



**MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**INSTRUCTION N° DGOS/PF5/R2/2022/201** du 10 octobre 2022 relative à la nouvelle orientation du programme SI Samu

Le ministre de la santé et de la prévention

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux  
des agences régionales de santé

<b>Référence</b>	NOR : SPRH2224853J (numéro interne : 2022/201)
<b>Date de signature</b>	10/10/2022
<b>Emetteur</b>	Ministère de la santé et de la prévention Direction générale de l'offre de soins
<b>Objet</b>	Nouvelle orientation du programme SI Samu
<b>Commande</b>	Accompagner les Samu-Centre 15 dans le positionnement sur le programme SI Samu d'ici fin 2024.
<b>Action à réaliser</b>	Identifier les Samu-Centre 15 susceptibles de déployer le bandeau national de communication du programme SI Samu d'ici fin 2024.
<b>Echéance</b>	30 décembre 2022 pour les Samu-Centre 15 souhaitant adopter le bandeau de communication du programme SI Samu avant fin 2024
<b>Contacts utiles</b>	Sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins Bureau des systèmes d'information (PF5) Marielle GONZALEZ-GOMEZ Tél : 01 40 56 78 84 Mél : <a href="mailto:marielle.gonzalez-gomez@sante.gouv.fr">marielle.gonzalez-gomez@sante.gouv.fr</a> Sous-direction de la régulation de l'offre de soins Bureau du premier recours (R2) Julie SOMBIE Tél. : 01 40 56 49 53 Mél. : <a href="mailto:julie.sombie@sante.gouv.fr">julie.sombie@sante.gouv.fr</a>
<b>Nombre de pages et annexes</b>	4 pages + 2 annexes (2 pages) Annexe 1 : Présentation des services maintenus du programme national SI-Samu Annexe 2 : Présentation de la gouvernance du programme national SI-SAMU
<b>Résumé</b>	Instruction engageant les ARS à informer les Directions des établissements de santé sièges de SAMU-Centre15 de la nouvelle orientation du programme SI Samu et de l'identification des SAMU-Centre 15 candidats pour le déploiement du bandeau de communication du programme SI Samu jusqu'en 2024.

<b>Mention Outre-mer</b>	Ces dispositions ne s'appliquent pas aux Outre-mer, ni à la Polynésie française, à la Nouvelle-Calédonie, et à Wallis et Futuna.
<b>Mots-clés</b>	Centres de réception et de régulation des appels d'urgence – SAMU – Centre15 – Programme national SI Samu.
<b>Classement thématique</b>	Etablissements de santé - Organisation
<b>Texte de référence</b>	Néant
<b>Circulaire / instruction abrogée</b>	Néant
<b>Circulaire / instruction modifiée</b>	Néant
<b>Rediffusion locale</b>	Etablissements de santé sièges de SAMU-Centre 15
<b>Validée par le CNP le 30 septembre 2022 - Visa CNP 2022-106</b>	
<b>Document opposable</b>	Non
<b>Déposée sur le site Légifrance</b>	Non
<b>Publiée au BO</b>	Oui
<b>Date d'application</b>	Immédiate

## 1. Nouvelle orientation du programme SI Samu

La nouvelle orientation du programme SI-Samu a été arrêtée le 28 février 2022 par le Premier ministre. Cette nouvelle orientation consiste en la conservation des actifs déjà développés, à savoir, le portail SI-Samu, le Bloc-Notes, le service dit OTN (opérateur télécom national), le bandeau de communication et l'infrastructure de télécommunications associée (pour le détail fonctionnel, se reporter à l'annexe 1). La construction du logiciel de régulation médicale (LRM) national est quant à elle arrêtée, au profit d'une logique dite « d'Etat Plateforme ».

La réorientation prévoit ainsi d'une part, de développer des interfaces avec des outils déjà existants pour accélérer la mise à disposition de services fonctionnels auprès des métiers, dont notamment une interface entre le bandeau national et les LRM éditeurs, et d'autre part de faire évoluer fonctionnellement les actifs existants selon les besoins des métiers. Il est également identifié la mise en place d'une interopérabilité entre les logiciels de régulation médicale pour pallier, en partie, l'abandon du LRM national. Enfin, il est également prévu de travailler sur les opportunités de mutualisation d'infrastructures techniques avec les autres forces du secours et de l'urgence tout en maintenant les spécificités métiers de chacune.

## 2. Modalités de mise en œuvre

Le programme a pour objectif, pour les années 2022 et 2023, la mise en service de nouvelles fonctionnalités :

- L'interfaçage entre l'application SIVIC et le portail SI-Samu (décembre 2022) ;
- L'interfaçage entre le bandeau de communication national et les LRM des éditeurs (mars 2023) ;
- La mise en œuvre de la régulation à distance dans le bandeau de communication national (janvier 2023) ;
- Diverses améliorations fonctionnelles sur le portail et le bandeau au cours du second semestre 2022 ;
- La mise à disposition des rapports d'activité téléphoniques via la gestion électronique documentaire (GED) du portail (mars 2023).

Une partie de l'année 2023 sera également consacrée à la réversibilité de la solution, c'est-à-dire le transfert de l'hébergement et de l'exploitation vers de nouveaux industriels, le marché arrivant à son terme au quatrième trimestre 2023.

Parallèlement à ces travaux, de nouveaux objectifs d'évolutions fonctionnelles seront définis par les représentants des utilisateurs (Samu et médecine libérale) dès les prochains mois dans le cadre de la reprise des groupes de travail thématiques (GTT) métier animés par le Centre d'Expertise Fonctionnel (CEF) du programme SI-Samu, dont notamment les adaptations liées à l'organisation du SAS (Service d'Accès aux Soins) à apporter au bandeau de communication national du programme SI Samu et la spécification de l'interopérabilité entre les logiciels de régulation médicale.

### 3. Trajectoire de déploiement

En terme de trajectoire de déploiement du bandeau de communication national dans les Samu, dix-sept Samu devront l'avoir déployé d'ici fin 2024. Cet objectif est une étape cruciale dans le programme. La DGOS, en lien avec l'Agence du numérique en santé (ANS), travaille à une augmentation de la capacité de déploiement, tout particulièrement dès l'année 2024.

A ce jour, trois Samu bénéficient du bandeau téléphonique national : le Samu de Mulhouse, le Samu de Laval et le Samu de Rodez. Un autre Samu bénéficiera du déploiement en 2022, le Samu de Beauvais (octobre).

Cinq nouveaux Samu sont entrés dès juin 2022 en phase de cadrage (Privas, Troyes, Mende, Nîmes et Tarbes) et un Samu (Avignon) débutera d'ici la fin de l'année 2022 la phase de cadrage. Ces Samu ont été retenus sur la base de différents critères portant notamment sur le niveau de fragilité et d'obsolescence des infrastructures téléphoniques et applicatives, la difficulté de l'établissement à assurer la maintenance et l'évolution d'un système complexe en propre ou de l'abandon d'une plate-forme commune avec le SDIS.

Après avoir commencé à construire la trajectoire de déploiement du bandeau de communication pour les années 2022 et 2023, suite à la décision du Premier ministre du début de l'année 2022, **nous vous consultons pour recueillir les attentes de vos Samu concernant la trajectoire de déploiement de l'année 2024.**

**Il s'agit de nous faire connaître tous les Samu volontaires pour rejoindre le programme national pour un déploiement au cours de l'année 2024.**

La priorisation des Samu sera décidée lors du comité de programme du SI Samu planifié en février 2023, qui est l'instance de pilotage. Une attention particulière sera accordée aux Samu concernés par des fragilités techniques au niveau des infrastructures et systèmes concourant à la prise des appels d'urgence, aux Samu qui nécessiteraient des investissements sur ces infrastructures et systèmes dans la période 2023-2025 ou les Samu concernés par des fins de marchés de prestataires participants au maintien en condition opérationnelle de ces infrastructures et systèmes dans la période 2023-2025.

### 4. Stratégie de modernisation des LRM des Samu

Une stratégie de modernisation des LRM des Samu est en cours de définition pour l'accompagnement des Samu dans l'amélioration de leurs outils. Deux axes sont identifiés : un axe financier et un axe d'accompagnement à la modernisation des LRM éditeurs actuels.

Concernant **l'axe financier**, nous proposons deux modalités d'accompagnement via une délégation de crédits FMIS :

- D'une part, un **soutien financier pour la période 2022-2024** :
  - Pour apporter aux **Samu qui mettent en place le bandeau de communication national**, le financement leur permettant **d'acquérir une version de LRM interfacée avec le bandeau.**
  - Le cas échéant, un **soutien financier ponctuel** pourra être consenti pour assurer le **maintien en condition opérationnelle des infrastructures et systèmes concourant à la prise d'appels pour attendre la mise en service du bandeau national dans leur Samu.**
  - Un **montant financier pourra être accordé** pour **contribuer au financement des prestations engagées par le Samu pour le déploiement du bandeau**, lorsque ce déploiement ne peut pas être assuré par les équipes internes de l'établissement de santé.

La condition pour bénéficier d'un financement, selon les situations précitées, est que le Samu soit inscrit dans la trajectoire de déploiement du bandeau national SI Samu pour la période 2022-2024.

- D'autre part, pour la période 2022-2024, période de transition avant la modernisation des LRM éditeurs (cf. *infra*), **un financement aux Samu en situation de fragilités techniques sur les infrastructures concourant au fonctionnement des LRM**, lorsque le maintien en condition opérationnelle ne peut pas être complètement assuré par le financement existant du Samu (MIG SAMU).

Concernant **l'axe d'accompagnement de la modernisation des LRM éditeurs actuels**, le constat a été fait que les Samu ne sont actuellement pas tous équipés de solutions technico-fonctionnelles qui répondent à leurs besoins. De plus, des projets nationaux, ministériels comme le SAS (Service d'Accès aux Soins), ou interministériels comme le RRF (Réseau Radio du Futur), le CISU (Cadre d'Interopérabilité entre les Services d'Urgence), la modernisation de la PFLAU (PlateForme de Localisation des Appels d'Urgence) ou de la géolocalisation AML (Advanced Mobile Location), vont nécessiter des évolutions fonctionnelles des LRM éditeurs au cours des années 2023-2024. **Enfin, les besoins d'interopérabilité et de partage de données entre les Samu demeurent et la construction de référentiels nationaux sur l'activité des Samu reste nécessaire.**

Pour identifier, partager et prioriser l'ensemble des chantiers à mener, il est proposé de s'appuyer sur les GTT métier du programme SI-Samu. Les GTT métier pourront être élargis, selon les thèmes à traiter, à des représentants de Samu ou de médecine libérale utilisateurs des cinq éditeurs de LRM, à des représentants d'ARS, aux éditeurs de LRM et aux porteurs des projets connexes. L'une des conditions de réussite sera la concertation au sein de la communauté des métiers et avec les éditeurs de LRM.

## 5. Consultation des ARS

Nous vous remercions de faire connaître à la DGOS ([dgos-pf5@sante.gouv.fr](mailto:dgos-pf5@sante.gouv.fr)) pour le 30 décembre 2022 la liste des Samu candidats pour déployer le bandeau de communication national du programme SI Samu au cours de l'année 2024.

Au fil de l'eau pour **la période 2022-2024**, vous pouvez adresser à la DGOS ([dgos-pf5@sante.gouv.fr](mailto:dgos-pf5@sante.gouv.fr)) les besoins de financement des Samu relatifs aux modalités d'accompagnement précisées *supra*. Le besoin de financement devra être détaillé. Un contact dans chaque Samu et ARS à l'origine d'une demande de financement devra être indiqué.

## 6. Validation de la trajectoire de déploiement du bandeau de communication du programme SI Samu pour l'année 2024

La trajectoire de déploiement pour l'année 2023 est quasiment définie et sera validée avant la fin de l'année 2022 dans le cadre du comité de programme élargi, associant la DGOS, l'ANS, la DNS et les représentants de la médecine d'urgence et de la médecine libérale. Cette trajectoire a été construite par l'ANS, en lien avec la DGOS, sur la base des fragilités techniques déjà connus de ces Samu.

La trajectoire de déploiement pour l'année 2024 sera validée en février 2023 par le comité de programme.

La gouvernance du programme a été adaptée et est présentée en annexe 2, pour information.

Vu au titre du CNP par le secrétaire général  
des ministères chargés des affaires sociales,

Pour le ministre et par délégation :  
La directrice générale de l'offre de soins  
par intérim,



Pierre PRIBILE



Cécile LAMBERT

## Annexe 1 : Présentation des services maintenus du programme national SI-Samu



### LE PORTAIL : LE POINT D'ENTRÉE VERS LE SI-SAMU ♦ Déploiement actuel : 83 Samu et 10 ARS

- Un outil collaboratif avec la **main courante** pour partager simultanément une information avec tous les utilisateurs d'un groupe (à l'intérieur d'un Samu, entre Samu, etc.) et la **messaging instantanée** pour échanger avec un autre utilisateur du SI-Samu
- Un outil de gestion de crise. Les événements pour partager des informations utiles entre entités (à travers une main courante et une cartographie partagées) pendant la gestion d'un événement, programmé ou non



### L'OPÉRATEUR TELECOM NATIONAL (OTN) : SÉCURISATION DES ACCÈS TÉLÉPHONIQUES ♦ Déploiement actuel : 28 Samu

- Un premier niveau de sécurisation des appels entrants pour gérer des pannes ou des interventions programmées
- Les rapports statistiques produits par le SI-Samu sur l'ensemble des appels entrants permettent d'apporter une vue unifiée de l'activité téléphonique



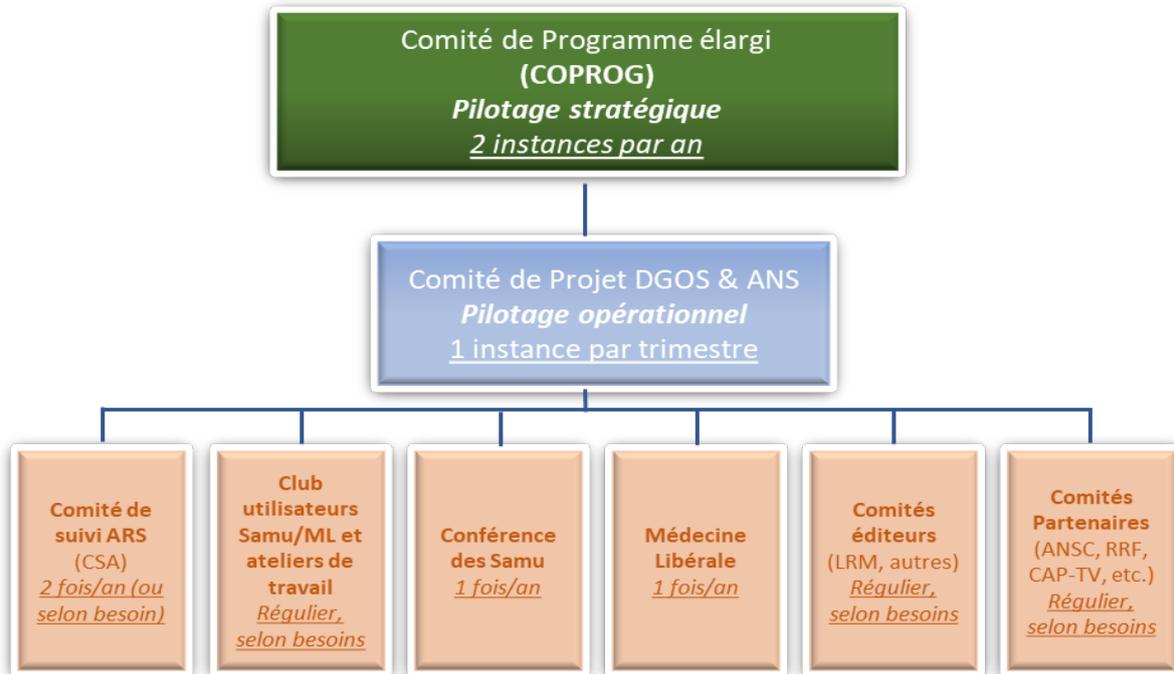
### LE BANDEAU DE COMMUNICATION : SOLUTION DE TÉLÉPHONIE AVANCÉE ♦ Déploiement actuel : 2 Samu

- Une solution centralisée de téléphonie avancée permettant un pilotage graphique des appels
- Une architecture hautement disponible et résiliente de bout en bout du traitement de l'appel
- L'enregistrement de l'ensemble des séquences d'appels

La trajectoire fonctionnelle 2022 prévoit l'apport des fonctionnalités suivantes aux actifs existants du programme :

- **Sur le Portail SI-Samu** : la mise en place d'une interface avec le Portail SIVIC (traitement des événements en commun, synchronisation et partage des données patients) ;
- **Sur le Bandeau de communication national** : la mise en place d'une interface pour les solutions des éditeurs de LRM (partage du numéro de l'appelant avec le LRM ; possibilité de composer un appel depuis le LRM) ; la possibilité d'usages du Bandeau de communication hors CRRA (régulation à distance) ;
- **Statistiques** : l'industrialisation de la production des statistiques d'appels et l'extension du périmètre fonctionnel des statistiques proposées ;
- **Sur l'ensemble des actifs** : la prise en compte d'évolutions permettant de répondre aux demandes terrain qui favorisent le déploiement de nouveaux Samu.

## Annexe 2 : Présentation de la gouvernance du programme national SI-Samu



La nouvelle gouvernance du programme vise à renforcer l'efficacité et la proximité avec les besoins métiers dans les prises de décision :

- **Sur le plan stratégique :**

- Un *Comité de Programme* élargi semestriel : instance de pilotage stratégique, réunissant DGOS, DNS, ANS, représentants « Médecine d'Urgence » et représentants « Médecine Libérale » ;
- Ce comité a pour objectif de rapprocher les représentants métiers, institutionnels et opérationnels du programme afin de faciliter les arbitrages stratégiques sur le programme.

- **Sur le plan opérationnel :**

- *Comité de Projet* MSP et ANS pour le pilotage opérationnel, réuni tous les trois mois ;
- *Comité de Suivi ARS* (pour information et consultation sur la construction de la trajectoire de déploiement et de modernisation des SI des Samu et l'avancement du programme national) ;
- Création d'un *Comité Editeurs* pour construire une nouvelle collaboration entre les éditeurs et le programme ;
- Maintien des *Comités Partenaires* avec les acteurs institutionnels du secours et de l'urgence (ministère de l'intérieur, ANSC, CCED, etc.) ;
- Simplification des comités métier pour ne conserver que les instances de construction des spécifications (*Centre d'Expertise Fonctionnelle (CEF)*, *Groupe de Travail thématique (GTT)* et ateliers de travail) et les instances de communication vers les communautés professionnelles (*Conférence des Samu*, *Médecine Libérale*). Les GTT métier permettent d'identifier les évolutions fonctionnelles à apporter au programme et de cadrer les besoins d'évolution et d'interopérabilité des logiciels de régulation médicale notamment.