



UNARM
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

Agence Régionale de Santé
Région x

Marseille, le 6 mars 2020

Madame, Monsieur,

L'association professionnelle UNARM accompagne et représente les intérêts des Assistants de Régulation Médicale des Samu Centre 15 depuis 2012.

Selon le rapport de la mission MARCUS, rendu public récemment, ce sont 35 millions d'appels au 15 qui ont été traités par les 2.300 ARM en poste sur le territoire pour l'année 2018.

Nous savons que nous ne vous apprenons rien, puisque les chiffres en rapport avec l'activité des Centres 15 sont transmis mensuellement à vos services par les centres hospitaliers siège de SAMU.

Selon les critères de qualité et de sécurité énoncés dans les recommandations de Samu Urgence de France et de la Société Française de Médecine d'Urgence, ce sont 350 postes d'ARM qui manquent afin d'assurer une prise en charge des appels selon le guide des bonnes pratiques de l'HAS.

Dans le cadre des auditions du Groupe Projet mis en place par le ministère en rapport avec les travaux sur le Service d'Accès aux Soins (SAS), notre association a pu faire part de son inquiétude face à ce déficit en personnels à la veille d'un tel déploiement et l'augmentation attendue des appels au numéro unique, qui va en découler.

Depuis les crises sanitaires du SRAS, de la grippe aviaire, et les événements en lien avec les attaques terroristes, l'association a eu l'occasion, à de très nombreuses reprises, d'alerter le ministère et la DGOS des carences en effectifs d'ARM, mettant en difficulté les équipes et les services.

La mise en place de la nouvelle formation des ARM et la certification des agents en poste, compliquent encore davantage l'organisation des plannings avec des effectifs conformes, à l'horizon de janvier 2027, date à laquelle tous les agents qui exercent au sein des CRRA devront être certifiés.



UNARM
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

Au sein des établissements, les revendications des équipes en difficulté depuis plus de deux ans, se heurtent à des refus systématiques des DRH, littéralement arcboutées sur leurs contraintes budgétaires et refusant de ce fait catégoriquement de tenir compte des recommandations de nos sociétés savantes.

Aujourd'hui la situation dans les SAMU Centre 15 est critique en raison de la gestion du COVID-19 avec une augmentation moyenne de 30% des appels entrants.

Comme vous le savez, la majeure partie de ces appels, ne relèvent pas des missions du SAMU (personnes sans symptômes sollicitant une information générale ou souhaitant simplement être rassurées) et pourtant, des DRH procèdent à des renforts en « personnels supplétifs » pour décrocher les appels titrés COVID-19 (secouristes associatifs, étudiants en CFARM, personnels ayant déjà travaillé en SAMU) dont certains seraient rémunérés sur la base de vacances.

Nous ne connaissons que trop bien le vieil adage « à situation exceptionnelle, moyens exceptionnels », mais là, avec autant de recul, nous estimons la situation devenue inacceptable pour les professionnels.

Nous vous sollicitons donc, afin d'obtenir une audience en vos locaux pour d'aborder au plus vite, la situation des effectifs au sein des différents SAMU de votre secteur de responsabilités.

Persuadé que vous saurez accorder à notre demande toute l'attention qu'elle mérite,

Et dans l'attente de vous lire,

Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération.

Le Bureau

Copies :

- Monsieur le Ministre des Solidarités et de la Santé,
- Direction Générale de l'Offre de Soins
- Société Française de Médecine d'Urgence
- Samu Urgences de France
- Association Nationale des Centres d'Enseignement d'Urgence