



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Gestion des appels téléphoniques dans les services d'urgence

Question écrite n° 8374

### Texte de la question

Mme Fiona Lazaar appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur l'enjeu important de la gestion des appels téléphoniques dans les services d'urgences. Elle est indignée à la lecture des circonstances du décès d'une jeune mère de famille, le 27 décembre 2017 : son échange téléphonique avec le Samu quelques heures avant sa disparition, relayé par de nombreux médias, pointe en effet du doigt des dysfonctionnements très sérieux, dont les conséquences se sont révélées dans ce cas précis dramatiques. Mme la députée a pris acte des propos de Mme la ministre, et salue la mise en place d'une enquête administrative. Si cette enquête est nécessaire, les graves dysfonctionnements mis au jour appellent très certainement une action résolue et des mesures concrètes pour éviter que de tels drames se reproduisent. Aussi, elle souhaiterait connaître les mesures qu'elle entend prendre pour renforcer l'efficacité du service et la qualité de l'accueil téléphonique dans les services d'urgence.

### Texte de la réponse

A la suite de l'évènement dramatique de Strasbourg, les médecins urgentistes ont été convoqués pour décider d'un plan d'action pour améliorer la prise en charge des appels des personnes ayant recours à un service d'urgence. 3 pistes de travail ont été identifiées en termes d'amélioration de la formation des opérateurs, de procédures et de qualité des services d'urgence. La feuille de route est attendue pour le 1er juillet 2018. En outre, une réflexion est actuellement en cours avec le ministre de l'intérieur sur l'instauration d'un numéro unique d'appel. Un rapport conjoint de l'inspection générale de l'administration et de l'Inspection générale des affaires sociales est attendu avant l'été 2018.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Fiona Lazaar](#)

**Circonscription :** Val-d'Oise (5<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8374

**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 :** [15 mai 2018](#), page 4009

**Réponse publiée au JO le :** [5 juin 2018](#), page 4841