

Abstract - Groupe n°34

Détresse psychique : de l'aide au bout du fil ?

Victoria Arippol, Claire-May Blanc, Sara Lourenço Pereira, Loïc Payrard, Anaïs Radice

Problématique

Les détresses psychiques sont largement répandues au sein de la population. Pour tenter de les soulager, différentes lignes téléphoniques sont en place dans le canton de Vaud. Bien qu'étant hors du système de santé conventionnel, ces lignes semblent jouer un rôle essentiel de soutien pour les personnes en détresse psychique.

Objectifs

- Comprendre à quels besoins répondent les lignes téléphoniques disponibles en cas de détresse psychique pour la population adulte du canton de Vaud.
- Explorer leur intégration dans le système de santé actuel.
- Identifier leurs limites.

Méthodologie

- Revue de littérature
- Etude qualitative à travers 10 entretiens semi-dirigés
Associations : Telme (mandat 147), la Main Tendue (143), SOS alcool, Alcooliques Anonymes (AA)
Acteurs du domaine psychiatrique : Responsable unité Urgence-Crise du CHUV, Président du Groupement des Psychiatres et Psychothérapeutes Vaudois (GPPV), Chef du département de psychiatrie générale du CHUV, Infirmière cheffe d'unité de soins, Centre de Psychiatrie Intégrée – Fondation de Nant, Groupe d'Accueil et d'Action Psychiatrique (GRAAP)
Acteur de la santé publique : Médecin co-responsable Centre d'Evaluation et d'Expertise en SANTé publique (CEESAN)

Résultats

Différentes situations poussent les personnes à appeler les lignes téléphoniques, notamment : l'isolement, l'angoisse, la gestion du quotidien, les idées suicidaires, les problèmes d'alcool, les problèmes relationnels, les demandes d'information ou d'orientation. Ces lignes, atteignables 24h/24 7j/7, gèrent les appels de manière différente. La plupart des associations proposent des prestations annexes telles que espaces rencontre, consultations, ateliers. La formation exigée des personnes répondants est très variée. Cela résulte entre autres du choix des associations de recruter plutôt des bénévoles, des professionnels ou des pairs aidants. La confidentialité est également traitée de manière spécifique à chaque association (anonymat, enregistrement des appels, affichage des numéros). Quant au financement, les AA sont les seuls à ne pas recevoir de soutien externe.

Lorsque les besoins de la personne dépassent l'écoute, la majorité des lignes disent favoriser le réseau existant (médecin de famille, psychiatre, assistant social) avant de la référer vers d'autres structures.

Ces lignes s'intègrent dans un système de santé qui possède lui-même ses numéros d'urgence. La Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG) prend en charge les détresses psychiatriques depuis 2011 et les détresses sociales (Equipe Mobile d'Urgences Sociales active la nuit dans la région lausannoise). La fondation de Nant, qui représente le secteur de l'est vaudois, gère quant à elle sa propre ligne. Ces lignes médicales remplissent plutôt une fonction d'orientation, sans toutefois négliger l'écoute, alors que les autres lignes (143, 147, SOS alcool, AA), que nous appelons sociales, ont pour but principal d'apporter une écoute active. Ces deux types de lignes collaborent et peuvent se référer des appels, connaissant les limites propres à chacune.

Le point fort de ces lignes sociales est leur accessibilité aisée (« bas seuil »), due notamment à leur anonymat. En effet, ne craignant pas de laisser une trace, la personne en détresse appellera plus volontiers. L'anonymat possède pourtant les limites suivantes : l'absence de donnée quantitative limitant les possibilités d'étude scientifique et l'incapacité d'action de la personne répondant en cas d'urgence. Pour cette dernière raison, les lignes médicales (CTMG et Fondation de Nant) ne conservent pas l'anonymat. Celui-ci renforcerait en outre la stigmatisation et révéler son nom prouverait qu'il n'y a aucune honte à vivre une

détresse psychique. Le problème reste de savoir si c'est à la personne appelant que revient l'effort de déstigmatisation. Enfin, nous n'avons pas trouvé de prestation téléphonique pour les populations parlant une langue étrangère. Les lignes répondant en français, en allemand ou en italien, il n'y a rien en place pour les migrants, souvent particulièrement vulnérables d'un point de vue psychique.

Conclusion

Ce travail a mis en lumière l'action bénéfique des lignes téléphoniques existantes dans le domaine de la détresse psychique. Leur diversité est souhaitable, donnant la possibilité à chacun d'y trouver son compte. Cependant, il ne faudrait pas que le nombre de lignes se multiplie de manière exagérée, car la personne en détresse psychique ne saurait plus à qui faire appel.

Au cours de ce travail, nous avons été confronté à une littérature scientifique quasi inexistante, l'anonymat ne permettant pas de récolter des données quantitatives.

Il serait intéressant d'étudier la connaissance de ces lignes par la population. En effet, les associations ont souvent trop peu de fonds pour mettre en place une publicité efficace autour de leur ligne d'écoute. De plus, même en ayant effectué des recherches poussées sur internet, nous n'avons découvert l'existence de certaines lignes qu'au cours d'entretiens avec les personnes concernées.

Mots clés

Détresse psychique ; Ligne téléphonique ; Urgences ; Écoute ; Vaud.

29 juin 2015

Détresse psychique: de l'aide au bout du fil?

Victoria Arippol, Claire-May Blanc, Sara Lourenço Pereira, Loïc Payrard, Anaïs Radice

Introduction

Différentes lignes téléphoniques sont en place dans le canton de Vaud pour tenter de soulager les détresses psychiques. Bien qu'étant hors du système de santé conventionnel, ces lignes semblent jouer un rôle essentiel. En effet, le nombre d'appels aux numéros 143 et 147 a augmenté d'environ 4% de 2013 à 2014.

Objectifs

- À quels besoins répondent les lignes téléphoniques ?
- Comment s'intègrent-elles dans le système de santé ?
- Quelles sont leurs limites ?

Méthodologie

- Revue de littérature
- Entretiens semi-dirigés avec : quatre lignes téléphoniques, cinq professionnels de la santé, Fondation du GRAAP (Groupe d'Accueil et d'Action Psychiatrique)

Résultats

Appels

- Principales raisons : isolement, angoisse, gestion du quotidien, idées suicidaires, problèmes d'alcool, problèmes relationnels, demandes d'information ou d'orientation.
- Personnes répondant : bénévoles, pairs aidants, professionnels
- Permanence 24H/24, 7J/7, à bas coût
- Rôle : écoute active, conseils et orientation en favorisant le réseau existant (médecin de famille, psychiatre, assistant social)
- Prestations annexes à la ligne : espaces rencontre, consultations, ateliers, ...

Lien avec le système de santé

- Les lignes d'écoute se distinguent par leur accessibilité (anonymat, absence de dossier médical, gratuité des prestations annexes)
- La Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG) et la ligne de la Fondation de Nant sont liées au système de santé conventionnel et remplissent principalement une fonction d'orientation.
- Les différentes lignes collaborent et peuvent se référer des appels.

Discussion

Anonymat


- Avantages : meilleure accessibilité (l'appel ne laisse pas de trace)
- Limites : incapacité d'action de la personne répondant en cas d'urgence et absence de donnée pour étude quantitative

Barrière linguistique

- Absence de ligne en langue étrangère (uniquement en Français, Allemand, Italien)

Lignes téléphoniques disponibles



	La Main Tendue 143	Telme/ ProJuventute 147	SOS Alcool 0848 848 846	Alcooliques Anonymes 0848 805 005	CTMG 0848 133 133	Fondation de Nant 0800 779 779
 Personnes répondant	Bénévoles	Professionnels	Bénévoles et professionnels	Pairs aidants	Infirmiers	Binôme infirmier-médecin
Confidentialité	Anonyme, numéro masqué	Anonyme, appels enregistrés	Anonyme	Anonyme	Non anonyme	Non anonyme
Rôle principal	Écoute				Orientation	

147

143

AA

CTMG

Ligne de Nant

Conclusion

Les lignes téléphoniques répondent à des besoins variés. On peut les considérer comme un « marche-pied », une première étape parfois nécessaire avant de faire appel à des systèmes de santé plus conventionnels. Il serait intéressant d'étudier la connaissance de ces lignes par la population, la plupart manquant de fonds pour mettre en place une publicité efficace.

Contact loic.payrard@unil.ch

Remerciements à La Main Tendue, Telme, SOS Alcool, Alcooliques Anonymes, GRAAP, Dr. Michaud, Dr. Mastropaolo, Prof. Conus, Dr. Gervasoni, Mme Perroud. Merci également à notre tutrice Dr. Sekarski.

Bibliographie

(1) Borloz Thierry, Dorogi Yves, Favre Nardin Isabelle, *newsletter n°9*, CHUV, Département de psychiatrie, mai 2011. (2) Duvillard Laureline, *Les jeunes qui appellent le 147 à l'aide ont des problèmes toujours plus graves*, 24 heures, 30 avril 2015, p. 20. (3) Département de la Santé et de l'Action Sociale, *Politique de santé mentale, Plan d'actions 2007 - 2012*, novembre 2008. (4) Tappy Bertrand, *Des centaines d'appels, un seul numéro*, CHUV magazine, hiver 2013, p. 24. (5) Rapports d'activité 2014 de La Main Tendue, Telme, SOS Alcool. Sources images : www.icone-png.com; icons.mysitemyway.com; venusperfume.ir; www.alainbavier.be; www.accueil-telephonique-serie.fr