

Communiqué de Presse

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

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 288 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.

Notre analyse et nos propositions

Cette étude auprès des usagers n'a aucunement pour but de mettre en cause le professionnalisme des intervenants dans les structures recevant les appels. 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.

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,
- 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.

Propositions

- 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 spécifique pour certaines pathologies de patients (handicap, santé mentale, patients dits remarquables).

- 3) A l'initiative de l'ARS, la régulation d'accès aux urgences se met progressivement en place pour désengorger les urgences. Hors urgences vitales, les usagers doivent appeler 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.

- 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.

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).

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