

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>22610</b>	<b>De M. Alain David</b> ( Socialistes et apparentés - Gironde )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Solidarités et santé		<b>Ministère attributaire</b> > Solidarités et santé
<b>Rubrique</b> > professions de santé	<b>Tête d'analyse</b> > Assistants de régulation médicale (ARM) SAMU - Centre 15	<b>Analyse</b> > Assistants de régulation médicale (ARM) SAMU - Centre 15.
Question publiée au JO le : <b>03/09/2019</b> Réponse publiée au JO le : <b>17/12/2019</b> page : <b>11038</b>		

### Texte de la question

M. Alain David attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur le statut et les conditions de travail des assistants de régulation médicale (ARM) des SAMU-Centre 15. En effet, les centres de réception et de régulation des appels (CRRA) de toute la France sont surchargés et leurs effectifs sont largement insuffisants pour gérer en quantité et en qualité le nombre d'appels et de dossiers de régulation médicale. Leurs conditions de travail s'en trouvent largement détériorées et le temps d'attente des appelants augmenté. Le SAMU-Centre 15 est un service d'urgence et de régulation des soins non programmés. À ce titre, la mission des ARM est d'être le premier interlocuteur des appelants et des patients à la prise en charge de leur demande de soins. Afin de mieux reconnaître leur profession les ARM et leurs organisations syndicales (CFDT-CGT-FO-UNSA) réclament une harmonisation de leurs statuts avec une titularisation en catégorie B de toutes les personnes en poste et une certification professionnelle de niveau III afin d'assurer une qualité de service aux citoyens et une véritable reconnaissance professionnelle équivalente à celle des opérateurs des CODIS. Enfin et au vu de leurs conditions de travail il apparaît opportun de faire bénéficier les ARM de l'indemnité forfaitaire de risque octroyée dernièrement au personnel des urgences. Ainsi il lui demande si le Gouvernement entend permettre le recrutement d'ARM pour faire face à l'activité croissante des SAMU-Centre 15, améliorer leurs conditions de travail tout en prenant mieux en compte leurs responsabilités avec un statut et un niveau de certification adapté.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement a souhaité profondément rénover les conditions d'exercice du métier d'assistant de régulation médicale (ARM). Il a ainsi engagé, voilà plus d'un an, une démarche d'ampleur à destination de cette profession. Dans ce cadre, la formation d'adaptation à l'emploi (FAE) de 259 heures, non validante et appliquée de manière disparate sur le territoire qui existe aujourd'hui a été jugée comme ne répondant plus aux besoins des professionnels ni aux nouveaux enjeux de la régulation médicale. Ainsi, à l'issue d'une phase de concertation engagée en 2018 avec l'ensemble des professionnels concernés, une nouvelle formation des ARM a été mise en place depuis septembre 2019. Ce nouveau dispositif consiste en une formation initiale d'une année, délivrée par des structures agréées par le ministère chargé de la santé, qui doivent satisfaire à des appels à projets exigeants. Cette nouvelle formation est désormais obligatoire avant l'entrée en fonctions des futurs ARM recrutés dans les centres 15. Des dispositions transitoires et spécifiques sont par ailleurs prévues, afin que les agents qui exercent aujourd'hui leurs fonctions dans un centre puissent bénéficier de cette formation. En cohérence avec cette évolution, le régime indemnitaire des ARM a été revalorisé, afin de rendre compte des compétences nouvelles de cette profession. C'est



ainsi qu'une prime de 120 euros bruts a été créée cet automne. Sa création a été publiée au Journal officiel le 5 novembre dernier, avec une effectivité sur les payes de novembre. Son bénéfice est ouvert à l'ensemble des professionnels en exercice dans un centre de régulation.