

covidécoute

Des appelants en grande détresse psychologique

La pandémie de Covid-19 et le confinement qui en résulte sont sources de souffrances psychologiques importantes chez un grand nombre de personnes. Lancé le 15 avril dernier par la Fondation FondaMental, CovidÉcoute dresse un premier bilan après 3 semaines d'activité. Ces résultats confirment que la santé mentale paie un lourd tribut à cette crise sanitaire et que des réponses graduées doivent être apportées aux souffrances psychologiques des individus.

LES PERSONNES AYANT RECOURS A COVIDÉCOUTE PRESENTENT DES NIVEAUX DE STRESS, DE MAL-ÊTRE ET D'ÉPUISEMENT ÉLEVÉS

Les internautes ayant recours au site CovidÉcoute sont invités à renseigner un court questionnaire afin d'être orientés, selon l'intensité de leur état de souffrance psychologique, vers les téléconsultations ou vers les solutions pour s'aider soi-même. Sur **4055 répondants** à ce questionnaire, on observe les résultats suivants :

- Niveau de stress moyen = à **7,2** sur une échelle de **10**
- Niveau de mal-être moyen = **7**
- Niveau d'épuisement moyen = **6,5**
- Niveau moyen de colère = **5,7**
- Niveau moyen d'idées suicidaires = **3,4**. 10% des répondants indiquent avoir « parfois » pensé au suicide et 1% (75 répondants) avoir « préparé [leur] suicide.

Pour Marion Leboyer, directrice de la Fondation FondaMental, « ces données témoignent d'une souffrance importante comme du besoin d'accompagnement d'un grand nombre de personnes dans le contexte actuel. »

DES TELECONSULTATIONS APPRECIÉES POUR LEUR EXPERTISE ET QUALITÉ MÉDICALE

CovidÉcoute propose un accès sécurisé et personnalisé à des **téléconsultations gratuites** de soutien psychologique d'une durée inédite (45 minutes en moyenne), permettant de prendre RDV avec l'un des 228 thérapeutes bénévoles (psychiatres, addictologues, psychologues), autant de fois que nécessaire, et de recevoir un compte-rendu de l'échange.



Selon les données anonymisées recueillies par la plateforme de téléconsultation Qare, **712 téléconsultations** ont été réalisées depuis le 15 avril dernier, soit une moyenne de **34 téléconsultations par jour**. Ces téléconsultations ont concerné **514 appelants distincts**, dont **25%** ont utilisé le dispositif plus d'une fois : 15% ont eu recours deux fois aux téléconsultations, 7% trois fois, 1% quatre fois et 2% cinq fois et plus. Parmi les appelants ayant indiqué leur région, **l'Île-de-France arrive en tête avec 43% des téléconsultations**, suivent l'Auvergne-Rhône-Alpes (14%) et la Nouvelle Aquitaine (7%).

L'expérience est jugée très positive par les appelants qui rapportent des niveaux de satisfaction élevés quant à la qualité de l'expérience médicale (notation de 4,8 sur 5 en moyenne) et les conditions audio et vidéo des téléconsultations (respectivement 4,4 et 4,2 sur 5).

« En deux séances, je me sens rassurée et les exercices de méditation me permettent d'avoir un sommeil de meilleure qualité. Cela fait du bien! »

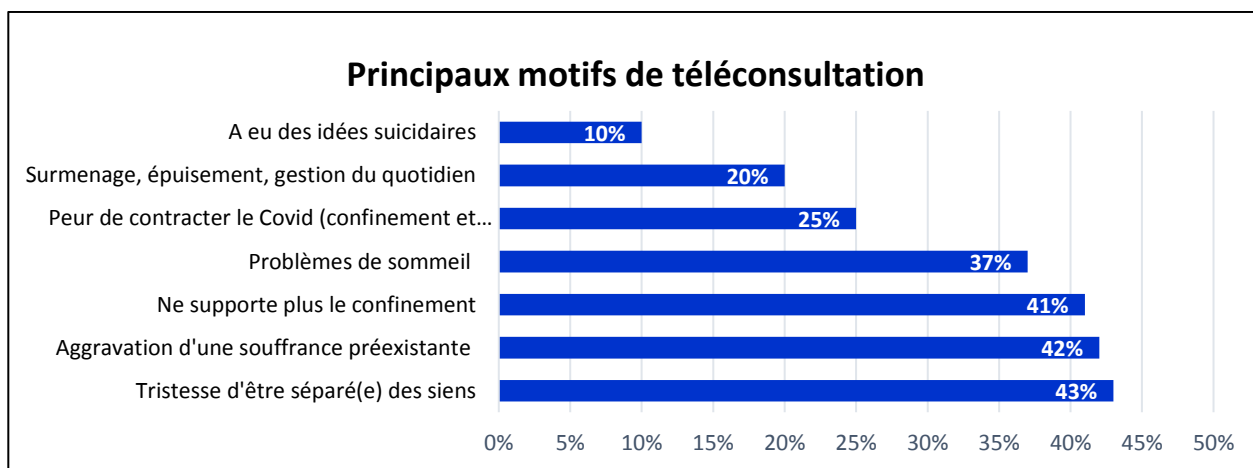
« J'ai eu deux psys différents et j'ai été étonné de la qualité de l'écoute et de cette volonté que je reparte de la consultation avec des exercices que je peux mettre facilement en place la journée. »

« Ces premiers résultats confirment l'intérêt d'une solution d'accompagnement dans le temps : un grand nombre de personnes a besoin d'un appui réitéré pour acquérir des stratégies leur permettant d'affronter les difficultés qu'ils rencontrent. Dans un grand nombre de cas, les outils des thérapies cognitives et comportementales sont adaptés aux difficultés des appelants », précise **Stéphany Pelissolo**, psychologue clinicienne à l'initiative du projet.

LES MOTIFS DE CONSULTATION

Une enquête qualitative auprès de 78 thérapeutes (ayant assuré 606 consultations) permet de nous renseigner sur la nature des difficultés traversées :

- **65% des téléconsultations concernent des personnes déclarant n'avoir jamais consulté de psychiatre ou de psychologue auparavant.** 24% des appelants sont sous traitement psychotrope au moment de l'appel.
- **Parmi les raisons de consultation évoquées**, les trois raisons principales d'appel sont la tristesse d'être séparé des siens (43%), l'aggravation d'une souffrance préexistante à la crise du Covid-19 (42%) et le fait de ne plus supporter le confinement (41%). Les problèmes de sommeil constituent également un motif d'appel important (37%). La peur de contracter le Covid en confinement comme en déconfinement reste prégnante pour près d'un quart des appelants. Enfin, un appelant sur cinq rapporte des difficultés liées au surmenage, à l'épuisement et à la gestion du quotidien. Il est à noter que 10% des appelants présentent des idées suicidaires.



Pour Marion Leboyer, directrice de la Fondation FondaMental, « ces premiers retours soulignent l'urgence d'apporter des réponses adaptées pour ne laisser personne sans solution thérapeutique. La psychiatrie fait face à un enjeu de taille, encore invisible et sous-estimé aujourd'hui. CovidÉcoute répond à un vrai besoin qui ne va pas cesser avec le déconfinement. Preuve en est, le déconfinement est lui aussi une source d'inquiétudes, qu'il s'agisse de la peur de contracter le virus ou des inquiétudes liées à l'avenir professionnel. »

RETOUR D'EXPERIENCE DES THERAPEUTES

« Je suis marqué par la détresse dans laquelle ce confinement enferme des personnes déjà fragilisées. Je ne m'attendais pas à autant de demandes. Chaque fois que je me rends disponible, le créneau est réservé en quelques minutes.»

« Les gens se livrent avec une grande facilité alors qu'ils expérimentent souvent la consultation visio pour la première fois, et que parfois ils voient un psy pour la première fois ! »

« Je suis fière de participer à ce beau projet et je me sens soutenue (échanges, formation et supervision). Les patients sont très reconnaissants et ça fait du bien! »

« Souvent les personnes qui appellent ressentent sur le moment une émotion très vive : pleurs fréquents en début d'appel, comme si elles étaient "à bout et qu'elles pouvaient enfin l'exprimer". Lorsque c'est le cas, je propose systématiquement un deuxième appel. Je suis surprise que lors ce deuxième appel la charge émotionnelle ait déjà très fortement diminué.»

<https://covidécoute.org/>

CovidÉcoute, un service complet, original et gratuit pour tous. La force et la singularité de CovidÉcoute tiennent à la richesse et la complémentarité de ses offres :

- **Mise à disposition des supports et des ressources pour s'aider soi-même** (séances de méditation, application d'auto-soin gratuite, liens vers des contenus d'information multimédia)
- **Accès sécurisé et personnalisé à des téléconsultations** de soutien psychologique d'une durée inédite (45 minutes au moins), permettant de choisir le thérapeute (psychiatres, addictologues, psychologues) selon son profil pour une ou plusieurs téléconsultations et de recevoir un compte-rendu de l'échange.

Créé par la Fondation FondaMental, CovidÉcoute a reçu le soutien du cabinet de conseil et d'audit PwC France et Maghreb (www.pwc.fr), de Qare (www.qare.fr), la solution de téléconsultation soutenue par Kamet (le start-up studio d'AXA), de l'Association française de thérapie comportementale et cognitive (AFTCC) (www.aftcc.org), de l'Encéphale online (www.encephale.com) et de la Fondation Pierre Deniker (www.fondationpierredeniker.org).

Pour en savoir plus sur les actions de la Fondation FondaMental : www.fondation-fondamental.org
La Fondation FondaMental est une fondation de recherche dédiée à la lutte contre les maladies mentales, elle allie soins et recherche de pointe pour promouvoir une prise en charge personnalisée et multidisciplinaire des troubles psychiatriques sévères. Elle peut recevoir des dons et des legs.