



UNARM
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

FLASH INFO

Marseille, le 10 décembre 2016.

Chers (es) collègues,

Suite au courrier adressé le 24/10/2016 à Madame la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, l'Association Professionnelle des ARM des SAMU – Centre 15 a été reçue le vendredi 9 décembre 2016 à la DGOS par :

Mme BELLIARD Evelyne Chef de bureau de la formation initiale.
Mr AMIOT CHANAL Hervé, adjoint de Mr ALBERTONE sous-direction RH
Mme BRISQUET Odile cheffe de bureau des RH hospitalières (RH4)
Mme CHARASSE sous-direction de la régulation et de l'offre de soin (bureau R2 à la DGOS)
Mme THIAM Meli chargée de mission adjointe à Mme BRISQUET

Nous avons présenté les doléances de la profession parmi lesquelles :

1. **Le manque crucial et dangereux de recrutement d'ARM** pour faire face à la fois à la persistance de l'évolution du nombre croissant d'appels et de Dossier de Régulation Médicale (DRM) et une impossibilité de remplacement des agents absents sur de longues durées.

Cela a pour conséquence un épuisement des ressources et engendre un surcroît d'absentéisme. Une enquête récente des effectifs et de ces absences de longue durée, organisée par l'UNARM en 2016, démontre à l'échelon national une perte annuelle de plus de 260 000 heures de prise d'appels.

Les représentants de la DGOS prennent en considération cette légitime inquiétude et nous transmettent une réponse technique qui nous renvoie vers les établissements de santé et les ARS. L'association mettra en œuvre sans délai une démarche dans ce sens, en rappelant que la responsabilité de moyen relève des chefs d'établissements et des directeurs d'ARS.

La mission qui est confiée au SAMU est bien celle de répondre aux besoins d'urgences de la population, dont l'accès aux soins pré-hospitaliers lui incombe et par la même la régulation qui doit avoir une qualité et une efficacité en lien avec le volume de DR et DRM. Il faut donc un effectif ARM et MR justement évalué. En effet, si le plan hôpital 2007 avait permis le recrutement de près de 300 PARM, depuis 2011 la croissance annuelle de près de 10 à 12% du nombre d'appel ne pourra être résorbée que par un renforcement des professionnels

La typologie des recrutements est telle que la fragilité des personnels en CDD et d'autre part l'inexistence d'un diplôme contraignent les DRH à devoir recruter des personnes formées et les intégrer dans la catégorie correspondante à l'emploi qu'elles occupent. Ceci conduit à des situations et des organisations qui déséquilibrent le fonctionnement des CRRA.

A ce jour et selon les mêmes sources d'enquête, il est estimé à plus de 22% de l'effectif total des ARM qui est en situation précaire.



UNARM
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

2. Nous avons réaffirmé la nécessité d'une reconnaissance professionnelle par un diplôme donnant ainsi une légitimité à ce métier.

Les représentants de la DGOS nous rappellent l'existence de la FAE, pour laquelle l'association a participé à sa reconstruction en 2013. Pour autant, celle-ci ne répond pas à l'exigence professionnelle surtout quand sa mise œuvre intervient après 4 ou 5 ans d'exercice.

Le recrutement sur titre (un diplôme ARM) rendrait d'une part le professionnel engagé plus rapidement opérationnel et serait moins chronophage en termes de formation interne tutoriale, et d'autre part éviterait l'écueil de personnes qui à terme ne peuvent être maintenues dans l'activité.

Nous rappelons simplement que la sécurité et la qualité de la réponse apportée par les SAMU – Centre 15 au requérant ne peuvent l'être que par des professionnels, dont la formation est la garantie qualitative.

Il semble que le ministère n'ait pas l'objectif de créer un diplôme ou une certification comme priorité.

Les parcours professionnels sont d'une telle diversité et d'une telle complexité que nous ne pouvons entendre que des personnes venant d'autres horizons fassent le choix d'exercer notre activité sans formation initiale. C'est une vision dévalorisante pour les ARM, d'autant que si un ARM veut changer d'activité, il doit bien se conformer aux critères d'apprentissage et parfois en obtenir le diplôme.

3. L'association a également fait part de l'inquiétude de nos collègues quant à la création et la mise en place du 116-117, craignant de voir un accroissement du nombre d'appels et de la multiplication des chemins d'accès aux soins et secours sans que les effectifs soient évalués.

Mme Charasse tente de rassurer en faisant remarquer que 70% des appels recherchant un médecin arrivait déjà sur les lignes 15 et que les 30% restant étaient bien souvent un numéro basculé sur le 15. Nous absorbons donc déjà tous les appels... mais le but étant pour les CRRA de différencier l'arrivée de cette nouvelle ligne distinctement. Apriori, le 116-117 sera ouvert aux horaires de la Permanence Des Soins Ambulatoire (PDSA) et la question de la mise en place d'un répondeur aux heures « ouvrables » est envisagée.

La mise en place politique et technique de ce nouveau point de recours à la PDSA aboutissant au SAMU – Centre 15, fait l'objet d'une mise en place pilotée sur 3 régions à la condition que les structures soient en capacité technique de le gérer. Il n'est là nullement question des moyens humains.

Nous avons retenu que la volonté initiale est de désengorger les CRRA de certains types de ces appels, et par conséquent réduire le volume d'appels...

L'association rappelle que les citoyens ont le 15 et le 18 ce qui n'est déjà pas sans créer une difficulté de rapprochement et de discernement quant aux appels concernant le même patient, alors une troisième voie d'accès est-ce nécessaire ? D'autant que les problèmes techniques de mise en place ne sont pas encore cadrés.

4. Nous évoquons succinctement le problème de la formation continue et l'offre non adaptée des CESU aux besoins des ARM. Nous précisons que l'association est un organisme de formation et que nous avons déjà formée un bon nombre d'ARM et qu'un 3eme module de formation est mis en place.

Il est important pour les ARM de se faire entendre, il est tout aussi important de se faire comprendre.

Pour cela, l'association met à la disposition des ARM de nombreux moyens de communication, d'investigations et de formation.

A très bientôt

Le Secrétaire Général