

Les médecins généralistes passent plus de 7h00 au téléphone par semaine pour leurs patients

Enquête URPS médecins Ile-de-France

Complétant la précédente étude de l'URPS médecins Ile-de-France auprès des médecins généralistes franciliens qui montrait que 145 tâches supplémentaires par semaine s'ajoutaient à leur consultation, cette nouvelle enquête montre qu'ils passent en moyenne **plus de 7 heures au téléphone** (7 heures et 8 minutes) avec leurs patients ou avec leurs confrères chaque semaine.

Portant sur l'analyse de 3 734 appels reçus et sur une enquête déclarative des appels émis, l'enquête éclaire tout un pan de la consultation du médecin généraliste, ignoré ou mal analysé, mais qui fait pourtant partie de son temps de travail.

Chaque jour, les médecins généralistes restent directement joignables par les patients et en moyenne **ils répondent directement à 15 appels téléphoniques** d'une durée moyenne de 2 minutes 12 secondes, qu'ils aient ou non un secrétariat téléphonique.

77 % des appels sont reçus de 9h à 12h et de 14h à 19h. Le pic d'appel se situe entre 9h et 10h (11 % des appels). Les appels les plus longs ont lieu après 19h (plus de 3 minutes).

33 % des appels reçus ont pour motif une demande de conseils ou d'avis sur des résultats d'examens et 45 % des appels sont des demandes de rendez-vous.

Les médecins généralistes franciliens déclarent passer eux-mêmes 9 appels par jour, à leurs patients ou à des confrères, d'une durée moyenne de 5 minutes.

Cette grande disponibilité des médecins généralistes s'étend aux nouveaux moyens de communication, en direct avec leurs patients, au travers de leur téléphone portable et de leur e-mail :

- 47 % échangent par e-mails avec leurs patients;
- 48 % leur donnent leur numéro de téléphone portable.

Le revers de cette disponibilité est double : ce temps passé au téléphone n'est ni reconnu, ni rémunéré et **56 % des médecins généralistes franciliens déclarent se sentir harcelés par le téléphone**, qui perturbe leurs consultations. Pour répondre à ce harcèlement, **68 % d'entre eux ont recours à la neutralisation** de leur ligne lors d'une consultation difficile ou lorsque les appels sont trop fréquents.

L'URPS médecins recommande aux pouvoirs publics de reconnaître et valoriser le télé-conseil du médecin généraliste francilien qui représente l'équivalent de 25 consultations par semaine.

** Enquête URPS médecins Ile-de-France menée auprès des médecins généralistes franciliens entre juin et novembre 2010, par questionnaire auto-administré, portant sur l'analyse de 3 734 appels téléphoniques reçus pendant les consultations. [Résultats complets de l'enquête.](#)*