

Un numéro unique pour trouver un médecin traitant dans les Ardennes

Dans les Ardennes, trois Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) proposent un dispositif innovant : un numéro unique départemental destiné aux patients sans médecin traitant. Face à la pénurie médicale et à la complexité croissante des demandes, cette initiative mutualisée apporte une réponse concrète, organisée et sécurisée, tout en s'appuyant sur une coordination de terrain. Un modèle collaboratif, pensé pour être à la fois efficace, évolutif et reproductible.



Retour d'expérience recueilli lors d'échanges réalisés par l'URPS ML Grand Est auprès des CPTS Portes du Luxembourg et du Sedonais, CPTS du Rethélois, CPTS du Vouzinois et plus particulièrement :

- Mme CIOCCOLINI Marie, coordinatrice CPTS Portes du Luxembourg et du Sedonais
- Mme GIAGRANDE Ilona, coordinatrice de la CPTS du Vouzinois
- Mme DUCAMP Audrey, coordinatrice de la CPTS du Rethélois

que nous remercions chaleureusement.

Sommaire

01	Présentation des CPTS	Page 2	05	Stratégie de communication du dispositif	Page 4
02	Origine du numéro unique	Page 2	06	Avantages et bénéfices	Page 4
03	Objectifs principaux du projet	Page 3	07	Rôle de la CPTS	Page 5
04	Fonctionnement du numéro unique	Page 3	08	Premiers résultats de l'action	Page 5

Les 3 CPTS porteuses du projet en quelques chiffres

CPTS Portes du Luxembourg et du Sedanais

- Création en 2020
- 56 500 habitants
- 365 professionnels
- 175 adhérents

CPTS du Rethélois

- Création en 2020
- 40 000 habitants
- 220 professionnels
- 130 adhérents

CPTS du Vouzinois

- Création en 2020
- 22 000 habitants
- 100 professionnels
- 75 adhérents

Quels éléments de contexte vous ont poussés à mettre en place un numéro unique pour les personnes sans médecin traitant ?

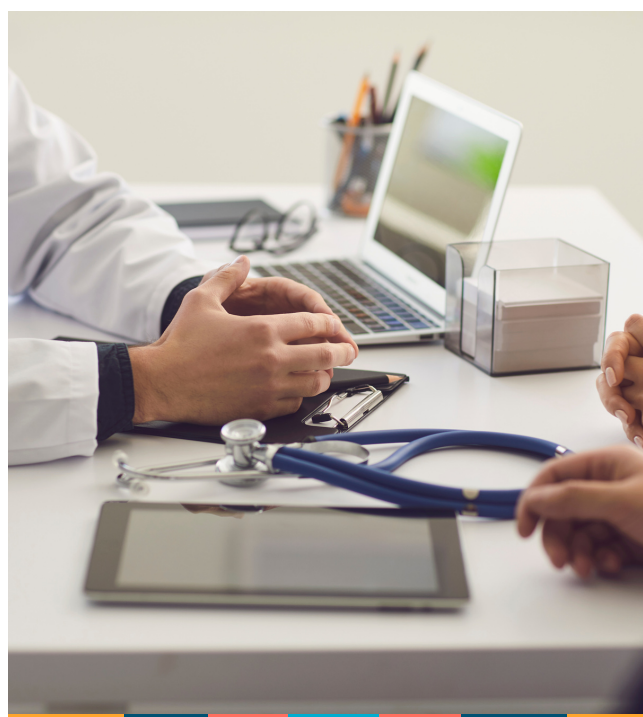
Pour répondre à la problématique d'accès à un médecin traitant, au sein de la CPTS du Rethélois, nous avons initialement mis en place une adresse mail. Elle permettait aux professionnels de santé et usagers de nous écrire directement pour leur demande de recherche de médecin traitant. Cependant, nous nous sommes vite aperçus des limites de cette organisation. Tout d'abord, le traitement des demandes était très chronophage, difficile à articuler avec toutes les autres tâches à mener pour une coordinatrice. Nous nous sommes également interrogés sur mon rôle de coordinatrice dans cette action. Est-ce le métier d'une personne en charge de la coordination CPTS de recevoir et lire des données de santé des usagers ? Notre rôle est plutôt orienté sur de la gestion de projet et de la coordination globale.

Au sein de la CPTS du Vouzinois, nous avons adopté une organisation différente pour cette même mission, en particulier pour anticiper les futurs départs à la retraite de certains médecins du territoire. Un numéro de téléphone dédié avait été mis en place, il s'agissait de ma ligne directe, en tant que coordinatrice de la CPTS. Comme d'autres CPTS, j'ai été confrontée à de nombreuses difficultés.

En l'espace d'un an, plus de 100 demandes m'ont été adressées, certaines concernant des situations particulièrement complexes. Ce dispositif requiert un investissement en temps important : il faut non seulement analyser chaque situation, mais aussi assurer la coordination avec les médecins du territoire afin d'apporter des réponses adaptées.

Du côté de la CPTS Portes du Luxembourg et du Sedanais, nous avons plus de 3 800 personnes sans médecin traitant. La situation s'avère délicate, sur un territoire de 56 500 habitants, 34 médecins dont 12 qui partiront en retraite d'ici deux ans. En tant que seule coordinatrice de la CPTS, je n'aurais pas pu traiter plus de 10 000 potentielles demandes.

Pour rejoindre mes collègues du Rethélois et du Vouzinois, il était également délicat de traiter des données de santé et de les stocker de manière sécurisée.



Comment est venue la mise en place de ce numéro unique ?

Au sein du Rethélois, j'ai d'abord échangé avec ma gouvernance sur l'ensemble des problématiques citées précédemment. Nous avons ainsi mené des réflexions pour externaliser la prise en charge de ces appels. Nous avons rapidement pensé à Stanpro, avec qui nous travaillions déjà sur les Soins Non Programmés. De plus, l'avantage était qu'ils connaissaient déjà des médecins de notre territoire.

Une fois le projet abouti, nous avons proposé aux deux autres CPTS ardennaises, en fonctionnement, d'utiliser ce numéro unique. L'objectif était à terme d'avoir un seul numéro sur le département des Ardennes. Cela permettrait à tous les habitants de nos territoires de CPTS de ne pas se poser la question du numéro à contacter ou de la démarche à effectuer selon leur lieu d'habitation. L'autre avantage est la réduction de la fracture numérique, un numéro à composer est plus simple que d'envoyer un mail à une adresse spécifique.

L'idée est vraiment d'avoir un numéro unique départemental à terme. Nous avons récemment pu proposer ce dispositif aux autres CPTS en cours de construction sur le département. Cela reste évidemment le choix des CPTS de retenir cette solution ou non.



Concrètement, comment fonctionne ce dispositif ?

En premier lieu, Stanpro a contacté tous les médecins de nos territoires de CPTS pour recueillir leurs possibilités de nouvelles prises en charge et les conditions associées. Ils ont aussi fixé les modalités de contact pour chaque médecin en cas de demande de nouveaux patients de son territoire.

Côté usagers, chaque individu appelant le numéro unique est géolocalisé avec sa commune de résidence. Le télésecrétariat de Stanpro procède à un entretien pour préparer le dossier patient, identifier les éventuelles pathologies/ALD, ses possibilités de déplacements, etc. Il appelle ensuite les médecins à proximité pour faire le point sur cette demande et trouver un médecin acceptant ce nouveau patient. C'est un travail au cas par cas, certaines personnes nécessitent plusieurs visites à domicile, d'autres non. Le fait d'avoir cette vision globale aide beaucoup les médecins à se projeter et anticiper la charge de travail potentielle liée à ce patient. Les médecins investis dans nos CPTS ont d'ailleurs co-construit avec Stanpro ce questionnaire patient. Cela a permis d'identifier les informations pertinentes à connaître pour les médecins.

Cette action repose avant tout sur le volontariat, il n'y a aucune obligation pour les médecins. Ils sont libres d'accepter ou non les demandes selon les situations et leur charge de travail. En étant en lien régulièrement avec Stanpro ils peuvent demander à ne plus être sollicités en cas de forte activité (par exemple, lors de l'arrêt d'un confrère). Ce sont des modalités finalement très souples, ce qui permet une meilleure adhésion au dispositif.

Enfin, un travail en collaboration avec le Dispositif d'Appui à la Coordination des Ardennes (DAC 08) a été mené afin de pouvoir orienter facilement les cas les plus complexes. Il est important de faire le lien avec l'ensemble des acteurs sur nos territoires pour trouver collectivement les solutions adaptées.

Comment avez-vous fait connaître ce dispositif et ce numéro ?

La diffusion du dispositif et du numéro s'est appuyée sur un large éventail de canaux de communication, afin de toucher au mieux l'ensemble de la population. La diffusion a été assurée en lien avec les communautés de communes, notamment par l'intermédiaire de panneaux d'affichage et d'articles dans les journaux municipaux.

Une affiche, accompagnée d'explications claires, a également été apposée dans les pharmacies, les cabinets de professionnels de santé, à l'hôpital et dans les services d'urgences.

Une attention particulière a été portée à la fracture numérique avec l'implication des Maisons France Services.

Le bus "Horizon Féminin", déployé par l'hôpital pour aller à la rencontre des populations éloignées, a également servi de relais de communication. Par ailleurs, une diffusion numérique a été assurée par les communes via leurs bulletins et sites internet, complétée par une présence sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, ainsi que par une communication à la radio (Radio Bouton).

VOUS NE TROUVEZ PAS DE MEDECIN TRAITANT DANS LES ARDENNES ?

Les CPTS peuvent vous aider dans ces 3 territoires

Le territoire du Rethelois et alentours (08300)

Le territoire des Portes du Luxembourg et du Sedanais (08200)

Le territoire du Vouzinois (08400)

Appellez le : **09 72 76 30 78**

Quels bénéfices pour les patients et les médecins de vos territoires ?

Nous avons prochainement l'installation de deux nouveaux médecins sur notre territoire Portes du Luxembourg et Sedanais. En premier lieu, cette action liée au numéro unique les rassure sur le fait qu'ils auront une patientèle déjà presque constituée. Cela facilitera également le début de leur activité car ils auront connaissance de certaines données collectées par Stanpro, relatives à leur future patientèle potentielle (pathologies, situation, lieu d'habitation, habitudes de déplacements etc.) C'est un réel argument d'attractivité pour les jeunes médecins. Ils arrivent et ils ont une patientèle construite, filtrée, structurée. Et ça les rassure.

Pour les médecins acceptant de nouveaux patients, ils apprécient fortement le fait de disposer de données déjà collectées par Stanpro pour composer le dossier patient.

Pour les patients, c'est un accès direct, clair, sans prérequis numérique. Le téléphone reste l'outil le plus accessible, notamment pour les personnes âgées ou en situation de fracture numérique.

De plus, les patients ne connaissent pas les frontières des CPTS. Le choix d'un numéro unique évite grandement une complexité inutile et renforce la lisibilité du dispositif. Bien que ce dernier ne permette pas de proposer des solutions pour chaque demande, il nous pousse à réfléchir à de nouvelles solutions. Nous pouvons proposer des alternatives en faisant le lien avec les CLS, les collectivités, les structures sociales, le DAC,...



Pour nos CPTS, le bénéfice principal est d'avoir une vision affinée du territoire, un levier de coordination, mais également un outil d'objectivation des besoins.

En quoi cette action renforce-t-elle le rôle des CPTS ?

Cette action illustre de façon concrète la plus-value des CPTS dans l'écosystème territorial de santé. Elle démontre nos capacités à identifier un besoin, à structurer une réponse adaptée en partenariat avec les professionnels de santé, et à porter une dynamique collective au-delà des frontières institutionnelles. Le dispositif s'appuie sur des données précises, structurées et partagées par Stanpro, issues des appels reçus via le numéro unique : nombre de sollicitations, caractéristiques des patients (âge, ALD, besoins spécifiques), motifs d'échec, localisation des demandes, zones saturées, etc.

Ces données permettent à nos CPTS :

- d'ajuster les priorités territoriales (mobilité des patients, nécessité de visites à domicile, développement de solutions telles que la téléconsultation assistée...);
- d'alimenter les CLS ou les feuilles de route auprès des collectivités ;
- de mesurer l'impact de l'action dans la durée (suivi des demandes, taux de résolution, retours des médecins) ;
- de repérer des signaux faibles, par exemple l'émergence de tensions à la suite d'un départ en retraite, ou une concentration inhabituelle de demandes sur un secteur précis ;
- de constater et quantifier un éventuel recours aux services d'urgences suite à un départ en retraite de médecins sur les territoires.

Elles servent aussi à renforcer le lien avec les médecins, en leur transmettant des retours ciblés et en valorisant les efforts. Cela permet de maintenir la dynamique au sein de nos CPTS. Le pilotage par nos CPTS reste indispensable. Les coordinatrices suivent les données de manière très fine, adaptent les formulaires, échangent avec les médecins et les structures partenaires, etc.

Quels sont les premiers résultats de cette initiative ?

Sur le Rethélois, nous avons eu 61 demandes entre janvier 2025 et juin 2025. Pour ces 61 personnes, nous avons réussi à trouver un médecin traitant pour 36 personnes. Pour les personnes sans solution actuellement, nous sommes en réflexion sur les alternatives à apporter. Il était nécessaire d'avoir ces premiers chiffres pour identifier précisément le volume de personnes sans médecin, les secteurs prioritaires, la moyenne d'âge, les raisons de refus, les problèmes de mobilité, etc.

Pour la CPTS Portes du Luxembourg et du Sedanais, nous avons eu 12 demandes de médecin traitant. Pour 5 personnes, un médecin traitant a été trouvé.

Du côté du Vouzinois, nous sommes à 22 sollicitations entre janvier 2025 et juin 2025.

Nous avons trouvé une solution pour 6 personnes, 8 ont refusé d'aller plus loin en raison de l'éloignement du médecin (distance supérieure à 20km) et les 8 dernières sont en attente de solution.

Le numéro unique est fonctionnel depuis le mois de janvier 2025. Il nous faudra encore quelques mois pour avoir des données d'évaluation plus parlantes.

Quels conseils donneriez-vous aux CPTS intéressées par ce type de dispositif ?

Dans un premier temps, il convient de bien choisir le prestataire avec lequel on souhaite collaborer pour mener à bien cette mission.

C'est une véritable co-construction que nous menons avec lui. Il convient de suivre les avancées et les actions menées par le prestataire mais aussi les données recueillies.

Comme toute prestation de service, il est de notre rôle, en tant que CPTS de piloter le projet.

Dans notre cas, Stanpro gère les Soins Non Programmés sur nos territoires, ce qui facilite aussi le lien avec les médecins et les modalités de fonctionnement.

Ce document vous est proposé par l'URPS Médecins Libéraux Grand Est

Contacts chargés de mission CPTS

Lorraine et Alsace :

JOHAN Pascal

06 79 61 32 08

j.pascal@urpsmlgrandest.fr

Champagne-Ardenne

Brian Gremion

06 79 61 32 13

b.gremion@urpsmlgrandest.fr