

SOS Médecins Nantes

Activité 2023 et évolutions depuis 2018

Juin 2025



AUTEURS

Dr Marie-Astrid Metten¹, Françoise Lelièvre¹, Dr Marie San Miguel^{1,2}, Sandrine David¹, Dr Jean-François Buyck¹

1. ORS Pays de la Loire 2. CH de Châteaubriant-Nozay-Pouancé

L'Observatoire régional des urgences (ORU) des Pays de la Loire a été mis en place fin 2014 par l'ARS Pays de la Loire afin de faciliter le déploiement du système d'information des Résumés de passage aux urgences (RPU) parmi les services d'urgences de la région, de procéder à l'analyse de l'activité de ces services, et d'en partager les résultats. En 2022, dans le cadre de la nouvelle convention 2022-2024 signée entre l'ARS et l'ORS, les missions de l'ORU ont été étendues à l'observation des soins non programmés. C'est dans ce contexte que l'ORS a conventionné en 2023 avec SOS Médecins Nantes, l'un des maillons de l'effectif des soins non programmés en Loire-Atlantique, afin d'analyser et de décrire leur activité sur la période 2018-2023.

REMERCIEMENTS

L'ORS Pays de la Loire tient à remercier le Dr Boris Dumont et le Dr Frédéric Massard pour la transmission des données d'activité de SOS Médecins Nantes et leur aide à l'interprétation des résultats.

FINANCEMENT

Agence régionale de santé Pays de la Loire

CITATION SUGGÉRÉE

M.-A. Metten, F. Lelièvre, M. San Miguel, S. David, J.-F. Buyck. (2025). SOS Médecins Nantes. Activité 2023 et évolutions depuis 2018. ORU Pays de la Loire. 30 p.

POUR EN SAVOIR PLUS

Site internet : www.oru-paysdelaloire.fr

Lettre électronique : inscription sur www.oru-paysdelaloire.fr/newsletter

Suivez-nous sur 

Version du 12 juin 2025

L'ORU Pays de la Loire autorise l'utilisation et la reproduction des résultats de cette étude sous réserve de la mention des sources des données utilisées et de leur analyse par l'ORU.

ORU Pays de la Loire. Tél. 02 51 86 05 60 - oru@orspaysdelaloire.com

ISBN : 978-2-36088-438-4 / ISBN NET : 978-2-36088-439-1

© Crédit photo : AdobeStock, Yavdat

Sommaire

Introduction	4
1 Activité globale.....	5
Des sollicitations en hausse en 2023	5
Une tendance à l'augmentation de l'activité de consultations et à une diminution des visites.....	6
Des taux de visites variables selon les communes... ..	6
... et selon les quartiers	7
9 consultations sur 10 concernent des habitants de Nantes Métropole en 2023	9
2 Variations temporelles de l'activité	12
Une activité en lien avec le calendrier scolaire, les jours fériés et les épidémies saisonnières...	12
Une forte activité de consultations le week-end.....	13
60 % de l'activité s'effectue en horaires de permanence des soins ambulatoires	13
3 Provenance des demandes	15
Pour 8 actes réalisés sur 10, la demande provenait de particuliers.....	15
Une tendance à l'augmentation de la part des actes réalisés à la demande du Centre-15	16
4 Caractéristiques des patients pris en charge	18
1 acte sur 4 concerne un enfant de moins de 10 ans	18
La part des visites augmente avec l'âge des patients	19
Près de 6 actes sur 10 concernaient des femmes	20
5 Diagnostics.....	21
1 acte sur 5 concernait un diagnostic de type « ORL-stomatologie »	21
Par rapport aux visites, une part plus importante de diagnostics d'ORL-stomatologie en consultation	23
Une prédominance de prises en charge pour de l'infectiologie aiguë	24
Des catégories diagnostiques qui diffèrent selon l'âge	25
6 Décision d'hospitalisation	27
Une décision d'orientation vers l'hôpital dans 5 % des cas.....	27
Un mode de transport vers l'hôpital majoritairement par ambulance	27
Repères bibliographiques.....	29

Introduction

SOS Médecins Nantes est une association d'une quarantaine de médecins libéraux assurant tous les jours la prise en charge des urgences non vitales sur l'agglomération nantaise depuis 1993¹. Le centre d'appels médicaux de SOS Médecins Nantes fonctionne 24h/24 avec des téléopérateurs assurant la prise d'appels et un médecin régulateur. La traçabilité des appels est assurée et les dossiers médicaux sont informatisés depuis la prise d'appels jusqu'au bilan de fin d'intervention. Les médecins de l'association interviennent à domicile sur une partie des communes de Nantes Métropole. Des consultations sont également assurées dans les deux centres de consultations de Nantes et Rezé.

SOS Médecins Nantes fait partie du réseau de SOS Médecins France qui participe à la veille sanitaire et à la surveillance épidémiologique en transmettant quotidiennement leurs données à Santé publique France pour une intégration au dispositif national SURSAUD (Surveillance SANitaire des Urgences et des Décès).

Ce document rapporte une sélection d'indicateurs sur l'activité de l'association en 2023, et sur ses évolutions notables depuis 2018 (nombre total de sollicitations, part de l'activité de consultations et de visites, caractéristiques des patients en termes d'âge et de diagnostics rencontrés, etc.).

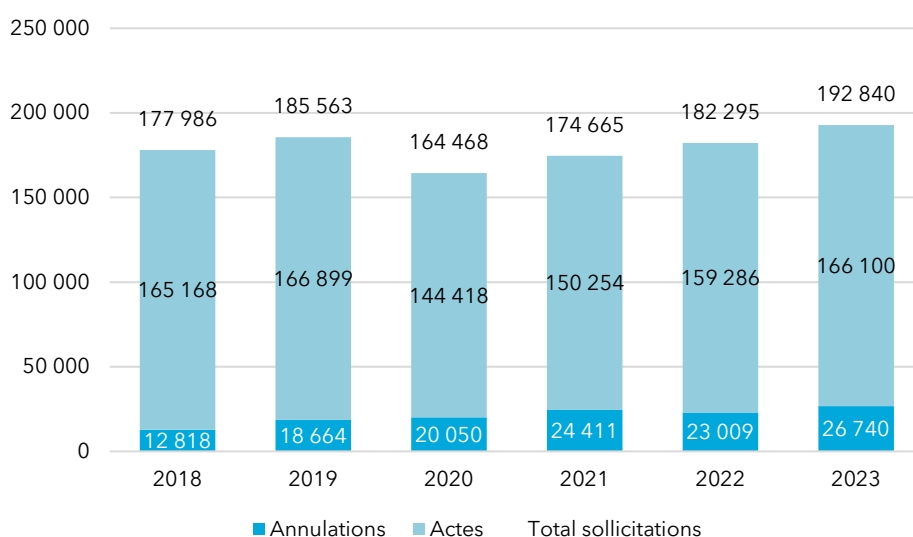
¹ Une association de médecine d'urgence existait préalablement à Nantes depuis 1979.

1 Activité globale

Des sollicitations en hausse en 2023

► SOS Médecins Nantes a connu 192 840 sollicitations en 2023 (pour une consultation, une visite, ou ayant abouti à un conseil téléphonique), chiffre le plus élevé sur la période 2018-2023. Cependant parmi elles, près de 27 000 (14 %) ont donné lieu à une annulation². En 2018 la part d'annulations s'élevait à 7 %, soit deux fois moins qu'en 2023. En termes de nombre d'actes réellement effectués, l'association retrouve en 2023 un niveau d'activité similaire à celui observé avant la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 (autour de 166 000 actes) (Fig1).

Fig1. Évolution du nombre total de sollicitations de SOS Médecins Nantes, 2018-2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : ensemble des sollicitations (actes réalisés ou demandes annulées)

Encadré 1. Description des demandes annulées en 2023

En 2023, sur les 103 830 sollicitations pour une consultation, 13 % ont été annulées (soit 13 791), et sur les 85 151 sollicitations pour une visite, 14 % ont été annulées (soit 11 498).

En ce qui concerne les consultations, le pourcentage d'annulations est plus élevé chez les habitants hors Nantes métropole, variant de 14 à 31 % selon les Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), contre 13 % chez les habitants de Nantes métropole.

Par rapport aux demandes qui ont abouti à un acte (que ce soit une consultation, une visite ou un conseil téléphonique), les demandes annulées proviennent davantage de particuliers, et moins du Centre-15 ou d'un établissement médicosocial.

La moyenne d'âge des patients pour lesquels la demande a été annulée est plus faible que celle pour lesquels un acte a été réalisé (33 ans vs 35 ans). Sont davantage retrouvés des motifs de type « divers - général » (11,0 % vs 7,0 %), « divers ORL » (8,3 % vs 6,6 %), « divers gastro » (4,7 % vs 2,4 %), « douleur thoracique » (3,7 % vs 2,3 %), « constipation » (2,5 % vs 0,6 %), « résultats d'analyses » (2,4 % vs 1,6 %) et « angoisse » (2,1 % vs 1,0 %).

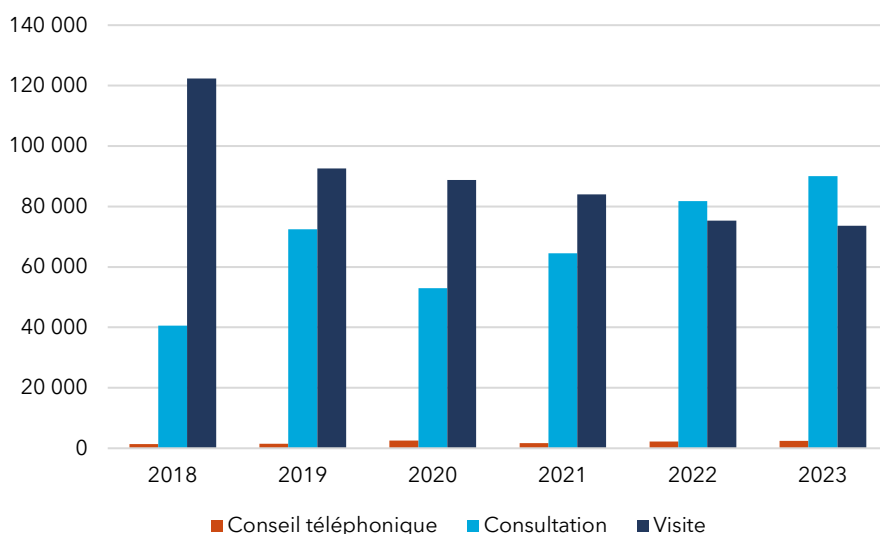
² Toutes les demandes de soins n'aboutissent pas à un soin. Elles peuvent être annulées par le patient avant que l'acte ne soit réalisé ou par le Centre-15, le médecin régulateur de SOS Médecins Nantes, etc.

Une tendance à l'augmentation de l'activité de consultations et à une diminution des visites

► Au total en 2023, SOS Médecins Nantes a réalisé 90 376 consultations (54 % de l'activité totale), 74 498 visites (45 %), 2 403 conseils téléphoniques (1 %) et 6 téléconsultations. La part des consultations est supérieure à la part des visites depuis 2022. En revanche, sur les années antérieures, l'activité de visite constituait l'activité principale de l'association.

Cette évolution de l'activité est notamment liée à l'augmentation des besoins de la population. Les consultations permettent de proposer davantage de créneaux que les visites à domicile qui sont très chronophages. Cependant celles-ci demeurent essentielles pour toutes les situations où un déplacement du patient est impossible ou préjudiciable (patients âgés, présentant des pathologies chroniques lourdes...), et constituent historiquement le cœur de l'activité de l'association.

Fig2. Évolution du nombre d'actes de SOS Médecins Nantes, 2018-2023, selon le type d'actes



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés

► En 2020, SOS Médecins Nantes a réalisé 62 téléconsultations (<0,05 % de l'activité totale). Les années suivantes, cette activité est restée très marginale (aucune téléconsultation en 2021, 15 en 2022 et 6 en 2023).

Des taux de visites variables selon les communes...

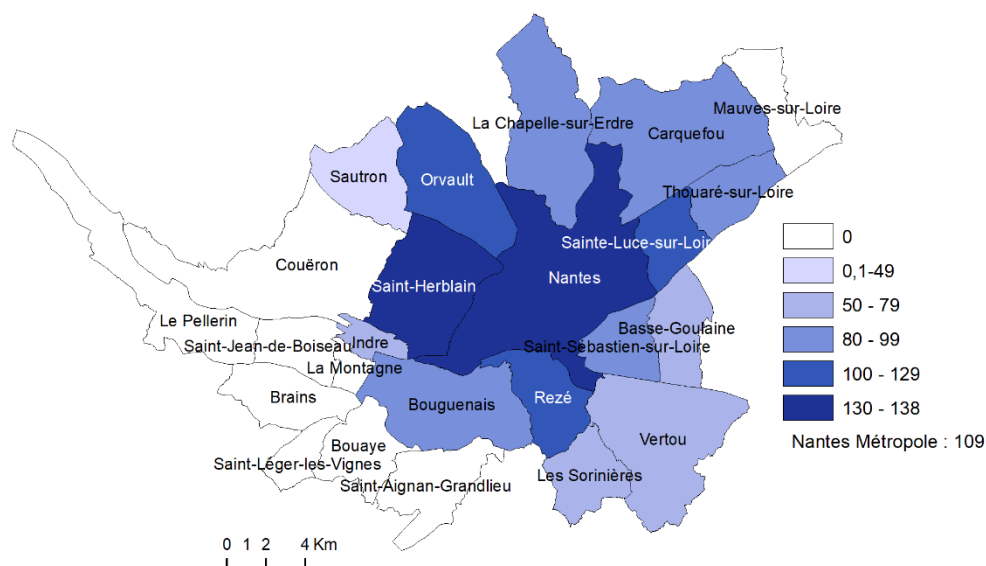
► SOS Médecins Nantes intervient à domicile sur 15 des 24 communes de Nantes Métropole³. L'association a en outre conventionné pour intervenir auprès de 120 établissements de l'agglomération (pour moitié d'entre eux des maisons de retraite, mais également d'autres types d'établissements médicosociaux, des prisons, des foyers d'hébergement, des collèges et lycées...).

► Les taux de visites les plus élevés (>100 / 1 000 habitants) sont observés à Nantes, Saint-Herblain, Orvault, Rezé et Sainte-Luce-sur-Loire (Fig3).

³ Basse-Goulaine, Bouguenais, Carquefou, Indre, La Chapelle-sur-Erdre, Les Sorinières, Nantes, Orvault, Rezé, Saint-Herblain, Sainte Luce-sur-Loire, Saint Sébastien-sur-Loire, Thouaré-sur-Loire, Sautron, Vertou.

Fig3. Nombre et taux de visites de SOS Médecins Nantes selon les communes de Nantes Métropole, 2023

	Nombre de visites	Taux pour 1 000 habitants
Nantes Métropole	73 661	108,7
Nantes	44 703	138,3
Saint-Herblain	6 768	136,6
Orvault	3 142	112,7
Rezé	4 593	106,8
Sainte-Luce-sur-Loire	1 650	106,3
Saint-Sébastien-sur-Loire	2 787	98,5
Carquefou	2 014	98,2
La Chapelle-sur-Erdre	1 957	96,3
Thouaré-sur-Loire	911	84,5
Bouguenais	1 711	83,8
Vertou	1 778	68,4
Basse-Goulaine	614	64,3
Les Sorinières	547	60,6
Indre	212	51,3
Sautron	274	32,2

Fig4. Nombre de visites de SOS Médecins Nantes pour 1 000 habitants* selon la commune de résidence, 2023


Sources : SOS Médecins Nantes, Insee (recensement de population 2021). Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes de visites réalisés avec nom de commune exploitable, communes de Nantes Métropole.

* Une même personne peut avoir eu recours plusieurs fois dans l'année. Il s'agit de taux bruts non standardisés selon l'âge.

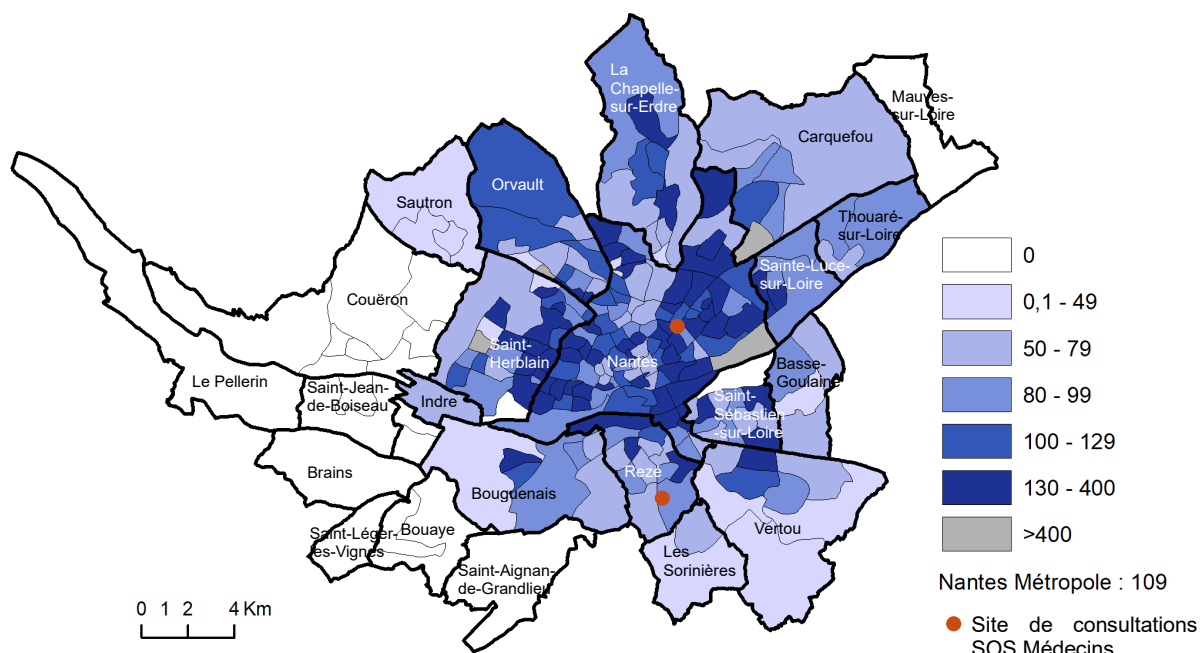
... et selon les quartiers

► À Nantes, le taux de visites varie de 3 à environ 300 pour 1 000 habitants selon les quartiers de résidence (Iris⁴). Les quartiers Chauvinière, Bretagne, Talensac-Pont Morand, Université-Michelet, Decré-Cathédrale, Madeleine affichent les taux de visites les plus faibles, tandis que les quartiers Dervallières-Chézine, Malakoff, Gare Maritime, Bout des landes et Bout des Pavés-Chêne des Anglais présentent les taux les plus élevés (Fig5).

► Globalement, hormis Sautron et Indre, les autres communes présentent également des taux de visites contrastés selon les quartiers.

⁴ Ilots regroupés pour l'information statistique (Insee). Il s'agit des plus petites unités spatiales statistiques, inférieures à l'échelon communal. On distingue trois types d'iris : les iris d'habitat (leur population se situe en général entre 1 800 et 5 000 habitants). Ils sont homogènes quant au type d'habitat et leurs limites s'appuient sur les grandes coupures du tissu urbain (voies principales, voies ferrées, cours d'eau...) ; les iris d'activité : ils regroupent plus de 1 000 salariés et comptent au moins deux fois plus d'emplois salariés que de population résidente ; les iris divers (il s'agit de grandes zones spécifiques peu habitées et ayant une superficie importante (parcs de loisirs, zones portuaires, forêts...)).

Fig5. Nombre de visites de SOS Médecins Nantes pour 1000 habitants* selon l'Iris de résidence, 2023



Sources : SOS Médecins Nantes, Insee (recensement de population 2021). Exploitation ORU Pays de la Loire

Champ : actes de visites réalisés avec nom de commune et iris exploitable, communes de Nantes Métropole

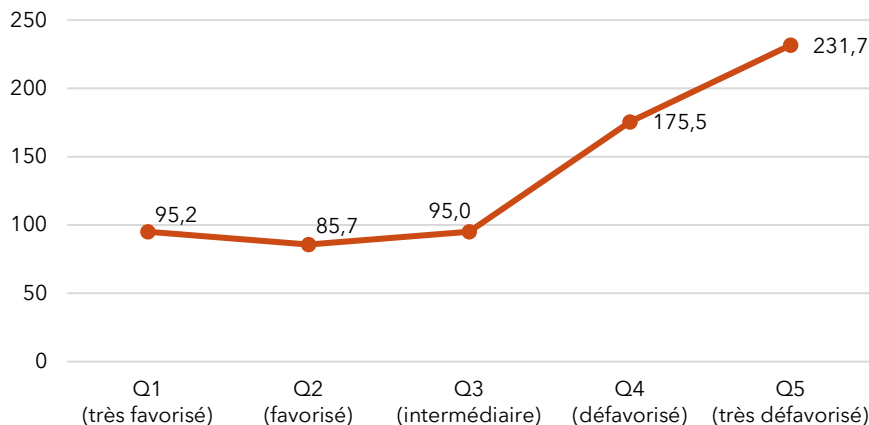
*Une même personne peut avoir eu recours plusieurs fois dans l'année. Il s'agit de taux bruts non standardisés selon l'âge.

Précision : les zones grisées (taux de visites > 400/1 000 habitants) correspondent à des Iris de type zone industrielle ou zone artisanale où SOS Médecins Nantes effectue des visites alors les populations renseignées dans le recensement de la population sont très faibles (Zone Industrielle Nantes Carquefou, Z.A. Les Mauves, Z.A. Le Forum, Z.I. Tisserand).

► Le nombre de visites par habitant varie selon le niveau de défavorisation sociale du quartier mesuré via l'indice Fdep (encadré 2). Les taux de visite sont environ deux fois plus élevés dans les quartiers défavorisés et très défavorisés par rapport aux quartiers favorisés ou « intermédiaires » (214 visites/1 000 habitants contre 92/1 000 habitants) (Fig6). Sur les 25 Iris contenant un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), 24 présentent des taux de visites élevés (supérieur à 130/1 000 habitants).

Ce constat peut notamment être rapproché du fait que la densité en médecins généralistes est plus faible dans les quartiers défavorisés, en particulier dans les QPV [1].

Fig6. Taux de visites de SOS Médecins Nantes (/1 000 habitants) selon l'indice de défavorisation sociale (Fdep) du quartier de la visite (Iris), 2023



Sources : SOS Médecins Nantes, Inserm, données Insee, traitement ORS-Île-de-France

Exploitation ORU Pays de la Loire

Encadré 2. Indice de défavorisation sociale

L'indice de défavorisation sociale Fdep est un indicateur contextuel développé par l'Inserm [2] et calculé à l'échelle de l'Iris par l'ORS Île-de-France à partir des quatre variables socio-économiques issues du recensement de population 2019 et du dispositif Fichier localisé social et fiscal (Filosofi) :

- revenu fiscal médian par unité de consommation (de l'iris ou de la commune si non disponible),
- part des diplômés de niveau baccalauréat (minimum) dans la population de 15 ans ou plus non scolarisée,
- part des ouvriers dans la population active de 15 à 64 ans,
- part des chômeurs dans la population active de 15 à 64 ans.

Les iris sont regroupées par quintiles de l'indice : le 1^{er} quintile regroupe les habitants des quartiers les plus favorisés (1), le 5^e quintile regroupe les habitants des quartiers les moins favorisés (5). Les quintiles de la distribution de l'indice ont été définis en pondérant l'indice de chaque quartier par son nombre d'habitants. De cette manière, au plan national, chaque quintile regroupe 20 % des personnes (et non 20 % des iris).

9 consultations sur 10 concernent des habitants de Nantes Métropole en 2023

► Si un patient réside en dehors des communes couvertes pour les visites et que son état de santé le permet, il peut être reçu dans un des deux centres de consultations de SOS Médecins Nantes (encadré 3). En 2023, 91 % des consultations concernent des habitants de Nantes Métropole (99,4 % des habitants de la Loire-Atlantique et 0,1% les départements du Maine et Loire et de la Vendée). 70 % des consultations ont eu lieu dans le centre de consultations de Nantes et 30 % dans celui de Rezé.

► La part des consultations sur le site de Rezé a augmenté en 2023 : elle s'élevait à 23 % sur la période 2018-2021 et à 25 % en 2022. Cela est probablement à mettre en lien avec une ouverture du centre de Rezé en horaires de continuité des soins depuis 2023.

Encadré 3. Horaires d'ouverture des centres de consultation SOS Médecins

Le centre de consultation de **Nantes** est ouvert 7j/7 de 9h à 00h.

Le centre de consultation de **Rezé** est ouvert sur les périodes de fermeture des cabinets médicaux :

- du lundi au vendredi, de 20h à 00h
- le samedi, de 12h à 00h
- le dimanche et jours fériés, de 9h à 00h.

Il a été ouvert ponctuellement en horaires de continuité des soins en 2023, en fonction de la demande et des disponibilités des médecins de l'association.

► En ce qui concerne le centre de consultations de Nantes, les taux de recours les plus élevés sont observés dans les communes du nord de la Loire, et principalement celles de Nantes, Sainte-Luce-sur-Loire et Carquefou (taux >100 consultations/1 000 habitants) (Fig7 et Fig9).

Fig7. Nombre et taux de consultations selon la commune de résidence (site de consultations de Nantes), 2023

	Nombre de consultations	Taux pour 1000 habitants
Habitants de Loire-Atlantique	61 864	42,4
Dont habitants de Nantes Métropole	58 019	85,6
Nantes*	43 634	135,0
Sainte-Luce-sur-Loire*	2 048	131,9
Carquefou*	2 256	110,0
La Chapelle-sur-Erdre*	1 780	87,6
Thouaré-sur-Loire*	862	79,9
Orvault*	2 013	72,2
Saint-Herblain*	2 850	57,5
Mauves-sur-Loire	140	42,3
Sautron*	333	39,1
Basse-Goulaine*	179	18,7
Couëron	423	18,3
Indre*	74	17,9
Saint-Sébastien-sur-Loire*	356	12,6
Bouguenais*	219	10,7
Rezé*	424	9,9
Vertou*	253	9,7
Les Sorinières*	83	9,2
Le Pellerin	24	4,5
Bouaye	22	2,7
La Montagne	17	2,6
Saint-Jean-de-Boiseau	12	2,0
Brains	nc	nc
Saint-Aignan-Grandlieu	nc	nc
Saint-Léger-les-Vignes	nc	nc

* Communes couvertes pour les visites.

nc : non communicable (effectifs inférieurs à 10)

► Concernant le centre de consultations de Rezé, les taux de recours les plus élevés sont observés assez logiquement dans des communes du sud de la Loire, et principalement celles de Rezé et les Sorinières (taux >100 consultations/1 000 habitants) (Fig8 et Fig9).

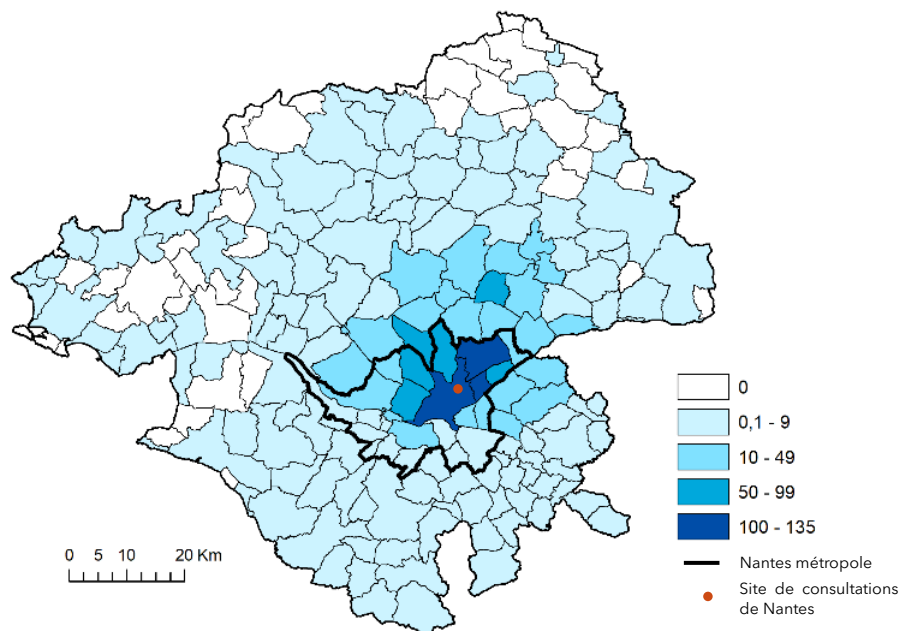
Fig8. Nombre et taux de consultations selon la commune de résidence (site de consultations de Rezé), 2023

	Nombre de consultations	Taux pour 1000 habitants
Habitants de Loire-Atlantique	26 949	18,5
Dont habitants de Nantes Métropole	23 701	35,0
Rezé*	5 203	121,0
Les Sorinières*	949	105,1
Bouguenais*	1 934	94,8
Vertou*	1 706	65,6
Saint-Sébastien-sur-Loire*	1 622	57,3
Basse-Goulaine*	543	56,8
Saint-Herblain*	1 907	38,5
Saint-Aignan-Grandlieu	121	30,4
Couëron	638	27,7
Bouaye	204	25,0
Indre*	98	23,7
Saint-Léger-les-Vignes	46	22,4
Saint-Jean-de-Boiseau	131	21,9
Nantes*	7 012	21,7
La Montagne	131	20,2
Sainte-Luce-sur-Loire*	312	20,1
Le Pellerin	101	18,9
Sautron*	117	13,7
Thouaré-sur-Loire*	145	13,4
Carquefou*	270	13,2
Orvault*	308	11,1
La Chapelle-sur-Erdre*	175	8,6
Brains	14	5,0
Mauves-sur-Loire	14	4,2

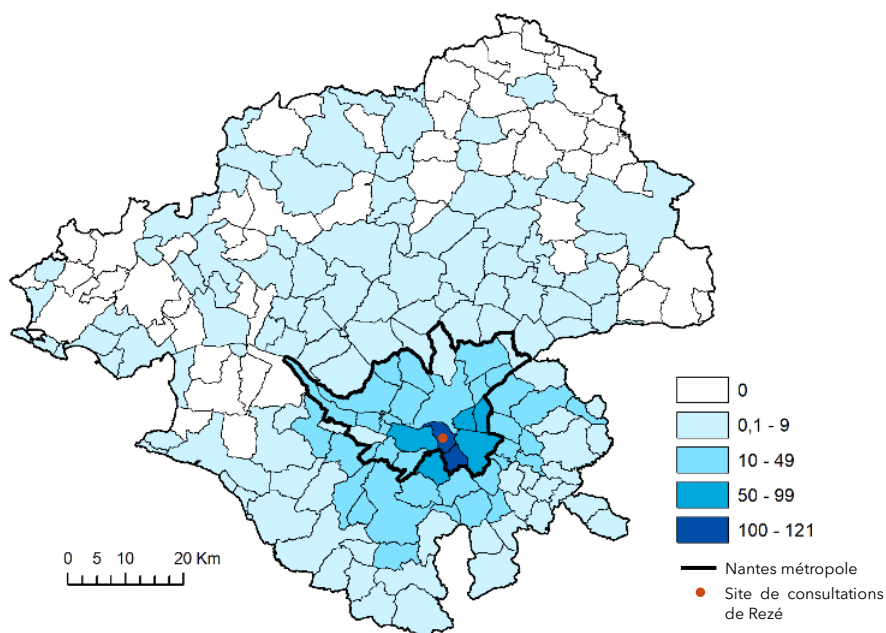
* Communes couvertes pour les visites.

Fig9. Nombre de consultations de SOS Médecins Nantes pour 1 000 habitants selon la commune de résidence pour les habitants de Loire-Atlantique, par site de consultations, 2023

Site de consultations de Nantes



Site de consultations de Rezé



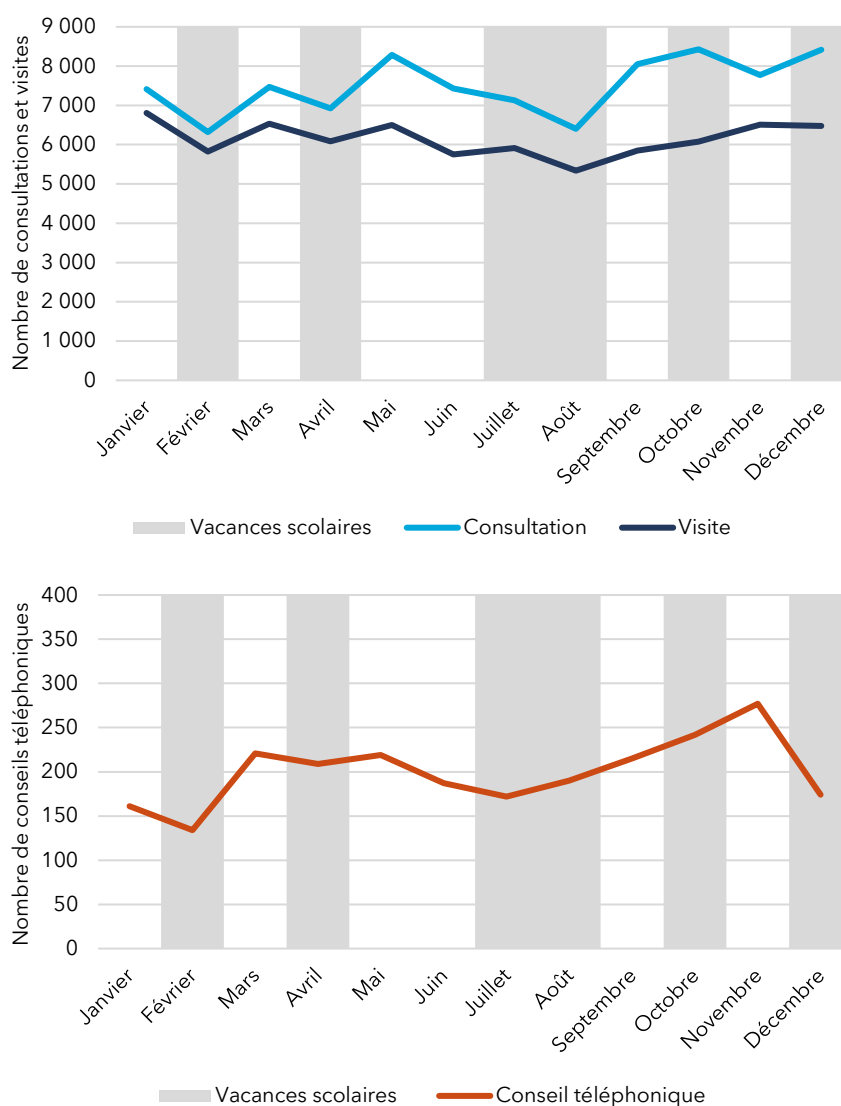
Sources : SOS Médecins Nantes, Insee (recensement de population 2021). Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes de consultation réalisés parmi les habitants de Loire-Atlantique.

Variations temporelles de l'activité

Une activité en lien avec le calendrier scolaire, les jours fériés et les épidémies saisonnières

► Globalement, en 2023, l'activité de SOS Médecins Nantes a diminué pendant les vacances scolaires d'hiver, de printemps et d'été, cette variation étant en grande partie liée à la baisse du recours des jeunes de moins de 18 ans. L'activité a connu en revanche un pic au mois de mai, à rapprocher du nombre important de jours fériés/ponts et de la fermeture probable d'une partie des cabinets médicaux de ville sur ces périodes. À partir de septembre, l'activité n'a cessé d'augmenter, cette fois sans diminution pendant les vacances scolaires, la fin d'année se caractérisant par la survenue d'épidémies hivernales (bronchiolite, grippe, Covid-19, etc.).

Fig10. Variations temporelles du nombre d'actes⁵ de SOS Médecins Nantes, 2023, selon le type d'actes



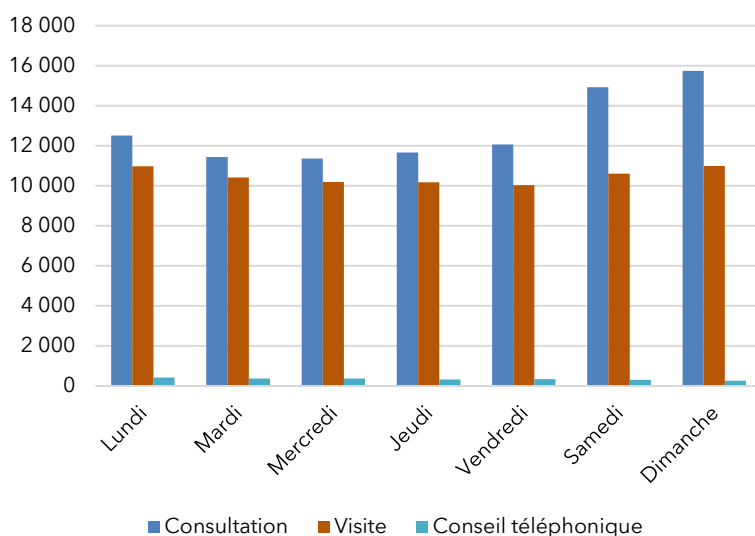
Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés.

⁵ Par acte, il est entendu consultation, téléconsultation, visite ou conseil téléphonique.

Une forte activité de consultations le week-end

► L'activité de visites reste relativement stable quel que soit le jour de la semaine. En revanche, l'activité de consultations augmente fortement le week-end, probablement en lien avec la fermeture des cabinets de médecine de ville et le renforcement des effectifs médicaux de l'association le week-end.

Fig11. Activité (nombre d'actes) selon le jour de la semaine, SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés.

60 % de l'activité s'effectue en horaires de permanence des soins ambulatoires

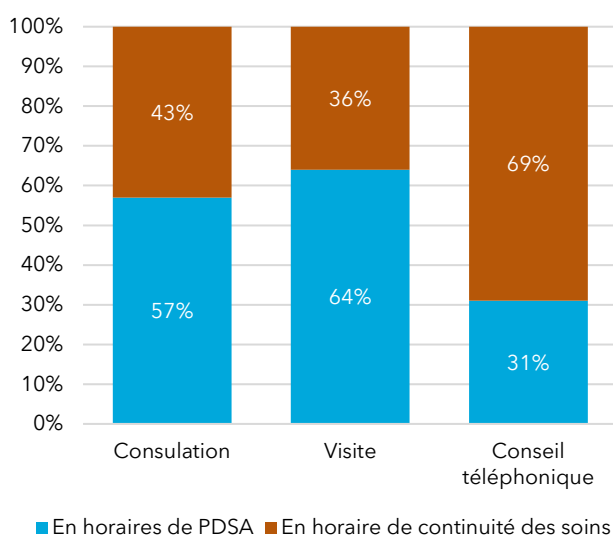
► En 2023, 59 % des actes de SOS Médecins Nantes ont eu lieu en horaires de permanence des soins ambulatoires (PDSA⁶), dont 28 % en début de nuit (20h-23h59), 7 % en nuit profonde (00h-5h59), 2 % en fin de nuit (6h-7h59), 9 % le samedi après-midi ou jour de pont, 14 % le dimanche ou jour férié.

► La part d'actes de SOS Médecins Nantes en horaires de PDSA est restée relativement stable sur la période 2018-2023 (autour de 60 %).

► L'activité de conseil téléphonique s'effectue majoritairement en période de continuité des soins (69 %), alors que l'activité de consultations et visites s'effectue majoritairement en période de PDSA (respectivement 57 % et 64 %) (Fig12).

⁶ La permanence des soins ambulatoires est un dispositif de prise en charge des demandes de soins par les médecins généralistes aux horaires de fermeture des cabinets libéraux, la nuit (à partir de 20h et jusqu'à 8h du matin), le week-end (à partir du samedi midi), les jours fériés et les ponts.

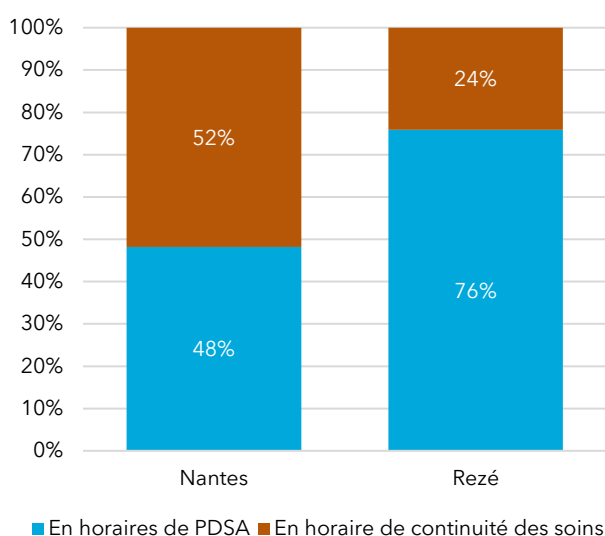
Fig12. Période de réalisation de l'acte selon le type d'actes, SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

► En 2023, trois-quarts de l'activité de consultations du centre de Rezé s'est réalisé aux horaires de PDSA. Dans le centre de consultations de Nantes, presque la moitié des consultations ont été réalisées en période de PDSA (Fig13).

Fig13. Part des consultations en horaires de PDSA selon le centre de consultations, SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes de consultation réalisés.

► La moyenne d'âge des patients est plus faible en période de PDSA (33 ans *versus* 37 ans hors PDSA). Il y a en effet davantage d'enfants et d'adolescents (0-17 ans) bénéficiant d'un acte de SOS Médecins Nantes en période de PDSA.

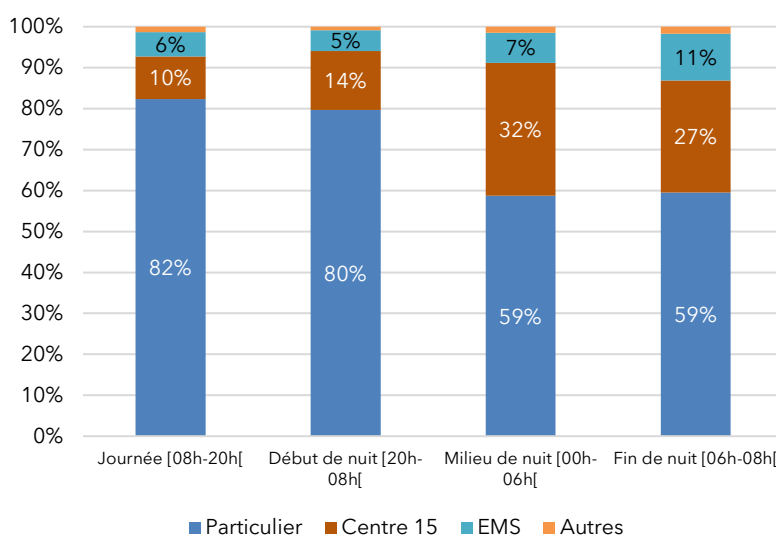
3 Provenance des demandes

Pour 8 actes réalisés sur 10, la demande provenait de particuliers

► En 2023, la majorité des actes réalisés par SOS Médecins Nantes avait pour provenance les particuliers eux-mêmes (80 %), que ce soit via le téléphone (environ $\frac{3}{4}$ des demandes de particuliers) ou via la page internet de prise de rendez-vous⁷. Dans 13 % des cas, la demande émanait du Centre-15, et 6 % des établissements médico-sociaux (maison de retraite, foyer social). 1 % des actes avaient pour origine des acteurs divers (établissements de santé, HAD, infirmières, police...) (Fig14).

► Cette répartition variait selon le moment de la journée. En milieu et fin de nuit, la part des demandes provenant du Centre-15 était plus élevée (respectivement 32 % et 27 %). La part des demandes provenant des EMS était également plus importante en fin de nuit (11 %).

Fig14. Provenance des actes réalisés par SOS Médecins Nantes, 2023, selon l'heure



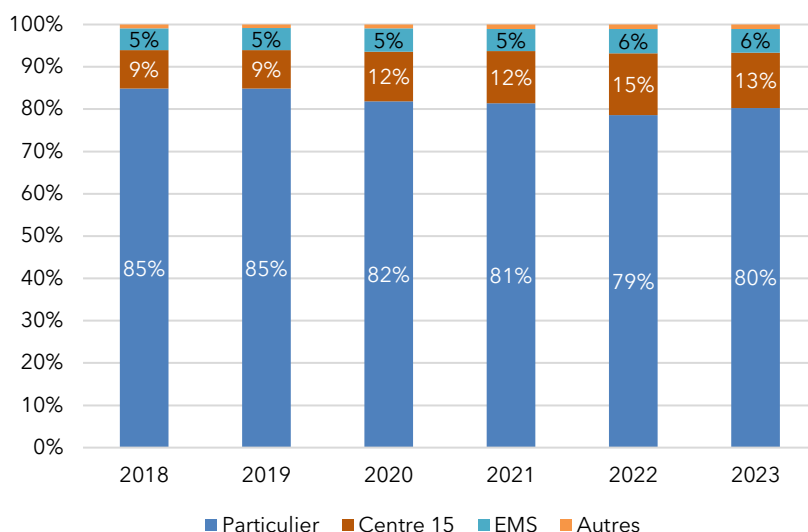
Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés.

⁷ [SOS Médecins - Prise de rendez-vous en ligne dans un centre de consultation](#)

Une tendance à l'augmentation de la part des actes réalisés à la demande du Centre-15

► La répartition des actes réalisés par SOS Médecins Nantes selon la provenance est restée relativement stable depuis 2018. À noter toutefois une augmentation de la part des actes réalisés sur sollicitation du Centre-15 à partir de 2020, et une diminution de celle émanant de particuliers (Fig15). En 2020, ce constat est probablement à mettre en lien avec la crise sanitaire liée au Covid-19 et notamment avec l'incitation de la population à limiter les déplacements. À partir de 2021, la mise en place du Service d'accès aux soins (SAS)⁸ en Loire-Atlantique et sa montée en charge progressive peut expliquer la persistance de cette tendance.

Fig15. Provenance des demandes à SOS Médecins Nantes, 2018-2023



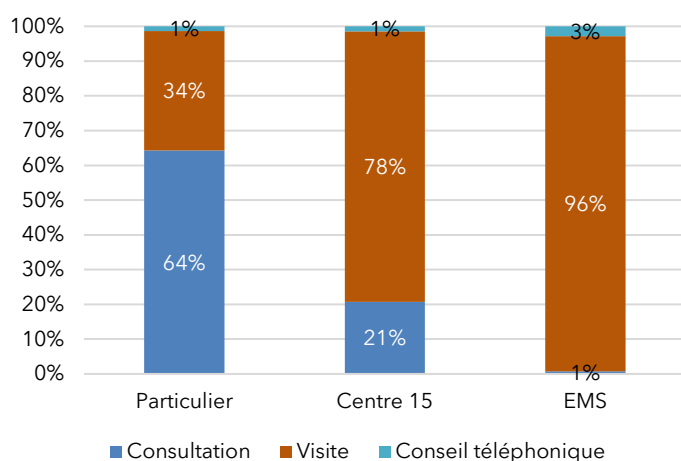
Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

⁸ Instauré par la loi du 26 avril 2021 (article L6311-3 du code de la santé publique), le SAS est un service d'orientation de la population dans le système de santé permettant aux patients, confrontés à un besoin de soins urgents ou non programmés, l'accès à distance à un professionnel de santé lorsque leur médecin traitant n'est pas disponible. Deux filières socles participent à la régulation des appels et à l'orientation des patients : la médecine hospitalière incluant l'aide médicale urgente et la médecine libérale. Le SAS 44 a été lancé en mai 2021.

Encadré 4. Description des demandes provenant du Centre-15 en 2023

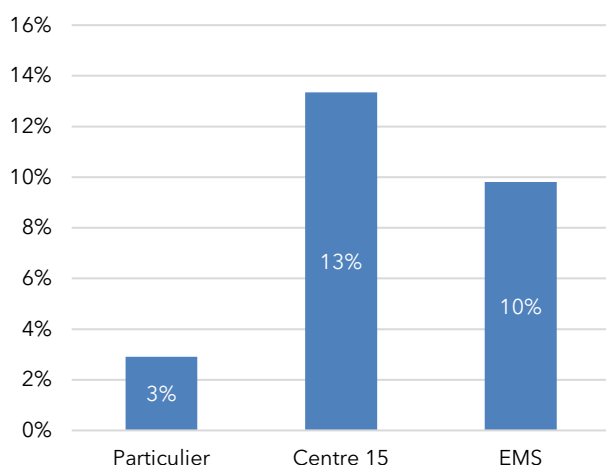
En 2023, les actes réalisés sur demande du Centre-15 concernaient des patients plus âgés que ceux émanant des particuliers eux-mêmes (22 % de 75 ans et plus vs 5 %). Par rapport aux actes sur sollicitation de particuliers, on retrouvait davantage de diagnostics⁹ de type cardiologique (11 % vs 2 %), psychiatrique (6 % vs 3 %), traumatologique (10 % vs 7 %), neurologique (4 % vs 2 %), et moins de diagnostics de type ORL-stomatologie (14 % vs 31 %) et infectieux (7 % vs 11 %) (cf. chapitre Diagnostics page 21). Plus de trois-quarts des demandes du Centre-15 ont abouti à une visite des médecins de l'association, contre 34 % quand la demande a émané de particuliers. Il y avait davantage de décision d'hospitalisation par les médecins de l'association, quand la demande provient du Centre-15 (13 % vs 3 % quand la demande provient d'un particulier).

Fig16. Type d'actes réalisés par SOS Médecins Nantes, 2023, selon la provenance



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés

Fig17. Hospitalisations décidées par SOS Médecins Nantes, 2023, selon la provenance



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés.

⁹ Les médecins de SOS Médecins Nantes peuvent renseigner jusqu'à 3 diagnostics dans leur système d'information. Le pourcentage présenté est calculé quand le diagnostic considéré a été mentionné au moins une fois.

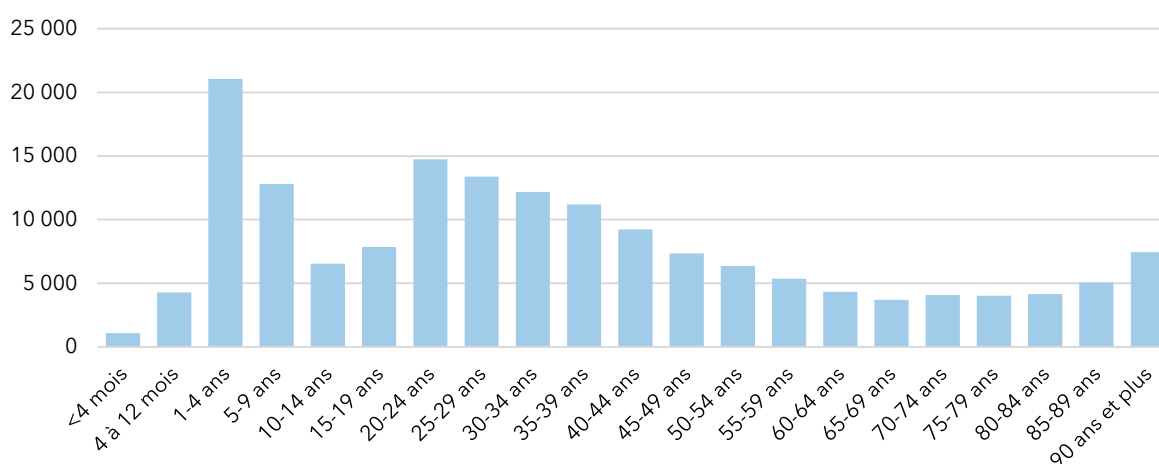
4 Caractéristiques des patients pris en charge

1 acte sur 4 concerne un enfant de moins de 10 ans

► La moyenne d'âge des patients pris en charge par SOS Médecins Nantes s'élevait à 35 ans en 2023. Elle était similaire les années précédentes, hormis en 2020 où elle était un peu plus élevée (38 ans), en concordance avec ce qui a été observé dans les services d'urgences de la région (élévation de l'âge moyen des patients accueillis aux urgences [3]).

► Globalement, la population pédiatrique, et en particulier les moins de 10 ans représente une part importante de la patientèle de SOS Médecins Nantes (25 %, soit environ 41 000 actes en 2023), ainsi que la patientèle des jeunes adultes (20-40 ans : 31 %) et dans une moindre mesure celle des patients âgés (75 ans et plus : 12 %), en lien notamment avec l'activité de visites des médecins dans les maisons de retraite¹⁰ (Fig18).

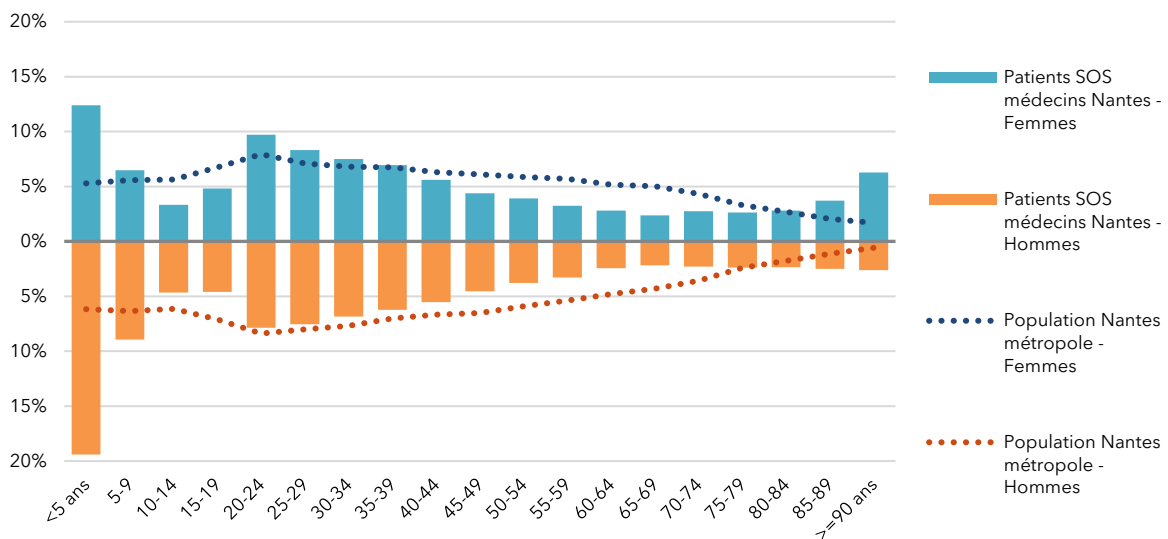
Fig18. Répartition selon l'âge des patients pris en charge par SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

► Les enfants de moins de 10 ans, et surtout les moins de 5 ans, étaient nettement surreprésentés dans l'activité de SOS Médecins Nantes par rapport à leur poids dans la population de Nantes Métropole, et ce de manière plus marquée chez les garçons. Les femmes âgées de 20-40 ans et les personnes âgées de 85 ans et plus (principalement les femmes) étaient également surreprésentées. À l'inverse, les parts des actes chez des enfants/jeunes de 10-19 ans et des personnes de 40 à 80 ans étaient moins élevées que les poids de ces groupes d'âge dans la population de la métropole (Fig19).

¹⁰ SOS Médecins Nantes intervient dans la quasi-totalité des maisons de retraite de l'agglomération et a signé une convention avec la plus grande partie d'entre elles.

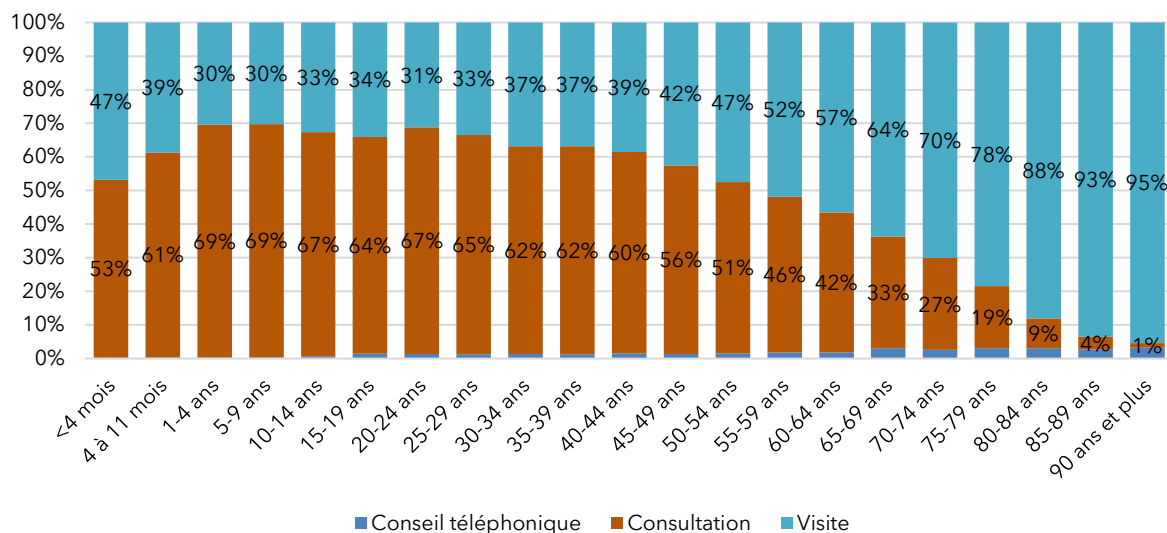
Fig19. Répartitions par âge des patients pris en charge par SOS Médecins Nantes et des habitants de Nantes Métropole


Sources : SOS Médecins Nantes, Insee (recensement de la population 2021). Exploitation ORU Pays de la Loire

Champ : actes réalisés auprès de personnes ayant déclaré résider dans une des communes de Nantes Métropole (dans le cas d'une consultation) ou pour lesquelles une visite a été réalisée¹¹

La part des visites augmente avec l'âge des patients

► La répartition des actes évolue avec l'âge des patients. La part des visites augmente avec l'âge : elle s'élevait à 32 % chez les moins de 15 ans, à 35 % chez les 16-44 ans, à 53 % chez les 45-74 ans et enfin à 90 % chez les 75 ans et plus. Dans la population pédiatrique, elle était également un peu plus élevée chez les nourrissons (< 4 mois) (47 %) (Fig20).

Fig20. Types d'actes réalisés selon l'âge des patients, SOS Médecins Nantes, 2023


Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire

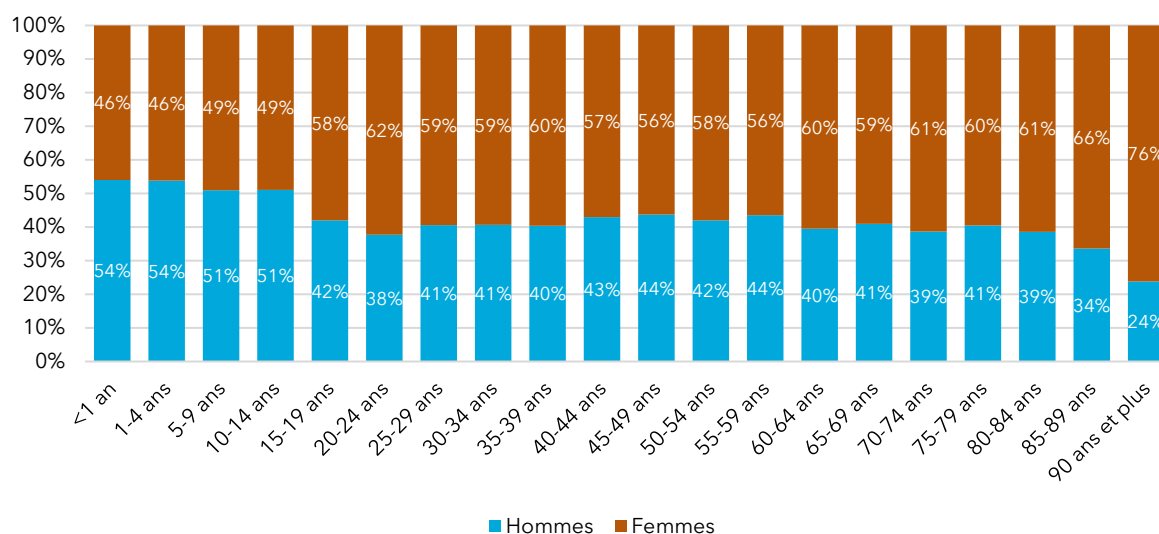
Champ : actes réalisés.

¹¹ Les visites se déroulent uniquement à Nantes métropole, dans des lieux constituant probablement majoritairement des lieux de résidence.

Près de 6 actes sur 10 concernaient des femmes

- Un peu plus de la moitié (57 %) des patients vus par les médecins de l'association concernaient des femmes, soit un sex-ratio H/F de 0,76. Une répartition femmes/hommes équivalente était observée les années précédentes (2018-2022).
- La surreprésentation des femmes s'observe à partir de 15 ans, les garçons étant majoritaires dans la population pédiatrique (Fig21). La part prépondérante des femmes chez les 85 ans et plus peut en grande partie être rapprochée du profil démographique de la population à Nantes Métropole : 70 % des 85 ans et plus de l'agglomération sont des femmes (et 76 % des 90 ans et plus)¹².

Fig21. Répartition des patients selon leur âge et leur sexe, SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

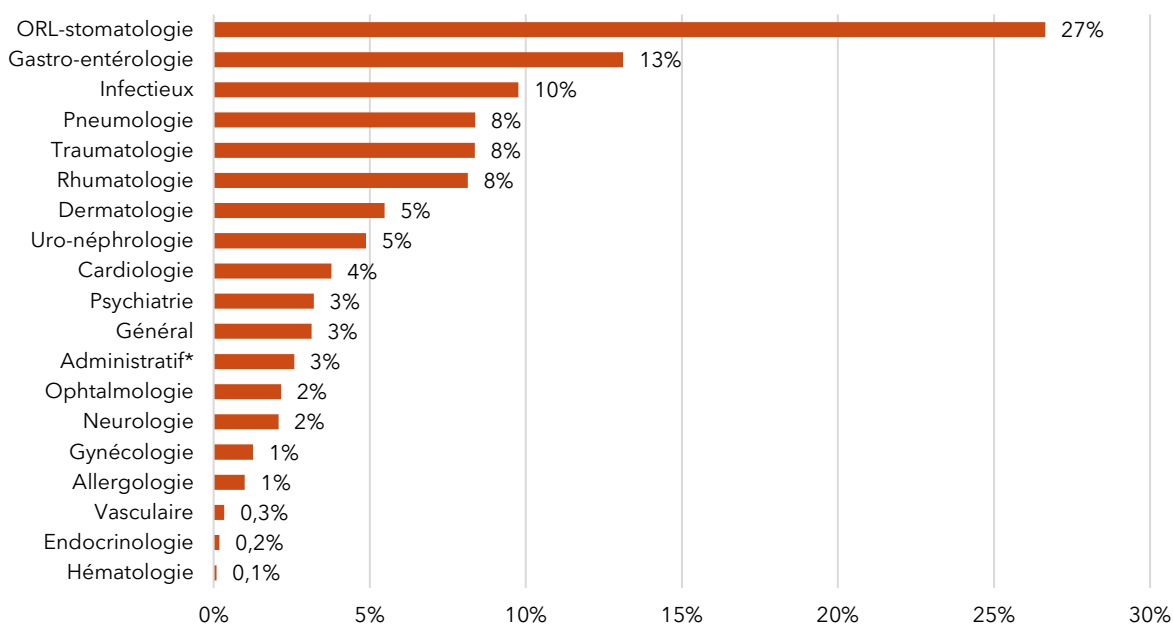
¹² Source : Insee (recensement de la population 2021).

5 Diagnostics

1 acte sur 5 concernait un diagnostic de type « ORL-stomatologie »

► Un peu plus d'un quart (27 %) des diagnostics rencontrés par les médecins de SOS Médecins Nantes en 2023 entraient dans la catégorie « ORL-stomatologie »¹³, 13 % dans la catégorie « gastro-entérologie » et 10 % dans la catégorie « infectieux » (Fig22).

Fig22. Catégories diagnostiques des pathologies prises en charge par SOS Médecins Nantes, 2023



* certificats de décès, renouvellement d'ordonnance d'urgence (patients diabétiques, asthmatiques...), constats de coups et blessures...

Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire

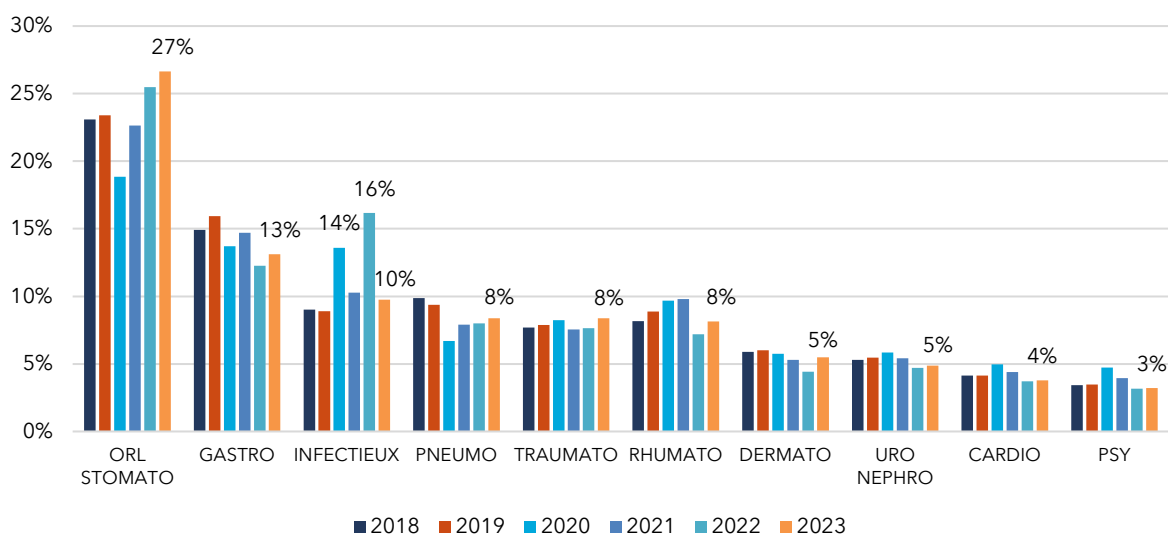
Champ : actes réalisés.

Lire la figure : 27 % des actes portait au moins un diagnostic appartenant à la catégorie « ORL-stomatologie », parmi les trois diagnostics pouvant être renseignés par le médecin.

► La répartition des grandes catégories diagnostiques était globalement similaire les années précédentes. À noter toutefois une baisse des diagnostics de type « ORL-stomatologie » en 2020, avant une nouvelle hausse à partir de 2021 (Fig23). En 2020, les diagnostics de type « infectieux » avaient fortement augmenté probablement en lien avec l'épidémie de Covid-19. Les diagnostics de ce type étaient également particulièrement importants en 2022, à rapprocher notamment de la forte augmentation des diagnostics « syndrome grippal » cette année-là.

¹³ Regroupement de diagnostics selon le thésaurus de l'association SOS Médecins.

Fig23. Évolution de la part des 10 principales catégories diagnostiques des pathologies prises en charge par SOS Médecins Nantes, 2018-2023

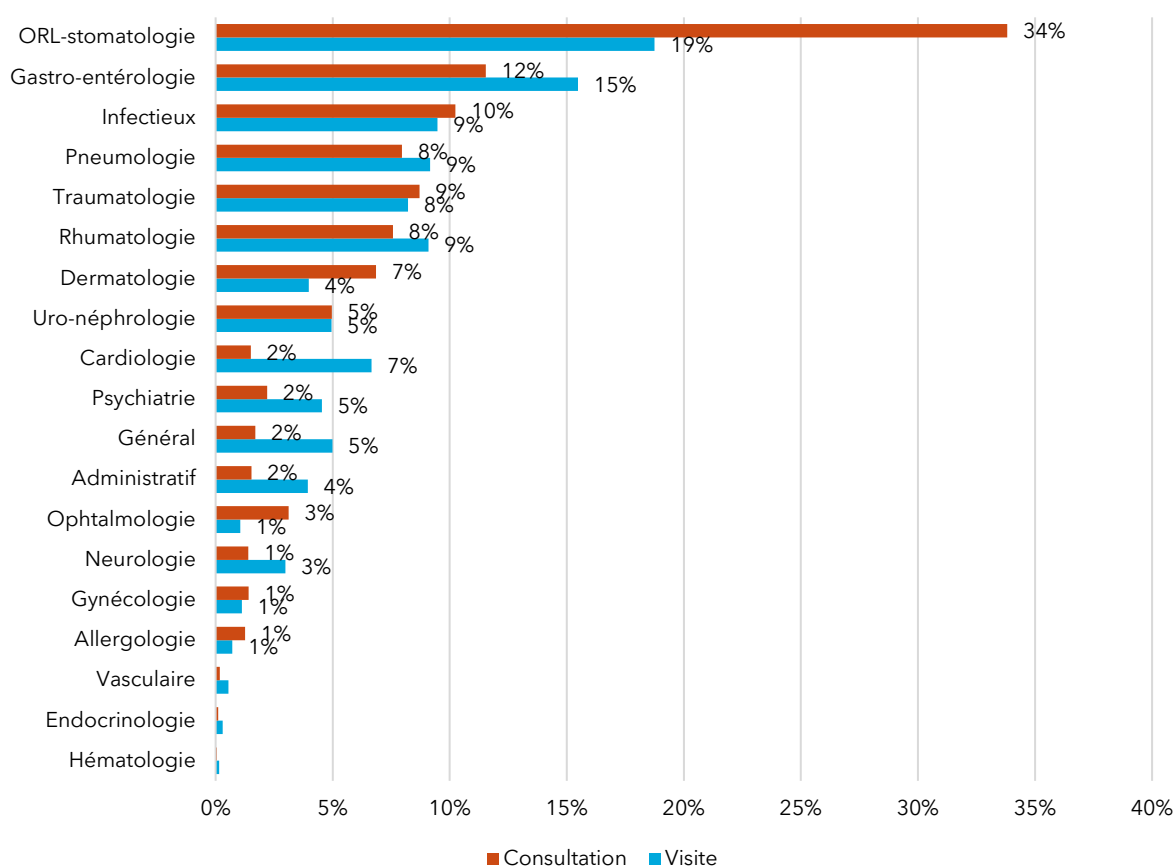


Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

Par rapport aux visites, une part plus importante de diagnostics d'ORL-stomatologie en consultation

► Les diagnostics posés lors des consultations relevaient davantage des catégories « ORL-stomatologie » et « dermatologie », que ceux posés lors des visites. À l'inverse les diagnostics entrant dans la catégorie « gastro-entérologie », « psychiatrie », « général », « administratif » et « cardiologie » étaient plus représentés lors des visites, que lors des consultations (Fig24).

Fig24. Part des 10 principales catégories diagnostiques des pathologies prises en charge par SOS Médecins Nantes selon l'orientation, 2023

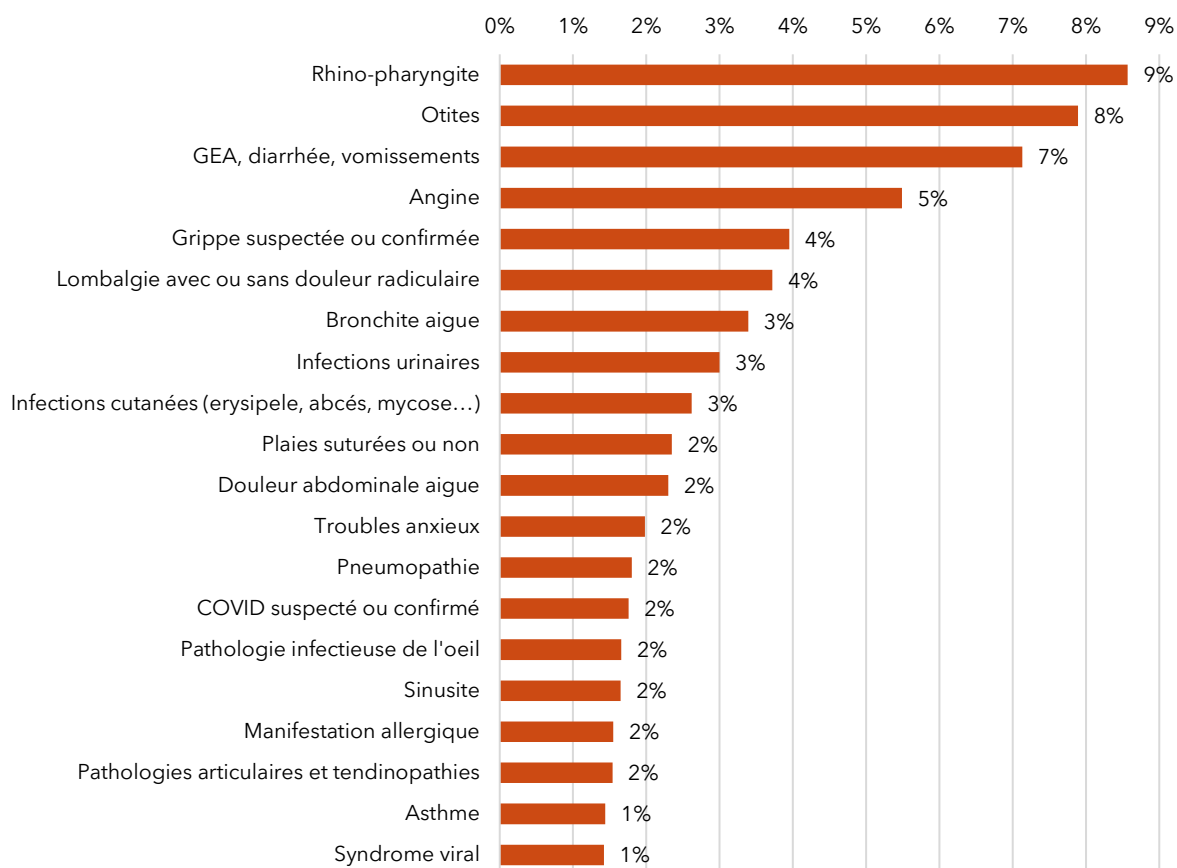


Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés

Une prédominance de prises en charge pour de l'infectiologie aiguë

► Les diagnostics d'infectiologie aiguë, notamment ORL, étaient fortement représentés dans les pathologies prises en charge par SOS Médecins Nantes en 2023 (Fig25).

Fig25. 20 diagnostics¹⁴ les plus fréquents en 2023



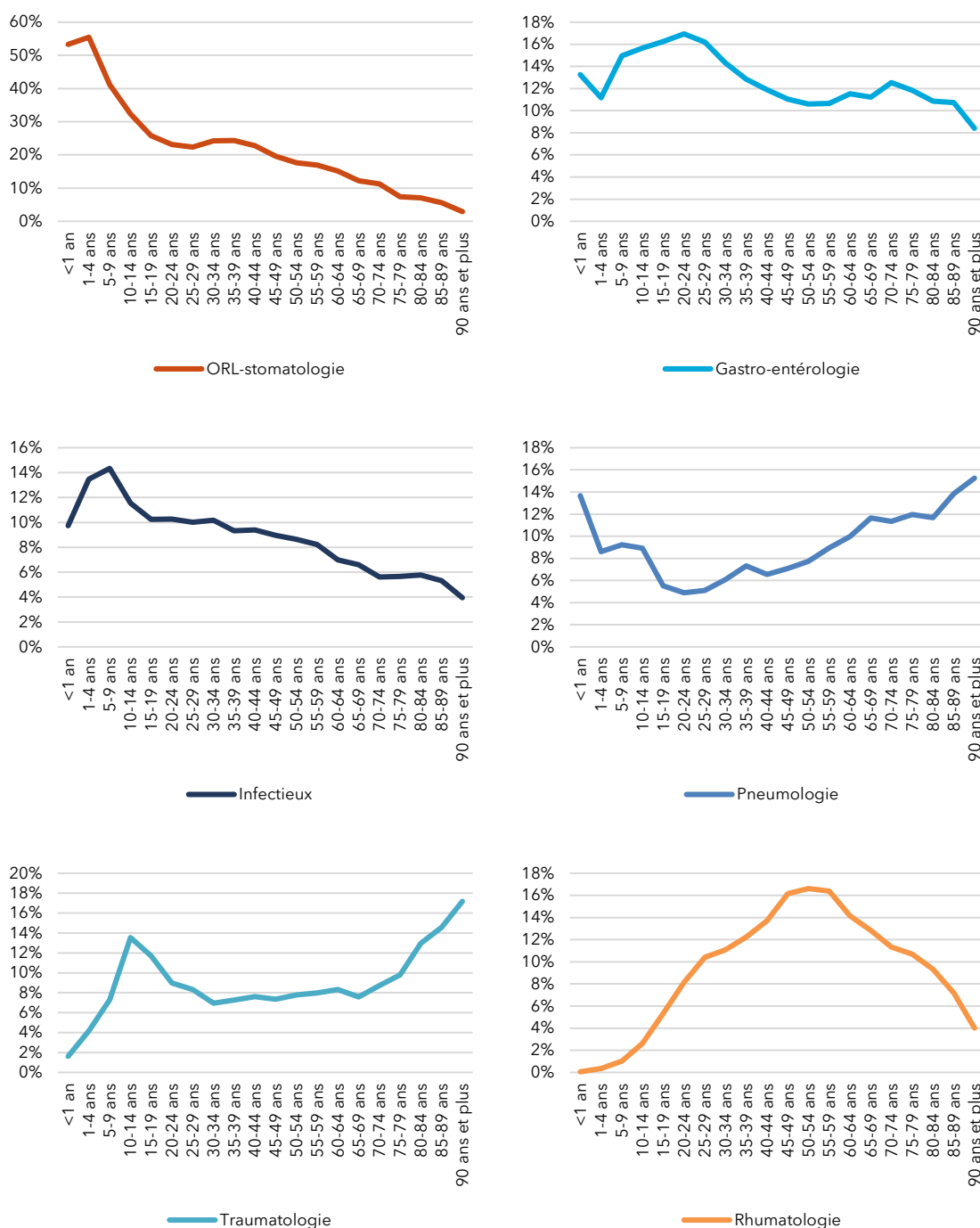
Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
Champ : actes réalisés.

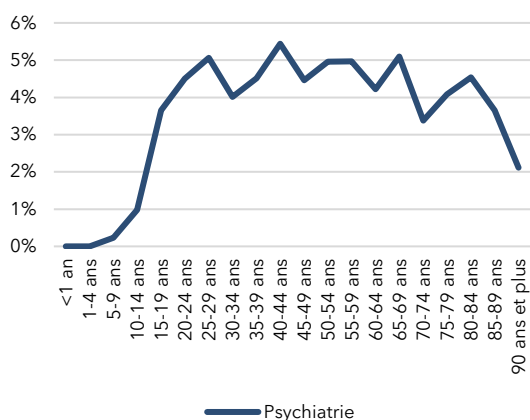
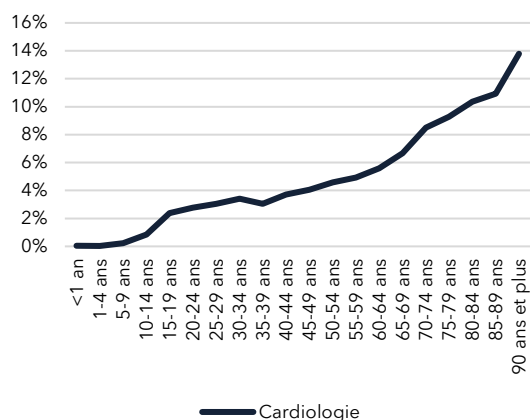
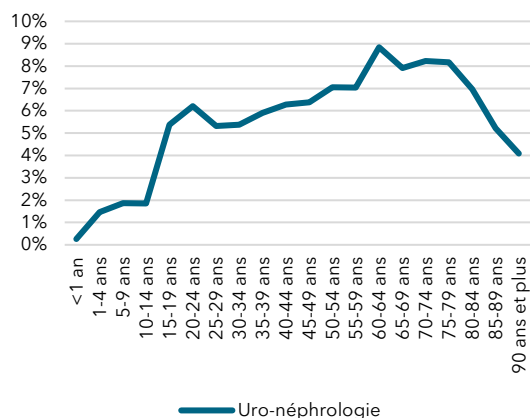
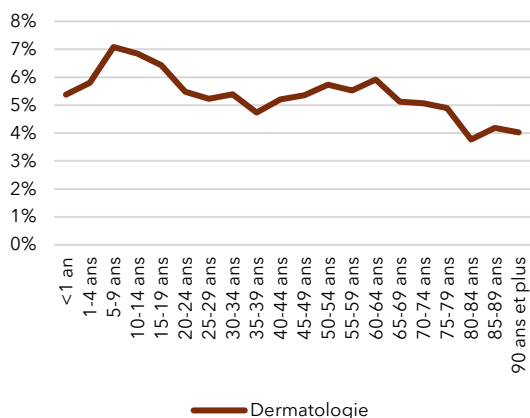
¹⁴ Regroupements ORU Pays de la Loire.

Des catégories diagnostiques qui diffèrent selon l'âge

► Les diagnostics de la catégorie « ORL-stomatologie » et, dans une moindre mesure, « infectiologie » concernent majoritairement la population pédiatrique alors que les diagnostics de type « cardiologie » et « pneumologie » se rapportent principalement aux adultes et aux sujets âgés. La traumatologie concerne à la fois des adolescents et jeunes adultes et des sujets âgés. Les diagnostics entrant dans la catégorie « psychiatrie » augmentent à partir de 15 ans, puis s'observent à tous les âges de la vie. Ceux de rhumatologie sont globalement le fait de la population adulte (Fig26).

Fig26. Part des 10 principales catégories diagnostiques des pathologies prises en charge par SOS Médecins Nantes selon l'âge des patients, 2023





Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire

Champ : actes réalisés.

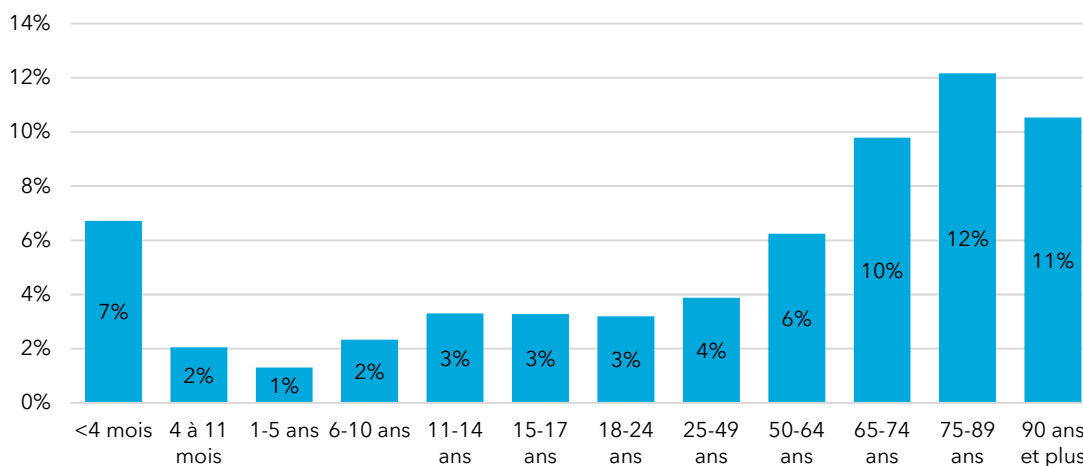
Note de lecture : pour 100 enfants entre 1-4 ans, 55 avaient au moins un diagnostic entrant dans la catégorie « ORL-Stomatologie ».

6 Décision d'hospitalisation

Une décision d'orientation vers l'hôpital dans 5 % des cas

► Au total en 2023, dans 4,7 % des cas, il y a eu décision d'hospitalisation par les médecins de l'association (2 % dans le cas d'une consultation, 8 % dans le cas d'une visite). Les décisions d'hospitalisation sont plus fréquentes chez les sujets âgés, ainsi qu'au tout début de la vie (Fig27).

Fig27. Décision d'hospitalisation selon l'âge des patients, SOS Médecins Nantes, 2023



Source : SOS Médecins Nantes. Exploitation ORU Pays de la Loire
 Champ : actes réalisés.

Un mode de transport vers l'hôpital majoritairement par ambulance

► Quand il y a eu décision d'hospitalisation et qu'il n'y avait pas de refus du patient (0,8 % des cas), le mode de transport utilisé était majoritairement une ambulance (64 %). Le patient s'est déplacé par ses propres moyens dans 32 % des cas. Dans 3 % des cas, une ambulance a été mobilisée via le Centre-15. Enfin dans 1 % des cas, un véhicule d'intervention SMUR (structure mobile d'urgence et de réanimation) ou un véhicule de secours et d'assistance aux victimes est intervenu pour le transport du patient.

Encadré 5. Focus sur les sollicitations SMUR par SOS Médecins Nantes

En 2023, sur les 42 patients vus par SOS Médecins Nantes et pour lesquels le SMUR a été mobilisé pour le transport vers l'hôpital, 28 avaient été adressés par le Centre-15, 12 avaient sollicité l'association directement, 1 avait été adressé par un établissement de santé et 1 par une résidence pour personnes âgées.

29 actes sur les 42 avaient lieu sur la période de PDSA (12 en début de nuit, 7 en nuit profonde, 5 en fin de nuit, 5 un samedi après-midi/dimanche ou jour férié).

Pour 27 patients, il s'agissait d'un diagnostic de type cardiologique (dont 17 syndromes coronariens aigus avec sus-décalage du segment ST).

Dans 3 des 42 cas, le patient s'était présenté à un centre de consultations.

Repères bibliographiques

- [1] David S, Goupil MC, Buyck JF. (2024). Médecins généralistes à Nantes Métropole. Démographie et évolution. ORS Pays de la Loire. 40 p.
- [2] Ghosn W. (2018). Indicateurs écologiques synthétiques du niveau socio-économique pour la recherche en santé. Note méthodologique. Inserm CépiDc. 13 p.
- [3] ORU Pays de la Loire. (2021). Panorama Urgences 2020. Activité des services d'urgences des Pays de la Loire. 164 p.



SOS Médecins Nantes

Activité 2023 et évolutions depuis 2018

Ce document réalisé par l'Observatoire régional des urgences (ORU) Pays de la Loire propose un état des lieux de l'activité de SOS Médecins Nantes en 2023 et de ses évolutions notables depuis 2018 : nombre total de sollicitations, part de l'activité de consultations et de visites, caractéristiques des patients en termes d'âge et de diagnostics rencontrés, etc.

Ce travail s'inscrit dans le cadre d'une mission d'observation régionale des soins non programmés, confiée par l'Agence régionale de santé Pays de la Loire à l'ORU en 2022.



Observatoire régional des urgences (ORU) Pays de la Loire
Observatoire régional de la santé (ORS)
Hôtel de la région • 1 rue de la Loire • 44966 NANTES Cedex 9
Tél. 02 51 86 05 60 • oru@orspaysdelaloire.com
www.oru-paysdelaloire.fr

