

## Rapport de fin d'activité des lignes Écoute Handicap Moteur (EHM) et Écoute Sclérose En Plaques (ESEP).

Le début de l'écoute « professionnelle » c'est-à-dire par des psychologues remonte à 1998 pour les deux lignes : Écoute SEP et Écoute Handicap Moteur.

2005 : réunion des écoutants dans un même service « APF Écoute Infos ».

2010 : création d'Écoute Parents.

-----  
Les éléments ci-dessous concernent les lignes :

ESEP Écoute sclérose en plaques : 0 800 854 976

EHM Écoute Handicap Moteur : 0 800 500 597

Depuis 2005 :

- 21782 appels interceptés par les psychologues. 12558 EHM et 9224 sur ESEP. (Autour de 23 % d'appels interceptés).
  
- 4205 rappels pour 644 appelants identifiés.
  
- Un appelant a appelé 390 fois les lignes et 12 personnes plus de 20 fois.
  
- 462 courriels et tchats.
  
- 2156 heures d'écoute sur EHM ; 2165 heures sur ESEP.
  
- Demandes (début d'appel) :

Thème	Ligne SEP	Ligne EHM
PSY	25	28
Médicale	28	6
Social juridique	21	30
Associative	15	18
Autres	-	-

➤ Durée des appels :

Durée	< 5 mn	6/10	11/20	21/30	30/60	>60mn
Nombre	7354	3619	3663	2028	2093	213

➤ Connaissance des lignes : impact fort d'internet :

41 % des appelants nous connaissent par le biais d'internet et d'autant plus à la suite de recherches sur une thématique médicale (principalement sclérose en plaques).

23 % en 2005 voire 45 % en 2010.

➤ Les Personnes en situation de handicap sont 54% à appeler sur les lignes

61 % sur ESEP

48 % sur EHM.

➤ Les types de handicaps évoqués :

a. Sur ESEP

82 % des appels sont relatifs à la sclérose en plaques.

b. Sur EHM :

IMC : 10%

Para ou tétraplégie : 9 %

Sclérose en plaques : 9 %

AVC : 6 %

Handicap psychique : 4 %

...Polio : 2%.

➤ Femme / Homme

67/33

71/29 sur ESEP

62/38 sur EHM.

- Le département des appelants (n'est demandé qu'en cas d'orientation)

75 : 11,7 %

93 : 4,83 %

92 : 3,75 %

13 : 3,38 %.

- L'âge des appelants va de 11 à 105 ans pour une moyenne de 47 ans

44 (11 à 93) sur ESEP

52 (12 à 105 ans) sur EHM.

---

Contact : [www.moteurline.apf.asso.fr](http://www.moteurline.apf.asso.fr)

---

APF Écoute Infos décembre 2018

---