

DOSSIER DE PRESSE

Le SAMU 974 et le SDIS 974 s'associent pour créer la plateforme 15-18



03 septembre 2013

Contacts presse :

Norman Ingar
Responsable communication
SDIS 974
0692 758 875
norman.ingar@sdis974.re

Frédérique Boyer
Responsable communication
CHU de La Réunion
0692 67 65 44
frederique.boyer@chu-reunion.fr

SOMMAIRE

Le communiqué de presse	P.3
Une collaboration essentielle pour une meilleure prise en charge des urgences	P.4-5
Les acteurs de la plateforme unique	P.6
Carte des centres 15-18 au niveau national	P7
Le CHU de La Réunion et le Samu 974	P.8-9
Le SDIS 974	P.10-11

La plateforme 15-18 se concrétise.

Acteurs majeurs des premiers secours, le SDIS de La Réunion (46 000 sorties 2012 pour environ 300 000 appels téléphoniques reçus) et le SAMU (200 000 appels téléphoniques traités par an), ont émis la volonté partagée, de doter le Département de La Réunion, dans les prochains mois d'un site unique où seront reçus l'ensemble des appels 15, 18 et 112 afin d'améliorer la réponse à apporter aux secours d'urgence.

Le CHU de La Réunion et le SDIS 974 s'associent, avec le soutien de l'Agence Régionale de la Santé, afin de créer une plateforme unique 15-18, constituée d'un centre d'appel commun aux deux numéros localisé sur un même site. L'objectif principal est de favoriser la rapidité de prise en charge des secours d'urgence à La Réunion et d'assurer une régulation médicale efficace et adaptée pour tous les appels reçus.

Face à la complémentarité de leurs activités de service public, les deux acteurs ont, d'un commun accord, décidé d'installer les locaux de la plateforme 15-18 au CHU Hôpital Félix Guyon, dans les futurs locaux du bâtiment soins critiques.

Cette collaboration a pour but d'offrir le meilleur service possible au public réunionnais, de faciliter la coordination entre les différents partenaires et d'optimiser les moyens mis en œuvre en cas de situation de crise. C'est aussi le moyen d'améliorer les outils informatiques pour une meilleure gestion des opérations.

Nous avons le plaisir de vous convier à une conférence de presse organisée à l'occasion de la signature de cette convention de partenariat, les détails de cette opération vous y seront présentés,

le mardi 03 septembre
au CHU Félix Guyon (Direction Salle Lamarque)
La signature sera précédée d'une visite sur site à 10h30

Comptant sur votre présence.

Des parkings seront mis à votre disposition, accès via les agents de sécurité par l'entrée haute.

Contacts presse :

Norman Ingar, Responsable communication du SDIS 974, 0692 758 875

Frédérique Boyer, Responsable communication, CHU de La Réunion, 0692 676 544

Une collaboration essentielle pour une meilleure prise en charge des urgences.

La volonté du SDIS 974 et du Samu 974 de se rapprocher, pour le bien être de la population réunionnaise dans le cadre du secours à personnes, est aujourd'hui manifeste et va se concrétiser dans les prochains mois par la réalisation de la plateforme 15-18.

Le Samu (Service d'aide médicale urgente) et le SDIS (Service Départemental d'incendie et de secours) sont deux des principaux services de secours à La Réunion. Leurs numéros d'appels respectifs 15 et 18 sont connus par tous. Ces deux **services travaillent quotidiennement ensemble sur le terrain** en menant des interventions conjointes de secours à personnes, mais sont aussi en relations téléphoniques constantes. S'il existe une interconnexion étroite entre ces deux services, les plateformes de réception et de traitement des appels sont actuellement distinctes et éloignées l'une de l'autre à La Réunion.

Les activités liées à ces deux numéros d'urgence sont très importantes : **plusieurs centaines de milliers d'appels** pour les deux numéros dont le traitement nécessite des moyens humains et matériels très lourds et ce de jour, comme de nuit. Ces dernières années ont vu l'activité de ces deux centres augmenter de manière exponentielle, phénomène observé sur tout le territoire Français.

Depuis plusieurs années, certains départements français à l'instar des centres de réceptions uniques des appels d'urgence Nord-Américains (911), ont choisi de regrouper leurs centres de réceptions des appels d'urgences. Les centres 15 et 18 ont ainsi été regroupés dans certains départements sur des plateformes communes, les centres 15-18.

Ce rapprochement des deux services de secours présente plusieurs intérêts :

Le premier est une **meilleure gestion des appels** car l'appelant peut faire le 18 pour un appel sanitaire et inversement le 15 pour un appel relevant du secours incendie. Ces appels sont immédiatement redirigés vers le service compétent sans délai. Fréquemment les deux services interviennent de manière conjointe sur le terrain (accident de la circulation, patient malade dans un lieu public...) et un centre de régulation commun aux deux services optimise la coordination des moyens sur le terrain.

Dans le cadre des **situations d'exception** (cyclones, accident impliquant de nombreuses victimes..), une telle plateforme trouve tout son intérêt pour les deux services. En effet, dans ces situations la coordination de tous les moyens de secours est un élément primordial d'efficacité. Une cellule de crise commune peut être installée au sein de la plateforme de régulation avec un partage immédiat des informations qui remontent aux deux services et une meilleure remonté d'information pour le Maire ou le Préfet dans le cadre des plans ORSEC.

Un dernier avantage à la création d'une plateforme 15-18 est **l'optimisation des coûts de fonctionnement**. Un rapport récent de la cour des comptes préconise ainsi la création de telles plateformes afin d'utiliser au mieux les financements publics destinés aux services de secours. La mutualisation des lieux et de certains dispositifs impacte bien entendu favorablement les dépenses liées à l'activité de ces structures.

Le projet de la plateforme 15-18 à La Réunion est un projet important qui devrait se finaliser courant 2016. La localisation géographique de la plateforme se fera au niveau du **futur bâtiment des soins critiques** dont la construction sur le site de l'hôpital Félix Guyon va débuter dans les prochains mois. Sur une surface totale **de 2500 mètres carrés**, seront ainsi réunis les deux centres de réception et de traitement des appels 15 et 18. Le montant prévisionnel d'investissement est de 6,8 millions d'euros, montant qui sera partagé entre le SDIS et le CHU.

Les acteurs de la plateforme unique

Le Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion – Hôpital Félix Guyon et le Service Départemental d’Incendie et de Secours de la Réunion (SDIS 974) ont acté le principe d’une plateforme commune 15-18. Les deux acteurs souhaitent ainsi améliorer la réponse apportée aux secours d’urgence à La Réunion.

Au regard de la complémentarité de leurs activités de service public, le CHU Hôpital Félix Guyon et le SDIS 974 ont convenu que la plateforme commune 15-18 serait installée au 4ème étage du bâtiment Soins Critiques situé au CHU Félix Guyon, route de Bellepierre à St-Denis.

La plateforme unique

La plateforme unique 974 est une entité opérationnelle regroupant, en un même lieu géographique, l’ensemble des appels d’urgence et de secours de La Réunion subdivisés en appels « 15 », « 18 » et « 112 ».

Elle a pour but de faciliter et de coordonner en pleine complémentarité les missions dévolues au Samu (ambulances privées, médecins libéraux, etc....), dans le cadre de son Centre de Réception et de Régulation des Appels Médicaux, et celles dévolues au SDIS dans le cadre d’un CTA unique et d’un CODIS.

*** Le centre de traitement des appels (CTA) « 18 »**

Le CTA regroupe en même lieu géographique l’ensemble des appels d’urgence et de secours de la Réunion arrivant sur le numéro « 18 ».

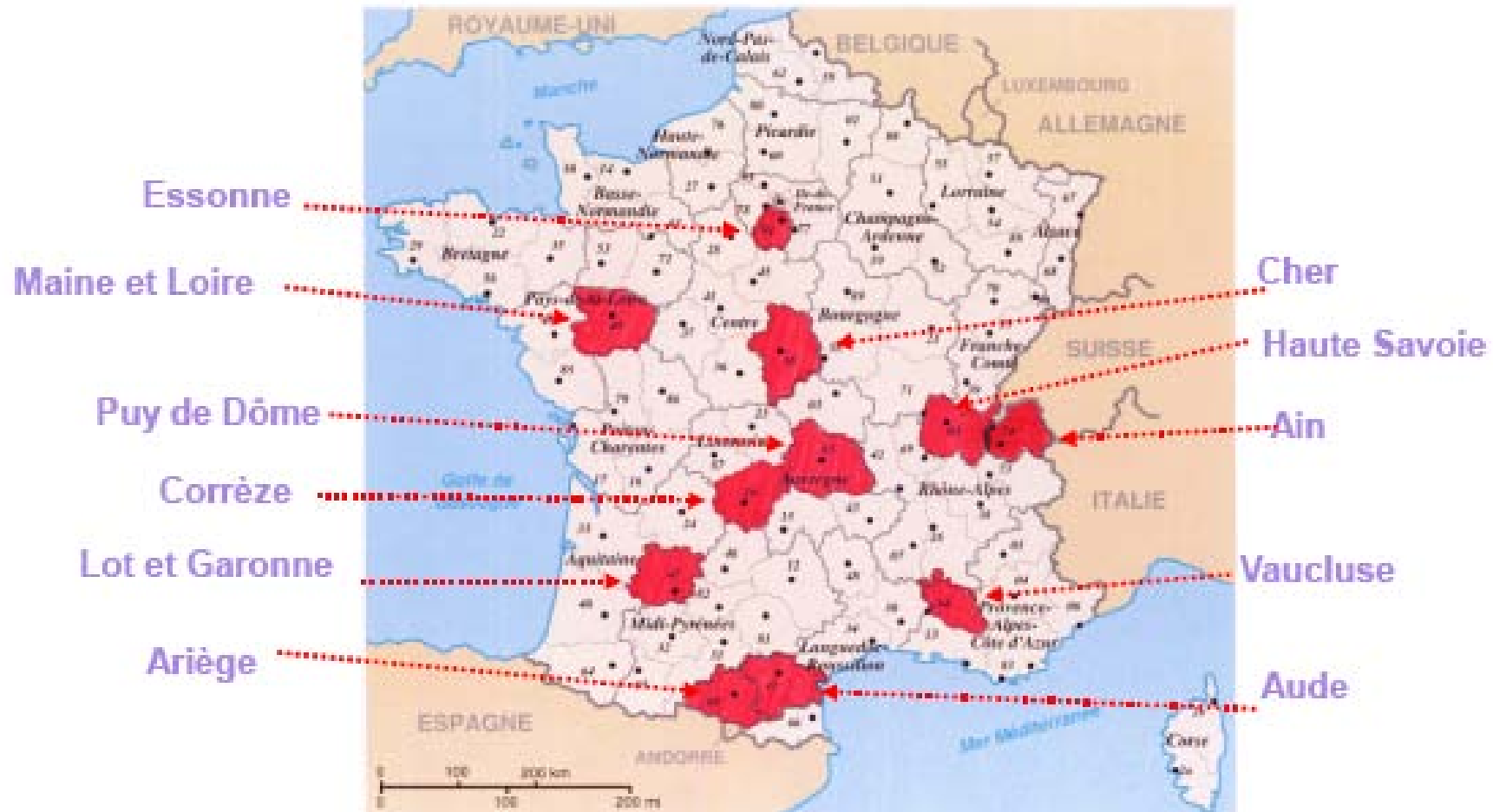
***Le Centre Opérationnel Départemental d’Incendie et de Secours**

Dirigé par un officier de sapeur-pompier, le CODIS est l’organe de coordination et de contrôle de l’activité opérationnelle des centres d’incendie et de secours du département. Il a aussi pour mission, en cas d’incendies, accidents, sinistres ou catastrophes, d’informer le Préfet, les autorités responsables de la zone de défense, les autorités départementales et municipales, ainsi que les autres organismes publics ou privés qui participent aux opérations de secours.

***Le Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRA) du SAMU « 15 »**

La régulation du Samu regroupe en un même lieu géographique l’ensemble des appels d’urgence et de secours assuré par du personnel médical et paramédical du CHU de La Réunion, arrivant sur les numéros « 15 » et « 112 ». Il est dirigé par un médecin chef de service. Au delà des appels urgents, il gère aussi, les appels de la permanence des soins et des activités ambulancières privées.

Les centres 15-18 au niveau national



Le CHU de La Réunion et le Samu 974

Le CHU de La Réunion se compose du CHU Hôpital Félix Guyon et du CHU Sud Réunion. Né en février 2012, devenu 30ème CHU de France, le CHU de La Réunion se hisse au regard de son activité de soins au 15ème rang de ces établissements de santé.

Outre les projets architecturaux et le développement de l'offre de soins sur les sites, le CHU de La Réunion a établi pour les cinq prochaines années, les orientations stratégiques de l'établissement, et en particulier :

- **Le projet de prise en charge du patient**, intégrant le projet médical et le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques dans une approche commune médicale et soignante centrée autour du patient ;
- **Le projet de management** articulé entre le pilotage stratégique du CHU et la gestion de proximité ;
- **Le projet social** confirmant et détaillant notamment les engagements pris dans le cadre des protocoles d'accord relatifs à la fusion et à la création du CHU ;
- **Le plan directeur** qui retrace les prochaines grandes évolutions immobilières sur les sites du CHU ;
- **Le schéma directeur informatique** comprenant les grands chantiers d'équipement et de modernisation de notre système d'information.

Le Pôle femme-mère-enfants de Saint-Pierre a été mis en service au mois d'avril 2012 et a tout de suite connu une forte attractivité qui s'est confirmée tout au long de l'année. Le CHU a, par ailleurs, poursuivi sa structuration interne avec la révision du périmètre des pôles qui introduit plusieurs innovations comme la constitution d'un pôle « qualité gestion des risques » transversal pour le CHU ou l'engagement de processus de construction de pôles à vocation transversale pour les laboratoires, l'imagerie et l'ensemble pharmacie, département d'information médicale, santé publique. Notre établissement a également résolument développé ses partenariats externes en réactualisant ses conventions-cadres avec les établissements de La Réunion, en préparant un partenariat consolidé avec le Centre Hospitalier de Mayotte ou encore en créant – première nationale – une instance de dialogue avec l'Union des médecins libéraux.



Le Soutien de l'ARS

La signature, en février 2013, du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) pour la période 2013-2017 avec Chantal de SINGLY, Directrice Générale de l'ARS OI, constitue une reconnaissance forte de cette dynamique. Ce CPOM intègre, en effet, les aides à l'investissement pour les opérations majeures que portera le CHU au cours des prochaines années : Bâtiment de soins critiques de Saint-Denis (incluant la nouvelle plateforme commune 15-18), requalification et extension du Bâtiment principal de Saint-Pierre, création d'un site d'excellence en matière de neuro-rééducation et de prise en charge des troubles

neuro-dégénératifs sur le site du Tampon. Ce CPOM intègre, en outre, des innovations sensibles comme la notion de structuration des activités du CHU sous forme de « parcours patients » dans une logique de dialogue avec les partenaires du secteur santé et médico-social.

Le CHU de La Réunion : chiffres-clés

- ◆ 640 praticiens
- ◆ 5500 personnels non médicaux

- ◆ 1818 lits et places dont :
1327 MCO, - 115 SSR, 196 psychiatrie,
40 soins de longue durée, 130 en
maison de retraite

Le Samu 974 est le service qui répond à l'urgence médicale sur tout le territoire de l'île de La Réunion, des zones urbanisées, aux sites les moins accessibles.



Le périmètre d'action du SAMU de La Réunion est très vaste. En plus de ses actions traditionnelles dans le cadre de l'aide médicale urgente, le SAMU 974 est responsable de la régulation médicale du secours en montagne en partenariat avec le PGHM, de l'aide médicale en mer et des évacuations sanitaires aériennes. Il intervient également dans les îles francophones de l'océan Indien, dans le cadre des catastrophes naturelles ou technologiques grâce à ses dotations spécifiques.

Aujourd'hui, le centre d'appel du Samu gère entre 600 et 800 appels par jour (jusqu'à 1000 le dimanche). L'activité du Samu ne cesse de croître avec plus de 200 000 appels traités chaque année par les équipes du centre 15, assistants de régulation et médecins hospitaliers ou libéraux.

Le call center du Samu 974

Depuis plusieurs années, la sollicitation du SAMU 974 pour les demandes de soins ou d'assistance se traduit par des appels téléphoniques de plus en plus importants en salle de régulation.

Le « Call Center » du Samu 974 permet, avant le décrochage l'identification des canaux d'amont (types d'appelants), la priorisation et le routage des appels, selon leur nature, vers des groupes de traitements spécifiques disponibles.

Plusieurs panneaux (baromètres) indiquent en permanence le nombre d'appels traités et en attente, la qualité de service, le temps d'attente moyen, les ressources présentes... Des écrans dynamiques diffusent des informations professionnelles.

Ces données permettent d'évaluer la charge de travail représentée par l'activité téléphonique, d'identifier les périodes à forte ou faible activité et d'identifier en temps réel toute situation exceptionnelle ou anormale.

Le Samu974 en chiffres :

- Sorties terrestres (SMUR) : 4800
- Sorties aériennes : 145
- Evacuations sanitaires : plus de 70
- ECMO (circulation extra corporelle) : 5

Le SDIS 974

Le Service Départemental d'Incendie et de Secours de La Réunion (SDIS 974) est un établissement public territorial autonome placé sous la double tutelle du Conseil d'Administration présidé par Madame Nassimah DINDAR pour le volet administratif et financier, et le Préfet, monsieur Jean Luc MARX, autorité opérationnelle.

Sur le plan opérationnel les moyens du SDIS sont placés sous l'autorité, des maires et du Préfet de région qui sont garant de la réponse adaptée des secours au profit de la population. Au plan administratif, le Service Départemental d'Incendies et de Secours exécute les délibérations du CA composé de 15 Conseillers Généraux et 5 Maires. La Présidence de ce Conseil d'Administration est assurée par la Présidente du Conseil Général.

Du fait de son insularité, le corps départemental est constitué d'une part importante de sapeurs-pompiers professionnels (plus de 800) et d'une proportion de sapeurs-pompiers volontaires (1306 personnes) qui mérite d'être augmentée. En effet, afin de répondre à la situation géographique de l'île de La Réunion caractérisée par de nombreux risques naturels et de ce fait une activité opérationnelle importante, le SDIS doit adapter son organisation et ses moyens en rapport avec la diversité des risques auxquels il est confronté.

Le service départemental intègre également des personnels administratifs, techniques et spécialisés (329 personnes) qui assurent le suivi administratif et technique de l'ensemble de la structure.

Si Le SDIS de La Réunion a la compétence exclusive de la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies, il concourt, également en partenariat avec les autres services et professionnels concernés (Police, SAMU,...), à la distribution des secours d'urgences aux personnes et à la protection des biens et de l'environnement. Au-delà de leurs compétences de sécurité civile, les sapeurs-pompiers du SDIS 974 participent activement à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels.

Afin de permettre aux sapeurs-pompiers une efficacité dans leurs interventions, Le SDIS de La Réunion a mis en place une organisation fonctionnelle et opérationnelle qui rassemble des métiers très divers : cartographes, professionnels de la santé, formateurs, ingénieurs, architectes, spécialistes des ressources humaines, chargés de communication, informaticiens, ...

Effectifs

850 Sapeurs-Pompiers Professionnels (SPP)

1306 Sapeurs-Pompiers Volontaires (SPV)

329 Personnel Administratif Techniques et de Soutiens (PATS)

Le CTA-CODIS

Le Centre de Traitement de l'Alerte (CTA) est l'organe de réception, de traitement et de réorientation éventuelle des demandes de secours reçues sur le 18. En constante évolution, le SDIS 974 dès 2010 a mis en place une centralisation progressive des appels 18.

Le CTA de St Denis pour tout l'arrondissement Nord et Est ainsi que 3 centres : St Philippe, Petite île, et St Joseph

Le Centre de Regroupement des Appels 18 Sud (CRA Sud) réceptionne et traite les appels de 8 centres de secours du Sud.

Dans chaque commune de l'arrondissement Ouest, c'est le centre de secours qui reçoit et traite les appels. (CSP de St Paul gère CIS Bernica et la Saline les Bains)

Modernisation avant la migration vers la plateforme 15-18

Le SDIS de La Réunion s'inscrit, déjà, par ailleurs, dans la centralisation de ses appels 18 à travers la modernisation en cours du CTA-CODIS: acquisition d'un système informatisé de réception d'appels d'urgence, d'aide à la décision, de transmission de l'alerte vers les centres, de l'alarme des personnels et de la gestion des interventions.

Coût global de la modernisation avant migration vers la plateforme : 5 M€ (matériel, logiciel, formation des personnels,...).

Effectif du CTA-CODIS : 50 personnes (SPP, SPV) dont des Opérateurs CTA-CODIS (SPP, SPV), des Chefs de salle CTA (SPP) et des Officiers CODIS (SPP).

Perspectives suite modernisation du CTA-CODIS en vue de la migration vers la plateforme 15-18 : 80 personnes (SPP, SPV)

Activité opérationnelle du SDIS 974

L'activité opérationnelle du SDIS de La Réunion a représenté **plus de 46 000 sorties en 2012**, soit une moyenne d'**une action de secours toutes les 11 minutes**

-Les centres qui réceptionnent les « **appels 18** » reçoivent environ **300 000 appels à l'année**.