



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation des centres d'appel du SAMU

Question écrite n° 8804

Texte de la question

M. Jean-Luc Mélenchon alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur l'organisation des services d'urgences. Le drame survenu au SAMU de Strasbourg le 29 décembre 2017 révèle des difficultés rencontrées dans le cadre de la symptomatologie par téléphone. Ainsi, de nombreux témoignages sont venus rendre compte de la complexité du diagnostic et des risques encourus par les patients. Ces témoignages font état de dysfonctionnements dans la prise en charge dite « premier accueil ». Elle est pourtant un échelon primordial dans le cadre d'une urgence. Cet échelon, est pris en charge par les Permanenciers auxiliaires de régulation médicale (PARM). Ces évaluations de tri sont utilisées pour répartir les appels entre les médecins régulateurs du SAMU et les médecins régulateurs de la permanence des soins. Les médecins régulateurs du SAMU sont des médecins spécialisés en médecine d'urgence, d'anesthésie ou de réanimation, permettant aux patients de bénéficier d'une prise en charge symptomatologique efficace. Cependant, certains médecins issus de la médecine spécialisée régulateurs de la permanence des soins ne sont pas formés à la médecine générale. Pire encore, certains ne sont plus en âge d'exercer. Dès lors, certaines orientations médicales peuvent ainsi se révéler en complet décalage avec les soins indispensables au patient. Ces failles dans la prise en charge téléphonique sont dues à un déficit de formation des agents qui assurent le premier accueil téléphonique et à un manque de personnel. En effet, les permanenciers auxiliaires de régulation médicale ne bénéficient que d'une formation médicale d'un an. En juillet 2017, un rapport d'information du Sénat sur les urgences hospitalières préconisait une formation initiale obligatoire d'au moins deux ans. Par ailleurs, alors que les appels au SAMU ont triplé depuis 20 ans, les moyens alloués n'ont pas suivi. Pour les personnels des centres d'appels du SAMU, cette augmentation de l'activité constitue un facteur de stress interférant avec leur mission première de diagnostic de l'urgence. Afin de garantir une prise en charge téléphonique optimale, il lui demande si de nouveaux moyens seront alloués à la formation et au recrutement des personnels de régulation médicale des centres d'appels du SAMU.

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 : [M. Jean-Luc Mélenchon](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (4^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8804

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [29 mai 2018](#), page 4437

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