



**UNARM**  
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

## **FLASH INFO**

Marseille, le 11 août 2015.

En réponse aux nombreuses réactions qu'ont suscité les articles, impliquant les services de secours de Charente-Maritime, de Luc Bourrienne et de Éric Chauveau dans le journal Sud-Ouest, ainsi que celui dans l'Indépendant du 06 Août 2015, puis de Caroline Piquet du Figaro le 07 Août 2015, l'UNARM (Union Nationale des Assistants de Régulation Médicale) souhaite s'exprimer.

*Nous voulons dans un premier temps nous joindre à la douleur de la famille qui vient de perdre un de ses proches, dans des circonstances qui restent à éclaircir. Nous présentons nos sincères condoléances à tous ceux qui connaissaient le défunt, et entendons leur besoin de comprendre ce qui s'est passé.*

Nous tenons également à éclaircir certains points que bon nombre de lecteurs ignorent et qui concernent le fonctionnement des services d'urgence :

- Chaque appel pour problème médical se verra transféré au SAMU de votre département, voir région, quel que soit le numéro d'urgence que vous avez composé (15, 17, 18, 112).
- L'appel y sera traité par un professionnel parfaitement formé à vous prendre en charge administrativement mais aussi à caractériser le niveau d'urgence de votre appel. Il s'agit d'un Assistant de Régulation Médicale (ARM).
- Hors protocoles très spécifiques, l'appel sera transmis par l'ARM au Médecin Régulateur Hospitalier (Urgentiste) ou Médecin Régulateur Libéral (Généraliste) qui prendra la décision de vous orienter vers un service adapté et éventuellement de prendre en charge votre transport. Ce choix sera adapté à votre situation en fonction des informations qu'il aura pu obtenir et en tenant compte de nombreux éléments, comme des moyens disponibles, des délais éventuels d'intervention et de la pathologie suspectée chez le malade.
- Si un moyen de secours est envoyé, alors celui-ci passera un bilan au SAMU - Centre 15 une fois sur place, de manière à adapter à nouveau les secours si besoin, et à orienter au mieux le malade vers un service adapté à sa pathologie. Ce bilan sera, sauf, encore une fois, protocoles spécifiques, validé par le Médecin Régulateur Hospitalier.

Le nombre croissant d'appels au SAMU - Centre 15, pour des motifs ne relevant parfois, de manière évidente, pas de l'urgence vitale, rend cet exercice de plus en plus difficile. Nos collègues des Centres de Réception de la Police, de la Gendarmerie ou des Sapeurs-Pompiers font face aux mêmes difficultés. ***Aussi, nous apportons notre soutien inconditionnel à tous nos collègues en difficulté suite à des plaintes déposées contre leur service.***

L'urgence ressentie par le patient est souvent bien différente de celle que nous pouvons évaluer par téléphone, et les réactions que l'on peut lire dans les forums remettant en cause le professionnalisme des agents des Centres de Réceptions et Régulations des Appels (CRRA) sont souvent blessantes et mal informées. Nous comprenons cependant qu'elles sont le fruit de l'émotion et parfois du manque de recul sur les situations vécues.

***Nous aimerions, en tant qu'association représentative des Assistants de Régulation Médicale, que cette réaction soit accessible à vos lecteurs selon les modalités que vous jugerez les plus pratiques.***

Nous tenons enfin à remercier vos journalistes pour la retenue et l'absence de jugement qu'ils ont pu mettre en avant lors du traitement du sujet. C'est important pour tous ces agents qui sont, sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre au service de la population.

Veillez recevoir, Madame, Messieurs, l'expression de notre très sincère considération et de notre dévouement à la population.