

# FLASH INFO

## Centre 15, des personnels sur la sellette



SUD HEH : 31.06.95 / SUD GHE : 35.70.39 / SUD CHLS : 36.57.78 / SUD Croix-Rousse : 37.15.66  
SUD Pierre Garraud : 36.81.88 / SUD DSII : 31.53.30/31.50.34 / SUD Central: 04.78.30.49.54

### LES FAITS

Le 19 janvier 2015 s'est tenu le procès pour homicide involontaire d'une permanencière du Centre 15 du CHU d'Angers.

La direction du CHU était, elle aussi, sur les bancs des accusés pour le même motif.

Ce procès, très médiatisé, faisait suite à une affaire remontant à 2009 où, après plusieurs appels au Centre 15 d'Angers, une jeune femme de 27 ans est décédée.

Face à ce drame, la famille de la victime a porté plainte et une instruction a été ouverte.

Lors de l'audience du 19 janvier au tribunal d'Angers et pendant 8h, l'ensemble des éléments de cette affaire a été débattu. La collègue PARM\*, le Directeur du CHU, l'ancien chef de service du Centre 15 et le rapporteur de l'IGAS\* ont été minutieusement interrogés par les juges.

La direction du CHU considère qu'elle n'a aucune responsabilité et renvoie l'entière responsabilité de la faute sur la PARM.

L'IGAS et le chef de service considèrent qu'il n'y a aucune défaillance de l'institution, en terme de formation et de protocoles...

A l'issue des débats, l'avocate générale a requis 1 an d'emprisonnement avec sursis pour la PARM et 50 000€ d'amende pour le CHU. Le délibéré a été renvoyé au 16 mars 2015.

Cette affaire et les débats qui ont eu lieu, renvoient à de multiples questions sur la responsabilité des agents exerçant dans les Centre 15.

### LA FORMATION.

Aujourd'hui encore, travailler dans un Centre 15 ne nécessite aucune formation initiale, aucun diplôme, aucune expérience. La seule formation obligatoire après l'embauche est le CEHT\*, formation technique sans rapport direct avec les spécificités d'un Centre 15.

La formation des permanenciers repose donc sur la volonté de chaque établissement de former plus ou moins ses agents.

Pourtant une circulaire de la DHOS du 18 janvier 2005 ordonne aux établissements de mettre en œuvre une formation adaptée aux PARM/ARM\*, la FAE\* dès 2006.

D'après l'IGAS, en 2009, seulement 4% des permanenciers avaient pu être formés !

### LES RESPONSABILITES.

Sans formation initiale, le contour des actes, des compétences, des responsabilités des PARM reste imprécis. Les propos du directeur du CHU d'Angers, du chef de service et de l'IGAS sont très éclairants sur ce sujet. "Les PARM/ARM (statutairement du personnel administratif) doivent recueillir lors d'un appel les données administratives (nom, adresse, tél...) et prioriser la gravité. Ils ne font pas partie du personnel médical, il n'est donc pas de leur compétence d'établir un diagnostic, et doivent faire réguler par le médecin l'intégralité des appels.

En cas de forte affluence, des procédures dégradées permettent au PARM/ARM de réguler eux-mêmes et de décider d'envoyer tel ou tel secours. Ces propos sont, d'une part contradictoires et, d'autre part, ne reflètent absolument pas la réalité du fonctionnement des Centre 15.

Comment affirmer que les PARM/ARM ne doivent pas faire de diagnostics (ou pré-diagnostic) et leur demander en même temps de prioriser les appels!



Sur quelles bases, quelles notions?

Sur quels éléments, tout d'un coup, les considérer compétents sur des procédures dégradées?

Comment peut-on affirmer devant un tribunal que l'intégralité des appels est transférée au médecin régulateur ? Au Centre 15 d'Angers, c'est 230 000 appels par an pour 1 poste de médecin régulateur!



### LES EFFECTIFS

Le manque d'effectif dans les Centre 15 est une réalité maintes fois dénoncée. Le recours à des contractuels est monnaie courante, parfois plus de 50% de l'effectif.

La mise en place d'horaire dérogatoire en 12h, l'alternance jour/nuit accentuent la fatigue, la pression et favorisent de fait les risques d'erreurs. Ce manque de moyens touche l'ensemble des personnels des Centre 15, PARM/ARM et Médecins! Les conditions de travail dégradées de ces services entraînent une ambiance souvent très tendue entre PARM et Médecins.

### LES MOYENS MATERIELS

Là aussi, l'absence de règles définies fait que les situations des Centre 15 sont très hétérogènes.

Dans certains centres, les postes de travail sont inadaptés, les équipements pas forcément ergonomiques, le matériel de téléphonie désuet, le mobilier inadéquat pour une durée de travail de 8h à 12h. Les logiciels dont disposent les PARM ne sont pas tous appropriés, certains sont des aides à la décision, d'autres, par contre, n'apportent aucune assistance sur ce plan-là.



### UNE REACTION S'IMPOSE

La Fédération SUD Santé Sociaux considère, à travers l'analyse de ces éléments, que l'ensemble des collègues travaillant dans les Centre 15 en France, se trouve dans une situation de danger qui peut, à tout moment, mettre leur responsabilité individuelle en jeu.

L'absence de décision du ministère de la Santé sur la formation, le cadrage du métier de PARM/ARM, l'insuffisance des moyens humains mis en œuvre (médecins et PARM) ne sont plus acceptables.

Pour la fédération SUD Santé Sociaux l'ensemble, de ces éléments confirme la nécessité urgente que le ministère prenne à bras le corps ce dossier et fasse avancer rapidement les revendications portées par les PARM depuis plusieurs années :

- une formation initiale qualifiante et reconnue du métier de PARM/ARM,
- la mise en place d'un plan de formation continue adaptée à l'évolution de la profession,
- un reclassement systématique en catégorie B des agents en poste.

Ce qui est arrivé à Angers peut arriver à tout moment ailleurs.

En rendant seule responsable la collègue PARM/ARM, l'IGAS et la direction du CHU d'Angers donnent un signal très inquiétant pour l'ensemble de cette profession.

**La Fédération SUD Santé Sociaux demande un rendez-vous très rapidement au ministère pour porter les revendications des ARM/PARM.**

**La Fédération SUD Santé Sociaux demande aux PARM/ARM d'être vigilants et n'exclue pas un appel à la mobilisation dans les mois qui viennent.**

\*PARM/ARM : permanencier auxiliaires de régulation médicale/assistant de régulation médicale (depuis 2011)

\*IGAS : inspection générale des affaires sociales.

\*DHOS : direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins.

\*CEHT : certificat d'exploitation hospitalier en télécommunication.

\* FAE : circulaire DHOS n° 2005-32 du 18 janvier 2005 / formation d'adaptation à l'emploi des permanenciers auxiliaires de régulation médicale.