



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### grippe

Question écrite n° 69787

#### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur le service téléphonique Info Grippe destiné à répondre à toutes les questions relatives à la grippe A-H1N1. Il souhaiterait connaître le nombre d'appels reçus par semaine depuis la mise en place dudit service.

#### Texte de la réponse

La plate-forme téléphonique grand public, mobilisée pendant l'épidémie de grippe A (H1N1) pour répondre aux interrogations de la population et garantir une information de tous, n'est pas un dispositif mis en place ex nihilo. Il s'agit d'une adaptation du service préexistant d'information sur la grippe aviaire : le numéro 0-825-302-302 est utilisé depuis 2005 et présent dans de nombreux documents de communication et d'information générale sur ce thème. Cette plate-forme Info Grippe, déjà opérationnelle et ayant des téléopérateurs régulièrement formés sur la grippe aviaire a donc été rapidement mise en avant, dès l'alerte mondiale de l'OMS. Prévue et armée pour cela, la plate-forme a pu facilement s'adapter à la hausse soudaine des appels, conséquence du déclenchement de l'alerte le vendredi 24 avril peu avant 15 heures. Elle a pu traiter les premiers appels dès la diffusion des premières informations par le ministère chargé de la santé, et prendre en charge 340 appels le samedi. Elle est ensuite montée en puissance (élargissement des horaires d'ouverture et ouverture exceptionnelle du dimanche) pour répondre à 2 000 appels le dimanche 26 avril et 5 000 le lundi 27 avril 2009. La semaine faisant suite à l'alerte fut chargée avec une ouverture large (7 h - 22 h), les week-ends et le jour férié du 1er mai, afin de prendre en charge un total de 21 496 appels au cours de la première semaine. Au total, la plate-forme téléphonique a reçu près de 300 000 appels depuis le début de la crise, avec un pic d'activité en novembre (107 307 appels reçus) et un record de 13 314 appels pour la seule journée du 30 novembre. Ce pic correspond à la période de lancement de la campagne de vaccination dans les centres de vaccination. Ce sujet amenant beaucoup de questions de la part des citoyens, notamment sur les horaires et lieux des centres de vaccination.

| DATE                   | NOMBRE D'APPELS |
|------------------------|-----------------|
| 25 avril               | 340             |
| 26 avril               | 2 000           |
| 27 avril               | 5 000           |
| Semaine 27 avril-3 mai | 21 496          |
| Mai 2009               | 13 478          |
| Juin 2009              | 6 735           |

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Juillet 2009   | 10 553             |
| Août 2009      | 11 515             |
| Septembre 2009 | 17 271             |
| Octobre 2009   | 6 572              |
| Novembre 2009  | 107 307            |
| Décembre 2009  | 86 269             |
| Janvier 2010   | 6 966              |
| Février 2010   | Activité ordinaire |

| MOIS    | SEMAINE | APPELS REÇUS<br>24 h/24 |
|---------|---------|-------------------------|
| Avril   | S14     | 16                      |
|         | S15     | 35                      |
|         | S16     | 40                      |
|         | S17     | 2 387                   |
|         | S18     | 21 496                  |
| Mai     | S19     | 4 804                   |
|         | S20     | 2 617                   |
|         | S21     | 1 281                   |
|         | S22     | 938                     |
| Juin    | S23     | 821                     |
|         | S24     | 1 555                   |
|         | S25     | 1 691                   |
|         | S26     | 2 038                   |
| Juillet | S27     | 1 895                   |
|         | S28     | 1 441                   |
|         | S29     | 1 707                   |
|         | S30     | 3 459                   |

|           |       |        |
|-----------|-------|--------|
| S31       | 2 885 |        |
| Août      | S32   | 1 953  |
|           | S33   | 1 668  |
|           | S34   | 2 066  |
|           | S35   | 4 669  |
| Septembre | S36   | 4 890  |
|           | S37   | 4 957  |
|           | S38   | 5 201  |
|           | S39   | 3 178  |
|           | S40   | 1 944  |
| Octobre   | S41   | 1 433  |
|           | S42   | 955    |
|           | S43   | 1 469  |
|           | S44   | 2 064  |
| Novembre  | S45   | 1 884  |
|           | S46   | 11 819 |
|           | S47   | 32 695 |
|           | S48   | 47 495 |
|           | S49   | 51 565 |
| Décembre  | S50   | 24 824 |
|           | S51   | 13 589 |
|           | S52   | 5 182  |
|           | S53   | 5 557  |
| Janvier   | S1    | 1 974  |
|           | S2    | 2 704  |
|           | S3    | 1 721  |

|    |       |  |
|----|-------|--|
| S4 | 1 829 |  |
|----|-------|--|

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 69787

**Rubrique :** Santé

**Ministère interrogé :** Santé et sports

**Ministère attributaire :** Santé et sports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 26 janvier 2010, page 778

**Réponse publiée le :** 20 avril 2010, page 4558