



Leçons de la crise

Hotline d'écoute et soutien de Pôle Cité FPSE : bilan intermédiaire après 6 mois d'activité

- Mise en service d'une Hotline d'écoute et soutien dès le 1^{er} avril 2020 pour les collaboratrices UNIGE dans le contexte de la pandémie
 - permanence téléphonique 7/7 jours 12h/jour jusqu'à mi-juin,
 - permanence téléphonique 5/7 jours, 9h/jour dès mi-juin, pour répondre à toute situation de détresse psychologique
- Permanence téléphonique assurée par des étudiant-e-s en 2^{ème} année de master de psychologie clinique, après avoir suivi 2 jours de formation spécifique à l'écoute et soutien psychologique en situation de crise, et au bénéfice d'une supervision quotidienne de psychologues seniors spécialisé-e-s en psychothérapie /psychologie d'urgence
 - Les heures de pratique clinique effectuées dans le cadre de la hotline ont permis aux étudiant-e-s dont le stage avait été interrompu au printemps par la pandémie de valider leur stage et de terminer/obtenir leur master à l'été 2020 (n=16).
 - Le succès de la Hotline tant du point de vue de la gestion des appels des collaboratrices en détresse que de la formation des étudiant-e-s en stage a amené la Faculté et la Section à poursuivre et renforcer la Hotline dans sa double mission de formation et de service à la cité en engageant des psychologues spécialistes en psychologie de l'urgence et en créant 33 nouvelles places de stage pour l'année 2020-21. Cela permet de pallier ainsi au manque de places de stage disponibles dans les institutions extérieures par rapport au nombre d'étudiant-e-s inscrit-e-s en master de psychologie clinique (stage obligatoire pour obtenir le master).
 - Ce type de stage offre aux étudiant-e-s une formation à l'écoute et au soutien en situation de crise/détresse psychologique, un encadrement intensif par des psychologues seniors, et permet une réelle expérience clinique de mise en situation pratique, rarement possible dans les autres lieux de stage (stages d'observation).
- Une cinquantaine d'appels ont été reçus en 6 mois d'activité de la Hotline, pour une moyenne approchant 2 appels par semaine. A noter une augmentation significative du nombre d'appels après chaque diffusion d'annonce (mailing-list), témoignant de l'importance de la communication répétée pour que les personnes en détresse puissent penser à solliciter la hotline. Le taux d'appels par rapport au bassin de population concerné (50 appels pour un bassin d'environ 7000 collaborateurs = 1 appel pour 140 personnes, ~0,7%) pendant la période de pandémie est supérieur aux chiffres rapportés par la ligne cantonale en période de confinement (512 appels pour un bassin de population de 500 000 personnes = 1 appel pour 976 personnes, ~ 0,1%).
- Retours des étudiant-e-s ayant effectué leur stage durant le printemps & été :
 - Formation théorique riche, indispensable
 - Grand apport des supervisions quotidiennes dans la formation et l'encadrement
 - Expérience de mise en pratique très riche et utile pour la transition vers l'entrée dans le monde du travail, correspond à la partie la plus professionnalisante de tout le cursus universitaire effectué.
 - Point faible : certain-e-s étudiant-e-s ont reçu un nombre limité d'appels sur leurs heures de permanence. Afin de pallier à cela, le recours à des patient-e-s simulé-e-s est actuellement proposé aux étudiant-e-s (après accord).