

# SAMU-URGENCES DE FRANCE

COMMUNIQUÉ  
22 août 2013

Samu-Urgences de France s'associe à l'indignation **suite à l'inacceptable agression d'un personnel soignant aux Urgences** à Marseille et se félicite de l'attention apportée par les autorités à l'examen de cette **situation d'une extrême gravité**.

**Samu-Urgences de France dénonce à nouveau l'erreur des autorités qui**, depuis des années et sans jamais le moindre succès, **s'enferment dans l'unique logique de tenter de réduire les flux des entrées aux Urgences**, plutôt que d'accepter l'effort d'ajuster les moyens des services des Urgences à l'activité constatée. **L'autisme des autorités en la matière maintient les services des Urgences en sous-effectif chronique, cause majeure des plaintes des patients et des tensions rencontrées.**

**Samu-Urgences de France demande à nouveau qu'un audit national des effectifs soit réalisé** sur la base du référentiel des ressources humaines médicales et non médicales des services d'urgence.

**Samu-Urgences de France considère qu'outre l'indispensable ajustement des moyens, il convient de créer un nouveau métier de professionnel de l'accueil hospitalier.**

Songer à recourir de façon routinière à des forces de l'ordre, comme cela a pu être envisagé, n'est pas une bonne idée. Contraire à la tradition hospitalière, une telle mesure ne saurait être envisagée qu'en toute dernière extrémité.

Pour faire face à ces situations graves, devenues ubiquitaires au fil des années, **la bonne réponse est de créer au quotidien des modes de fonctionnement rassurants et apaisants.**

Cela suppose que les conditions suivantes soient réunies :

1. Des **locaux** suffisamment **vastes, sécurisés et confortables**, notamment dans la partie « accueil » ;
2. Des **agents d'accueil** et de convivialité **dûment formés et en nombre suffisant** pour assister les patients et leur entourage dès leur arrivée, les accompagner tout au long de leur parcours, pour leur expliquer l'organisation générale et les conditions de leur prise en charge, pour prévenir et, au besoin, dissuader toute forme d'agressivité ;
3. Des **effectifs** soignants, médicaux et non médicaux, mis à niveau ;
4. Une organisation hospitalière assurant un **accès rapide aux ressources du plateau technique** ;
5. Une organisation hospitalière garantissant, **en aval des Urgences, une hospitalisation rapide des patients qui le nécessitent, sans une longue attente sur brancard.**

Marc GIROUD  
Président de Samu-Urgences de France