



**Jean-Louis TOURENNE**  
Sénateur d'Ille-et-Vilaine

*Ancien Président*  
du Conseil Général d'Ille-et-Vilaine

**Madame Agnès BUZYN**  
**Ministre des Solidarités et de la Santé**  
**14 avenue Duquesne**  
**75700 PARIS**

Rennes, le 9 octobre 2019

Objet : Service de Régulation Médicale et situation des assistants

Madame la Ministre,

Mieux que quiconque vous savez combien la Régulation Médicale en matière d'urgences est essentielle et très souvent vitale :

- Pour orienter le mieux possible et très rapidement les patients vers la meilleure formule de prise en charge tant en matière d'intervention que de transport et d'accueil, le cas échéant en service hospitalier.
- Pour soulager les services d'urgences saturés. Ainsi, en Ille-et-Vilaine, le nombre d'appels entre 2017 et 2018 a augmenté de 26 % et ne cesse de croître. Sans augmentation de l'effectif d'Assistants de Régulation Médicale ni de Médecins affectés à cette fonction.

Vous avez, je le crois, pris la mesure des besoins et décidé de conduire des améliorations importantes :

- En matière de formation : il importe que les personnels attachés à l'accueil téléphonique et au premier traitement de l'information soient le mieux formés possible pour assumer des responsabilités très lourdes en l'espace de quelques secondes. Vous avez engagé la création d'école dans le CHU et mis en œuvre des formations d'un an sanctionnées par une certification assurant de la compétence des personnels concernés.
- Les personnels en place devront, en contrepartie d'une prime (et non d'une augmentation de leur salaire), recevoir une formation certes accélérée mais qui exigera des absences nombreuses.

.../...

Pour autant, les réponses apportées souffrent d'un certain nombre de manques susceptibles d'apporter leurs pleines efficacités aux mesures que vous avez engagées :

- Face à la croissance de la demande et à la nécessité de mieux adapter les moyens nécessaires, les effectifs actuels paraissent largement insuffisants d'autant qu'il faudra pallier les absences pour formation et, par ailleurs, accueillir des stagiaires, futurs assistants.
- La mobilisation enthousiaste des personnels et la pleine capacité à prendre des responsabilités lourdes reposent sur la reconnaissance de la complexité et de la spécificité de leur tâche :
  - Recruter au niveau Baccaauréat, exiger une formation supplémentaire longue et ne reconnaître en salaire que le niveau Baccaauréat paraît en deçà de la considération qu'ils sont en droit d'attendre. Une reconnaissance de niveau Bac+2 apparaît comme un minimum.
  - L'indemnité forfaitaire de risque affectée à tous les personnels des Urgences leur est refusée alors que les risques nombreux qu'ils prennent, chaque jour, dans les décisions rapides qu'on exige d'eux les exposent à des conséquences lourdes.
  - Leur statut est celui d'agent administratif alors que leur mission s'apparente largement à celle de soignant. Pourquoi ne pas leur reconnaître cette qualité ?
- Bien évidemment, l'amélioration de l'efficacité du service repose sur des moyens financiers à la hauteur de l'objectif visé ; moyens qui ne sauraient être prélevés sur l'ONDAM hospitalier déjà insuffisant pour satisfaire aux besoins courants de fonctionnement de l'hôpital.

Enfin, des rumeurs persistantes, certainement infondées, laissent entendre que les CODIS, les Centres d'appel de la gendarmerie et de la police pourraient être fusionnés en plate-formes qui comprendraient également le Service de Régulation Médicale. Qu'en est-il ?

Si telle était votre ambition quels en seraient les modalités, les moyens mis en œuvre ?

Je vous prie de croire, Madame la Ministre, en ma haute considération.

  
Jean-Louis Tourenne