

Dossier

Enquête sur la prise en charge des appels au service d'urgence médicale en Pays de la Loire

Un impératif, améliorer le temps de réponse et la qualité de la prise en charge des centres 15

L'UFC-Que choisir des Pays de la Loire regroupe les 6 associations locales, présentes dans tous les départements de la région (10 000 adhérents). Cette Union Régionale est agréée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour représenter les usagers du système de santé et défendre leurs droits. Nos représentants des usagers sont présents au niveau régional et départemental auprès de l'ARS et dans les établissements de santé (60 représentations sur la région).

Introduction

Les associations locales UFC-Que Choisir de la région, ont procédé du 23/09 au 15/12/2024 à une enquête auprès de leurs adhérents et de leurs sympathisants, sur l'utilisation des services d'appels d'urgence médicale.

Ces services d'appels reçoivent un nombre croissant de sollicitations : environ 2 millions appels par an aux différents centres 15 de la région. Ce service est de plus en plus sollicité notamment parce que de nombreuses personnes n'ont pas de médecin traitant et que plusieurs services d'urgence de la région imposent, hors urgence vitale, un accord du centre 15 pour pouvoir accéder à une prise en charge. Dans ce contexte en tension, nous recevons à l'UFC-Que Choisir de nombreux questionnements sur le fonctionnement des appels d'urgence médicale.

Pour cette enquête, nous avons reçu 697 réponses et nous avons analysé plus particulièrement les 289 répondants ayant appelés depuis moins de 2 ans le 15 ou le 116 117. Elle avait pour objet de recueillir de manière indépendante les expériences des usagers des différents départements de la région avec leur vécu, qu'il soit bon ou mauvais.

A travers ces résultats, l'UFC-Que Choisir des Pays de Loire s'est donné comme ambition d'établir une photographie du fonctionnement des numéros d'appel d'urgence, pour permettre aux acteurs concernés, en liaison avec les associations d'usagers d'en tirer des enseignements et de mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer les réponses apportées aux usagers.

1) Appel d'un service d'urgence en général

Quel numéro connaissez-vous pour joindre un service médical d'urgence ? (Plusieurs réponses possible)

15	18	112	116 117	17	3624	N° à 10 chiffres
482	227	221	143	107	65	53

15 : Samu 112 : numéro d'urgence européen 17 : Police N° à 10 chiffres : ex médecin traitant
18 : Pompiers 116117 : Médecine de garde 3624 : SOS Médecins

Le **centre 15**, fonctionne au niveau départemental. Lorsque vous l'appellez, un assistant de régulation doit déterminer en quelques questions, si la demande relève de l'urgence vitale ou de soins nécessitant

un avis médical. Dans le premier cas, un médecin urgentiste prendra ensuite le relais par téléphone. Dans le second, l'appel sera redirigé en grande majorité, vers un médecin généraliste régulateur. En fonction des situations, ce dernier pourra alors donner des conseils médicaux, ou orienter vers une consultation en indiquant un médecin de garde.

D'autres numéros d'appels sont proposés, dont le **116 117**, qui permet de joindre un médecin de garde, en semaine entre 20h et 8h, le samedi à partir de 12h, ainsi que les dimanches et jours fériés. Celui-ci vous donnera les mêmes informations que le médecin régulateur du centre 15. Il s'agit en réalité bien souvent du même professionnel de santé.

Mis en place en 1991 dans l'Union Européenne pour faciliter la prise en charge des voyageurs en cas de secours, le **112** est le numéro d'urgence européen pour contacter n'importe quel service d'urgence (ambulance, pompiers, police). L'opérateur traite la demande ou transfère l'appel au service d'urgence le plus approprié, en fonction de l'organisation nationale des services d'urgence. Ce numéro est aussi actif dans certains pays d'Afrique, d'Asie, d'Amérique et d'Océanie.

Dans l'agglomération nantaise et nazairienne, il existe également SOS Médecins, une fédération d'associations française créée en 1966, joignable au **3624**, disponible 24h/24 et 7j/7. Ce service est composé de médecins libéraux et permet de recevoir des soins à domicile, sans avoir à se déplacer. Contrairement aux autres numéros, celui-ci n'est pas gratuit, l'appel coûte 15 centimes d'euros la minute. Ce dispositif étant en interconnexion avec le 15, après régulation, il peut basculer un patient vers le SAMU.

Notre constat

Le 15 et le 18 sont les numéros les plus connus par nos répondants pour joindre un service d'urgence médicale. Par contre, avec seulement une proportion de 11%, le 116 117 est moins cité malgré toute la communication faite sur ce numéro.

Avez-vous eu récemment (dans les 2 ans) une information sur les numéros de téléphone à appeler, pour joindre un médecin le soir et le week-end ?

Oui	Non
35%	65%

Par qui cette information vous a-t-elle été donnée ? (Plusieurs réponses possible)

Presse (radio, TV, ...)	Affiche ou carte dans le cabinet du médecin généraliste	Directement par mon médecin généraliste	Affiche ou carte en pharmacie
83	60	36	29

Depuis septembre 2022, avez-vous déjà appelé un service d'urgence ?

Oui pour 357 répondants, selon la répartition suivante :

15	116 117	18	3624	112	17
228	60	23	25	8	3

Autres : généraliste, service spécifique urgence

Constat

Le réflexe de nos répondants est d'appeler le 15 dans 64% des cas.

2) Analyse des réponses spécifiquement pour le 15 et le 116 117

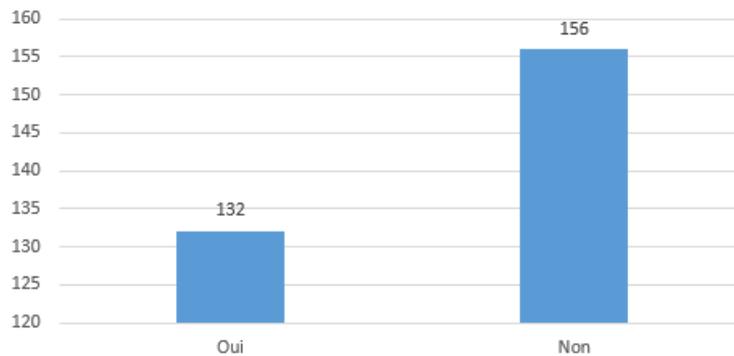
Oui pour 288 des répondants, selon les caractéristiques suivantes :

Pour vous	Pour un proche
57%	43%

Cette personne était-elle en situation de handicap ?	
Non	Oui
85%	15%

Avez-vous passé cet appel en estimant qu'il s'agissait d'une **urgence vitale** ?

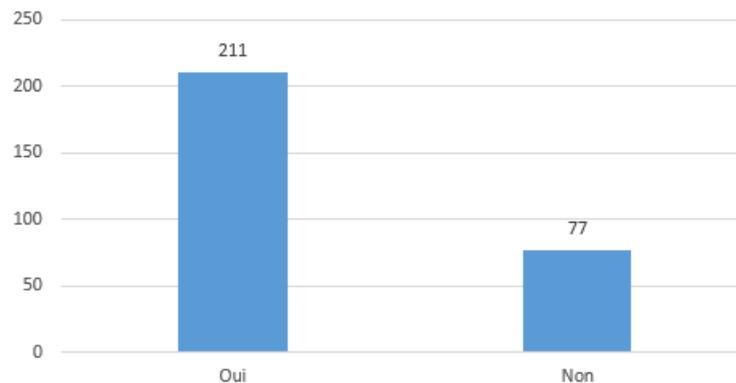
Une urgence vitale est une situation où la vie du patient est en danger et où il risque de décéder faute de soins rapides et adaptés. Elle correspond à l'envoi du Samu, des pompiers, ou bien encore le transfert vers les urgences.



Constat

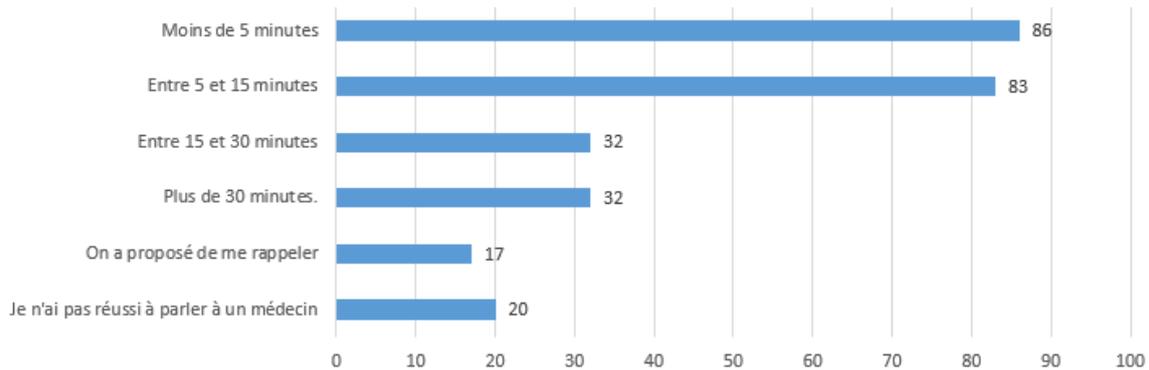
Avec les commentaires reçus, nous avons remarqué qu'il est difficile pour les répondants de savoir s'il s'agit d'une urgence vitale ou non, le ressenti de l'appelant n'étant pas du même niveau que celui de l'assistant de régulation médicale qui prendra l'appel.

Pour une urgence en général, considérez-vous avoir eu un décroché rapide ?



Pour 73% des répondants, le décroché est considéré comme rapide.

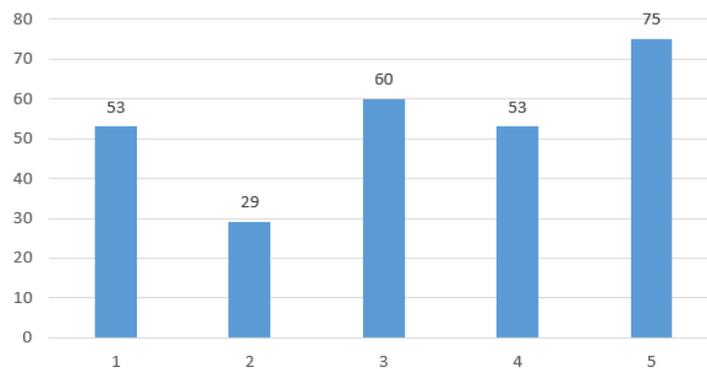
Quel était le temps d'attente pour parler à un médecin ?



Constat

Les personnes n'ayant pas été mis en relation avec un médecin dans un délai de moins de 30 minutes représentent plus de 25% des répondants (plus de 30 minutes, proposition de rappel, échec).

Ce délai d'attente vous paraît-il raisonnable ? Noter entre 1 et 5, votre niveau de satisfaction.

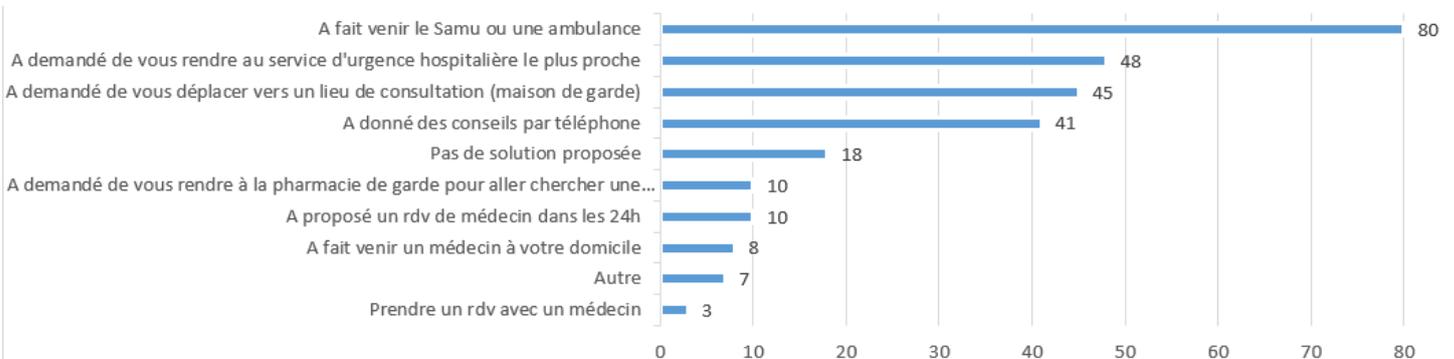


La note moyenne de satisfaction de nos répondants est de 3,2/5.

Constat

Cette note dépend naturellement de la perception ou du ressenti de l'appelant. La lecture des commentaires nous montre que le premier décroché est considéré comme rapide. Par contre, l'accès à un soignant hors urgence vitale, est considéré comme long (voire très long) par les appelants.

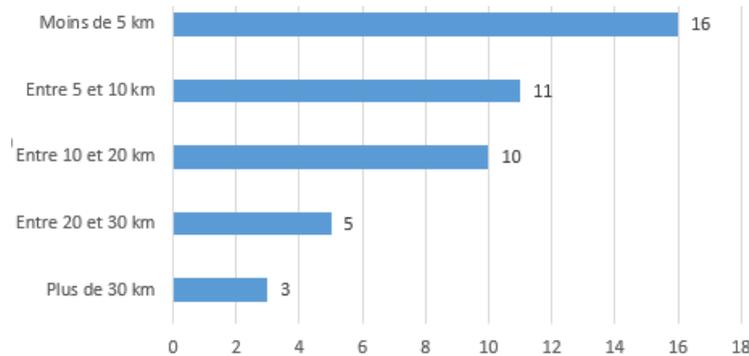
Quelle a été la solution proposée par le médecin que vous avez eu au téléphone ?



Constat

Les solutions proposées représentent un large panel et les solutions de direction vers l'hôpital sont majoritaires, ce qui montrent le réel besoin des appelants. A signaler toutefois que pour 7% d'entre eux, il n'y a pas eu de solutions proposées.

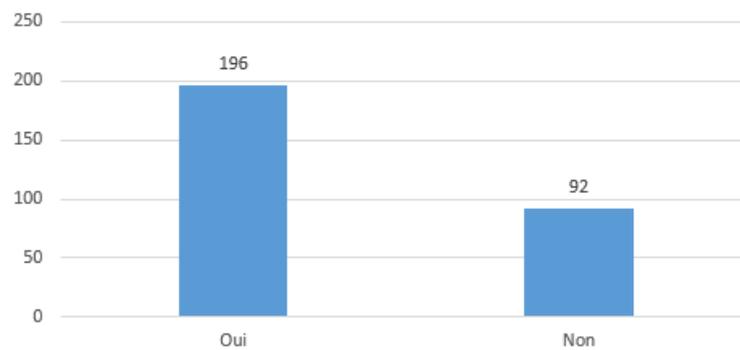
Si la solution proposée était de consulter un médecin, à combien de kilomètres était-il de votre domicile ?



Constat

La solution « maison de garde » si elle est en proximité, peut répondre aux besoins du patient. Par contre les distances en particulier dans les zones rurales nous paraît poser des difficultés pour les patients qui ont des difficultés de transport (état de santé, véhicule, etc...)

Considérez-vous votre prise en charge par le centre 15 satisfaisante ?



68% des répondants sont satisfaits de leur prise en charge.

Dans le cas d'une **urgence non vitale**, est-ce que cet appel faisait suite à l'impossibilité de joindre votre médecin pour un conseil médical, ou obtenir un rendez-vous dans la journée ou le lendemain ?

Oui	Non
98	58

Constat

Majoritairement, nous observons des difficultés d'avoir rendez-vous de manière rapide avec un médecin de ville pour un besoin de soins urgents.

Les principales causes évoquées dans les commentaires sont :

- Impossibilité de joindre son médecin traitant
- Renvoi du cabinet systématiquement sur le 15 (le plus souvent par répondeur)
- Possibilité de RDV à une semaine malgré le besoin rapide de soins
- Médecin en congés sans remplacement

Si, à l'avenir, un semblable problème de santé devait se reproduire, feriez-vous appel au même numéro ?

Oui	Non
213	27

Constat

Plusieurs réponses indiquent qu'ils appelleraient les pompiers plutôt que le 15 et d'autres qu'ils iraient directement aux urgences au lieu d'appeler le 15, considérant qu'ils avaient perdu du temps en appelant le 15 ou 116 117.

3) Propositions d'amélioration à apporter, issues des répondants

Parmi les nombreuses propositions de nos répondants, nous relevons principalement :

- Améliorer le temps de réponse
- Disposer d'effectifs supplémentaires
- Développer la compétence des interlocuteurs, l'écoute et le respect

Nous avons également noté des suggestions intéressantes :

- Plus de maisons de garde pour assurer la proximité, notamment à côté des urgences.
- Accès à l'espace santé ou le dossier médical partagé du patient au centre 15 avec son accord.
- Faire intervenir d'autres acteurs médicaux dans les centres 15 en appui (infirmiers, kiné,...)
- Appels en visio peut-être à développer.
- Un meilleur appui des pharmaciens aux centres 15.
- Meilleure organisation des urgences dentaires (actuellement seulement le dimanche matin)

Constats

L'amélioration du temps de réponse est le premier souhait de nos répondants et pour eux cela passe par la mise en place d'effectifs supplémentaires. L'amélioration de la compétence des interlocuteurs est également plusieurs fois citée, avec le besoin d'une meilleure écoute. Plusieurs propositions mériteraient d'être prise en compte, en particulier l'intervention d'autres professionnels de santé de garde, soit au centre 15 ou soit à l'extérieur.

4) Notre analyse et nos propositions

Nous tenons à le rappeler, cette étude auprès des usagers n'a aucunement pour but de mettre en cause le professionnalisme des intervenants dans les structures recevant les appels. Par le témoignage de nos représentants des usagers dans les établissements de santé, nous savons qu'ils exercent dans des conditions difficiles et souvent dans la pression, alors qu'ils doivent souvent prendre des décisions rapides et vitales pour les patients.

De même, notre association n'admet pas de faire porter la responsabilité des difficultés des services des urgences sur les patients, comme nous l'entendons parfois dans des échanges avec certains professionnels de santé. Faut-il rappeler que sur la région 16% des patients reçoivent un simple soin dans ces services ? Pour la plupart, ils auraient pu faire l'objet d'une prise en charge en médecine de ville, encore faudrait-il que les patients puissent y accéder.

Les difficultés ressenties dans les centres 15 et les services d'urgence des hôpitaux sont les effets de tous les manques bien connus de notre système de santé que notre association a relevé lors de ses campagnes notamment sur la « Fracture sanitaire ». [Plus d'info ici](#)

- 1) Méconnaissance des usagers pour les missions et le rôle des services d'appels d'urgence, l'exemple le plus marquant étant la faible notoriété du 116 117 : 11% des répondants citent ce numéro.

Propositions

- Pour plus de clarté, fusionner les numéros 15 et 116 117 qui arrivent au même centre d'appels,
- Faire une meilleure communication sur l'ensemble de ces numéros auprès du grand public, en précisant bien les missions de chacun, leur fonctionnement et en utilisant au besoin des visuels (*ex grille et schéma de fonctionnement*).
- Harmoniser le fonctionnement des centres 15 au niveau régional.

- 2) Les temps de prise en charge de la régulation médicale de médecine semblent trop longs pour les usagers et seulement 68% des répondants sont satisfaits de la prise en charge, ce qui laisse une très large marge de progression, notamment pour la qualité d'écoute.

Proposition

- Adapter les moyens humains, matériels et technologiques des centres 15 pour faire face à l'afflux et ceci afin que les usagers aient une réelle prise en charge médicale au sein de ce service public,
- Accorder plus de respect et de considération aux patients, en prenant mieux en compte leurs inquiétudes,
- Donner la possibilité d'accéder à l'espace numérique santé pour le médecin du centre 15, avec l'accord du patient,
- Utiliser si besoin un accès visio pour échanger avec l'appelant, dans le but de mieux comprendre la situation.
- Travailler sur la prise en charge spécifiques pour certaines pathologies de patients (handicap, santé mentale, patients dits remarquables).

- 3) En raison des messages pour éviter d'avoir recours aux urgences, les usagers comprennent et appliquent les consignes gouvernementales. On observe ainsi une stabilité du nombre de passages aux urgences en Pays de la Loire.

Pour les désengorger davantage, la régulation d'accès aux urgences se met progressivement en place, à l'initiative de l'ARS. Hors urgences vitales, les usagers doivent appeler nécessairement le 15 pour avoir l'autorisation de s'y rendre. Le nombre d'appels va donc croître et nous craignons que la partie médecine libérale ne puisse pas faire face à la demande légitime des patients.

Proposition

- Ne mettre en place la régulation d'accès aux urgences que dans des situations de grandes difficultés sanitaires (exemple épidémie de grippe...) et limitée dans le temps. Pour sa part, l'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire est opposée sur le principe à la généralisation systématique de cette régulation.

En effet, l'amélioration de la prise en charge dans les services d'urgence passera essentiellement par l'amélioration de l'offre de soin de ville et par des solutions pérennes pour avoir un nombre de lits suffisants afin de diriger les patients après leur prise en charge aux urgences.

- 4) Les réponses à l'enquête montrent des difficultés pour accéder aux maisons de garde : éloignement, moyens pour s'y rendre.

Propositions

- Augmenter le nombre de maisons de garde, en particulier en milieux ruraux, ou à défaut, proposer des moyens de transport. Par ailleurs, les horaires des maisons de garde pourraient être étendus en début de soirée et le samedi matin.

- Implanter des maisons de garde à proximité immédiate des services d'urgence hospitalier, pour faciliter et accélérer la réorientation des patients n'ayant pas besoin de soins hospitaliers (exemple Saint Nazaire).
- 5) En cas de soins jugés très urgents, un certain nombre de témoignages nous alertent sur les difficultés d'obtenir du centre 15 l'engagement d'une ambulance pour se rendre aux urgences.

Proposition

- Mieux expliquer le choix de ne pas engager d'ambulance et dans ce cas bien vérifier que le patient dispose d'un moyen pour s'y rendre ou l'aider à en trouver un.

ANNEXE

Sélection de verbatims reçus lors de l'enquête.

Adresse et contacts presse

UFC-Que Choisir – Commission santé
1 Place du Martray
40000 Nantes

Référent régional et correspondant local de Nantes

Gérard Allard, ge.allard@laposte.net

Correspondant local de Saint-Nazaire

Dominique Moulin, dominiquemoulin0396@orange.fr

Correspondant local de Maine-et-Loire

Yannick Grellard, grellard.yannick@gmail.com

Correspondant local de Sarthe

Laurent Enard, laurent.enard@sfr.fr

Correspondant local Mayenne

Catherine Boureux, catherine.boureux@wanadoo.fr

Correspondant local de Vendée

Josyane Merceron, merceronjosyane@yahoo.fr