

 **Écoute santé**

0 800 240 250

**Bilan du dispositif
«Vague de chaleur »**

12 août / 22 août 2003

Sommaire

1. Objectifs du dispositif	3
2. Calendrier et organisation du dispositif	3
3. élaboration de la réponse et des outils d'aide à la réponse	4
<i>A. Le guide de réponse</i>	4
<i>B. La fiche d'appel</i>	4
4. Appels reçus	5
<i>A. évaluation quantitative : évolution journalière des appels</i>	5
<i>B. évaluation qualitative : nature des demandes</i>	6
5. Bilan de l'opération : un dispositif au coeur de l'action sanitaire	11
6. Liste des annexes	12

1. Objectifs du dispositif

Le ministère de la santé décide de mettre en place un dispositif téléphonique afin de relayer les messages de prévention vis à vis des risques sanitaires liés à la vague de chaleur.

Pour assurer ce support téléphonique, le ministère sollicite le savoir-faire de Sida Info Service dans la mise en place de dispositifs téléphoniques.

La mission de ce numéro vert est de rappeler les messages de prévention simple vis à vis des risques de déshydratation, de coups de chaleur et ceux liés à la pollution.

L'activation du dispositif écoute Santé s'inscrit donc dans un processus de communication basé sur l'apport d'informations auprès de l'ensemble de la population.

2. Calendrier et organisation du dispositif

Le calendrier exact de l'opération écoute Santé « Vague de Chaleur » est le suivant :

- **Lundi 11 août 2003 à 18h00** : appel du bureau des alertes et demande de la mise en place du numéro vert pour le lendemain midi.
- **Lundi 11 août 2003 à 19h20** : ouverture du numéro et mise en place du message annonçant l'ouverture du dispositif pour le lendemain midi.
- **Mardi 12 août 2003 à 11h30** : réunion de travail interne en présence de M. le Dr D. ESCOUROLLE, M. DUCOURNAU et Mme le Dr A.MBODJE.
- **Mardi 12 août 2003 à 12h00** : ouverture de la ligne.
- **Vendredi 22 août 2002 à 18h00** : fermeture du dispositif et mise en place du message sanitaire de la DGS¹.

Le numéro vert mis en place correspond au 0800 240 250, numéro anonyme et gratuit, ouvert du lundi au dimanche, de 10h00 à 18h00 à compter du mardi 12 août 2003 avec une équipe d'écoutes en rapport avec le nombre de sollicitations observées. La coordination du dispositif s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour étoffer l'équipe initiale de 4 écoutes simultanés afin de pouvoir répondre au maximum d'appels.

¹ Message joint en annexe

3. élaboration de la réponse et des outils d'aide à la réponse

A. Le guide de réponse

Lors la réunion préparatoire du 12 août 2003, le bureau des alertes et la coordination médicale écoute Santé mettent fin à l'élaboration du guide permettant de répondre aux différentes demandes susceptibles d'être formulées sur la ligne par l'ensemble des appelants. Se voulant fonctionnel pour ses utilisateurs, ce guide s'articule autour des différents axes d'informations retenus en commun avec la DGS.

- donner toutes les mesures de prévention pour éviter la chaleur, et l'ensoleillement,
- donner toutes les recommandations favorisant l'état hydrique.

B. La fiche d'appel

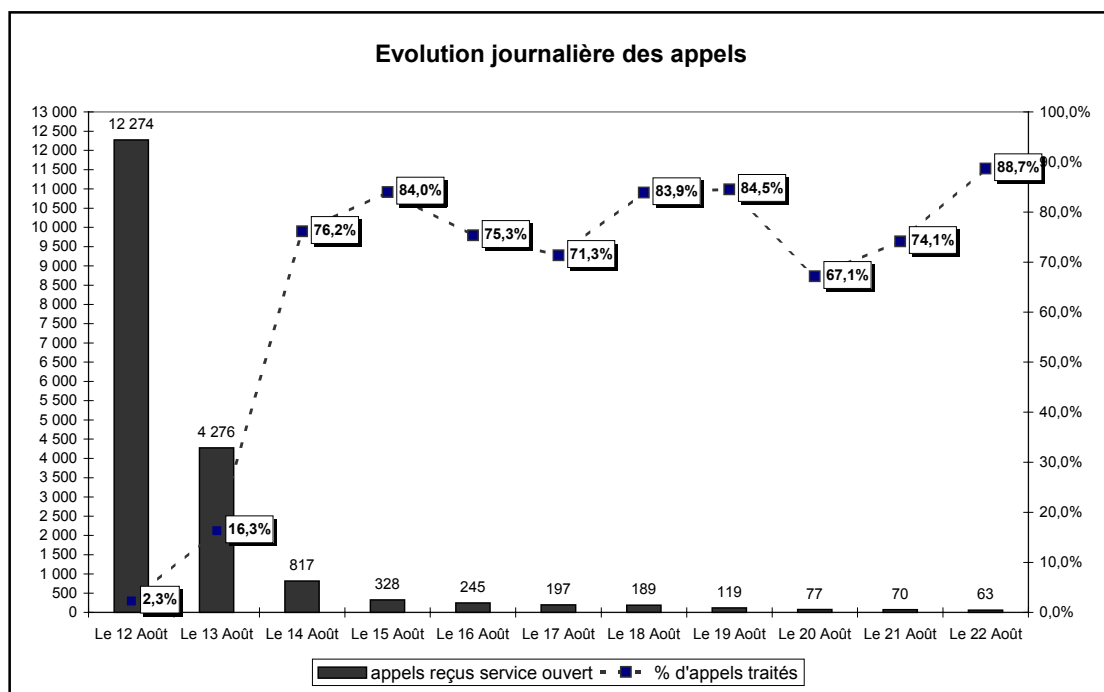
FICHE ECOUTE SANTE CHALEUR - 0 800 240 250	
(fiche à renseigner tous les 5 appels à contenu , remplir l'ensemble des rubriques)	
NOM ECOUTANT(E)	DATE
	- août
QUEL EST VOTRE DEPARTEMENT D'APPEL ?	ZONE DE COMMENTAIRE
LE TIERS EST PAR RAPPORT A L'APPELLANT	
Enfant	
Parent	
Autre	
Appelant <input type="checkbox"/> Tiers <input type="checkbox"/>	
SEXE	
Femme	
Homme	
QUEL EST VOTRE AGE ?	
AUTRES INFOS / PROFIL	
particulier	
professionnel santé - libéral	
professionnel santé - hospitalier	
services d'urgence (15, pompiers)	
Autre (cocher et préciser ci-dessous)	
Personnes concernées par des symptômes	
oui / déshydratation	
oui / coup de chaleur	
non	
pas d'info sur la ou les personnes	
TYPE DE DEMANDE	
aide à la décision, avis	
rapporte un avis	
documentation	
information	
orientation	
soin	
THEME D'APPEL	
pas de thème particulier, généralités	
eau (quantité à boire, etc.)	
fonctionnement du corps humain	
habillement (vêtements, etc.)	
isolation des pièces / chaleur	
milieu professionnel (conditions de travail, etc.)	
pollution	
questions spécifiques / nourissons	
questions spécifiques / enfants	
questions spécifiques / personnes âgées	
questions spécifiques / personnes malades	
risques / déshydratation	
risques / coup de chaleur	

La fiche d'appel est conçue et réalisée par le service Evaluation & Qualité en fonction des éléments d'information transmis par la Direction Générale de la Santé. Etablie sur support papier, elle permet de recueillir entre autre, le profil des appelants, leur département d'appel, leur situation au moment de l'appel, la nature de leur demande et la tonalité de l'appel. La nature des appels étant susceptible d'évoluer au gré de l'actualité sur Ecoute Santé, une place importante est accordée dans l'analyse, aux commentaires rédigés par les écoutants.

Le service Evaluation & Qualité apporte une aide permanente aux écoutants afin d'assurer la qualité du recueil de données.

4. Appels reçus²

A. évaluation quantitative : évolution journalière des appels



Durant la période de fonctionnement du dispositif écoute Santé « Vague de Chaleur », du 12 au 22 août inclus, 24 338 appels ont été reçus dont 76,6% lors des heures d'ouverture de la ligne, soit 18 655 appels.

Sur les onze journées d'activité, la première journée du 12 août totalise à elle seule, 65,8% des appels reçus en service ouvert (12 274 appels), les journées du 12 et du 13 réunies, 88,7% des appels (16 550). Ce volume de sollicitations concentrées sur les deux premières journées du dispositif traduit l'attente forte du public. Face à cette vague de sollicitations, un sous-effectif est observé en écoute la première demi-journée (en moyenne 3 écoutants par heure) et le jour suivant (6 écoutants). Dans cette situation, les appelants ont nécessairement sollicité à de multiples reprises la ligne pour obtenir un interlocuteur, « gonflant » ainsi le volume des appels reçus. Il en résulte sur cette période un très faible taux d'appels traités³ (respectivement 2,3% et 16,3%) alors que dès le 14 août un bon niveau d'accessibilité est observé avec 76,2% d'appels traités, traduisant ainsi l'équilibre atteint entre le volume des sollicitations, en forte diminution (817 appels) et les effectifs d'écoute d'une taille similaire à la journée du 13 août (en moyenne 6 écoutants présents par

² Sources service Evaluation & Qualité

³ Hors abandons sur guide de présentation

heure). Jusqu'au 22 août, un bon niveau d'accessibilité est maintenu avec en moyenne 79,1% d'appels traités.

Sur la base des 2 391 appels traités par les écoutants du 12 au 22 août, le temps moyen de communication est de 3 minutes, sachant que 84% des appels traités se traduisent par des entretiens, les 16% restant correspondent pour l'essentiel à des plaisanteries.

Ce dernier taux est peu élevé comparativement aux taux observés sur d'autres dispositifs d'écoute fonctionnant avec des numéros verts. Cependant ce point s'explique principalement par le faible niveau d'accessibilité de la ligne à l'ouverture du dispositif, par une communication restreinte du numéro vert les jours qui ont suivi l'ouverture de la ligne et par une opération limitée à onze jours.

Les informations suivantes précisent la nature des appels traités ayant donné lieu à un entretien (2 010) sur le dispositif écoute Santé «Vague de chaleur» pour la période du 12 au 22 août 2003 correspondant au fonctionnement effectif du dispositif.

B. évaluation qualitative : nature des demandes

☑ Profil des appelants :

- Dans 95% des appels, il s'agit de particuliers. 3% représentent des professionnels de santé (essentiellement du personnel hospitalier) ou des maisons de retraite. Le pourcentage restant (3%) regroupe les appels de représentants d'établissements pour enfants (crèches, écoles, centres de loisirs) ou de collectivités territoriales ou encore de journalistes.
- 73% des appelants sollicitent la ligne uniquement pour eux-mêmes et 27% au sujet d'une tierce personne.
- La moyenne d'âge des appelants est de 59 ans sachant que 38% ont plus de 70 ans. 73% sont des femmes. Lorsque les appels concernent des tiers, trois principaux profils se dégagent : des proches (famille ou amis) de personnes séjournant en milieu de soins (hôpital ou clinique) ou résidant en maison de retraite, des proches (famille ou amis ou voisins) de personnes âgées vivant de manière plus ou moins autonome dans leur domicile et enfin des mères de jeunes enfants. Parmi ces tierces personnes, 66% sont âgées de plus de 70 ans et 22% ont moins de 3 ans.

☑ Situation au moment de l'appel :

- Lorsque des éléments d'information apportés par les appelants correspondent à des symptômes de déshydratation ou de coup de chaleur⁴, 22% concernent directement les appelants et 13% une tierce personne.
- 75% des appelants semblent ne pas avoir de symptômes en lien avec les effets de la canicule ou n'apportent aucun élément d'information sur leur état de santé. Cette même situation concerne 52% des appels pour une tierce personne. Cependant du fait de leur maladie (problèmes cardio-vasculaires, maladies psychiatriques, diabète, asthme, sclérose en plaque, leucémie, **Alzheimer**, etc.) ou de leur grand âge, pour certaines d'entre elles (appelants ou tiers), la canicule constitue un facteur de pénibilité supplémentaire au quotidien voire un facteur aggravant de leur état de santé initial. De plus, indépendamment de l'état de santé des personnes âgées, un bon nombre des situations exposées au téléphone témoignent de leur isolement social.

☑ Motifs de l'appel :

- Si 42% des appelants expriment une inquiétude, 44% n'ont pas de tonalité particulière et 13% font part de leur mécontentement.
- La majorité des appels concerne des demandes d'informations (66%) et de manière moindre des demandes de conseils (35%). Ainsi 12% des demandes ont trait aux risques de déshydratation et 10% aux risques de coup de chaleur.

« Ma mère est atteinte de la maladie d'Alzheimer. Elle est âgée de 97 ans. Elle dort énormément depuis ce matin. Je suis inquiète. Que me conseillez-vous de faire ? »

« Appel d'une femme de 53 ans anorexique depuis l'âge de 14 ans : J'ai mal aux jambes... mes yeux sont douloureux... j'ai des vertiges, la nausée et 40° de fièvre la nuit depuis dimanche... Que me conseillez-vous ? »

« J'appelle pour mon petit frère âgé de 7 ans : nous avons fait une marche sous le soleil sans protection ni boisson. Je suis seule avec mon frère. Qu'est-ce que je dois faire ? »

« Mon bébé pleure tout le temps... Il est cardiaque... Il ne veut pas s'alimenter et sa température est supérieure à 40°. Dois-je appeler le 15 ? »

« Mon fils a 6 ans. Il a des poussées de fièvre de 40°. Il a vu un médecin. Il n'a rien. Est-dû à la chaleur ? »

« Appel d'un salarié : j'ai eu un coup de chaleur alors je me suis allongé sous mon bureau. Au bout d'un quart d'heure cela allait mieux... Quelle est la conduite à tenir en cas de nouveau coup de chaleur ? »

⁴ En référence du guide de réponse présenté en annexe.

- Si la question la plus récurrente est : « que faut-il faire pour se protéger des effets de la canicule ? ». Certains appelants ont un questionnement spécifique. Les principales questions concernent alors :

- l'eau de boisson (33%) ;

« Je suis directrice d'un centre de loisirs. Quelques enfants vomissent. J'ai fait venir les pompiers qui me disent que les vomissements sont dus à une trop forte consommation d'eau. Vous en pensez quoi ? »

« Appel le 16 août d'une femme pour sa mère âgée de 93 ans et atteinte de la maladie d'Alzheimer : elle continue à transpirer la nuit, malgré la baisse de la température. Est-ce normal ? Que faire ? Elle refuse l'eau et ne boit que du jus de fruit. J'ai peur qu'elle se déshydrate. »

- l'isolation des pièces par rapport à la chaleur (21%) ;

« Quels sont les risques liés à la climatisation et les précautions à prendre lorsque l'on habite sous les toits ? »

« Appel d'une personne très âgée, le 13 août après-midi : je ne peux pratiquement pas bouger, mon salon est exposé plein sud, il est mal aéré et je n'ai pas de climatisation. J'ai peur de manquer d'oxygène. Que puis-je faire ? »

- l'habillement (20%) ;

- le fonctionnement du corps humain (18%).

- autres interrogations (24%) ;

« Une femme âgée de 67 ans s'interroge sur les effets indésirables du DEROXAT surajoutés à la chaleur. »

« Avec cette chaleur, les médicaments vendus dans les pharmacies restent-ils toujours efficaces ? » « J'ai la maladie de Crohn. Avec la canicule, je fais des malaises. Est-ce que je dois augmenter ma consommation de sucre ? »

« Appel d'un homme âgé de 72 ans souffrant des effets de la chaleur: je voudrais savoir si vous connaissiez la météo pour les prochains jours ? »

« Appel d'une femme âgée de 83 ans : existe t'il des risques liés à l'installation de la climatisation ? »

« Appel d'un homme âgé de 77 ans sous assistance respiratoire : est-ce problématique de passer de 2 litres d'oxygène à 3 litres lorsqu'il fait très chaud ? »

« Comment faire pour venir en aide aux personnes âgées ? »

« Je souffre d'une allergie au niveau de l'oreille interne. Je voudrais savoir si cela peut être dû à la pollution ? »

- Peu de demandes de coordonnées sont demandées par les appelants (14%). La plupart de ces appels émanent de collectivités territoriales afin de relayer les conseils de prévention auprès de la population locale.

« Appel d'un CCAS en Gironde : où pourrais-je trouver les recommandations officielles par rapport à la canicule ? »

- Les demandes de soutien (16%) concernent essentiellement les personnes âgées. Nombre d'entre-elles font part de leur fort sentiment d'isolement voire dans certains cas d'abandon par leurs proches.

« Une appelante s'inquiète pour ses parents âgés de 90 et 85 ans du fait de son éloignement géographique. Elle envisage pour ses parents une aide à domicile. »

« Appel d'un homme âgé de 82 ans : je vis seul, j'ai perdu ma femme au mois de janvier... pourriez-vous me donner des conseils pour éviter de me déshydrater et ne pas trop souffrir de la chaleur ? »

« Je vis dans une résidence pour personnes âgées. Ma famille habite loin. Je ne reçois pas de visite... Je n'ai jamais soif... Je souffre d'anorexie... Qu'est-ce que je peux faire ? »

« Appel d'une femme âgée de 52 ans : Je suis diabétique et asthmatique. Comment faire pour réduire la chaleur dans ma maison ? J'ai peur d'ouvrir les fenêtres la nuit à cause des cambrioleurs. Je vis seule et je n'ai pas d'argent pour améliorer mon quotidien. »

« Une personne est décédée dans mon immeuble. Personne ne semble s'en occuper et cela commence à sentir mauvais. Que faire ? Qui contacter ? »

- Certains appelants mettent en lumière le manque de moyens pour faire face à ce type de danger.

« Un professionnel de santé exerçant à l'hôpital : « quelles sont les mesures à prendre pour réduire la température (38°), étant donné que nous ne disposons pas de climatisation et que l'on ne peut pas ouvrir les fenêtres par mesure de sécurité ? ».

« ... un appelant souligne le manque de personnel dans les maisons de retraite notamment pour donner à boire »

- 16% des appelants émettent un avis sur la situation liée à la canicule, la quasi-totalité sous la forme d'un mécontentement (15%) :

- vis à vis de la politique de santé du gouvernement en direction des personnes âgées ;

« a t-on laissé les vieux mourir pour gagner de l'argent ? »

« le gouvernement "se défait" des retraités pour ne pas avoir à payer de pensions !

« le ministre doit démissionner ! »

« ... veut porter plainte contre le ministre du fait des mesures tardives »

« Appel d'une femme âgée de 72 ans : Que va faire le gouvernement pour les personnes âgées et isolées ! Il y a une pénurie de personnel dans les hôpitaux et maisons de retraite ! Il n'y a pas de ventilateur dans les hôpitaux... Il est urgent d'agir ! »

- vis à vis des établissements de soins et des maisons de retraites ;

« Le directeur de l'hôpital a fait retirer tous les ventilateurs... l'argument de peur de la légionellose me semble absurde, celle-ci ne se développant pas dans l'air mais dans l'eau. »

« ... se plaint des conditions de séjour des malades dans les hôpitaux »

« Appel d'une femme en colère : le personnel est réduit et insuffisant dans les maisons de retraite. Les personnes âgées meurent de soif ! »

« Je suis infirmière ... Je n'en peux, je n'arrête pas de faire des perfusions à mes patients... Cela n'est plus possible, c'est la politique du serpent qui se mord la queue »

- vis à vis du dispositif d'urgence mis en place pour lutter contre la canicule ;

« pourquoi l'armée n'a-t-elle pas été utilisée ? »

« Appel d'une femme en colère : pourquoi envoyer les personnes âgées aux urgences si on peut les traiter dans leur maison de retraite en cas de coup de chaleur ou de déshydratation »

« Appel d'une femme âgée de 81 ans : pourquoi vous ne passez pas de flash à la TV pour conseiller les gens contre la canicule ? »

« ...se plaint que l'on ne puisse dire si une nouvelle vague de chaleur est envisagée »

- vis à vis en particulier de la ligne « Ecoute Santé Chaleur » ;

« je trouve que le numéro n'a pas été assez diffusé »

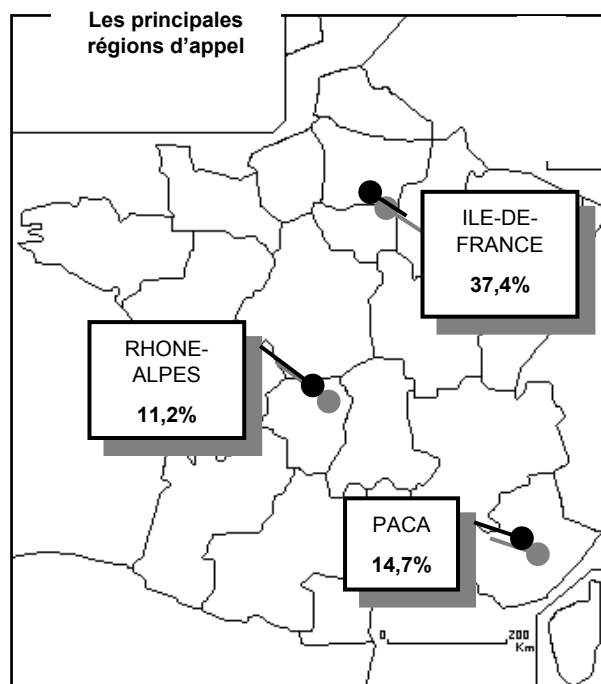
« pourquoi votre numéro (Ecoute Santé Chaleur) vert est-il si peu diffusé au niveau local ? »

- vis à vis des conditions de travail ;

« ... un salarié se plaint de manquer d'eau fraîche et de ne plus trouver dans le commerce de ventilateurs »

Régions d'appel :

La région Ile-de-France est la première région d'appel du dispositif (**37,4%**). Les régions PACA (14,7%) et Rhône-alpes (11,2%) sont respectivement 2^e et 3^e région d'appel.



5. Bilan de l'opération : un dispositif au coeur de l'action sanitaire

Le dispositif écoute Santé, sollicité depuis 1993 dans des situations d'urgence sanitaire, a collaboré une nouvelle fois avec la Direction Générale de la Santé.

Avec près de 2400 appels traités entre le 12 août et le 22 août 2003, l'ensemble des écoutants ont fait face aux questions et aux inquiétudes des nombreux appelants.

Ayant agi sur commande de la DGS en réunissant les meilleures conditions d'activation possibles, on peut être aujourd'hui surpris par la nature de certains articles de presse qui semblent vouloir polémiquer sur les conditions de mise en place du dispositif.

Il est important de souligner et de rappeler que la qualité principale du dispositif écoute Santé est de pouvoir répondre de façon rapide et temporaire aux situations d'urgences sanitaires, et de façon adaptée à l'accompagnement de la médiatisation d'un problème de santé publique.

6. Liste des annexes

- Communiqué de presse de la D.G.S
- Courrier de commande de la D.G.S
- Proposition de devis initial pour la mise en place de l'opération
- Guide de réponse
- Message sanitaire sur le répondeur
- Fiche d'appel
- Graphique d'évolution journalière des appels
- Revue de presse non exhaustive:

« M. Mattei annonce la mise en place d'un numéro vert sur la canicule » -AFP Général –11 août 2003- 20 : 30

« Mise en place d'un numéro vert sur la canicule » – yahoo.com – AFP – 11 août 2003

« Le 0800 240 250 pour les mesures de prévention » - [La voix du nord](http://LaVoixDuNord.fr) – 12 août 2003

« Canicule : Mattei se dit préoccupé et attentif » - [Nice-Matin](http://Nice-Matin.fr) –12 août 2003

« Canicule : Jean-Pierre RAFFARIN défend le gouvernement » - [Le Monde](http://LeMonde.fr) – 13 août 2003

« Le gouvernement affiche sa mobilisation face à la canicule » - Le Monde – 13 août 2003

« France Soir : le numéro vert est dans le rouge » - [France Soir](http://FranceSoir.fr) – 14 août 2003

« Canicule : le numéro vert a reçu 12000 appels mardi, 5000 mercredi » -yahoo.com – 14 août 2003