



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Samu des Deux-Sèvres

Question orale n° 862

Texte de la question

M. Guillaume Chiche attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les conditions de travail des assistantes et assistants de régulation médicale au sein du SAMU des Deux-Sèvres, actuellement en grève, que M. le député a reçus les 19 septembre et 11 octobre 2019 à sa permanence. Le SAMU des Deux-Sèvres, fait face, entre autres, à une démographie médicale sinistrée, un nombre d'appels croissants et à certaines spécificités dans leur pratique (gestion des appels du 115 en continu et seul à compter de 18 heures ainsi que la gestion du standard de l'hôpital de 22 heures jusqu'à 7 heures) et ne peut plus avec efficacité et rigueur prendre en charge les appels, et notamment les urgences. La dégradation du service se fait au détriment du patient et a pour cause directe l'épuisement du personnel, malgré une conscience professionnelle et une détermination sans faille. Leurs revendications sont ainsi multiples : le recrutement de deux postes (le premier d'assistant administratif uniquement et le second d'ARM en priorité sur la nuit et les week-ends), la possibilité de remplaçants en cas de congés annuels, la création d'une salle de repos dédiée et proche de la salle de régulation, la possibilité pour les ARM de se former régulièrement et le changement du matériel actuel, devenu obsolète, avec géolocalisation et cartographie. L'ouverture de nouveaux postes et de meilleures conditions de travail permettraient ainsi de remettre l'humain au centre des préoccupations et de rétablir la sécurité dans l'exercice de la profession. Il sait Mme la ministre particulièrement déterminée à réformer le système de santé dans son ensemble en considération d'un maillage territorial fort, répondant au vieillissement certain de la population et aux réalités des pratiques médicales. Ainsi, dans un souci d'œuvrer collectivement, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles suites vont être données à leurs différentes doléances.

Texte de la réponse

SAMU DES DEUX-SÈVRES

M. le président. La parole est à M. Guillaume Chiche, pour exposer sa question, n° 862, relative au service d'aide médicale urgente – SAMU – des Deux-Sèvres.

M. Guillaume Chiche. Madame la secrétaire d'État, je souhaite vous interroger sur les conditions de travail des assistants de régulation médicale – ARM – au sein du SAMU des Deux-Sèvres. J'ai en effet eu l'occasion de les recevoir à ma permanence les 19 septembre et 11 octobre derniers à la suite d'un mouvement de grève lancé il y a plusieurs mois.

Le SAMU des Deux-Sèvres est confronté à de graves problèmes de démographie médicale, à un nombre croissant d'appels et à certaines particularités administratives liées aux pratiques des ARM. Le service de régulation peine à prendre en charge efficacement les appels entrants, notamment les urgences. La dégradation du service se fait bien évidemment au détriment du patient. Elle a pour cause directe l'épuisement du personnel, et ce malgré une conscience professionnelle et une détermination sans faille.

Les revendications sont diverses : recrutement d'un assistant de régulation supplémentaire, remplacement des

personnes qui prennent leurs congés annuels, mise à disposition d'une salle de repos dédiée et possibilité pour les ARM de suivre régulièrement des formations. De meilleures conditions de travail permettraient de remettre l'humain au centre des préoccupations et de rétablir la sécurité dans l'exercice de la profession.

Je me suis rendu à l'hôpital de Niort à la mi-décembre ; je tiens à saluer l'engagement du personnel soignant, de l'équipe encadrante ainsi que de la direction de l'hôpital, qui œuvre d'ores et déjà à l'amélioration des conditions de travail.

Je sais, madame la secrétaire d'État, que le Gouvernement est particulièrement déterminé pour réunir les conditions d'un maillage territorial serré, répondant au vieillissement de la population et aux réalités des pratiques médicales. En vue d'atteindre collectivement cet objectif, pouvez-vous m'indiquer si le Gouvernement entend ouvrir de nouveaux postes d'assistants de régulation médicale et quelles pistes ont été envisagées pour améliorer leurs conditions de travail ?

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées.

Mme Sophie Cluzel, *secrétaire d'État chargée des personnes handicapées*. Monsieur le député, je vous remercie pour votre question et, plus largement, pour votre investissement en faveur de l'amélioration des conditions de travail des assistants de régulation médicale au sein du SAMU des Deux-Sèvres, qui sont en grève depuis plusieurs mois. Leurs revendications ont été prises en compte : nous les avons entendues ; des avancées concrètes ont été obtenues en vue d'améliorer les conditions de travail, sécuriser l'exercice professionnel et améliorer les prises en charge.

Pour ce qui concerne la demande de moyens supplémentaires, un poste de coordonnateur ambulancier est effectif depuis le 1er décembre ; il est assuré de huit heures à vingt heures, sept jours sur sept. Soutenus par l'ARS au titre de la feuille de route secours d'urgence à la personne / aide médicale urgente, les coordonnateurs ambulanciers constituent un renfort concret pour mieux organiser les réponses aux demandes de transport en dehors des périodes de garde, diminuer les carences, réduire le temps de décroché et améliorer l'exercice professionnel des assistants de régulation médicale.

D'autre part, l'attribution de la prime dite de risque a été généralisée aux assistants de régulation, et d'autres propositions sont en cours de négociation avec la direction de l'établissement.

Depuis novembre, par suite de l'inspection du SAMU 79 réalisée par les services de l'ARS de Nouvelle-Aquitaine en 2019, la gestion du 115 ne relève plus des missions des assistants de régulation médicale. Le 115 dispose désormais de ressources dédiées et différenciées du centre 15. Il en est de même pour la gestion du standard nocturne du centre hospitalier, qui bénéficie d'un secrétariat dédié.

La formation, quant à elle, conformément à l'arrêté du 19 juillet 2019 précisant les conditions d'obtention du nouveau diplôme d'ARM, la direction a lancé un plan de formation pluriannuel à compter de 2020. Dès ce mois de janvier, trois agents suivront une formation de dix mois.

Pour ce qui touche au matériel, les mises à jour de la cartographie de la géolocalisation sont effectives.

Enfin, des mesures de renfort en personnel, une amélioration de sa qualification, ainsi que la réalisation d'investissements courants pourront être soutenues par l'établissement grâce à la revalorisation financière de la mission d'intérêt général SAMU intervenue en 2019.

Soyez assuré, monsieur le député, de l'engagement des services de l'ARS de la Nouvelle-Aquitaine concernant le fonctionnement des SAMU et la déclinaison des mesures du pacte de refondation des urgences, en vue de garantir des réponses graduées, adaptées et de qualité à la demande de soins non programmés des populations dans les territoires, en fonction des particularismes de chacun d'entre eux.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Chiche](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 862

Rubrique : Professions de santé

Ministère interrogé : Solidarités et santé

Ministère attributaire : Solidarités et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 décembre 2019](#)

Réponse publiée le : 8 janvier 2020, page 18

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [31 décembre 2019](#)