



UNARM
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

COMMUNIQUE

Marseille, le 14 mars 2020

L'Union Nationale des Assistants de Régulation Médicale des Samu Centre 15, par la voix de son bureau, tient à informer l'ensemble de la population des difficultés majeures auxquelles sont confrontés les professionnels au sein des Centres de Réception et de Régulation des Appels, dans le cadre de la gestion de l'épidémie de COVID-19.

Depuis plus de deux semaines d'une stratégie efficace fondée sur la préservation des services d'accueil d'urgence et de l'hôpital, les flux d'appels au 15 ne cessent de croître, pour atteindre ce week-end, près de 4 fois plus que la normale dans de nombreux services. Exemples sur 24h, plus de 2.000 à Rennes, plus de 4.000 à Marseille, plus de 5.000 à Lille et plus de 12.000 à Paris !

- Les temps d'attente s'en trouvent allongés au-delà de l'entendement et en dehors de toutes les recommandations de qualité.
- La proportion des appels « non décrochés » déclarés « perdus » augmente considérablement.
- Le tri et la priorisation des appels, principes de base de la régulation médicale, se trouvent ainsi compromis.
- Les infrastructures techniques de téléphonie, les logiciels métiers, trop sollicités, dysfonctionnent.
- Les effectifs, déjà réduits à leur plus simple expression sont sur sollicités et montrent des signes d'épuisement malgré l'engagement total et le sens du service public dont font preuve les ARM.

Loin de toute stratégie opportuniste, l'UNARM qui dénonce depuis plus de 10 ans la gestion à minima des effectifs d'ARM, demande qu'un plan massif de recrutement (350 postes) soit engagé afin de rétablir l'équilibre au plus tôt.

Dans l'intervalle, l'UNARM demande au ministère de la santé d'accroître la diffusion aux populations tant civiles que professionnelles, des critères de recours aux différents numéros concernés (numéro vert national, numéro ARS, et Samu)

L'UNARM demande aux citoyens de ne plus téléphoner au 15 pour des motifs en rapport avec l'organisation de vie, la logistique, l'emploi, les déplacements, la garde d'enfants. Même si leurs inquiétudes sont légitimes, ce sont ces appels, en temps de crise, qui perturbent le bon fonctionnement d'un Service d'Aide Médicale Urgent de qualité auquel ils ont droit.

L'association professionnelle assure de son soutien l'ensemble des agents mobilisés à l'hôpital.

Le bureau