



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation des centres d'appels du SAMU

Question écrite n° 8596

Texte de la question

M. Christophe Di Pompeo attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation des centres d'appels du SAMU. Il y a plus de 4 mois, le 29 décembre 2017, à Strasbourg, Naomi Musenga, une jeune maman française de 22 ans devait malheureusement succomber à ses blessures après avoir néanmoins passé un premier appel au SAMU afin de faire part de son urgence médicale. L'enregistrement de cet appel a été porté à la connaissance du public le 27 avril 2018 sur le site du journal d'informations local et lanceur d'alertes Heb'di. Au-delà du sentiment d'effroi à l'écoute de cet enregistrement et passée la réaction, cette séquence sordide met en lumière les dysfonctionnements du système de prise en charge des urgences. Alors que l'opératrice aurait pu passer un médecin à Mme Musenga afin de préciser la pathologie et effectuer un pré-diagnostic requis dans ce type de situation, le manque d'empathie et la volonté d'écourter l'appel et de passer le sujet à SOS Médecins ont été fatals. Ce drame a permis à la France de prendre conscience des limites du système et met en lumière une certaine fragilité des centres d'appels du SAMU, qui avec presque 25 millions d'appels par an, doit faire face à une charge de travail considérable dans des conditions qui ne sont pas toujours optimales. Les opérateurs de ces centres d'appel sont en première ligne pour réceptionner une misère sociale et médicale toujours croissante en volume alors que les moyens, n'ont eux, pas été augmentés. Dans cet enregistrement qui a glacé toute la France, l'opératrice est naturellement stigmatisée et principale responsable objective mais c'est aussi le système dans sa globalité qui doit être analysé et amélioré. En effet, il s'avère que l'opératrice ne devait pas travailler ce jour-là (pendant la trêve des confiseurs) mais à la suite d'un arrêt maladie d'une collègue elle a dû pallier cette absence. Face à ce drame et aux failles du système de régulation des appels reçus par le SAMU, il lui demande quelles mesures elle compte prendre à l'avenir pour répondre au manque d'effectifs et de moyens des centres d'appels et également pour diminuer la pression permanente qui pèse sur ces opérateurs, parfois sans réponse et démunis ne bénéficiant pas toujours d'une formation optimale face à l'urgence de la situation.

Texte de la réponse

À 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. Christophe Di Pompeo](#)

Circonscription : Nord (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8596

Rubrique : Sécurité des biens et des personnes

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [22 mai 2018](#), page 4187

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