



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Saturation des centres d'appel Samu et allongement des délais de réponse

Question écrite n° 3848

Texte de la question

M. Loïc Kervran appelle l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur la saturation des centres d'appel Samu (15) et l'allongement préoccupant des délais de réponse observé conséquemment. Certains centres du Samu sont saturés d'appels. Les assistants de régulation médicale et les médecins régulateurs doivent faire face à une sollicitation très importante qui trouve son origine à la fois dans les difficultés de la médecine de ville et dans des messages des autorités vers le public incitant à composer le 15 dans une grande variété de situations. Des délais d'attente très importants, dépassant parfois 15 minutes pour les particuliers mais aussi pour les sapeurs-pompiers souhaitant transférer leurs appels urgents sont ainsi observés. De telles situations sont susceptibles de mettre gravement en péril la santé des personnes sollicitant les services de secours. Il souhaite connaître sa position quant à la possibilité d'accompagner les centres hospitaliers dans le recrutement de personnel supplémentaire dans les centres de régulation mais aussi de délivrer rapidement un message public sur une limitation du recours au 15 par les particuliers, sur le modèle de ce qui a été fait sur les consultations aux urgences pour les réserver aux cas les plus graves.

Texte de la réponse

Le rôle pivot de régulation des demandes urgentes et, dans le cadre du déploiement du service d'accès aux soins (SAS), les demandes de soins non programmés pour les personnes qui ne parviennent pas à trouver de rendez-vous rapidement chez leur médecin traitant ou un autre médecin en ville repose sur les centres 15. Les tensions que connaissent actuellement ces centres proviennent à la fois d'un accroissement structurel, depuis plusieurs années, de l'activité des services d'aide médicale urgente (SAMU), mais également de la situation épidémique hivernale avec trois vagues simultanées en cours de grippe, bronchiolite, et Covid. Plusieurs mesures ont été prises pour aider les centres 15 à y faire face. Les mesures de soutien mises en place dans le cadre de la mission flash prévoient un renforcement des équipes de régulation des SAMU par le recrutement d'assistants de régulation médicale (mesures liées à la formation et au financement de postes supplémentaires) ou la revalorisation de la mobilisation des médecins participant à la régulation (rémunération des médecins régulateurs au taux horaire de 100 € avec prise en charge des cotisations sociales). Par ailleurs, la mise en place du SAS permet de renforcer les centres 15 à travers une régulation médicale commune des appels : un assistant de régulation médicale est chargé d'orienter les appelants vers le service d'aide médicale urgente lorsque la demande relève d'un besoin de soins urgents ou une régulation de médecine ambulatoire lorsque la demande relève d'un besoin de soins non programmés. Enfin, la création des SAS ne fait par ailleurs pas obstacle à la mise en place ou au maintien de solutions d'appui par un centre de réception et de traitement des appels d'un autre département. La mutualisation en nuit profonde ou, de manière générale, l'entraide entre ces centres permettent d'offrir une capacité d'organisation sécurisante, grâce à l'atteinte d'une taille critique en matière d'effectifs. Sur le plus long terme, des travaux ont été engagés afin de renforcer l'attractivité des métiers du système de santé. C'est d'ailleurs l'un des axes majeurs du conseil national de la refondation en Santé, lancé le 3 octobre dernier, qui a vocation à apporter des solutions concrètes aux tensions en matière de recrutement auxquelles font face les services hospitaliers dans leur ensemble.

Données clés

Auteur : [M. Loïc Kervran](#)

Circonscription : Cher (3^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3848

Rubrique : Santé

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Santé et prévention

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 décembre 2022](#), page 5974

Réponse publiée au JO le : [17 janvier 2023](#), page 500