

Mesdames, Messieurs,

L'association professionnelle vous propose une analyse quantitative qui résulte de l'analyse des chiffres issus de la communication de SFMU et de SAE.

Celle-ci ne prend en compte que les appels entrants, toutes l'activité de gestion des moyens et de suivi des dossier en est exclu.

Notre objectif est d'apporter des éléments factuels concernant l'insuffisance des effectifs ARM.

Nous avons relevé 25 309 417 appels présentés avec un taux de décroché de 87%, à ces appels viennent s'ajouter les quelques 8 000 000 d'appels provenant de l'interconnexion avec les SDIS.

Nous nous appuyons sur un chiffre global de 33.000.000 d'appels présentés avec l'objectif d'un taux de décroché supérieur à 90%.

Pour déterminer le nombre d'ARM nécessaire, nous prenons en compte pour base le référentiel de SUDF, avec un quantitatif volontairement national :

- Le nombre d'appel/ heure (3819)
- Une durée moyenne de communication (95 secondes)
- Un taux de charge de 23% (temps d'occupation téléphonique entrant/heure)

Le premier tableau affiche donc le nombre d'ARM indispensable :

	AN	Par JOUR	Pour 1 HEURE	N° d'ARM	ETP ARM
APPELS PRESENTES	33 000 000	91 667	3 819	438*	2 629
Déficit actuel de l'effectif					
				N° d'ARM	Déficit
				2300	329

*Formule :

$(\text{Nombre d'appels heure} * \text{durée moyenne de communication}) / (\text{an} * \text{taux de charge en \%})$
Soit $(3819 * 95) / (3600 * 023) = 438$ en poste équivalant à 2629 ETP ARM

Nous relevons actuellement au niveau national un manque d'effectif de 329 ARM ce qui représente plus de 3 ARM par SAMU.

Il est bien évident que les structures ne sont pas homogènes, qui plus est elles n'ont pas le même territoire et/ou le même bassin de population.

Nous ne prenons pas volontairement en compte les Opérateurs des Soins Non Programmés (OSNP) sachant que la durée de traitement de ces appels peut très largement être supérieure aux 95 secondes de communication évoquées.

Pour le SAS :

Le front office

Si la recommandation est que la réponse aux appels devrait être :

- de 20 secondes pour un décroché,
- que la durée de communication est évaluée à 20 secondes (pour réussir à décrocher 3 appels par minute)

	ANS	Par JOURS	Pour 1 HEURES	N° d'ARM	ETP ARM
APPELS PRESENTES	33 000 000	91 667	3 819	92	554

La structure du front office du SAS représenterait un volume de 554 nouveaux ARM avec une réparation de plus de 5 ARM par SAMU (remarque identique à celle-ci-dessus)

En front office une durée réaliste est plus proche de 40 secondes de traitement par appels. Pour une durée de communication de 30 seconde c'est un volume de 830 nouveaux ARM
Pour une durée de communication de 40 seconde c'est un volume de 1100 nouveaux ARM

A noter que :

La moyenne de 95 secondes de communication est une statistique fragile puisque, par expérience, la prise en charge des appels par les ARM (Identification, localisation, orientation-priorisation, stress de l'appelant) sans gestion de P0 est plus souvent comprise entre 120 et 180 secondes pour la majorité des cas avec des gestions pouvant largement dépasser en cas de difficulté les 3 minutes (stress des appelants, geste de soins d'urgences, barrière de langage, géolocalisation, interrogatoire ARM complexe)

Cette nouvelle structure est créée pour répondre à l'existant, avec un déficit connu et conséquent en professionnels (Nous pensons que les Médecins régulateurs souffrent au moins des mêmes déficits).

Elle va avoir pour objectif de dissocier les appels et les ventiler en plusieurs pôles pluridisciplinaires, tout en assurant une haute qualité de service, pour proposer un plus large éventail de réponses aux appels ne relevant ni de l'AMU, ni des SNP.

L'élargissement de l'offre ainsi proposé par le biais du guichet unique, n'aura sans doute pas de répercussions sensibles dès la première année voire la seconde, mais il y a fort à croire que ce dispositif créera à terme le besoin. La volumétrie des appels sollicitant ce service devrait donc s'accroître considérablement avec les années.

De plus, certains types de communications SNP pourraient se trouver différés.

Les appels de suivi des affaires en cours de traitement par les OSNP ne devant pas venir grossir les volumétries en Front Office - rappel

En conclusion :

L'association professionnelle s'inquiète :

- Implantation géographique des SAS
- Du volume de recrutement,
- De la Définition du bassin de population
- De la répartition par bassin de population,
- Des moyens techniques et technologiques à déployer,
- De ce que les nouvelles technologies de transmissions de données médicales vont générer comme impact sur la durée de traitement des appels téléphoniques et autres modes de communications.

Nous vous souhaitons bonne réception et restons à votre disposition

Nous vous prions de croire, Mesdames, Messieurs, à l'expression de notre haute considération

Pour l'UNARM, le secrétaire général