



Syndicat Autonome
SPP-PATS67
4 rue de Zielbaum
67200 Strasbourg
06 03 40 49 32



Syndicat CGT
Hôpitaux Universitaires
de Strasbourg
1 place de l'Hôpital
67000 STRASBOURG
03 88 11 60 98

Monsieur le Premier Ministre
Edouard PHILIPPE
Hôtel MATIGNON
57 rue de Varenne
75700 PARIS SP 07

Strasbourg, le 27 août 2018

Objet : lettre ouverte

Monsieur le Premier Ministre,

La population Bas-Rhinoise est en danger, les secours aux personnes ne sont plus dispensés de façon efficace.

Dans le Bas-Rhin, les demandes de secours de la population croissent fortement depuis plusieurs années (+10% à +20% par an depuis plusieurs années). Dans le même temps les effectifs du SAMU stagnent, et ceux des pompiers diminuent rapidement (- 10 % en 4 ans, soit moins 60 sapeurs-pompiers professionnels). Cette situation du secours à la personne, répartie sur deux ministères que sont l'intérieur et la santé, se dégrade très vite et expose de plus en plus les personnels lors d'interventions, et tout particulièrement les opérateurs des centres de réceptions (15 – 112) et traitements de l'appel et gestion de l'alerte (18). Erreurs qui peuvent être lourdes de conséquences.

A cette augmentation structurelle d'activité des pompiers et du SAMU, s'ajoutent des problématiques liées aux difficultés des autres services et partenaires qui ne sont plus en mesure d'assumer leurs missions. Parmi ces derniers, on peut citer l'engorgement des services d'accueil des urgences ou le manque de places dans les structures hospitalières. A titre d'illustration, une ambulance des pompiers sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg, lors d'une garde de 24h00, est immobilisée durant 10h00 à 12h00 cumulées pour des attentes de régulation médicale et ensuite les attentes pour la prise en charge des victimes aux urgences. Cette indisponibilité génère une indispensable réorganisation de la couverture des secours qui implique une augmentation des délais pour la victime et une suractivité pour les personnels.

Pour ce qui est propre aux plateformes de réception des appels des services d'urgences, les centres 15 - 18 souffrent d'un manque de procédures communes qui laisse place à l'interprétation et peut déboucher sur des erreurs de traitement. Cela est amplifié par un manque de coordination des modes de traitement entre le centre 15 et le centre de traitement de l'alerte 18. En effet, les définitions et le vocabulaire ne sont pas les mêmes et ne permettent pas de valoriser la moindre plus-value du traitement réalisé par deux centres de réception des appels. Cette situation a plutôt tendance à susciter incompréhensions, retards de traitements et erreurs.

Ce manque de cadrage clair du fonctionnement du centre 15 a également comme corollaire un manque de formation et de maintien à niveau des connaissances et savoirs. En effet, il est difficile de former du personnel quand on ne possède pas un cadre de fonctionnement et de réponses aux appels précis et formalisé. Et pour le peu de formation qui existe, elle n'est nullement partagée entre les centres d'appels du 15 et du 18.

Enfin, il n'existe pas d'outils communs aux deux centres d'appels ce qui empêche toute amélioration de la coordination aux dépens des victimes qui perdent de longues minutes au téléphone. Cette carence lèse également les équipes sur le terrain qui doivent prendre la file d'attente téléphonique pour fournir les informations des victimes et obtenir une destination ou un renfort d'urgence. Aucun outil ne leur est proposé, tout se fait encore au stylo, au papier et au téléphone à l'ère des terminaux connectés utilisés sous la forme de smartphones par le grand public.

Ces quelques points non exhaustifs ne sont là que pour illustrer une profonde carence dans la gestion des appels d'urgence qui ne fait que croître au fil du temps et lèse en premier lieu la population. Les responsables, tant de la Préfecture, de l'ARS, des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg que du SDIS sont pourtant au courant de la dégradation de cette situation, mais se dépêchent de ne rien faire. Les syndicats de sapeurs-pompiers professionnels ont alerté monsieur le Préfet du Bas-Rhin à ce sujet à plusieurs reprises cette année.

Les syndicats hospitaliers ont quant à eux alerté le Directeur des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS), sa direction, la médecine du travail au travers des instances représentatives au sein des HUS.

Mais aucun début de solution n'a jamais été constaté, le problème demeure entier.

Cette dégradation générale de la qualité de réponse des services d'urgences va continuer à produire des drames de plus en plus nombreux comme cela a été le cas à Strasbourg avec Mlle Naomie Musenga. Ce n'est peut-être malheureusement pas le dernier. D'autres plaintes seraient actuellement en cours. Et les responsabilités vont être recherchées de plus en plus souvent.

Aussi, afin que la population puisse être secourue dignement, que les personnels des services de secours puissent travailler correctement et sans risquer des sanctions pénales ou administratives et dans le but d'avoir des services de secours efficaces, nous vous demandons de prendre toutes les mesures nécessaires afin de redresser cette situation au plus vite. Au vu de l'urgence de la situation, nous vous sollicitons, en tout premier lieu et dans les meilleurs délais, pour l'organisation d'une entrevue entre la Préfecture, l'ARS, le SDIS, les Hôpitaux Universitaires de

Strasbourg et nos organisations syndicales afin d'une part mettre à plat tous les problèmes et d'autre part discuter et planifier la mise en place de solutions pour lesquelles nous avons des propositions à faire.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Monsieur le Premier Ministre, l'expression de nos salutations distinguées.

Cyril GRANDPRE
Président
Syndicat Autonome SPP-PATS67

Raphaël BOUVIER
Secrétaire Général
Syndicat CGT Hôpitaux
Universitaires de Strasbourg

- ☐ M. le Ministre de l'Intérieur, Hôtel de Beauvau place Beauvau 75008 PARIS
- ☐ Mme la Ministre de la Santé, 14 Avenue Duquesne 75350 PARIS
- ☐ M. le Préfet du Grand EST, Hôtel du Préfet, place du Petit Broglie 67000 STRASBOURG
- ☐ M. le Directeur Général de l'ARS, 14 rue du Maréchal Juin 67000 STRASBOURG
- ☐ M. le Président du Conseil d'Administration du SDIS 67, 2 route du Paris 67202 WOLFISHEIM
- ☐ M. le Directeur Général des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, 1 place de l'Hôpital 67000 STRASBOURG
- ☐ M. le Directeur du SDIS 67, 2 route du Paris 67202 WOLFISHEIM
- ☐ M. le Directeur du CRRA, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, 1 place de l'Hôpital 67000 STRASBOURG