

Défaillance du Samu : professionnels et élus demandent une réforme de la réception des appels d'urgence

Publié le 14/05/2018 • Par [Julie Clair-Robelet](#) • dans : [Actu experts prévention sécurité, France](#)

<http://www.lagazettedescommunes.com/563569/defaillance-du-samu-professionnels-et-elus-demandent-une-reforme-de-la-reception-des-appels-durgence/?abo=1>



La mauvaise prise en charge par une opératrice du Samu, aux conséquences mortelles pour une jeune strasbourgeoise en décembre dernier, relance le débat sur l'organisation du secours d'urgence. La Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France et plusieurs élus demandent une nouvelle fois des plateformes communes d'appels.

Le 29 décembre dernier une jeune femme de 22 ans décédait peu après une conversation avec une opératrice du Samu qui n'a pas pris au sérieux son appel. Leur discussion, révélée fin avril par [le site Hebdi](#) suscite la colère de nombreux professionnels qui demandent depuis plusieurs mois une évolution du système de réception des appels d'urgence.

« Dans cette affaire, on apprend que la victime a composé le 17 (Police), qui a transféré l'appel au 18 (sapeurs-pompiers), qui a ensuite transmis l'appel au 15 (Samu). Ce parcours est malheureusement trop fréquent et traduit le manque de lisibilité des numéros d'appel d'urgence existants actuellement et aboutissant à près de 450 sites de réception », constate la FNSPF (Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France) dans [un communiqué](#) le 11 mai.

Pour des « plateformes communes 112 »

La Fédération propose, depuis plus de trois ans, de mettre en place des « plateformes communes 112 regroupant notamment sapeurs-pompiers et Samu ». La préconisation a bien été reprise par le président de la République qui affirmait en octobre 2017 que « ce quinquennat doit être l'occasion de mettre en place des plateformes uniques de réception des appels d'urgence ». Mais, depuis cette date, il n'y a eu aucune avancée notable en ce sens et les départements qui essaient de mettre en place des plateformes connaissent des difficultés (voir notre encadré).

La FNSPF insiste donc sur la nécessité de « sécuriser le dispositif et de limiter le risque d'erreurs ». Elle appelle les pouvoirs publics à « repenser en profondeur l'articulation des dispositifs de secours d'urgence et d'aide médicale urgente, en tirant parti de la transformation numérique pour renforcer la coopération entre les services publics ». Une coopération entre « les blancs », le Samu, et « les rouges », les sapeurs-pompiers, qui peine souvent à se mettre en place et qui a connu de multiples crises ces dernières années.

[Le syndicat Unsa-Sdis](#) estime lui aussi que la mort de Naomi Musenga mérite « une réflexion de fond sur le secours d'urgence en France ». Il rappelle que le médecin régulateur du Samu a l'obligation d'analyser l'état de gravité de toutes les victimes et d'indiquer les suites à donner : autoriser la prise en charge par les pompiers, envoyer un médecin urgentiste, etc. Mais « avec près de 30 millions d'appels au Samu par an et le manque chronique de médecins, c'est totalement illusoire voire mensonger », souligne **l'Unsa-Sdis**.

Comme la Fédération, le syndicat demande donc « la mise en place de plateformes uniques de réception des appels d'urgence : le 112 », mais aussi « une profonde réforme du secours d'urgence aux personnes », « la fin de la régulation médicale systématique » et « une plus grande implication des infirmiers et médecins sapeurs-pompiers ».

Améliorer la formation

L'Unsa-Sdis s'interroge en outre sur la formation des assistants de régulation médicale du Samu, une question également soulevée par Nicolas Brugère, adjoint au maire de Bordeaux chargé de la santé et des seniors. [Interrogé par Sur-Ouest](#), ce médecin libéral, également médecin régulateur en centre d'appels, estime ainsi que la formation des opérateurs répondant aux appels d'urgence pourrait être améliorée. « La formation continue nous permet d'écouter des bandes enregistrées pour repérer les moments où nous avons soit perdu le contrôle, soit mal répondu. Le problème est que cette formation ne s'adresse qu'aux médecins alors qu'il faudrait l'étendre à tout le monde », précise-t-il.

Dans [une tribune publiée par Rue 89 Strasbourg](#), Syamak Agha Babaei, médecin urgentiste et conseiller municipal de la ville de Strasbourg, affirme pour sa part que « la maltraitance des soignants se conjugue avec la maltraitance des patients et c'est une maltraitance institutionnelle qu'aucun pouvoir politique n'a combattu ». Il pointe la nécessité « d'améliorer les conditions de travail des soignants et permettre un véritable accueil de qualité » et rappelle que « cela ne se fera pas à moyens constants ou dans une logique d'économies telle que nous la vivons aujourd'hui ».

Réécoute aléatoire des appels au Samu

« Tous les moyens doivent être mis en place pour avoir des régulations médicales modernes, efficaces et répondant à des critères de qualité précis », écrivent quant à eux, dans [un communiqué commun](#) les président de Samu-Urgences de France, François Braun et de l'Amuf (Association des médecins urgentistes de France), Patrick Pelloux. « Les appels relevant de la santé, par le Samu, doivent être traités de façon moderne et rigoureuse par les professionnels dont c'est le métier », précisent-ils. Le syndicat Samu-Urgences de France publie en outre des [recommandations](#) sur « le comportement à respecter scrupuleusement » lors des échanges téléphoniques. Le président de l'association des médecins urgentistes de France propose également, sur [France Info](#), de « réécouter » aléatoirement des appels passés au Samu pour en évaluer « la qualité ».

La ministre de la Santé, Agnès Buzyn, devait recevoir ce lundi 14 mai les représentants professionnels et syndicaux des médecins urgentistes pour évoquer les réformes à mettre en place rapidement.

FOCUS

Dans l'Yonne, un projet de plateforme unique bloqué

Alors que la polémique éclatait autour de la mort de la jeune strasbourgeoise, le président du Sdis de l'Yonne, Christophe Bonnefond, interpellait le Premier ministre dans [un courrier](#) pour lui faire part des freins rencontrés par un projet de plateforme unique dans son département. Dans sa lettre datée du 9 mai 2018, le maire LR de Venoy, pointait sa volonté de regrouper notamment les centres d'appel du 15 et du 18, mais « les autorités de tutelle de la santé, tant l'ARS que le ministère de la Santé, ne souhaitent pas qu'une démarche de ce type soit lancée ».

Christophe Bonnefond affirmait cependant au Premier ministre que « réunir les différents centres de traitement des appels de secours sur un même plateau permet une efficacité opérationnelle indiscutable, car les opérateurs de différentes compétences peuvent se parler en direct ». L'élue souhaitait ainsi « proposer des solutions qui assurent un avenir satisfaisant à l'attractivité médicale » du département.