-vous cette crise du Covid-19 depuis son démarrage et à travers ses évolutions ?

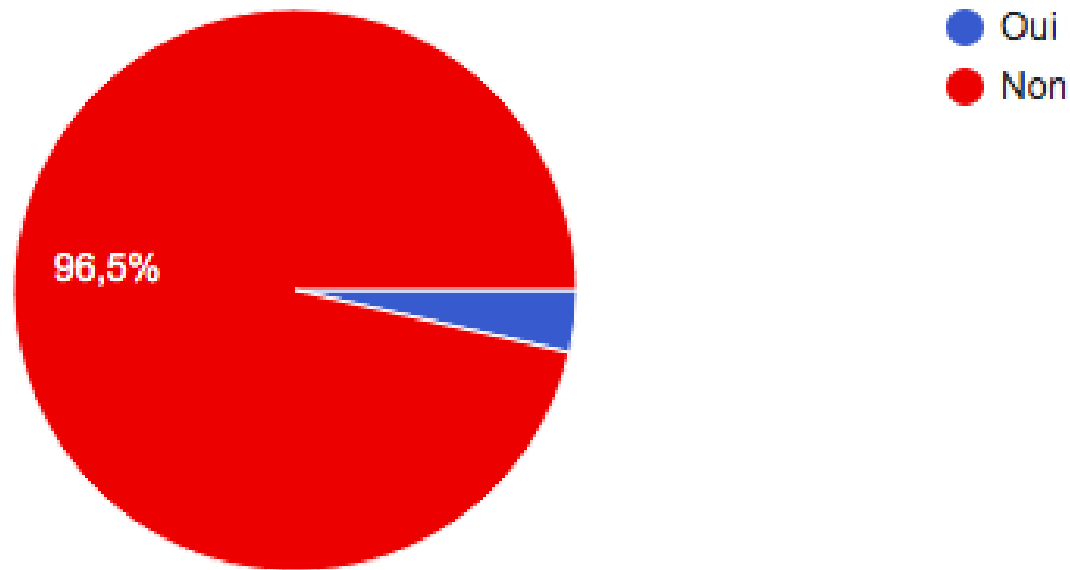
Signaux faibles de l'ensemble des réponses



Au rang des signaux faibles comme ressentis exprimés par les tous les répondants, sont révélés à la fois des causes et des effets. Parmi les causes, sans surprise le manque de matériel et de moyens, les tensions avec la hiérarchie, être face à la mort et parfois le non respect du confinement. Ces causes à l'origine de ce vécu difficile, génèrent nous l'avons vu, de l'angoisse, du stress, de l'anxiété, et également des hauts et des bas, des troubles du sommeil et de la peur dont celle de transmettre le virus. Les pourcentages nous aident à nous représenter la présence de ces signaux faibles recueillis dans les réponses écrites à cette question ouverte laissant le répondant libre d'exprimer son ressenti.

+ Les appels à une plateforme pendant la crise

Q6. Avez-vous fait appel à une plateforme d'écoute téléphonique lors des dernières semaines pour obtenir un soutien psychologique ?

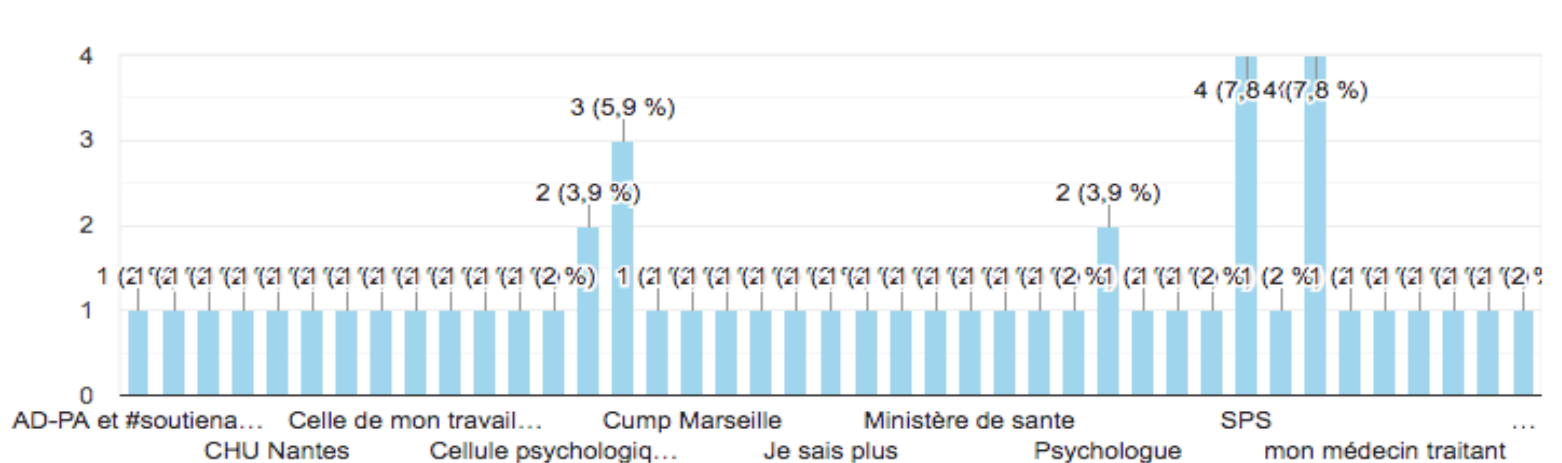
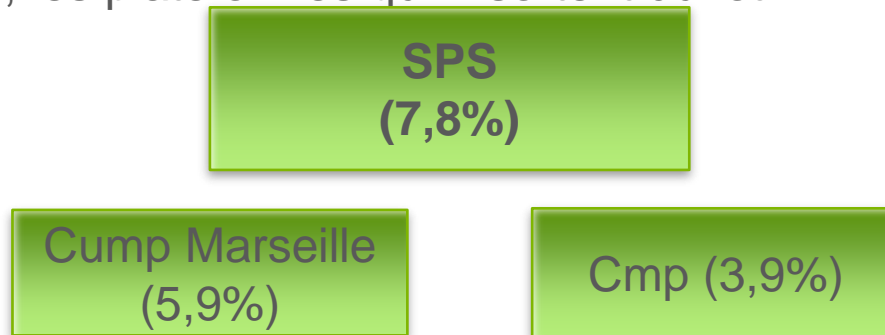


96,5% des répondants n'ont pas contacté de plateforme pendant la crise soit 3,5% restants.

+ Les appels à une plateforme pendant la crise

Q7. À quelle(s) plateforme(s) avez-vous fait appel ?

Sur 47 réponses, les plateformes qui « sortent du lot » :



+ Les appels à une plateforme pendant la crise

Q8. Qu'est que l'appel à une plateforme vous a apporté ?

Tendance sur question ouverte

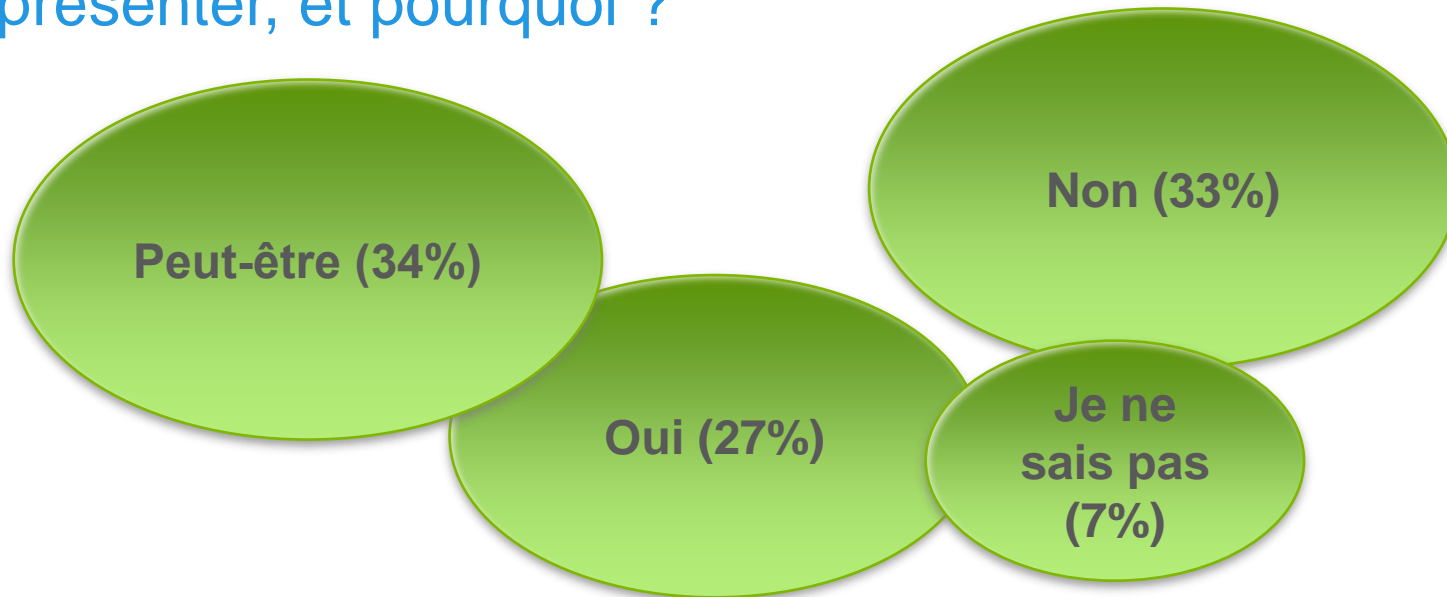
De l'écoute

Du réconfort

Rassurer

+ Les appels à une plateforme pendant la crise

Q9. Renouvellerez-vous cette démarche (appeler ou non une plateforme d'écoute psychologique) si une situation psychologiquement impactante venez à se présenter, et pourquoi ?



➔ **Près de 60% des répondants sont favorables ou non à renouveler leurs démarches d'appeler une plateforme d'écoute psychologique en cas de situation psychologiquement impactante**



Annexes

+ Méthodologie d'analyse des questions ouvertes



Afin de hiérarchiser les différentes tendances exprimées par les répondants, un logiciel d'analyse de données textuelles est utilisé, le logiciel MyKnowledge de l'éditeur de logiciel français Semdee. Ce logiciel indexe automatiquement les données textuelles, leur attribue une valeur mathématique (un vecteur), et relie ces données par la valeur des vecteurs attribués. C'est la raison pour laquelle des réponses pouvant contenir des mots différents et exprimant un sens proche sont reliées. Le travail d'analyse est facilité pour constituer de ensemble, des tendances fortes pour les plus grands ensemble, des signaux faibles pour les ensembles de taille plus réduite.

MyKnowledge est le fruit des travaux de Docteurs en psychologie cognitive et de Docteurs en mathématiques et informatique. La thèse du Docteur Yann Vigile Hoareau soutenue en 2010 consiste en la proposition d'un modèle cognitif de la catégorisation de textes qui représente différents niveaux d'abstraction des catégories textuelles. Ce modèle est finaliste du Defi'09 (Défi de fouille de textes) et lauréat du Concours national de la création d'entreprise de technologie innovante du Ministère de la recherche en 2010. La société est baptisée Semdee en 2011.

La réflexion proposée lors de ces travaux sur la modélisation de la sémantique à partir de la cognition et de la culture et de la fouille de texte, s'est poursuivie par la conception dispositif d'indexation mathématique des données textuelles imaginé à partir du modèle cognitif de catégorisation de texte. Concrètement, une somme de textes constitue un ensemble appelé espace cognitif. Au sein de cet espace, est générée une indexation mathématique dont le principe est d'allouer une valeur voisine aux textes les plus proches en termes de sens, et donc une valeur de plus en plus distante aux textes les plus éloignés en termes de sens. Plus le volume de textes est grand, plus la précision mathématique est élevée. Comme pour le système cognitif de l'être humain. Lorsque l'on découvre un mot pour la première fois, nous ne pouvons le corrélérer immédiatement avec l'ensemble de nos connaissances. Plus nous utilisons des expressions dans un contexte donné, plus nous l'associons à ce contexte.

+ Méthodologie d'analyse des questions ouvertes

Ces dernières semaines, le mot confinement est devenu porteur d'un sens nouveau et différent pour l'humanité.

Pour former des regroupements de textes étant proches en termes de sens, le logiciel permet de régler la proximité voulue entre les valeurs mathématiques. Cette proximité est traduite en pourcentage. Plus la proximité voulue est proche de 100%, plus les textes regroupés entre eux sont proches voire identiques. A l'inverse, plus la proximité voulue est proche de %, plus les textes regroupés entre eux ont un sens éloigné. En ajustant la proximité voulue lors du processus de découverte, l'utilisateur du logiciel est à même alors de découvrir les différentes tendances pour ensuite les hiérarchiser selon les objectifs de l'analyse.

C'est ce procédé qui est utilisé pour hiérarchiser les idées exprimées par les répondants.

Cette classification des réponses ouvertes est ensuite croisée avec les autres données afin de mettre en évidence la prédominance des idées par tranche d'âge, secteur, profession, etc...

