

# Modernisation de l'Accessibilité et de la Réception des Communications d'Urgence pour la Sécurité, la Santé et les Secours

Journée Samu-Urgences de France  
ASIEM – Paris  
4 février 2020

# Le contexte (1)

## PACTE de refondation des urgences

« Parce que chacun détient  
sa part de la solution »

### PLAN DE REFONDATION DES URGENCES : LES 12 MESURES CLES

750 M€  
sur 2019-22

**Mesure 1** Mettre en place dans tous les territoires un service distant universel pour répondre à toute heure à la demande de soins des Français : le service d'accès aux soins (SAS)

#### CREER EN CABINET, EN MAISON ET CENTRE DE SANTE UNE ALTERNATIVE COMPLETE ET ATTRACTIVE

- Mesure 2** Renforcer l'offre de consultations médicales sans rendez-vous en cabinet, maison et centre de santé
- Mesure 3** Donner à la médecine de ville les mêmes outils de prise en charge que les urgences
- Mesure 4** Offrir aux professionnels non médecins des compétences élargies pour prendre directement en charge les patients
- Mesure 5** Généraliser des parcours dédiés aux personnes âgées pour éviter les urgences
- Mesure 6** Intégrer la vidéo à distance dans tous les SAMU

#### RENFORCER LA QUALITE ET LA SECURITE DES PRISES EN CHARGE DANS LES SERVICES D'URGENCE

- Mesure 7** Mieux utiliser les compétences médicales et soignantes rares en graduant les services d'urgence et en réformant les transports médicalisés
- Mesure 8** Renforcer et reconnaître les compétences des professionnels des urgences
- Mesure 9** Lutter plus efficacement contre les dérives de l'intérim médical
- Mesure 10** Réformer le financement des urgences
- Mesure 11** Renforcer la sécurité des professionnels exerçant aux urgences

#### FACILITER LA SORTIE DES PATIENTS DES SERVICES D'URGENCE

- Mesure 12** Fluidifier l'aval des urgences grâce à l'engagement de tous en faveur de l'accueil des hospitalisations non programmées

# Le contexte (2)



©1989-2019 APM International - <https://www.apmnews.com/depeche/87058/341027/le-president-de-la-federation-des-sapeurs-pompiers-en-appelle-a-l-arret-de-la-regulation-medicale>

DÉPÊCHE - 24/09/2019

## Le président de la fédération des sapeurs-pompiers "en appelle à l'arrêt de la régulation médicale"

"Nous souhaitons que le 112 soit notre seul numéro pour appeler au secours, que la population n'ait plus à réfléchir, que l'on arrête le doute qu'on a transmis pendant des années en faisant penser qu'en appelant un certain numéro on puisse répondre à l'offre de soins, aux soins non programmés, aux urgences, à la canicule, à la rougeole, au mal de dent", a lancé le colonel Grégory Allione lors de son discours de clôture qu'APMnews a pu visionner sur YouTube.



Le Point				
Appels au Samu, du pire au meilleur				
nom	Taux brut d'appels décrochés		Taux brut d'appels décrochés en moins d'une minute	
	en 2018	Évolution 2016/2018	en 2018	Évolution 2016/2018
Samu Mayotte	39,87 %	NR	33,46 %	NR
Samu 02, Laon (Aisne)	70,34 %	▲	59,89 %	▲
Samu 91, Corbell-Essonnes (Essonnes)	70,96 %	▼	40,8 %	▼
Samu 69, Lyon (Rhône)	72,49 %	▼	55,17 %	▼
Samu 95, Pontoise (Val-d'Oise)	72,7 %	▼	52,29 %	▼



Appels WiFi 15:13 79%

**Samu-Urgences France @SUDF...** · 2h  
112 + 113 : le duo gagnant. SUDF a pris connaissance du rapport de cadrage du pgm Marcus3. Supériorité évidente et parfaitement argumentée !  
[samu-urgences-de-france.fr/fr/actualites/...](https://www.samu-urgences-de-france.fr/fr/actualites/)  
@MinSoliSante @agnesbuzyn @APMinfos @HOSPIMEDIA @BFMTV @Place\_Beauvau @CCastaner @ADepartementsF @MESNIERThomas

**Patrick Hertgen @PatrickHert...** · 58m  
Le schéma 112-113 n'est que l'une des deux options de la mission MARCUS qui sollicite un arbitrage inter-ministériel. Une option qui reproduit le duo 18-15 et ses insuffisances. L'autre option c'est un 112 pour toutes les urgences + un numéro d'accès aux soins (116 117).

**eToroFr @eToroFr**  
Arrêtez de payer des commissions qui vous appartient déjà - Rejoignez

# Le contexte (3)



 **GouverneurNamur** @Gouv... · 1h

 A la suite d'un problème technique

Les numéros d'urgence 112 et 101 sont difficilement joignables!

Pour contacter #Pompiers et #Ambulance → 081 32 52 82 ou 071 12 14 25 (ZS Val de Sambre)  
#Police → 0473/58 09 71 ou 0473/58 09 78 ou 0473 58 09 67

# 112



# Le contexte (4)



DECEMBRE 2019

## DES TRAVAUX NATIONAUX EN COURS POUR MAÎTRISER LA HAUSSE CONTINUE DES INTERVENTIONS

En 10 ans, le volume annuel d'interventions de secours d'urgence aux personnes (SUAP) a augmenté de 50%. Entre 2017 et 2018, il a même connu une augmentation historique de 7,6% atteignant 3,8 millions d'interventions et les statistiques en cours de consolidation pour le premier semestre 2019 indiquent une hausse du même ordre de grandeur. Le SUAP représente désormais environ 85% de l'activité des services d'incendie et de secours (SIS).

### 1. LE TRAVAIL INTERMINISTÉRIEL INTÉRIEUR/SANTÉ S'ÉTOFFE

En septembre 2018, le gouvernement a annoncé des premières mesures visant à faire baisser la pression opérationnelle et à améliorer l'articulation entre les SIS, les ARS et les SAMU. Elles sont en cours de finalisation.

Les deux ministères lancent désormais une seconde vague de mesures, touchant plus en profondeur l'organisation des secours. Ces mesures s'appuient sur les bonnes pratiques mises en œuvre de concert dans des départements par le SIS et le SAMU.

**Ces mesures visent à améliorer les chances de survie des victimes :**

- ▶ le gouvernement autorisera par décret en conseil d'État les sapeurs-pompiers formés à pratiquer davantage de gestes techniques de secourisme ;
- ▶ les protocoles infirmiers de soins d'urgence (PISU) permettent déjà aux infirmiers de sapeurs-pompiers de réaliser une quinzaine de gestes à la place d'un médecin ; une évaluation des PISU sera réalisée pour les améliorer et élargir leur champ ;
- ▶ le dispositif des « départs réflexes » sera réévalué et actualisé.

**Baisser la pression opérationnelle :**

- ▶ le ministère de la santé a initié une réforme de la garde ambulancière afin que la disponibilité des transporteurs sanitaires prévus corresponde davantage aux besoins ; l'objectif est une baisse importante des « carences »,

(...)

### OBJECTIFS PARTAGÉS AVEC LES SIS

- ▶ Juguler l'accroissement de la pression opérationnelle.
- ▶ Permettre aux SIS d'assurer un contrôle opérationnel de leurs moyens garant du bon exercice de leur missions premières.
- ▶ Conduire la réflexion sur la qualification et la reconnaissance des missions aujourd'hui assumées par les sapeurs-pompiers.
- ▶ Redonner du sens au métier de sapeur-pompier.
- ▶ Associer les SDIS au plan « Ma santé 2022 » et penser le métier de sapeur-pompier de la prochaine décennie.

▶ le gouvernement autorisera par décret en conseil d'État les sapeurs-pompiers formés à pratiquer davantage de gestes techniques de secourisme ;

▶ les protocoles infirmiers de soins d'urgence (PISU) permettent déjà aux infirmiers de sapeurs-pompiers de réaliser une quinzaine de gestes à la place d'un médecin ; une évaluation des PISU sera réalisée pour les améliorer et élargir leur champ ;

▶ le dispositif des « départs réflexes » sera réévalué et actualisé.

## Améliorer la prise en charge des appels urgents :

- ▶ l'existence d'une liaison téléphonique dédiée et prioritaire entre le CTA-CODIS et le SAMU va être systématisée ;
- ▶ de même la transmission des bilans secouristes au SAMU sera facilitée par une liaison directe et dédiée (radio, téléphonique, informatique...).

# Le contexte (5)

**Samu-Urgences France** @SUdF\_Officiel

une étape de plus franchie ce matin : commission d'homologation de sécurité à la DGOS : OK pour un an

18/12/2019 15:48

**Olivier Richefou** 20/12/2019

Pacte de refondation des #urgences je plaide, de nouveau, la mise en place d'un #numéro unique, le 112 et l'instauration de centres départementaux d'appels d'urgence pour une meilleure coordination et une plus grande efficacité ! @AllioneFNSPF @SecCivileFrance @CCastaner

**COMMUNIQUE DE PRESSE**

« Le 112, une organisation optimisée et lisible par les concitoyens et les usagers en détresse »

« Le rapport final du groupe de suivi « Pour un pacte de refondation des urgences » a été remis ce 18 décembre par le Député Thomas MIGNER et le Professeur Pierre CASU à Madame Agnès BUZYN, Ministre des Solidarités et de la Santé.

Ce rapport formule plusieurs orientations et préconisations pour la mise en place d'un Service d'Accès aux Soins (SAS) et notamment la mise en place d'un numéro santé unique, le 112. Cette réponse ne répond pas à la nécessité d'une coordination globale de l'ensemble des acteurs du secours à la personne. Elle relève davantage d'un « routage » du 15 et répond à la production d'un numéro d'urgence. Elle laisse perdurer les dysfonctionnements de l'organisation actuelle à l'origine de l'absence des urgences hospitalières et des services d'incendie et de secours.

C'est pourquoi l'appel de nouveau à une évolution cohérente du dispositif, qui offre à la fois davantage

**Tous** **Mentions**

sur place réalise une réanimation et sauve la vie de son petit fils !! Formez vous aux #GestesQuiSauvent ! 🙏❤️ pic.twitter.com/56H7ui3fVe

**Yonathan Freund** a aimé un Tweet de Patrick Hertgen.

« N'utilisez pas le 112 pour lever un doute ou demander conseil. Pendant qu'on vous répond, ceux qui ont vraiment besoin attendent. Appelez le service d'accès aux soins. »

Au 🇫🇷 il y a :

- le 112 pour toutes les urgences ;
- un numéro pour l'accès aux soins et les conseils.

**fabrice baret et Micke** ont retweeté un Tweet dans lequel vous avez été identifié

La généralisation de l'Advanced Mobile Location (AML) en France 🇫🇷 c'est bientôt ! Excellente nouvelle, bravo pic.twitter.com/16dskynERb

**NordVPN** @NordVPN

3 étapes pour une sécurité améliorée 🧑🏻🧑🏻🧑🏻 :

1. Installez NordVPN 🧑🏻📱
2. Obtenez 7 jours de service gratuit 🔥
3. Il n'y pas de troisième étape, c'est aussi simple que ça.

**Mathias Wargon et Rhazelovitch** ont aimé un Tweet de Yonathan Freund @yonatman · 1h

Je ne suis pas certain d'adhérer au message général, soutenu par tous nos amis et instances, que le 15 est fait pour rassurer les gens qui ont peur parcequ'ils toussent. Les médecins urgentistes doivent ils supporter cette activité? Ou bien c'est justement pour en créer?

**NordVPN** @NordVPN

3 étapes pour une sécurité améliorée 🧑🏻🧑🏻🧑🏻 :

1. Installez NordVPN 🧑🏻📱
2. Obtenez 7 jours de service gratuit 🔥
3. Il n'y pas de troisième étape, c'est aussi simple que ça.

# Le contexte (6)



Bouygues 14:10 71%

**Tweet**

 **egrohin**  
@grohin\_e

#112 on nous a expliqué pendant des années qu'il fallait un #15 pour qu'un médecin puisse réguler .On nous explique aujourd'hui qu'il faut un #113 pour qu'un parm puisse avoir une valeur ajoutée au prétexte que nos personnels #112 ne savent pas faire 1/2..

19:10 · 12/01/2020 · [Twitter for Android](#)

22 Retweets 57 J'aime

Tweetez votre réponse.

Bouygues 07:03 100%

**Notifications**

Tous Mentions

 **Patrick Hertgen**

Tweet récent de **Patrick Hertgen**  
Cette année nous avons été gâtés à Noël car la mission « Pour un pacte de refondation des urgences » nous offre son tout nouveau service d'accès aux soins (SAS). Pour savoir si nous devons conserver ce cadeau nous allons regarder ce qui se cache son bel emballage 📦.  
[pic.twitter.com/LT7InQIxE7](https://pic.twitter.com/LT7InQIxE7)

 **Patrick Hertgen**

Tweet récent de **Patrick Hertgen**  
Sinon @gkierzek on recrute des médecins chez les @PompiersParis et pour avoir connu les deux je peux te dire que le plateau du réveillon c'est quand même autre chose 👍.

(L'activité opérationnelle aussi mais faut pas le dire trop fort 😊)  
[pic.twitter.com/I4uN6LNofS](https://pic.twitter.com/I4uN6LNofS)

Tweetez votre réponse.

Appels WiFi 17:14 60%

**Tweet**

 **Laureneha**  
@Laureneha18

Des médecins dans des camions rouges pour une réponse médicale intégrée à la chaîne des secours d'urgence.Un idéal possible chez les @PompiersParis! Basés en caserne, nous partageons les interventions, l'état d'esprit et l'ambiance!  
[#lovemyjob](#) [#prehospitalcare](#) [#emergencymedicine](#)



Tweetez votre réponse.

# Le contexte (7)

Monsieur le Président,

Vous avez appelé l'attention du Gouvernement sur la situation et les difficultés que génère l'augmentation de l'activité de secours à personnes pour la communauté des sapeurs-pompiers.

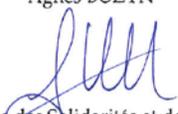
Concernant la stratégie « ma santé 2022 », et notamment les mesures destinées à mettre en place un service d'accès aux soins (« SAS »), nous veillerons à ce que soit pris en compte le rôle essentiel des sapeurs-pompiers et associerons leurs représentations à la concertation qui présidera à la mise en place de ce dispositif.

Au-delà de ces travaux qui s'inscrivent dans la continuité de la mise en œuvre de la feuille de route du secours à personne et de l'aide médicale urgente, nous souhaitons vous réaffirmer notre engagement à réaliser, à la demande du Président de la République, une simplification des appels d'urgence, permettant plus de lisibilité pour nos concitoyens.

A cette fin, une équipe projet a été constituée et est dirigée conjointement par le lieutenant-colonel de sapeurs-pompiers Romain MOUTARD et le docteur Yann PENVERNE pour conduire une réflexion et formuler des propositions en ce sens d'ici le mois de décembre.

Bien évidemment, le travail de cette mission sera capitalisé et s'articulera avec la mise en œuvre à la mi-2020 du service d'accès aux soins (SAS) annoncé le 9 septembre 2019 dans le cadre du Pacte de refondation des urgences.

*Bien cordialement,*  
Christophe CASTANER  
  
Ministre de l'Intérieur

*Bien cordialement*  
Agnes BUZYN  
  
Ministre des Solidarités et de la Santé

A black and white photograph of Nelson Mandela speaking at a podium. He is wearing a dark suit and tie, and his right arm is raised high in the air. He is looking slightly to the right of the camera. In the foreground, a pair of binoculars is visible. The background is a large, out-of-focus crowd of people.

*« Fools multiply when wise men are silent. »*

Mission de Modernisation de l'Accessibilité  
et de la Réception des Communications d'Urgence pour  
la Sécurité, la Santé et les Secours :



Des défis à relever, des perspectives à concrétiser

*Feuille de route rédigée par :*

Lieutenant-colonel Romain MOUTARD

Docteur Yann PENVERNE

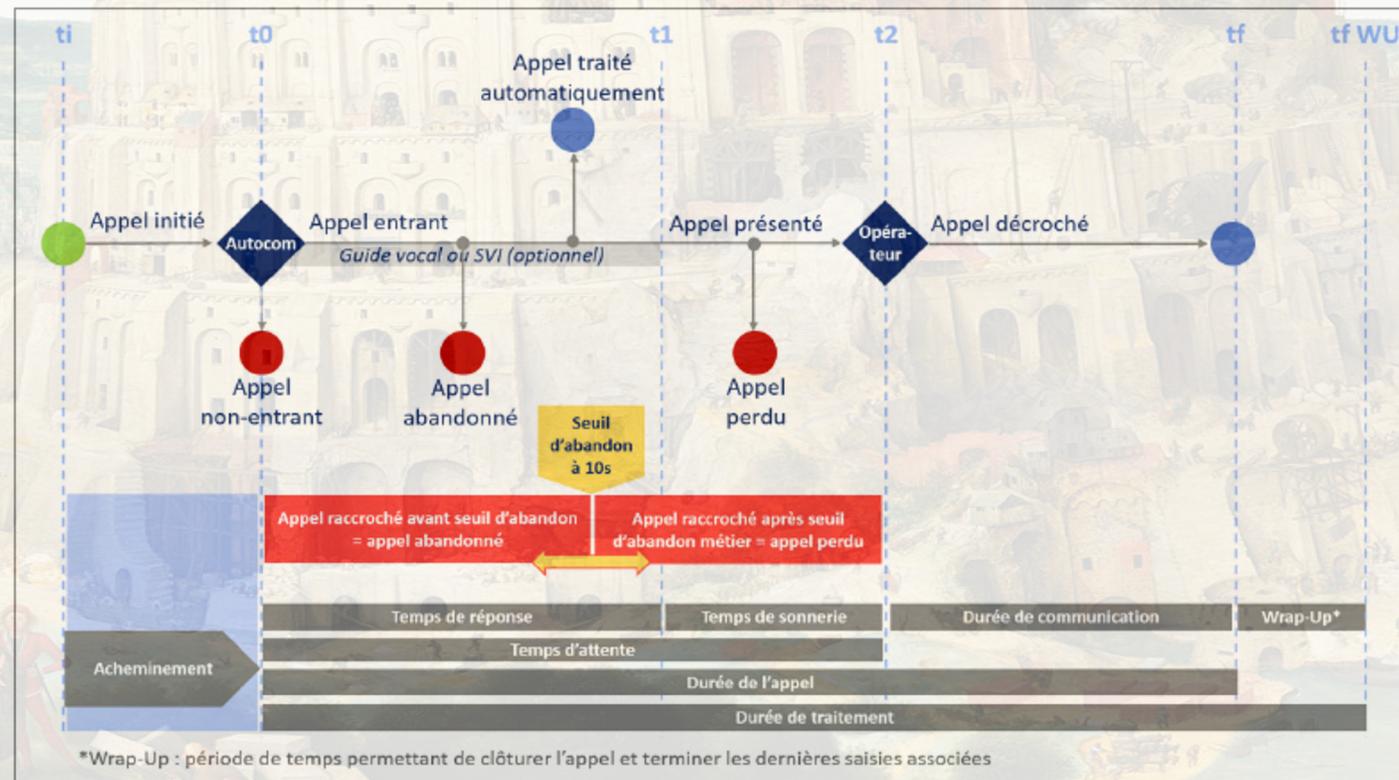
**PARTIE 1 : Constats et premières recommandations de la mission MARCUS**

**PARTIE 2 : Modèles cibles organisationnels élaborés par la mission MARCUS**

### 1

Harmoniser la description de l'activité par une sémantique homogène entre les métiers

Document 2 : Cinématique de l'appel



### 2

Fixer un seuil d'abandon des appels à 10 secondes

Appels Abandonnés

Appels Perdus

Document 4 : Tableau recensant le taux d'appels non décrochés

Forces	Nombre d'appels entrants 2018	Nombre d'appels décrochés 2018	Taux d'appels non décrochés
<b>SAMU</b>	29 075 874 <sup>6</sup>	25 309 417	12,9%
<b>SIS</b>	22 377 763 <sup>7</sup>	18 797 321	16% <sup>8</sup>
<b>Gendarmerie Nationale</b>	10 965 879 <sup>9</sup>	8 946 012	16%
<b>Police Nationale</b>	11 636 055 <sup>10</sup>	8 322 585	28%
<b>TOTAL</b>	<b>74 055 571</b>	<b>61 375 335</b>	<b>17%</b>

15 sec

30 sec PLAU

10 sec

20 sec

### 3

### Quels indicateurs de performance opérationnelle ?

Document 5 : Indicateurs communs pour objectiver l'activité d'appels d'urgence

Indicateurs clés	Définition	Cibles à atteindre
<b>Taux d'accueil</b>	Capacité du centre d'appels d'urgence à traiter les appels qui lui sont destinés. <i>Nombre d'appels décrochés / (nombre d'appels entrants – nombre d'appels abandonnés)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>99, 95%</li> </ul>
<b>Qualité de service du décroché</b>	Proportion d'appels décrochés en un temps donné. Dans une logique centrée sur l'utilisateur, la durée du guide vocal doit être prise en compte. <i>Nombre d'appels décrochés en X s / nombre d'appels décrochés</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90% des appels décrochés en 15 secondes</li> <li>99% des appels décrochés en 30 secondes</li> </ul>
<b>Taux d'occupation en ligne</b>	Temps en communication rapporté au temps de présence sur le poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 à 40% en modèle monocentrique</li> <li>60% en modèle virtualisé</li> </ul>



99% < 60 sec.



95% < 20 sec.

90% < 10 sec. (BH)



95% < 8 sec.

4

Historiser les données en perspective de la modélisation de l'activité

Document 6 : Travaux de modélisation pour le territoire Bourgogne Franche-Comté  
pour atteindre la qualité de service envisagée

Service métier	ETP réalisé (2019)	ETP souhaitable pour atteindre la qualité de service envisagée (modélisation Erlang C)
Gendarmerie nationale	94 ETP	105 ETP
SAMU	82 ETP	105 ETP

5

Harmoniser (optimiser) l'organisation des centres d'appel – polyvalence / sectorisation ...

6

Adapter le dimensionnement pour répondre aux objectifs

Intensité du trafic

TOL moyen

Temps moyen d'attente ...

La formule d'Erlang C repose sur deux facteurs, premièrement le nombre d'opérateurs  $m$  et deuxièmement, l'intensité du trafic  $u$ .

$$E_c(m, u) = \frac{e^{-u} \frac{u^m}{m!}}{e^{-u} \frac{u^m}{m!} + (1-\rho) e^{-u} \sum_{k=0}^{m-1} \frac{u^k}{k!}}$$

7

Flexibilité des cycles de travail des opérateurs

8

Stratégie et entraide pour absorber les pics d'appels

Solidarité supra-départementale  
Interconnexion téléphonique CRRA / CTA ...

9

Virtualisation territoriale de la distribution téléphonique ...

10

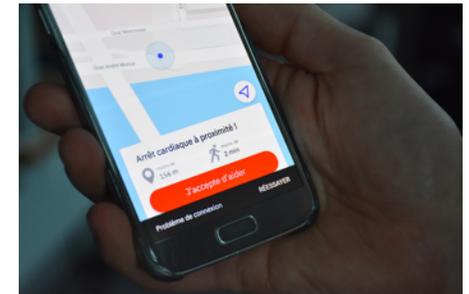
Outils de pilotage opérationnel en temps réel (local, régional ...)

11

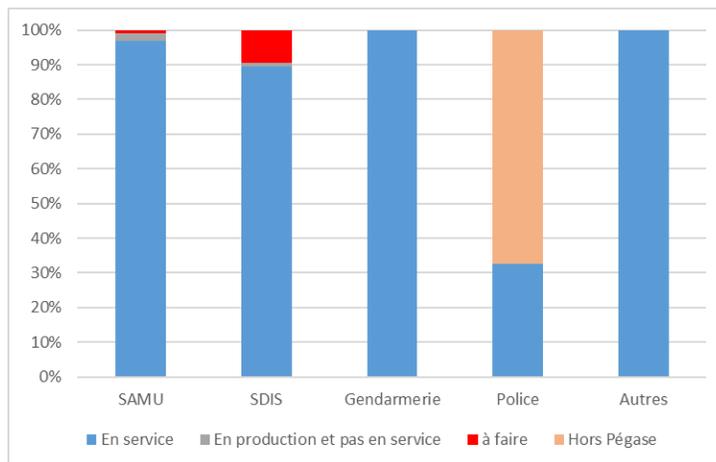
Professionnaliser les fonctions de supervision et de pilotage

12

### Développer et utiliser les nouvelles technologies ...



Bilan des mises en service PSAP



Les opérateurs ...

13

La formation comme pré-requis à la prise de poste

14

Des objectifs pédagogiques transverses entre forces (culture commune)

15

Offre structurée de formation continue

### La QUALITÉ (1) ...

16

Renforcer et structurer les dispositifs existants

17

Diffuser les bonnes initiatives et les généraliser

18

Encourager la certification qualité de la relation usagers

19

Piloter et suivre la démarche qualité



### La QUALITÉ (2) ...

20

Améliorer et harmoniser l'organisation du travail

21

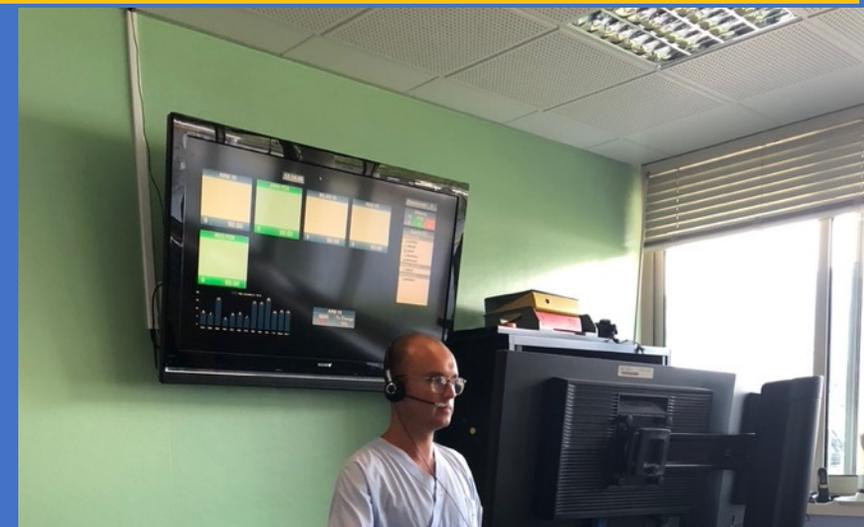
Moderniser l'environnement de travail

22

Former et Informer / risques professionnels

23

Encourager la certification qualité



#### Le Samu fait sa mue

**URGENCES** C'est l'un des premiers centres 15 à être labellisés ISO 9001. Après un an de mise en place de procédures et de contrôles, le centre de réception et de régulation des appels du Samu de l'hôpital de Chalon-sur-Saône (Saône-et-Loire) obtient le sésame. En 2018, au lendemain de l'affaire Naomi Musenga et de la publication par *Le Point* des chiffres de décrochés téléphoniques des centres 15 – pour certains calamiteux –, François Braun, président du syndicat Samu-Urgences de France, préconisait cette démarche. « Nous souhaitons aller plus loin en instaurant une norme ISO 9001 pour tous les Samu. Cette norme internationale, la plus exigeante en matière de qualité, est surtout utilisée dans l'industrie. Elle nous semble intéressante, car ce sont des organismes indépendants qui viendraient s'assurer que les Samu respectent bien les procédures. » « C'est un



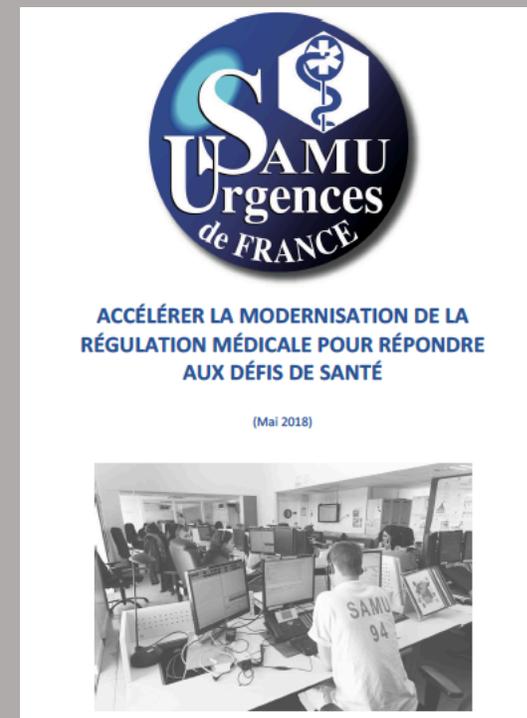
bon moyen pour tendre vers la qualité », explique le Dr Jean-François Cicala, patron du centre 15 et directeur adjoint du Samu de l'hôpital de Chalon-sur-Saône. Avantage politique : se protéger de la régionalisation des centres 15, la tentation étant forte du côté des autorités sanitaires de ne conserver qu'un centre de régulation téléphonique par région afin de gagner en efficacité ■ FRANÇOIS MALYE

### Cadre d'Interopérabilité des Services d'Urgence : CISU

Technique, Sémantique et Syntaxique !

24

Mise en œuvre effective du CISU



### Le bon usage des numéros d'urgence = COMMUNICATION ...

25

ÉTAT DES LIEUX

2/3 des Français connaissent les N° D'URGENCE (2018)

56% identifient le Samu-Centre 15 pour les urgences médicales (2014)

En cas d'ACR : Samu (52%), CTA (46%), 112 (1%), autre (1%) .... (2019)

Associer un flux urgent et un flux non-urgent  
(demandes spécifiques)

### Le bon usage des numéros d'urgence = COMMUNICATION ...

26

Une stratégie de communication d'ensemble ... (coordonnée)

27

Utiliser l'ensemble des vecteurs éducatifs

28

Cibler les populations clef / gestes qui sauvent

29

La Charte Marianne ...



## LES 12 NOUVEAUX ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

### DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE



#### Engagement n°1

Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports

#### Engagement n°2

Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne

#### Engagement n°3

Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches

### UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ



#### Engagement n°4

Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort

#### Engagement n°5

Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap

#### Engagement n°6

Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté

### DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS



#### Engagement n°7

Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations

#### Engagement n°8

Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente

### À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER



#### Engagement n°9

Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services



#### Engagement n°10

Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations

### LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS



#### Engagement n°11

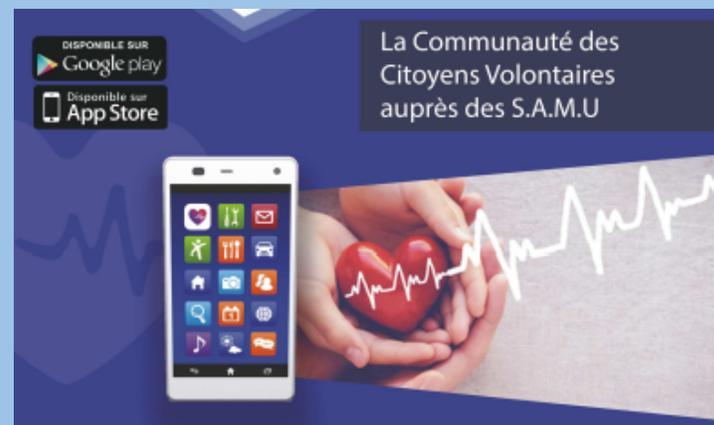
Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers

#### Engagement n°12

Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service

### Les nouvelles technologie pour saisir les services d'urgence ...

30



Encourager le développement et l'utilisation des nouveaux modes de saisine des Serv. d'Urg.

# Partie 2 : Modèles cibles organisationnels élaborés par la mission MARCUS

## Dénominateurs communs

31

33

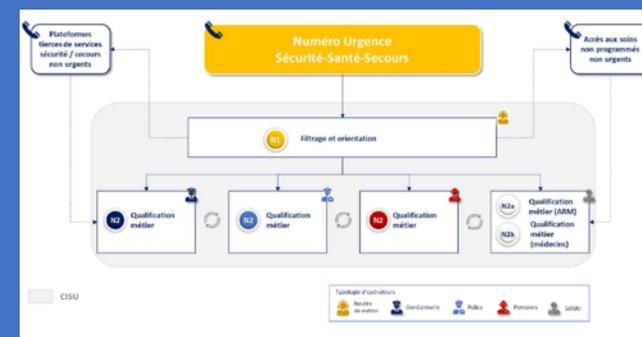
32

34

## Modèle cible organisationnel A



## Modèle cible organisationnel B



35

Institutionnaliser et mettre en place une gouvernance nationale partagée des comm. d'urgence

# Dénominateurs communs

---

31

Un premier niveau de décroché assurant filtrage et/ou orientation des appels

32

Nécessité de prioriser les appels d'urgence par le niveau 1

33

Fonctions supra-départementales de niveau 1 : *3 à 6 millions d'habitants, 10 à 18 000 appels/jour ...*

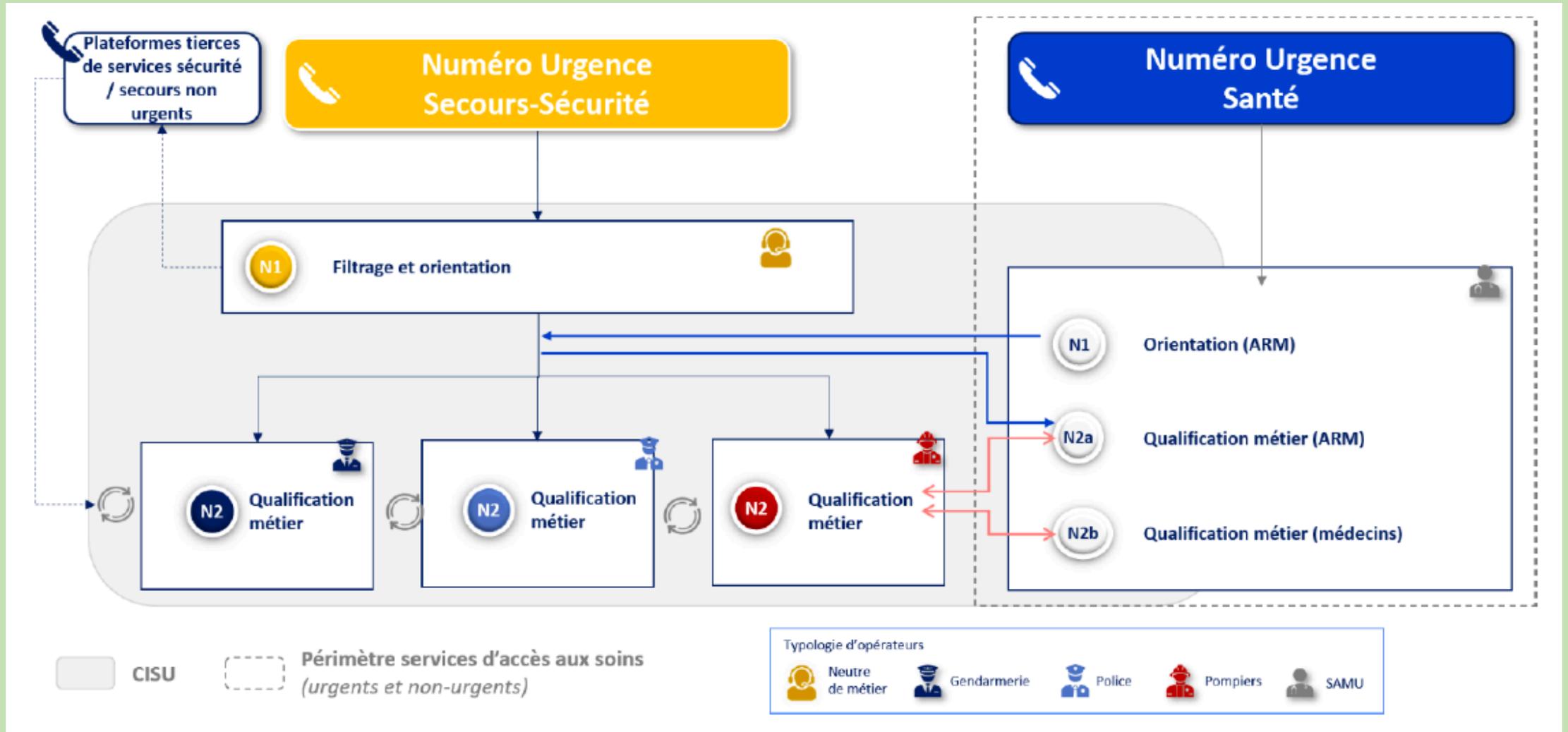
32

Maintenir la qualification métier (N2) à l'échelle existante (Dpt)

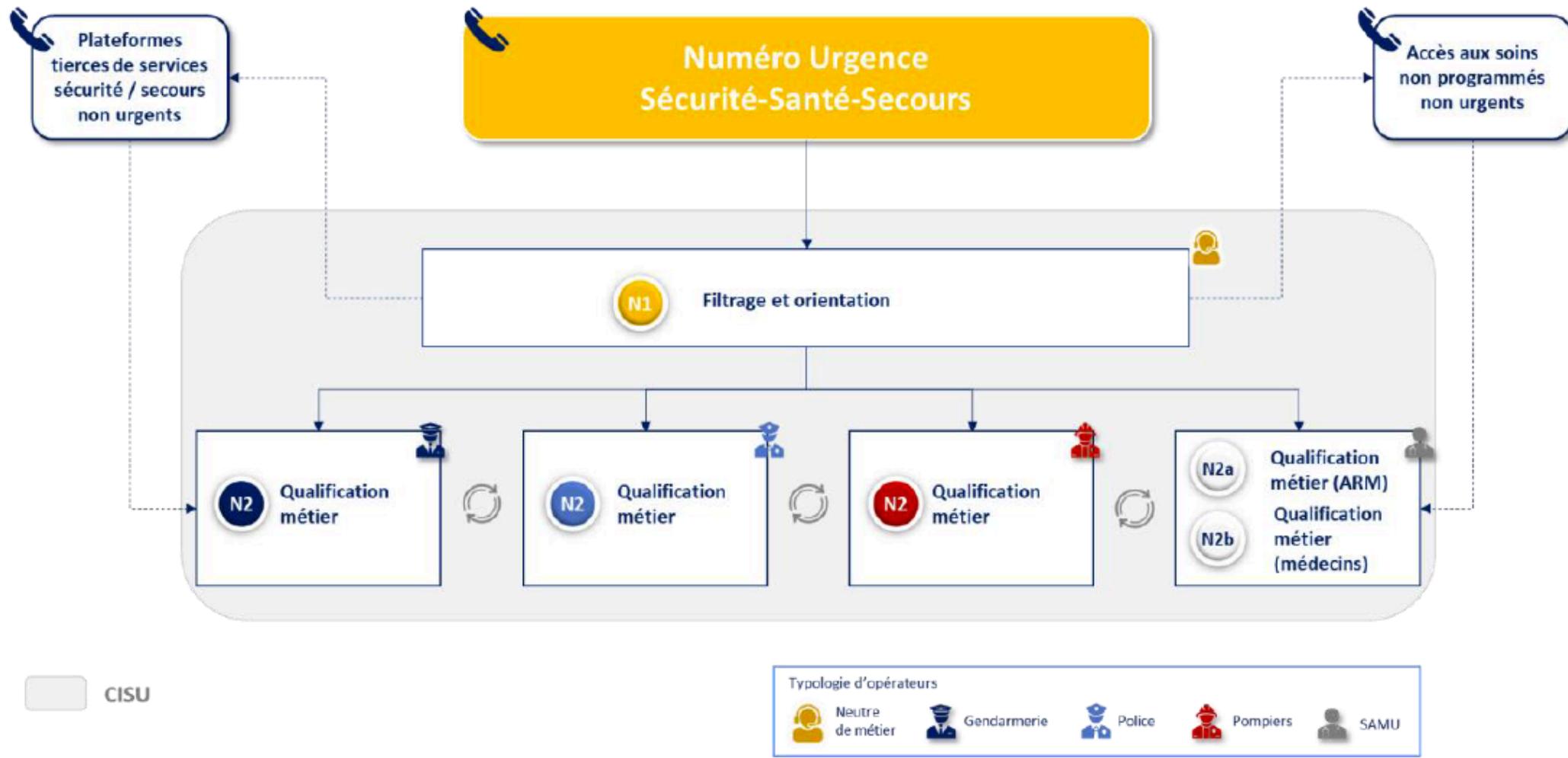
---

---

# Modèle organisationnel cible A



# Modèle organisationnel cible B



# Modèle organisationnel cible A : argumentaire (1)

L'argumentation est synthétisée sous la forme de points clés. Elle s'appuie dans son développement sur des recommandations et publications scientifiques internationales dans un souci d'objectivité eu égard aux positions partisans et passionnées sur le sujet.

## 1- Maitriser le sur-engagement opérationnel : bon usage des ressources

Le sur-triage est intimement lié au numéro unique 112

Risque majeur de sur-engagement des sapeurs pompiers

Appel santé = complexe = instruction par des professionnels dédiés (N1)

QUALITÉ / EFFICIENCE

## 2- Autodétermination du patient = perte de chance !

Sous évaluation de 8,4 à 11% en Angleterre

Perte de chance en cas l'IDM ou d'AVC ...

# Modèle organisationnel cible A : argumentaire (2)

---

## 3- Permettre une prise en charge sans délai

N° unique 112 = retard d'accès à l'expertise santé X 3 (EUROCALL – 2017)

PFAU PP = perte de temps de 30 secondes

Guichet unique santé = qualification professionnelle immédiate

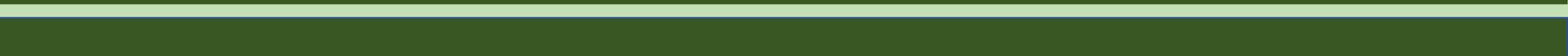
## 4- Organiser un niveau 1 santé

SANTÉ = Orienter (95%) et/ou instruire (5%) sans perte de temps !

SÉCURITÉ/ SECOURS = Filtrer et orienter

Virtualisation de la plateforme ... Après correction des insuffisances de ressources

---



# Modèle organisationnel cible A : argumentaire (3)

## 5- Organiser la continuité de service secours / santé

Mise en place de CISU

Accès dédiés et priorités ...

## 6- Numéro unique santé / numéro unique sécurité-secours

SIMPLIFICATION et LISIBILITÉ pour la population = guichet unique ...

La très grande majorité des appels concerne la santé !

En continuité des travaux SGA 112 du Ministère de l'Intérieur

## 7- Respecter l'articulation avec le SAS

Seul modèle « SAS compatible »

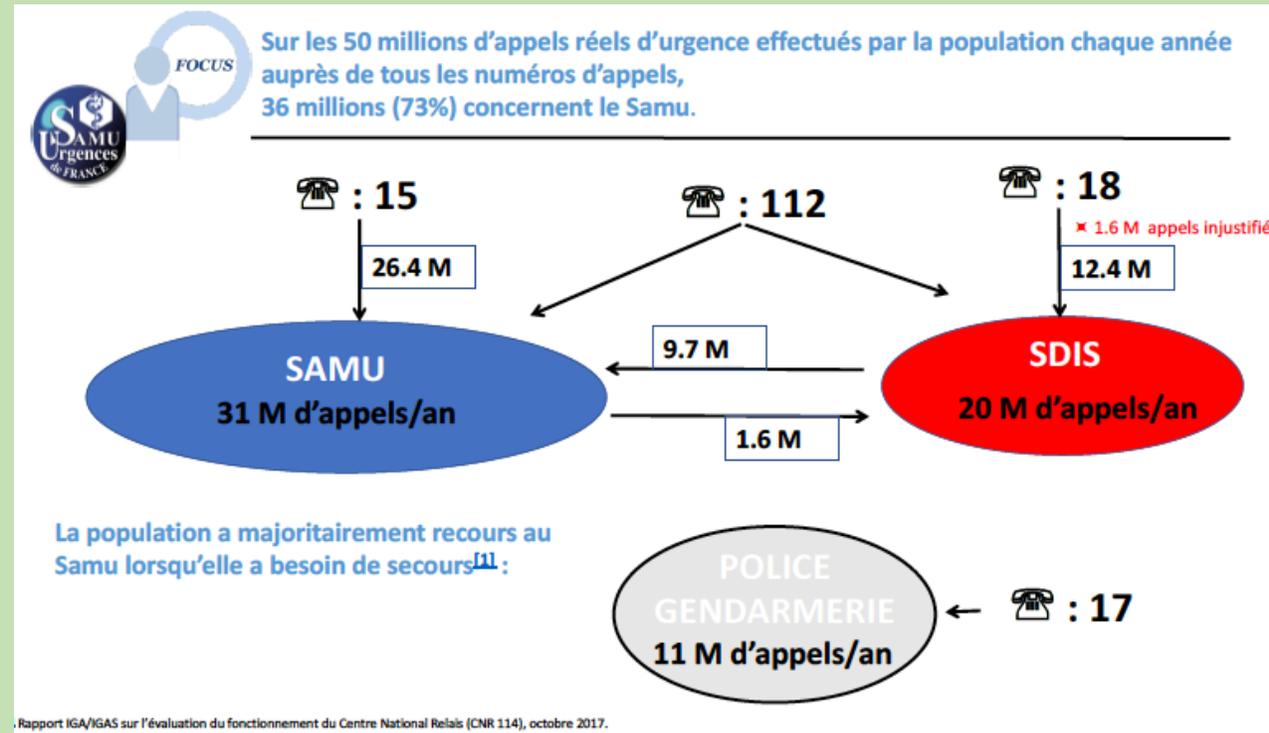
En cohérence avec « ma santé 2022 »

# Modèle organisationnel cible A : argumentaire (4)

## 8- Une conduite du changement facilitée

Les appels santé traités par la santé

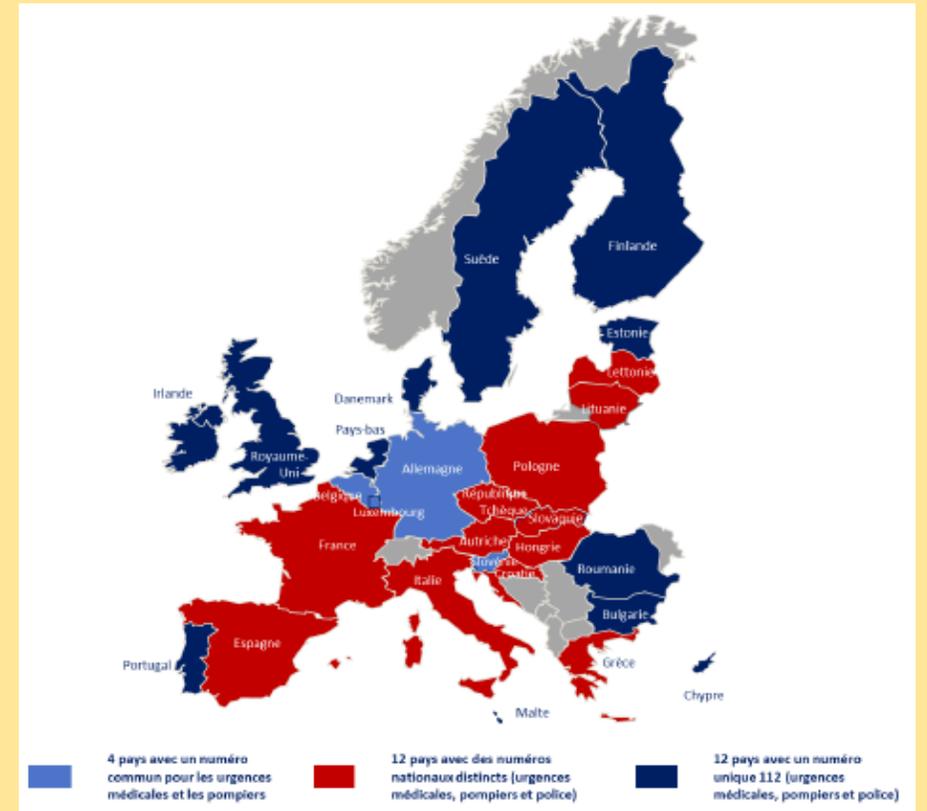
Une organisation « existante » = un impact « organisationnel » mais pas « métier »



# Modèle organisationnel cible B : argumentaire (1)

- 1- Répondre exhaustivement à la réponse présidentielle
- 2- S'inspirer des bonnes pratiques de nos voisins
- 3- Recentrer les métiers sur la qualification
- 4- répondre aux exigences et standards européens
- 5- Égalité du citoyen dans la prise en charge de ses appels d'urgence

Protocolisation du traitement des appels !!!



# Modèle organisationnel cible B : argumentaire (2)

## 7- Moderniser la chaîne de l'urgence grâce aux nouvelles technologies ...

## 8- Décloisonner les métiers pour faciliter la coordination ...

Unicité de traitement ...

Coordination en cas d'attentat ...

Centralisation des informations ...

Pandémie = problème d'ordre public ...

## 9- Allier qualité et efficacité

Développer un N1 ...

Regroupement des centres = meilleure résilience ...

Éviter une sur-sollicitation des services .. *qui ne relève pas d'une problématique de numéros d'accès mais d'organisation entre les services .*

# Modèle organisationnel cible B : argumentaire (2)

---

**10- protéger le requérant grâce à la neutralité du N1...**

**11- Respecter les initiatives locales existantes (PF 15-18) ...**

Réception supra-départementale / traitement départemental.

**12- Refonder plutôt que réformer**

La création des plateformes 112 est avant tout un projet organisationnel avant d'être un projet numérique. Il est ainsi un programme de transformation en profondeur non seulement de la chaîne de traitement des communications d'urgence et de son organisation mais également de la chaîne de responsabilités en cas d'intervention. Cette transformation organisationnelle doit être portée comme un chantier majeur au-delà du chantier technologique afin d'apporter le bouleversement systémique nécessaire à la refondation du système de prise en charge des demandes urgentes.

A

B

- Faible connaissance du 112 par la population
  - Fin de l'autodétermination du requérant
  - Sensation de perte de souveraineté métier
  - Ne répond pas au mode de saisine du SAS
  - Nécessité de créer ou adapter un SI existant
  - Interopérabilité impérieuse
- 
-

**Partie 4 : De la nécessité d'une expérimentation afin d'évaluer et de valider un cadre organisationnel opérationnel et transposable sur les différents territoires**



**Cadrage et préparation**

**Conduite**

**Bilan**

Des moyens préalables :

Équipe projet à temps plein  
Cadre juridique pérenne (Décret)  
Enveloppe budgétaire dédiée  
Pilotage inter-ministériel

