



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Profession opérateur d'appel d'urgence - Formation des seniors

Question écrite n° 43809

Texte de la question

Mme Stéphanie Atger attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur le métier d'opérateur d'appel d'urgence. Il apparaît en effet, à la suite d'un déplacement dans un centre d'appel d'urgence, que des agents éprouvaient un manque de valorisation de leurs tâches quotidiennes et regrettaient une faible rémunération. Mme la députée a par ailleurs pu constater une importante rotation des effectifs, alors que ce métier constitue un maillon essentiel dans la prise en charge d'une victime, pourtant méconnu des personnes extérieures au service, y compris de celles exerçant dans cette filière. Partie intégrante des métiers de la filière médico-social, la formation et la réinsertion d'actifs « seniors » dans un parcours d'emploi à la suite d'un licenciement pourrait constituer une réponse à certaines problématiques relevées par les services du SMUR rencontrés. Ainsi, elle aimerait savoir si un plan de formation spécifique au métier d'opérateur d'appel d'urgence était à l'étude et si l'orientation de « seniors », vers ces emplois, pouvait constituer une réponse au *turn-over* existant.

Données clés

Auteur : [Mme Stéphanie Atger](#)

Circonscription : Essonne (6^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43809

Rubrique : Professions et activités sociales

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Santé et prévention](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 janvier 2022](#), page 478

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)