

0826 004 580
 appel anonyme 24h/24 et 7j/7
0,15 € la minute
www.aapml.fr

Ecouter les médecins en souffrance grâce à Une plate forme téléphonique : bilan à 4 ans

Eric GALAM, Régis MOURIES, Amandine FUMEY*

CONTEXTE

Le burn out des médecins libéraux français est désormais notoire. En France, le premier outil concret d'aide aux médecins a été mis en place en juin 2005 par l'Association d'Aide Professionnelle aux Médecins Libéraux (AAPML).

METHODE

Depuis le 1^{er} juin 2005, grâce à des fonds publics (FIQCS Ile-de-France) et à plusieurs URML, un numéro de téléphone (0826 004 580) dédié aux médecins libéraux d'Ile de France en difficulté psychologique dans l'exercice de leur profession, permet aux personnes appelant, en tout anonymat, d'avoir accès à un psychologue clinicien **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**. Le numéro n'est pas surtaxé. Des réunions de suivi avec les psychologues sont régulièrement organisées par le médecin coordonnateur du dispositif. Chaque appel donne lieu à la rédaction d'une fiche de recueil.

La fiche de recueil renseignée par les psychologues à l'issue de chaque appel comporte les items suivants :

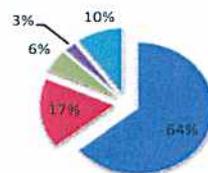
- les éléments concernant l'appel : date, heure et durée d'appel ;
- les éléments concernant l'appelant : sexe, âge, spécialité, lieu d'exercice ;
- les éléments concernant le(s) problème(s) : nature, intensité ;
- les éléments concernant le retentissement : addictions, traitements psy. ;
- les éléments concernant le(s) perspectives : orientation.

RESULTATS

Plus de **630 appels** ont été répertoriés. Ils ont lieu dans 87% des cas aux heures et jours ouvrables. Ils durent en moyenne **22 minutes**. L'âge moyen des appelants est de 50 ans. 54% sont des hommes et 46% de femmes; **64% sont généralistes**, 17% spécialistes et 10% proviennent de l'entourage. Les problématiques évoquées relèvent de la **vie professionnelle** (34%) de la vie privée (29%), de l'activité soignante (14%) et de l'articulation vie privée/vie professionnelle (23%). L'objet de l'appel est un **besoin d'écoute** (59%), une demande d'information (31%), une demande d'orientation (10%).

Identité de l'appelant

- médecin généraliste
- médecin spécialiste
- dentiste
- infirmier
- entourage du professionnel de santé



Problèmes évoqués par les appelants



CONCLUSIONS

Depuis 2007, ce dispositif, à vocation nationale, s'étend progressivement à d'autres régions de France par l'intermédiaire des URML. Au 1er janvier 2010, il couvrait 6 unions représentant près de **50 000 médecins libéraux**. Son extension à toutes les catégories de soignants libéraux est également en cours. Il est encore fragile mais s'inscrit dans une dynamique positive qu'il a largement incitée et qui voit la mise sur pieds de structures visant à prendre en charge les médecins malades de manière adaptée.

¹ URML Ile-de-France, Provence Alpes Côte d'Azur, Bourgogne, Nord Pas de Calais, Centre.
 *Respectivement : Président, Médecin coordonnateur et chargée de mission de l'AAPML.