

Numéros verts : Rapport d'activités 2017

L'activité d'écoute est un « service aux personnes » rattaché au Service Développement Associatif de la Direction Générale.

Les deux numéros verts s'adressent aux personnes en situation de handicap moteur, avec ou sans troubles associés ; mais aussi à leur entourage familial, amical ou professionnel :

APF Écoute Handicap Moteur (EHM) :



APF Écoute Sclérose en Plaques (ESEP) :



Anonymat et confidentialité sont garantis.

Trois psychologues à mi-temps écoutent et soutiennent les personnes dans leurs demandes d'aide psychologique en lien avec leurs vécus : annonce et évolution du handicap ou de la maladie, autonomie, dépendance, relations familiales ou sociales, etc... Ils orientent les personnes qui souhaitent obtenir des informations spécifiques vers des ressources spécialisées.

Une écoute et un soutien psychologique ponctuel :

Le soutien psychologique proposé est une aide limitée dans le temps, qui ne peut se substituer à un suivi psychothérapeutique, mais qui permet bien souvent d'accompagner la personne à entreprendre une démarche thérapeutique si nécessaire.

Des difficultés à utiliser le téléphone ?

Un service d'échange par courriel ou par « tchat » permet aux personnes dans l'incapacité d'utiliser le téléphone ou ayant des troubles moteurs et/ou de l'élocution, d'échanger avec un psychologue écoutant.

Les personnes ont accès aux services « SEP-Psy », « IMC-Psy » et « Paratétra-Psy » par l'intermédiaire des trois sites :

www.sclérose-en-plaques.apf.asso.fr
www.imc.apf.asso.fr
www.paratétra.apf.asso.fr

Numéros verts : Rapport d'activités 2017

Nombre d'appels reçus

774 appels téléphoniques interceptés.

2975 tentatives d'appels téléphoniques (1844 sur EHM et 1131 sur ESEP) :



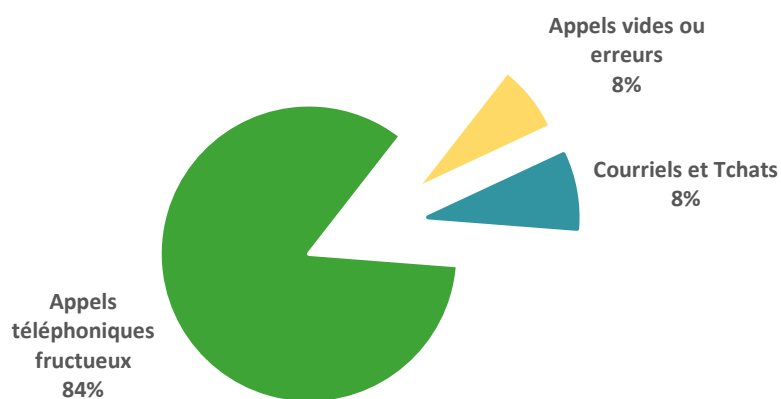
Les types de contacts, appels téléphoniques et courriels

Au total, les appels interceptés, les courriels et les « tchats » représentent 857 contacts.

75 appels vides ou erreurs

77 courriels ou « tchats »

705 appels téléphoniques



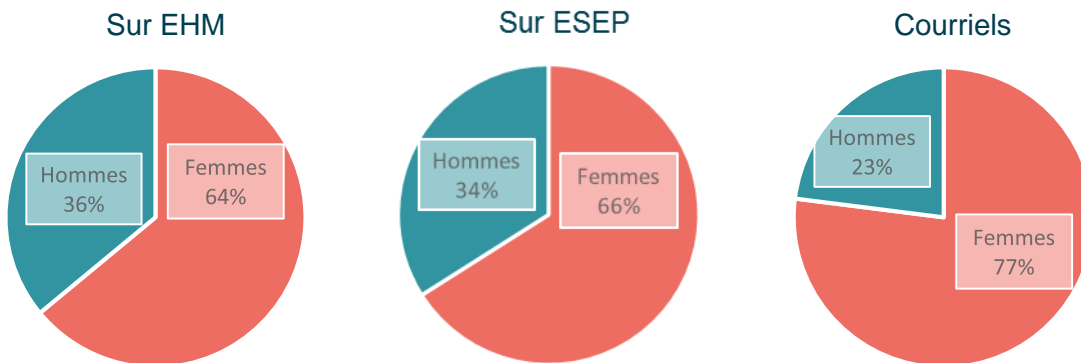
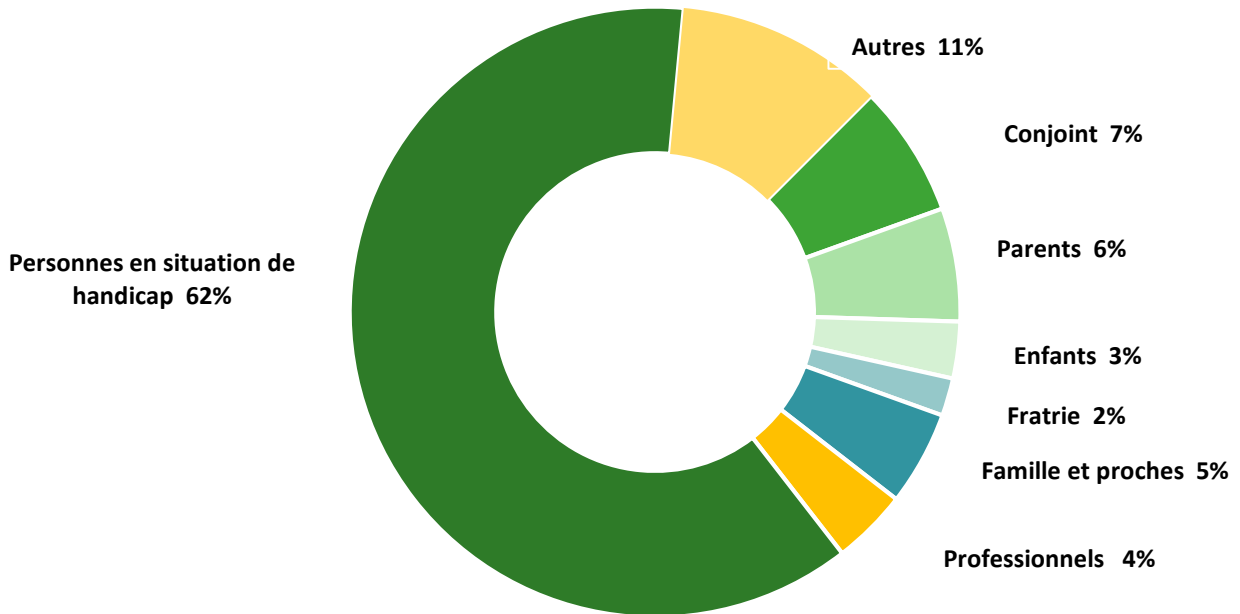
Les appelants

62 % des appelants sont directement concernés par le handicap ou la maladie :

- 58% sur EHM
- 67% sur ESEP

Types d'appelants :

Les appelants sont majoritairement des appelantes (63%) :

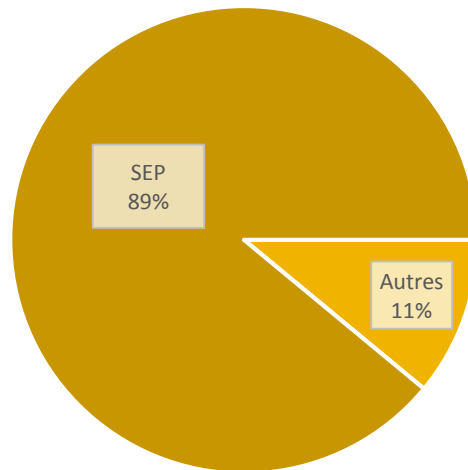


La moyenne d'âge est de 53 ans (de 18 à 97 ans)

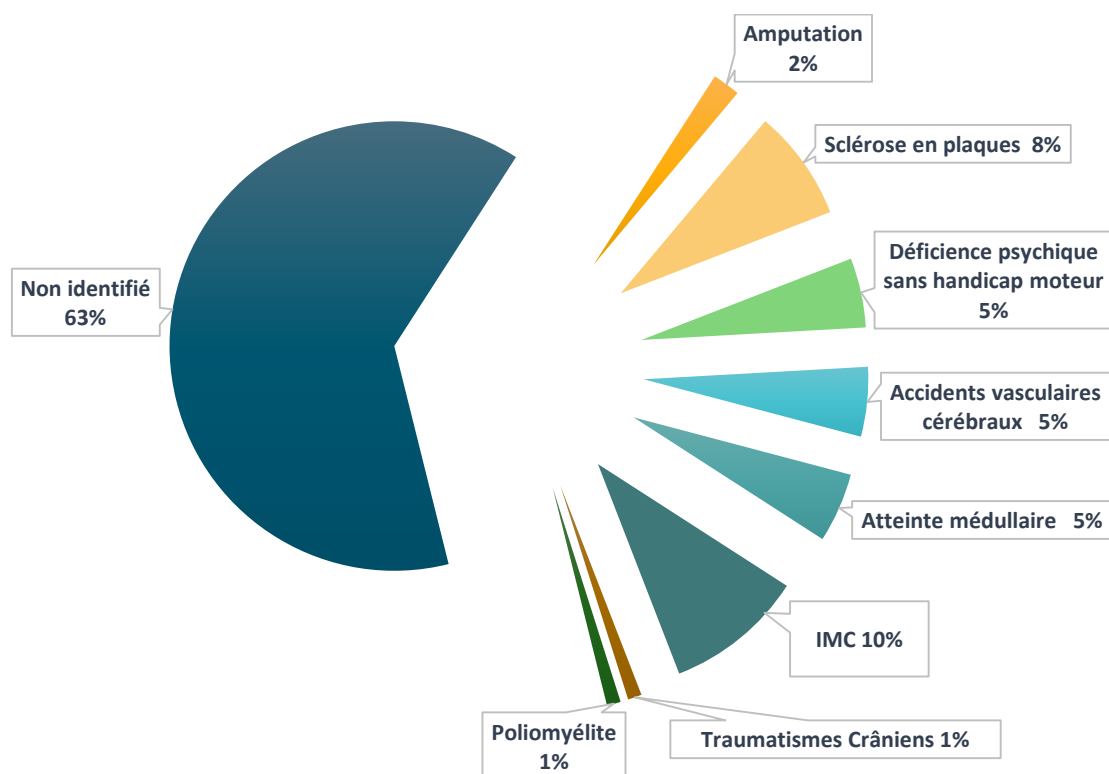
- 46 ans sur ESEP
- 58 ans sur EHM.

Pathologies évoquées

Sur ESEP, 89% des appels concernent la sclérose en plaques.



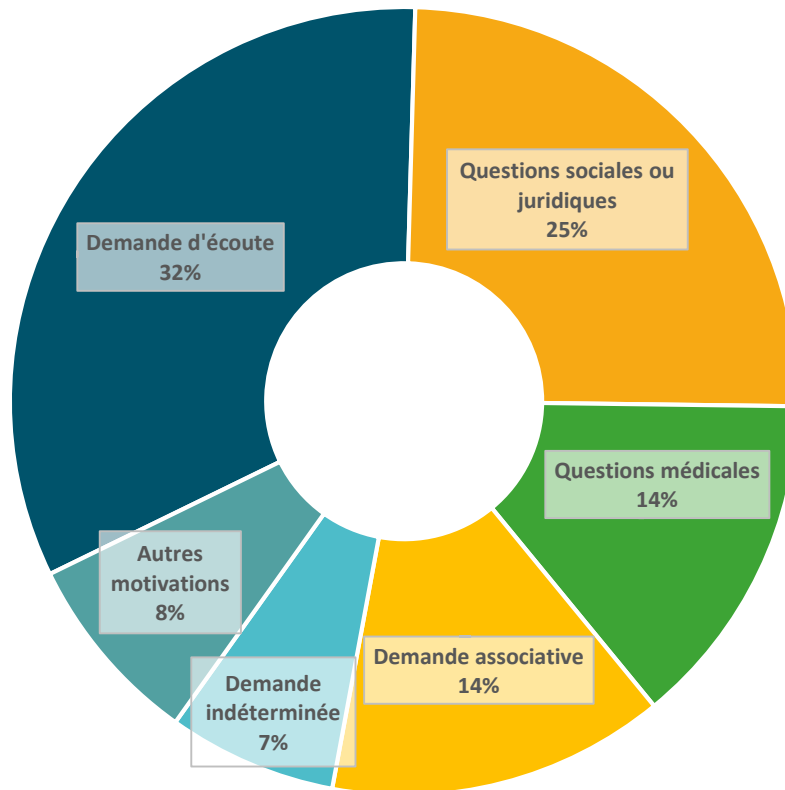
Sur EHM, l'éventail des pathologies évoquées est beaucoup plus large. Très souvent, la personne dit être en situation de handicap sans préciser l'origine du handicap (63% d'étiologies non identifiées.)



Les demandes

Lorsque l'appelant prend contact avec le service, il a une demande ou une question qui motive son appel.

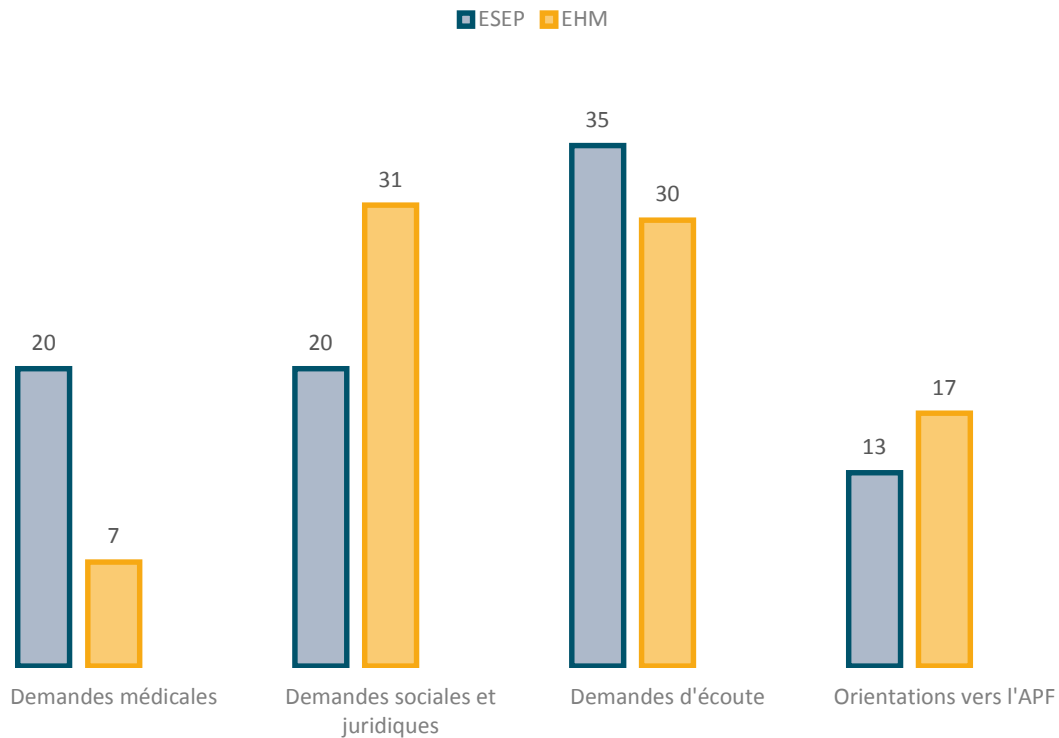
Types de demandes :



Par la suite, au cours de l'échange, d'autres points pourront ensuite être abordés, en rapport avec la demande initiale ou parce que d'autres problématiques sont également importantes pour l'appelant.

Les demandes initiales ne sont pas exactement les mêmes sur les deux lignes :

- Les demandes médicales sont plus nombreuses sur ESEP (20% sur ESEP et 7% sur EHM)
- Les questions juridiques et sociales sont plus nombreuses sur EHM (31% sur EHM et 20 % sur ESEP)
- Les demandes adressées à l'APF par notre intermédiaire sont de 17% sur EHM et 13% sur ESEP.



Les réponses apportées

Plusieurs types de réponses peuvent être apportés pour un même appel :

- Un simple accueil de la demande
- Une écoute et un soutien psychologique
- L'apport d'informations
- L'orientation vers d'autres services, vers des professionnels (médecins, assistants sociaux...) ou des structures (délégation APF France Handicap, MDPH...) ou encore vers d'autres lignes d'écoute ou d'aide à distance.

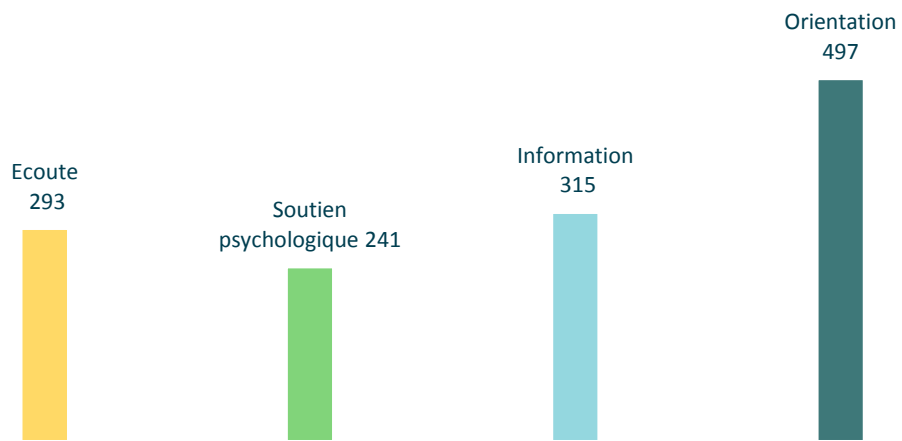
La répartition varie peu selon les lignes.

En 2017, l'item « soutien psychologique » a été saisi 293 fois et l'item « orientation » a été saisi 497 fois par les écoutants.

La délégation départementale est l'orientation la plus fréquente (23% en 2017). Les orientations vers les lieux de soins sont également nombreuses (19%), ainsi que vers les structures d'accompagnement social (15%).

Sur 857 appels téléphoniques, courriels et tchats, les réponses apportées en 2017 sont :

Réponses apportées



Numéros verts : l'activité 2017 en bref

- 2975 tentatives d'appels téléphoniques
- 857 contacts (appels, courriels et tchats)
- Large éventail de pathologies évoquées
- Peu de demandes électroniques de personnes ne pouvant pas utiliser le téléphone
- 62% des appelants sont directement concernés par le handicap ou la maladie
 - 360 orientations vers l'APF dont 204 vers une délégation.