



LES URGENCES,

miroir grossissant de tous les dysfonctionnements de notre système de santé

Chaque jour, nous sommes sur la corde raide. La surcharge des services d'accueil des urgences et l'inflation des dossiers traités dans les centres 15 sont notre quotidien. Lors de toute augmentation d'activité (le week-end, les épisodes de grippe, de gastro-entérite, périodes de canicule...), les temps de réponse aux appels s'allongent et un nombre croissant ne sont pas décrochés.

Le passage de professionnels en catégorie B évoque quelques avancées, mais ces dernières années, la situation n'a cessé de se détériorer avec des effectifs qui n'ont pas suivi l'augmentation continue de l'activité.

Par ailleurs, la situation générale de l'hôpital ne cesse de se dégrader : plan d'austérité avec fermetures de structures, diminutions d'effectifs, non-remplacement des congés de maladie et de maternité, remise en cause des accords sur la RTT, multiplication des CDD, absence d'ouverture de postes au concours...

+ 20 % : C'est l'augmentation du nombre d'appels reçus par les SAMU entre 2013 et 2017.

**30 millions d'appels par an dans les centres 15 et seulement 2 200 ARM pour y répondre !
C'est insuffisant !!**

Un plan d'embauche massif : nous avons un besoin urgent d'ARM supplémentaires !

La réalité quotidienne dans les SAMU, les chiffres inquiétants fournis par le ministère et les publications dans la presse démontrent un besoin urgent de recrutement d'Assistants de Régulation Médicale pour répondre aux besoins de la population.

Partant de ces éléments, la CGT demande d'urgence 25 % de création de postes supplémentaires d'ARM (soit 500 équivalents temps plein) pour réassurer la qualité de service due aux usagers qui sont en droit d'attendre une réponse dans la minute pour 99,9 % des appels reçus.

Selon les chiffres officiels, seuls 20 SAMU dépassent les 84 % de taux moyen de réponses aux appels. C'est très insuffisant !

LA CGT REVENDIQUE :

- La résorption de l'emploi précaire (trop souvent utilisé pour pallier aux manques d'effectifs récurrents) ;
- L'accès au concours et à la titularisation pour tous.
- L'évolution des centres d'appel
- Une véritable formation initiale de 2 ans aboutissant à un diplôme d'Etat validé par l'Université, comme pour les autres professions de santé. La formation doit :
 - intégrer la filière soignante pour des raisons évidentes de collaboration et de travail d'équipe ;
 - comprendre des stages de professionnalisation dans un CRRA (centre de réception et de régulation des appels) ;

- accorder une équivalence pour les ARM en poste par une VAE (validation des acquis de l'expérience) ;
- intégrer un accès pour les agents d'autres professions en reconversion, facilitant la mobilité et l'évolution de la carrière ;
- avoir une obligation de formation continue de 10 jours par an minimum, pour le maintien et l'amélioration des compétences spécifiques au métier.

Le mouvement actuel de fermeture des centres 15 départementaux au profit de plateformes régionales n'est pas acceptable et participe au démantèlement de l'offre de soins dans les territoires.

La CGT revendique le maintien de l'échelon départemental qui est le niveau territorial le plus adapté pour assurer proximité et qualité.

La collaboration étroite des SAMU et des Pompiers (SDIS) existant déjà sur le terrain doit être généralisée au niveau des centres d'appel. Nous demandons à ce que soit mis en place dans les meilleurs délais une interconnexion des centres d'appels 15 et 18, permettant une réponse immédiate, coordonnée et transparente pour l'appelant.

Les systèmes d'information modernes dont disposent aujourd'hui les plateformes de gestion des VTC sont là pour nous montrer que les outils techniques sont déjà disponibles, sans obligation de la construction de centres d'appel physiques uniques, comme il en existe cependant déjà dans certains départements.

Enfin, des réflexions doivent être menées sur l'intérêt (avantages et inconvénients) du numéro d'appel unique 112 dont disposent déjà certains pays européens, qui fait question en la période suite à des déclarations et propositions de loi qui relèvent de la démagogie.

LA CGT APPELLE TOU.T.E.S LES ARM DES SAMU À CRÉER DANS LES ÉTABLISSEMENTS, AVEC LES SYNDICATS CGT, LES CONDITIONS DU RAPPORT DE FORCE QUI PERMETTRA DE SATISFAIRE NOS JUSTES REVENDICATIONS :

- **La reconnaissance de notre profession par un diplôme (DE),**
- **Des effectifs ARM (et Médecins régulateurs) en adéquation avec la charge de travail,**
- **Une vraie reconnaissance de la profession comme profession paramédicale,**
- **Une reconnaissance salariale à BAC + 2**



La CGT appelle les ARM et toutes les professions hospitalières à la grève et à des actions partout en France avec les syndicats CGT, le 15 juin 2021, pour une vraie reconnaissance professionnelle de notre métier.