



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Conditions de travail des personnels des services d'accueil des urgences

Question écrite n° 20504

Texte de la question

M. Bernard Perrut alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les services d'accueil d'urgence qui sont à bout de souffle. Ultime chaînon d'un système de santé qui n'est plus adapté aux attentes et aux besoins de la population, les personnels des urgences subissent des conditions de travail inacceptables et une baisse de leurs moyens intenable face à l'augmentation exponentielle du nombre d'admission. De 10 millions de patients en 1996 à 21 millions en 2016, ces personnels souffrent d'épuisement et d'un sentiment d'abandon exacerbé par les incivilités et les violences quotidiennes. Alors que les personnels des services des urgences sont dans la rue depuis le mois de mars sur l'ensemble du territoire, il souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre pour améliorer leurs conditions de travail et leur donner les moyens de l'exercer dignement.

Texte de la réponse

Le 14 juin 2019, la ministre des solidarités et de la santé, a installé la mission de refondation des services d'urgences avec pour objectif de construire une nouvelle stratégie d'ensemble d'évolution des services d'urgence. Le président du Conseil national de l'urgence hospitalière, le Pr. Pierre Carli et le député Thomas Mesnier ont été missionnés. La mission devra permettre d'objectiver la situation actuelle en fonction des différents niveaux d'activité des structures des urgences, de leurs difficultés de recrutement, de leur place dans l'accès aux soins urgents et non programmés ; d'apprécier l'amélioration attendue des réformes en cours, à la fois sur la qualité du service rendu et sur les conditions de travail des professionnels ; d'identifier les travaux complémentaires à mener, notamment en termes d'information et de responsabilisation de la population sur ses demandes de soins, d'articulation des services d'urgences avec l'offre de ville, ou encore de prise en compte à l'échelle de l'établissement ou du territoire des solutions d'aval nécessaires aux patients passant par les structures des urgences, en particulier pour les parcours les plus courants. Les représentants du personnel médical et non médical seront associés à l'ensemble des travaux de la mission dont les conclusions sont attendues à l'automne 2019. Lors de la réunion d'installation au ministère réunissant les représentants des professionnels des services d'urgence, des fédérations d'établissements, des ordres professionnels, des agences sanitaires et du collectif Inter-Urgences, la ministre des solidarités et de la santé, a affirmé sa volonté de rendre effectives et concrètes sans attendre les premières mesures annoncées le 6 juin 2019 au Congrès des urgentistes. Reconnaisant l'exposition des personnels affectés à la prise en charge de patients dans les structures mobiles d'urgences et de réanimation (SMUR) et dans des structures d'urgence (SAU) à des risques particuliers et des conditions de travail spécifiques, l'indemnité forfaitaire de risque sera revalorisée à 118 euros bruts (100 euros net) dès le 1er juillet 2019 et sera versée à tous les professionnels des services d'urgence (hors médecins). Dans le cadre de la mise en place des protocoles de coopération prévue par la loi santé, permettant une délégation de tâche du personnel médical au personnel paramédical, une prime de coopération sera mise en place pour les infirmiers et aides-soignants qui se verront confier de nouvelles compétences. Le montant de cette prime atteindra 100 euros bruts mensuels. La ministre a également annoncé la création d'une enveloppe de 15 millions d'euros afin de permettre aux services d'urgence en tension de renforcer leurs effectifs

paramédicaux durant la période estivale et de maintenir ainsi un maximum de lits ouverts. La ministre a enfin annoncé le rehaussement du plafond des heures supplémentaires à 20h par mois ou 240 heures par an pour l'ensemble des corps et l'instauration d'une procédure permettant si besoin de déroger à ce plafond sur la base d'une décision du directeur général de l'agence régionale de santé. Les agences régionales de santé seront mobilisées afin d'engager des travaux de rénovation des urgences qui le nécessitent pour améliorer la qualité de l'accueil des patients et les conditions de travail des personnels hospitaliers.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20504

Rubrique : Établissements de santé

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 juin 2019](#), page 5493

Réponse publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 6203