



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Conditions de travail des assistants de régulation médicale (ARM)

Question écrite n° 10168

Texte de la question

Mme Marie Mesmeur alerte M. le ministre auprès de la ministre du travail, de la santé, de la solidarité et des familles, chargé de la santé et de l'accès aux soins, sur la situation préoccupante des assistants de régulation médicale (ARM) et de la dégradation de leurs conditions de travail. Selon les remontées de la CGT CHU santé, ces agents exercent dans des conditions précaires au sein d'un service déjà fortement sollicité. La surcharge d'activité, conséquence directe du désengagement progressif des services d'urgence traditionnels, accroît considérablement la pression exercée sur les équipes. Le service de régulation du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Rennes repose actuellement sur une équipe restreinte de 43 ARM, dont plusieurs sont contractuels, externes ou stagiaires. En semaine, le centre reçoit entre 1 400 et 1 500 appels par jour, avec un pic pouvant atteindre jusqu'à 1 700 appels dès le lundi. Le week-end, cette charge augmente encore, atteignant entre 1 700 et 2 000 appels par jour. Pour faire face à ces volumes, seuls 12 à 13 agents sont mobilisés en semaine et 17 le week-end, pour couvrir l'ensemble des 24 heures. Cela représente en moyenne entre 116 et 125 appels par agent et par jour. En théorie, chaque appel est estimé à 5 minutes, mais cette moyenne ne reflète pas la complexité ni l'intensité du quotidien. Certains appels, plus longs et exigeants psychologiquement, laissent peu de place à la récupération. Les ARM sont alors confrontés à une cadence qui dépasse les limites d'une charge de travail soutenable sur le long terme. La CGT CHU santé estime qu'il manquerait au minimum un poste en temps plein au CHU de Rennes, ainsi qu'un renforcement significatif du *pool* de remplacement. Par ailleurs, il convient de relever le manque de reconnaissance dont souffrent les coordinateurs des ARM. Leurs missions, telles que le management des équipes, le pilotage de l'activité et la conduite d'une démarche d'amélioration de la qualité de service, relèvent du statut de cadre. Or depuis la création de cette fonction en 2023, les coordinateurs constatent une baisse de leur rémunération, qui s'élève par exemple de 150 à 200 euros nets par mois au sein du CHU de Brest. À Rennes, l'écart de rémunération entre un coordinateur et un ARM est à peine de 20 euros bruts mensuels. Les grilles indiciaires actuelles ne prévoient aucune réelle revalorisation salariale pour cette fonction, en dépit des responsabilités accrues et des qualifications exigées. Les CHU de Rennes et de Brest ne constituent malheureusement pas des cas isolés, en témoignent les tensions signalées dans les établissements de Laval, Bordeaux ou encore de La Roche-sur-Yon. Dans ce contexte, elle lui demande quelles sont les mesures que l'État entend mettre en œuvre pour garantir un accès effectif et équitable aux urgences pour l'ensemble des citoyennes et citoyens, tout en assurant des conditions de travail dignes et soutenables pour les assistants de régulation médicale.

Données clés

Auteur : [Mme Marie Mesmeur](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10168

Rubrique : Santé

Ministère interrogé : [Santé et accès aux soins](#)

Ministère attributaire : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 octobre 2025](#), page 8417