

Article du journal Le Point – Centre 15 – Interpellation de la Ministre de la santé

Objet : qualité de fonctionnement des centres 15

Madame la Ministre,

L'enquête publiée récemment par le journal Le Point montre que 80 % des SAMU ne respectent pas les critères de qualité que la population est en droit d'attendre dans des structures de ce type. Les contestations de vos services et d'une partie des représentants institutionnels ne peuvent cacher la dure réalité que vivent les citoyens qui appellent ce numéro pour des urgences médicales.

Noter organisation dénonce depuis des années le manque de moyens récurrent de ces services au regard de l'augmentation continue de leur activité, aggravé par les mesures d'économies imposées aux établissements d'année en année.

La situation est en effet effet grave. Le seul critère de qualité acceptable est un décroché dans un maximum de 30 secondes de 99,9 % des appels. Afin d'atteindre cet objectif, le critère de nombre d'appel par heure et par ARM n'est pas pertinent. En effet, le temps nécessaire pour chaque appel peut être très variable. Nous demandons que des études soient menées afin de déterminer le temps de communication maximal par ARM permettant une disponibilité assurant le critère de qualité cité ci-avant.

Il est clair que la situation actuelle de dégradation de ce service public essentiel pour assurer la sécurité de la population nécessite la mise en place d'un plan massif de recrutement et de formation des ARM. En effet, l'affaire de Strasbourg a mis en évidence qu'il n'est plus possible de se contenter d'une simple formation d'adaptation à l'emploi pour un métier de ce type. Nous réclamons la mise en place immédiate d'une formation initiale qualifiante, sanctionnée par un diplôme universitaire.

Par ailleurs, la programmation dans les PRS de la fermeture de certains SAMU départementaux au profit de plate-formes régionales n'est pas acceptable. En effet, l'enquête du Point montre que les centres 15 qui assurent la meilleure qualité de service sont en l'occurrence ceux qui sont de taille raisonnables, comme celui d'Auxerre, alors que ceux des métropoles, comme celui de Paris, sont les plus mauvais.

L'exemple de Paris est emblématique de ce qu'il faut changer. En effet, la CGT propose depuis des années, la mise en place de systèmes d'information permettant une véritable interconnexion entre les centres d'appel 18 et 15, ce qui existe dans un certains nombre de départements, mais justement pas à Paris où persiste une « concurrence » entre les deux centres d'appels qui entraîne une perte de chance pour les patients. Au-delà de la réflexion nécessaire autour de l'intérêt du numéro d'appel unique 112, il est urgent que les outils dont disposent ces centres d'appel soient au minimum du même niveau que ceux des centrales de taxis et de VTC ! Si ce mode de fonctionnement était effectif, l'opérateur pompiers à Strasbourg aurait transmis l'appel directement au médecin régulateur du SAMU et non à l'ARM. C'est pourquoi, nous demandons que soit maintenu l'échelon départemental pour ces centres d'appel interconnectés et que soit suspendus tous les projets de fermeture de SAMU départementaux, notamment ceux de Nevers et d'Auxerre.

Par ailleurs, il apparaît étonnant que soit maintenu en place l'actuel président du Conseil national de

l'urgence hospitalière qui effectue par ailleurs régulièrement des audits dans différents établissements, alors que le service dont il a la responsabilité est celui dont la qualité semble être la plus mauvaise de l'ensemble des centres 15 de métropole.

Face à l'urgence de la situation, nous vous demandons de nous recevoir en urgence afin de pouvoir vous exposer nos propositions plus en détail.

- - - - -

Commentez cet article, partagez-le sur les réseaux sociaux, discutez-en avec vos collègues