



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Saturation des centres d'appel d'urgence - Solutions

Question écrite n° 13614

### Texte de la question

M. Grégory Besson-Moreau interroge Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la saturation des centres d'appel d'urgence. Exploitant la base de données de la Statistique annuelle des établissements de santé (SAE), l'hebdomadaire *Le Point* a dévoilé le 22 août 2018 des chiffres alarmants : 4,6 millions d'appels téléphoniques passés en 2016 n'ont pas obtenu de réponse des opérateurs du SAMU sur un total de 29,1 millions (15,8 %). Seuls 20 Samu sur 94 ont atteint le seuil de 99 % d'appels pris, seuil pourtant recommandé par le syndicat Samu-Urgences de France, le taux moyen d'appels décrochés par les assistants de régulation médicale (ARM) se situant à 84 %, avec de fortes disparités géographiques. À Paris, par exemple, moins d'un appel sur deux a été pris (49,8 %). En ce qui concerne les zones rurales ou des départements où les services de santé ont beaucoup de kilomètres à parcourir (l'Aube par exemple), il y a la nécessité d'une très grande réactivité. Il convient néanmoins de relativiser ces chiffres en sachant que certains appels constituent des erreurs et que les SAMU assurent un service exemplaire dans la très grande majorité des cas. Pour autant, il lui demande ce qu'elle compte mettre en œuvre pour améliorer le système, afin de mieux gérer les appels d'urgence.

### Texte de la réponse

À la suite du discours du président de la République le 6 octobre 2017 devant les professionnels de la sécurité civile, s'est engagée une réflexion sur la simplification du traitement des appels d'urgence, concernant notamment la place des plateformes communes de réception des appels d'urgence et l'optimisation des numéros d'appels d'urgence. Par lettre de mission de la ministre des solidarités et de la santé et du ministre de l'intérieur en janvier 2018, l'inspection générale des affaires sociales et l'inspection générale de l'administration ont été chargées conjointement, dans le cadre de l'évaluation de l'application du référentiel d'organisation des secours à personne et de l'aide médicale urgente, d'identifier les conditions de mise en œuvre de cet objectif. Les préconisations attendues devront permettre de garantir la qualité et la pertinence de la prise en charge de l'appelant tout au long de son parcours ainsi que l'égalité des chances sur le territoire, grâce à une organisation respectant les spécificités métier de chaque service et en s'assurant de l'adhésion des professionnels. L'importance de la régulation médicale dans l'analyse et la réponse au besoin lorsqu'il touche à la santé est soulignée dans le cadre de l'instruction des propositions. Les préconisations de la mission inter-inspections seront rendues au cours du dernier trimestre 2018 afin qu'une décision soit prise d'ici à la fin de l'année 2018, comme l'a annoncé le Président de la République dans son discours sur la stratégie de transformation du système de santé le 18 septembre 2018.

### Données clés

**Auteur :** [M. Grégory Besson-Moreau](#)

**Circonscription :** Aube (1<sup>re</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 13614

**Rubrique :** Sécurité des biens et des personnes

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 octobre 2018](#), page 9526

**Réponse publiée au JO le :** [30 octobre 2018](#), page 9827