



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Les ARM du SAMU tirent la sonnette d'alarme

Question écrite n° 22764

### Texte de la question

Mme Muriel Ressiguiert alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation des assistants de régulation médicale. En juin 2019, par décret, il a été attribué une indemnité forfaitaire pour prime de risque au personnel soignant du service des urgences, mais les assistants de régulation médicale, rattachés aux services administratifs, en ont été exclus. Pourtant, ils ont un rôle important dans le traitement des urgences. Ils réclament donc que cette prime de 118 euros leur soit également attribuée. En tant que députée de l'Hérault, elle a été interpellée par Mme Muriel Rivière, au nom de l'ensemble des assistants de régulation médicale du SAMU 34 (ARM) au sujet de leur charge de travail et des risques socio-professionnels auxquels ils sont confrontés au quotidien. Elle les a rencontrés, dans leurs locaux de Vailhauquès, en présence du directeur adjoint des ressources humaines du CHU de Montpellier. Les ARM de l'Hérault traitent plus de 500 000 appels entrants et 250 000 appels sortants, pour une population de 1 165 000 habitants, hors période estivale. Ils sont chargés d'assurer une écoute médicale permanente, de déterminer et de déclencher le plus rapidement possible une réponse adaptée, de s'assurer de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés, et d'organiser le transport. Premier maillon de la chaîne, ils sont eux aussi soumis au stress et doivent faire face à des situations anxiogènes. La charge de travail est depuis plusieurs années croissante (environ 10 % d'appels en plus chaque année), à effectif constant, ce qui engendre une pression grandissante au quotidien pour les ARM. Sans compter un sentiment de manque de reconnaissance et une prise en charge des patients de fait plus compliquée. Dans l'Hérault, les ARM sont en grève depuis le 13 août 2019. En France, près de 40 centres d'appel du 15 sont actuellement en grève, dont certains depuis plusieurs mois. Dans le milieu de la santé, plusieurs professions, dont les aides-soignants, les infirmiers en psychiatrie et les urgentistes, ont alerté par divers moyens ces derniers mois, le ministère de la santé et la population sur la dégradation des conditions de travail, et la maltraitance institutionnelle qui en découle. Leur cri d'alarme ne doit pas être ignoré. Une réflexion de fond s'impose, à laquelle les personnels concernés doivent être associés. Le système de santé français doit être préservé, et des moyens conséquents humains et financiers doivent être alloués, pour permettre une prise en charge de qualité des patients. Plus que des primes, ce sont les salaires qui doivent être revalorisés. C'est pourquoi, elle lui demande si elle a conscience de la situation et si elle compte prendre des mesures concrètes pour revaloriser le salaire des ARM et dans quel délai.

### 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 :** [Mme Muriel Ressiquier](#)

**Circonscription :** Hérault (2<sup>e</sup> circonscription) - La France insoumise

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 22764

**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