

Pour soutenir les jeunes diplômés. Des infirmières fribourgeoises créent une hot-line anonyme

19.02.2026 Marjorie Besse

Afin de soutenir les jeunes diplômés, quatre infirmières lancent une ligne téléphonique gratuite et anonyme. Un espace d'écoute pour faciliter l'entrée dans le monde professionnel.

Entre stress, pression et responsabilités, l'entrée dans le monde professionnel peut être rude pour les nouvelles recrues en soins infirmiers. Mais depuis début février, celles-ci peuvent se confier à une oreille attentive en appelant StartCare, une ligne téléphonique gratuite et anonyme pour soutenir les jeunes diplômés fraîchement arrivés dans le métier.

En effet, selon la dernière enquête de l'Observatoire suisse de la santé (Obsan), 36% des infirmiers entre 20 et 24 ans quittent leur poste durant les premières années de fonction, parfois pour changer de voie. Si la situation à l'échelle fribourgeoise n'est pas aussi alarmante, elle reste toutefois préoccupante aux yeux de nombreux acteurs du monde médical. Une pareille rotation de l'emploi n'est pas sans impact économique, car la formation d'un infirmier au sein d'une haute école coûte un certain montant. Parallèlement, les postes vacants peinent à être attribués et les besoins en effectifs vont continuer à grimper d'après les projections. Pour le secteur, il y a urgence: fidéliser le personnel infirmier.

Moment de bienveillance

C'est pourquoi quatre infirmières ont imaginé la ligne téléphonique. A l'autre bout du fil: Sibylle Neuhaus-Rey, Camille Burri, Charlotte Mittaz et Jessica Wey, toutes formées à la Haute Ecole de santé de Fribourg et membres du comité des Alumni. «Pour chacune d'entre nous, l'entrée sur le terrain a été compliquée, raconte Jessica Wey, diplômée depuis cinq ans. Du jour au lendemain, on passe du rôle de stagiaire à celui d'infirmière. On a nos propres patients, nos responsabilités et de nouveaux horaires.»

Un «choc entre la théorie et la pratique» partagé par Sibylle Neuhaus-Rey, infirmière en psychiatrie: «Même si on sait que le rythme sera soutenu, c'est dur.» Le projet StartCare, financé par le canton de Fribourg, veut donc permettre aux jeunes de livrer ce qu'ils ne peuvent pas exprimer sur leur lieu de travail. «Le but, c'est de partager nos ressources pour aider l'appelant à s'affirmer, à communiquer ses difficultés et à identifier ses points forts, explique Camille Burri, spécialisée en psychogériatrie. Nous voulons offrir un moment de bienveillance et sans jugement.»

Tenir la cadence

Nombreux sont les défis qui jalonnent le parcours du nouveau soignant. Une fois en emploi, tout s'accélère. «On est vite plongé dans la réalité, et on ne va pas oser poser trop de questions, par peur de ne pas être à la hauteur des exigences», explique Sibylle Neuhaus-Rey. Et les collègues ne peuvent pas toujours prendre le temps de transmettre leur savoir-faire. «Il n'y a pas de malveillance, c'est plutôt de l'épuisement, poursuit la présidente du comité des Alumni. Il existe des équipes formidables qui prennent les nouveaux sous leur aile.»

A cela s'ajoute du stress dû «à des patients émotionnellement difficiles», détaille Camille Burri: «On est confronté à beaucoup de doutes, de peurs et parfois à une perte de confiance en soi.» Il y a peu de temps pour s'adapter, tout comme pour prendre en charge le patient. Jessica Wey, active dans les soins à domicile en Singine, doit facturer ses prestations à la minute. «Je passe beaucoup de temps au bureau à faire de l'administratif pour tout justifier aux caisses-maladie.»

« Les jeunes diplômés ont le droit d'être accompagnés et rassurés »Camille Burri-Infirmière et membre du comité des Alumni de la Haute Ecole de santé de Fribourg

Accessible depuis deux semaines, la ligne téléphonique n'a pas encore été sollicitée. «Nous sommes prêtes à tout entendre, assure Sibylle Neuhaus-Rey. Nous validerons les ressentis de la personne. Si elle le souhaite, nous pouvons créer un mentorat pour l'accompagner.» Quant à Jessica Wey, elle se sent apte à faire face à une éventuelle détresse. «Dans mon quotidien, je suis déjà confrontée à beaucoup de choses. On essaie de s'armer, et on a des contacts pour rediriger les gens vers d'autres services d'aide.»

Vers une professionnalisation

Au niveau cantonal, le projet StartCare a rencontré un accueil favorable de la part d'un groupe de travail fondé par la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS). Son objectif: mettre en pratique l'initiative pour les soins infirmiers adoptée en 2021, notamment en facilitant l'entrée dans la vie professionnelle. «Les employeurs reconnaissent que des situations leur échappent», rapporte Sandra Lambelet Moulin, conseillère scientifique au sein de la DSAS en charge du dossier.

Prochaine étape: professionnaliser la structure encore bénévole. Pour l'instant, le quatuor d'infirmières se relaie à la centrale, sur quatre heures réparties dans la semaine. Mais elles prévoient de former des répondants supplémentaires en fonction de la demande. «Pour moi, c'est important de faire comprendre aux jeunes diplômés qu'ils ont le droit d'être accompagnés et rassurés, estime Camille Burri, en emploi depuis sept ans. Pour soigner des gens, il faut se sentir bien mentalement.»



En ligne quatre heures par semaine, des infirmières du comité des Alumni entendent conseiller les jeunes infirmiers confrontés aux défis de la profession. Charles Ellena-archives



Entre pression du temps et exigences du métier, les nouvelles recrues peuvent être exposées à des situations de stress. Charly Rappo-archives