



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Assistants de régulation médicale - risques sociaux professionnels

Question écrite n° 22762

Texte de la question

M. Jean-François Eliaou interroge Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation des assistants de régulation médicale (ARM) des centres 15. En effet, les ARM traitent des centaines de milliers d'appels entrants sur la ligne du 15 et assurent une écoute médicale permanente, visant à déterminer et à déclencher dans le délai le plus rapide la réponse la mieux adaptée à la nature des appels, à s'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient et à en organiser le transport le cas échéant. Leur charge de travail est depuis plusieurs années croissante et rendue difficile du fait de l'exigence et l'agressivité des appelants qui au quotidien portent atteinte psychologiquement aux assistants de régulation médicale (insultes menaces). Le 28 juin 2019, via le décret n° 2019-680, la ministre des solidarités et de la santé a attribué une indemnité forfaitaire de 118 euros bruts pour prime de risque au personnel soignant du service des urgences et aux agents du SMUR de la fonction publique hospitalière. En sont exclus les assistants de régulation médicale. Il souhaiterait savoir si elle envisage d'attribuer cette indemnité aux ARM, qui sont également exposés à des risques sociaux professionnels.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a souhaité profondément rénover les conditions d'exercice du métier d'assistant de régulation médicale (ARM). Il a ainsi engagé, voilà plus d'un an, une démarche d'ampleur à destination de cette profession. Dans ce cadre, la formation d'adaptation à l'emploi (FAE) de 259 heures, non validante et appliquée de manière disparate sur le territoire qui existe aujourd'hui a été jugée comme ne répondant plus aux besoins des professionnels ni aux nouveaux enjeux de la régulation médicale. Ainsi, à l'issue d'une phase de concertation engagée en 2018 avec l'ensemble des professionnels concernés, une nouvelle formation des ARM a été mise en place depuis septembre 2019. Ce nouveau dispositif consiste en une formation initiale d'une année, délivrée par des structures agréées par le ministère chargé de la santé, qui doivent satisfaire à des appels à projets exigeants. Cette nouvelle formation est désormais obligatoire avant l'entrée en fonctions des futurs ARM recrutés dans les centres 15. Des dispositions transitoires et spécifiques sont par ailleurs prévues, afin que les agents qui exercent aujourd'hui leurs fonctions dans un centre puissent bénéficier de cette formation. En cohérence avec cette évolution, le régime indemnitaire des ARM a été revalorisé, afin de rendre compte des compétences nouvelles de cette profession. C'est ainsi qu'une prime de 120 euros bruts a été créée cet automne. Sa création a été publiée au Journal officiel le 5 novembre dernier, avec une effectivité sur les payes de novembre. Son bénéfice est ouvert à l'ensemble des professionnels en exercice dans un centre de régulation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Eliaou](#)

Circonscription : Hérault (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22762

Rubrique : Professions de santé

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 septembre 2019](#), page 8013

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2019](#), page 11038