Numéros verts : rapport d'activité 2015

Une écoute et un soutien psychologique ponctuel :

APF Ecoute sclérose en plaques :

0 800 854 976 Service & appel gratuits

APF Ecoute handicap moteur :

0 800 500 597 Service & appel gratuits

APF écoute Handicap Moteur (EHM) et APF Ecoute SEP (ESEP) s'adressent aux personnes en situation de handicap moteur, ou atteints de sclérose en plaques avec ou sans troubles associés, mais aussi à l'entourage familial, amical **ou professionnel.**

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

Le soutien psychologique proposé est une aide ponctuelle qui ne peut se substituer à un suivi psychothérapeutique en face à face, mais qui permet bien souvent d'accompagner la personne, si nécessaire, à entreprendre cette démarche.

Anonymat et confidentialité sont garantis.

Depuis la réforme des Numéros à **S**ervice à **V**aleur **A**joutée les appels aux numéros verts APF sont gratuits quel que soit le type de type de téléphone : fixe ou portable.
En savoir plus sur la réforme sva : www.infosva.org.

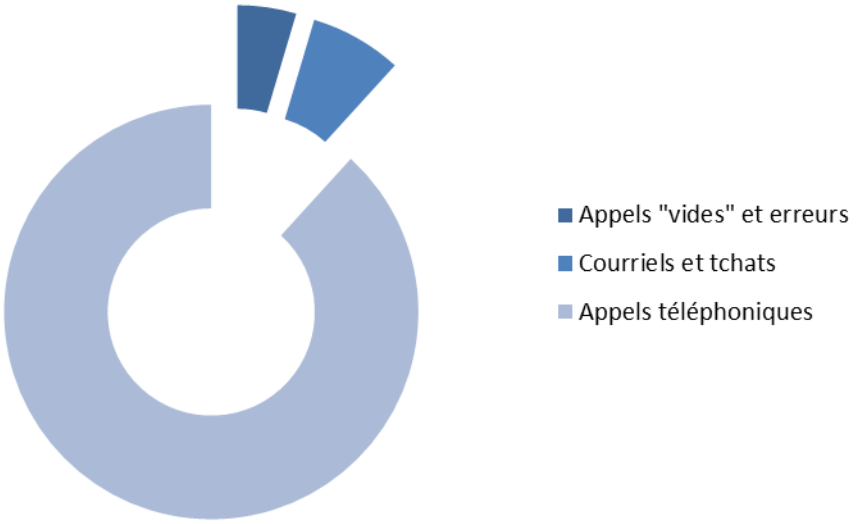
Des difficultés à utiliser le téléphone :

Un service d'échange par courriel ou par tchat a été mis en place en 2009 afin de permettre cette même écoute aux personnes ayant des troubles de l'élocution et/ou moteurs dans l'incapacité d'utiliser le téléphone.
Les personnes ont accès aux services "SEP-PSY", "IMC-PSY" et "PARATETRA-PSY" par l'intermédiaire des trois sites :

www.sclerose-en-plaques.apf.asso.fr
www.imc.apf.asso.fr
www.paratetra.apf.asso.fr

ψ Les types de contacts, appels téléphoniques et courriels :

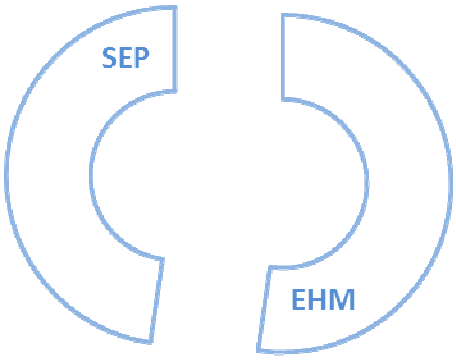
Au total, les appels interceptés, les courriels et les «*tchats*» *représentent* 1183 contacts.



ψ Nombre d'appels reçus :

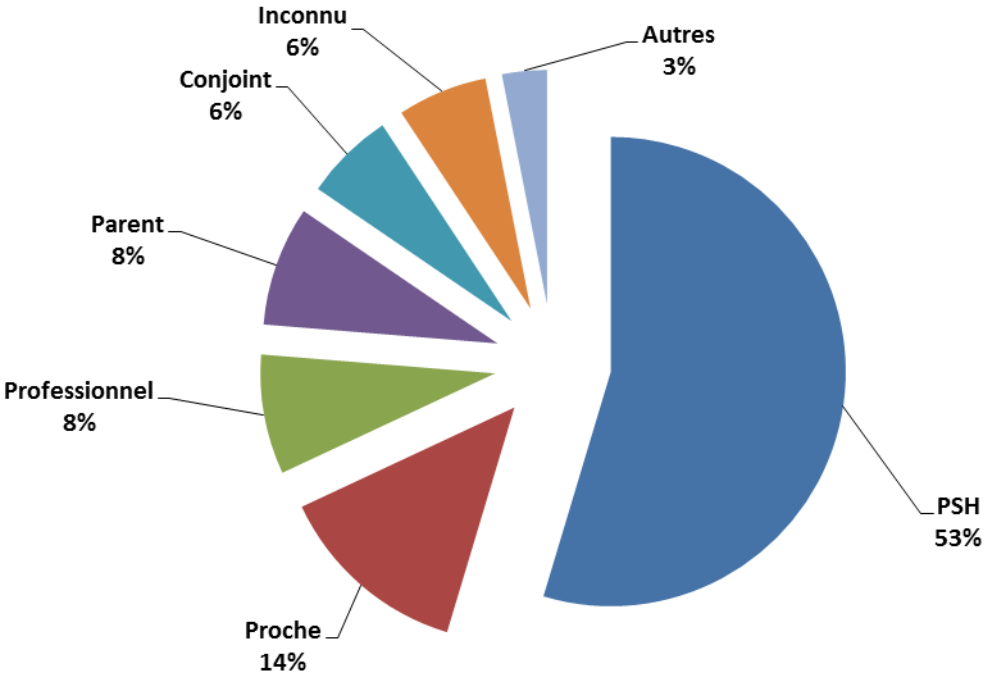
3656 tentatives d'appels téléphoniques, (1913 sur EHM et 1743 sur ESEP).

1020 appels téléphoniques interceptés par les écoutants.



ψ Les appelants :

53 % des appelants sont directement concernés par le handicap ou la maladie (47 % sur EHM et 60% sur ESEP).
PSH : personne en situation de handicap.



Les appelants sont majoritairement des appelantes (66%).

La moyenne d'âge est de 47 ans (de 11 à 93 ans).
44 ans sur ESEP et 51ans sur EHM.

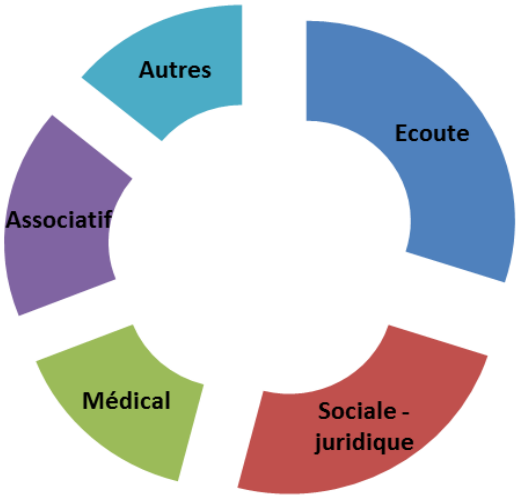
ψ Pathologies évoquées :

Sur ESEP, 82 % 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 moteur sans préciser l'origine du handicap.
Les origines identifiées : 9 % IMC, 9 % atteinte médullaire; 7% AVC ; 5 % SEP, 3 %TC et 7% déficiences psychiques.

ψ Les demandes

La première demande est la manière dont l'appelant débute l'appel. Cette façon d'aborder l'entretien par l'appelant peut être différente des sujets évoqués ensuite pendant l'appel.



La différence entre les lignes concerne les demandes médicales, plus nombreuses sur la ligne ESEP : 24%, contre 6 % sur EHM.

ψ Les réponses apportées

Il y a peu de différences entre les réponses apportées sur les deux lignes. L'item « soutien psychologique » a été saisi 208 fois et l'item « orientation » a été coché 542 fois par les écoutants en 2015.

Les écoutants font souvent plusieurs orientations pour un même appel : orientation vers un médecin, une assistante social, une délégation APF, la MDPH, ou encore vers une autre ligne d'écoute et d'aide à distance.

La délégation départementale de l'APF est l'orientation la plus fréquente (30%) en 2015.

Numéros verts : l'activité 2015 en bref

- 3656 tentatives d'appels téléphoniques
- 1103 contacts (appels, courriels et tchats)

- - -

- Large éventail de pathologies évoquées
- Peu de demandes électroniques de personnes ne pouvant utiliser le téléphone
- 53 % des appelants sont directement concernés par le handicap ou la maladie
- 487 orientations vers l'APF dont 288 vers une délégation.