



15ème législature

Question N° : 9324	De M. Daniel Labaronne (La République en Marche - Indre-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Solidarités et santé
Rubrique > sécurité des biens et des personnes	Tête d'analyse > Saturation des centres d'appel d'urgence	Analyse > Saturation des centres d'appel d'urgence.
Question publiée au JO le : 12/06/2018 Réponse publiée au JO le : 13/11/2018 page : 10288		

Texte de la question

M. Daniel Labaronne alerte Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la saturation des centres d'appel d'urgence. Au cours de l'année 2018, plusieurs décès sont survenus du fait d'urgences majeures que les centres d'appel d'urgence n'ont pas été en mesure de traiter efficacement. Ces drames traduisent à la fois une gestion imparfaite des appels d'urgence ainsi que la multiplication et le manque de lisibilité des numéros d'urgence existants et aboutissant à près de 450 sites de réception pour 13 numéros actuellement référencés comme numéros d'urgence. Les services d'accueil des urgences constituent aujourd'hui, en application de l'article R. 6123-1 du code de la santé publique, des unités qui remplissent trois missions essentielles. Ils assurent à la fois la régulation des appels adressés au service d'aide médicale urgente (Samu), l'accueil en continu des personnes se présentant en situation de détresse médicale, ainsi que la prise en charge *in situ* des détresses médicales et la réalisation de soins d'urgence. La saturation des centres d'appel dépend donc également de la situation des services d'urgence eux aussi saturés. Comme l'a souhaité le Président de la République dans son discours du 6 octobre 2017, les pouvoirs publics doivent tirer parti de la transformation numérique pour renforcer la coopération entre les services médicaux afin de repenser en profondeur l'articulation des dispositifs de prise en charge et d'aide médicale d'urgence. Il lui demande de bien vouloir l'informer sur les dispositifs qu'elle souhaite prendre pour apporter une réponse au problème structurel de saturation des centres d'appels d'urgence et quelles mesures provisoires elle entend mettre en œuvre avant la mise en place d'une solution de long terme.

Texte de la réponse

Le Président de la République, lors de son discours du 6 octobre 2017, a appelé de ses vœux la simplification des numéros d'urgence tandis qu'aujourd'hui plusieurs numéros d'appels d'urgence correspondant à divers types d'urgence (sécurité publique, secours, urgence médicale...) coexistent. Depuis cette annonce, des échanges ont eu lieu entre le ministère de l'intérieur et le ministère des solidarités et de la santé. Ils ont conduit au lancement, en janvier 2018, d'une mission conjointe de l'Inspection générale des affaires sociales et de l'Inspection générale de l'administration pour dresser un bilan de la mise en œuvre du référentiel de secours d'urgence à personne et de l'aide médicale urgente afin d'améliorer la coordination entre acteurs sanitaires et services d'incendie et de secours, proposer des évolutions nécessaires et formuler, en ce qui concerne la prise en charge des appels d'urgence, toutes préconisations visant à définir et mettre en place un système moderne et novateur de réception et de traitement de ces appels. La mission doit également étudier l'opportunité et les conditions de mise en place de plateformes communes de réception des appels d'urgence, en partant du besoin des usagers et en tenant compte du champ de compétence et des spécificités de chaque service impliqué aujourd'hui dans le traitement de ces appels. Les

conclusions de la mission seront remises dans les prochaines semaines au ministre de l'intérieur et à la ministre des solidarités et de la santé qui décideront alors des suites à donner, avec un objectif commun d'amélioration continue du service rendu à la population. Par ailleurs, à la suite du décès de Mme Musenga, la ministre en charge de la santé a demandé aux représentants des médecins urgentistes et du Conseil national de l'urgence hospitalière de lui faire des propositions visant à améliorer la formation des professionnels des Centres de réception et de régulation des appels (CRRA), ainsi que la qualité de la prise en charge. Ces propositions, qui lui ont été remises à l'été, sont en cours d'étude. La transformation numérique est quant à elle engagée pour les SAMU depuis 2015 avec la construction de la solution informatique et télécom nationale « SI-SAMU » qui sera mise à disposition de l'ensemble des SAMU du territoire, et dont le premier déploiement est prévu en 2019. Elle permettra de faciliter l'entraide entre les SAMU et renforcera par ailleurs les interconnexions entre SAMU et services d'incendie et de secours ; les outils installés dans les SAMU seront des leviers d'amélioration de l'efficacité de la prise en charge pour les prochaines années.