



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Covid-19 et santé psychologique des salariés

Une augmentation jamais vue auparavant du nombre d'appels sur les lignes d'écoute et de soutien psychologique en 2020 : +64 % d'entretiens sur la ligne *Stimulus Care Services* en un an

Paris, le 10 mars 2021

- **Stimulus, cabinet de référence en santé psychologique au travail et politiques de QVT (Qualité de Vie au Travail), leader européen de son marché avec une présence en France, en Italie et en Espagne, dévoile quelques chiffres d'activité de son programme Stimulus Care Services en 2020.**
- **Stimulus Care Services, Programme complet d'Assistance aux Employés, comprend notamment une ligne d'écoute et de soutien psychologique qui a enregistré en 2020 :**
 - Une augmentation de 64 % du nombre d'appels de salariés en demande de soutien psychologique par rapport à 2019.
 - Un pic d'appels entre avril et juin 2020 avec 13 000 entretiens réalisés (vs. 5 632 en 2019 sur la même période) soit une augmentation de 130 %.
- **Les principales thématiques abordées en lien avec la crise sanitaire étaient le confinement (32 %), le télétravail (27 %), la peur de la maladie (22 %) et le déconfinement (19 %)¹.**
- **Les autres pays européens semblent avoir connu des dynamiques similaires puisque la ligne de Stimulus Care Services a enregistré une augmentation de 109 % des appels en Italie et de 117 % en Espagne.**

Au total, **Stimulus a ouvert 248 nouvelles lignes d'écoute et de soutien psychologique à distance en 2020**, ce qui témoigne de l'engagement des entreprises dans la prise en compte de l'impact de la crise sanitaire sur leurs équipes. Ce service, accessible gratuitement et

¹ Données arrêtées à mi-novembre 2020.

anonymement 24h/24, a reçu **près de 37 000 appels de salariés français en 2020, contre 22 500 en 2019, soit une augmentation de 64% en un an.** Une augmentation considérable qui s'explique logiquement par la crise sanitaire de la Covid-19, qui a affecté la santé psychologique des salariés, par les confinements successifs et les transformations du travail qu'elle a engendrés.

En France, **le pic d'activité de la ligne d'écoute et de soutien de Stimulus Care Services a été constaté en avril 2020**, soit quelques semaines après l'entrée en vigueur du premier confinement, avec 5 138 appels reçus sur le mois, contre 2 059 en 2019 sur la même période, soit une augmentation de 149 %.

Des appels de détresse en lien avec la crise sanitaire

À travers les verbatims recueillis lors des appels, des situations de grande anxiété se découvrent, cristallisées autour des peurs liées à la pandémie, aux mesures qui en découlent et à leurs conséquences sur le long terme.

Ces anxiétés peuvent être classées en 4 grandes catégories :

- **Peur de la maladie** : peur de la contamination, incertitudes concernant la dangerosité du virus, angoisse de la mort et/ou de la perte d'un proche ;
- **Troubles liés au confinement** : inquiétude pour ses proches, notamment les plus âgés, sentiment de privation de liberté, isolement, tensions et agressivité liées à la promiscuité exacerbée, peur de l'impossibilité d'accéder aux soins ;
- **Incertitude sur le plan professionnel** : managers impuissants et sans ressources pour faire face à ce type de situation, anxiété vis-à-vis de la sécurité sanitaire au travail, ressenti d'un manque de soutien de la part de l'employeur, sentiment que le confinement est mal géré par l'entreprise, isolement pesant, poids de la solitude liée au télétravail, peur de la perte de son emploi ;
- **Crainte de l'avenir** : peur de la dégradation de la situation sociale et financière du foyer, tensions intra-familiales grandissantes pouvant mener à de l'agressivité et même à des situations de violence.

Notons que **le service d'écoute sociale a également été plus sollicité depuis mars 2020 avec une augmentation de 25% en un an.** Si les questions de budget et de logement restent les premières préoccupations des appelants, la crise sanitaire a créé des situations plus dégradées et plus urgentes (faute d'épargne pour faire face aux baisses de rémunérations en cas de chômage partiel).

« Lors du premier confinement, les salariés ont principalement fait part de leur anxiété face au virus et de leur sentiment d'isolement en télétravail. Une fois l'effet de surprise passé, les entreprises ont pu adapter leurs modes de travail pour permettre une meilleure communication, ce qui a permis d'anticiper le choc du deuxième confinement. Cela se ressent sur l'augmentation du nombre d'appels en novembre 2020 (+39 % d'appels comparé à 2019), là où le pourcentage d'augmentation sur le mois d'avril a été de 149 % » **commente Emmanuel Charlot, Directeur Général de Stimulus France.**

Une dynamique similaire en Europe

En Italie, 3 300 appels ont été reçus sur la ligne d'écoute et de soutien psychologique, contre 1 580 en 2019, **soit une augmentation de 109% en un an.**

En Espagne, on observe une courbe similaire avec une **augmentation de 117% des appels** entre 2019 et 2020.

Par ailleurs, les principales thématiques évoquées lors de ces appels sont semblables à celles relevées en France, à savoir : l'anxiété liée à la peur de la maladie, les tensions familiales liées à la promiscuité, et la gestion de la charge de travail pouvant générer des problèmes d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Stimulus Care Services est un Programme complet d'Assistance aux Employés (PAE) destiné à mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle grâce à un accompagnement s'articulant autour de cinq services :

1. **Une ligne d'écoute et de soutien psychologique à distance**, qui permet 24h/24-7j/7, en tout anonymat et en toute confidentialité, une mise en relation directe du salarié avec un psychologue,
2. **Cinq consultations psychologiques en face à face avec un psychologue du réseau de Stimulus**, situé proche du domicile ou du lieu de travail du salarié (plus de 1600 psychologues en France) ;
3. **Un soutien social**, pour aider les salariés face à des difficultés liées à la famille, au handicap, au logement, à la santé ou au travail ;
4. **Un accompagnement juridique** sur des thématiques comme la famille, la consommation, la banque et l'assurance, les impôts et taxes, la santé, le logement ou encore le voisinage ;
5. **Un dispositif spécifique en cas d'événements graves** (accident de travail, décès sur le lieu de travail, agression, tentative de suicide, etc.).

À propos de Stimulus

Créé en 1989 par le Dr Patrick Légeron, Stimulus est le cabinet de conseil de référence en matière de santé psychologique au travail. Sa vocation est double : prévenir les risques psychosociaux dans l'entreprise et nourrir le bien-être au travail, pour servir des enjeux à la fois économiques et humains. En avril 2020, les équipes de Stimulus et Psya se sont unies pour créer le leader européen de la santé psychologique au travail. Dorénavant présent en France, en Italie et en Espagne, le cabinet compte 150 experts issus des disciplines des sciences humaines qui conçoivent et mettent en œuvre des solutions sur mesure pour l'amélioration des conditions de travail.

Stimulus est une société du groupe Human & Work, premier groupe européen de conseil dédié à l'Humain au travail, qui regroupe également Nexmove, cabinet de référence en matière d'évolution professionnelle des dirigeants et Equilibres, cabinet spécialisé dans les problématiques d'inclusion et d'égalité professionnelle en entreprise.

Contacts Presse - Cabinet Enderby

Mathias Carteron – 06 68 27 83 46 - mca@enderby.agency

Marie Grillet – 06 45 42 91 00 – mgr@enderby.agency