

Plateforme SAMU-SDIS dans l'Aude : les logiciels vont évoluer pour continuer à assurer la prise en charge commune des appels d'urgence

Depuis 1998, les sapeurs-pompiers du SDIS de l'Aude et les équipes médicales du SAMU de l'Aude partagent une solide expérience de prise en charge des appels d'urgence sur une plateforme commune pour la régulation des appels au 18 et au 15. Cette organisation partagée se démultiplie actuellement dans notre région. Les logiciels informatiques évoluent pour supporter de nouveaux besoins et assurer les compatibilités entre services d'urgence. Dans l'Aude, tous les acteurs sont mobilisés pour garantir la continuité et la qualité des réponses apportées à ces appels d'urgence.

Dans le département de l'Aude, la prise en charge des appels d'urgence bénéficie de longue date d'une dynamique de coopération forte entre les équipes médicales du SAMU11 et les sapeurs-pompiers du SDIS11. Cette coopération exemplaire entre services de secours s'illustre au quotidien dans la gestion des soins d'urgence via une plateforme téléphonique commune aux équipes qui se relaient 24h/24 et 7j/7 pour gérer les appels au 18 et au 15. En Occitanie, 6 autres départements fonctionnent déjà quotidiennement en plateforme commune pour répondre à ces appels d'urgence.

Cette coopération, déjà solide dans l'Aude, est aujourd'hui confortée par un projet ambitieux de rénovation du système informatique, piloté conjointement et soutenu par l'ARS Occitanie. Cette modernisation est essentielle pour répondre à une exigence croissante d'efficacité et de fiabilité dans le traitement des appels d'urgence. Chaque jour, le SAMU de l'Aude traite un volume d'appels important, en lien avec de nombreux partenaires de santé : SDIS, établissements de santé, médecins libéraux, ambulanciers, infirmiers, etc. Ce projet de rénovation est l'un des volets du marché régional lancé par l'ARS Occitanie, avec le concours du GRADeS dans 10 départements de notre région, afin de doter les SAMU d'outils plus modernes, plus sûrs et interopérables. Il vise à renforcer les capacités locales et les synergies inter-SAMU.

Chiffres-clés : un nombre croissant d'appels

En 2022, la plateforme d'appels d'urgence mutualisée de l'Aude a traité près de 300 000 appels, soit environ 800 appels par jour. Ces appels ont donné lieu à plus de 30 000 interventions des sapeurs-pompiers de l'Aude (dont 80% de secours à la personne) et à la gestion de 100 000 dossiers de régulation médicale, 4 800 interventions des SMUR et 17 000 interventions de transporteurs sanitaires privés.

Le Centre Hospitalier de Carcassonne et ses équipes du SAMU ont associé le SDIS de l'Aude à la démarche dès le lancement de ce projet. L'objectif partagé est clair : renforcer la dynamique de coopération, garantir la continuité et la qualité du service rendu, et faciliter la complémentarité opérationnelle. Les outils du SAMU et du SDIS doivent communiquer avec fluidité au quotidien. Pour cela, ils sont pleinement engagés dans une démarche d'interopérabilité. Une évolution en 2 étapes a été actée pour garantir la fiabilité de la transition : l'évolution du logiciel du SAMU interviendra en 2025-2026, celle du SDIS suivra en 2027. Le logiciel choisi par le SAMU est déjà compatible avec le Hub Santé de l'Agence du Numérique en Santé. En parallèle, des développements sont engagés avec les sociétés Systel et Bisom pour permettre une connexion indépendante aux systèmes du SDIS (livraison à l'été 2025).

Un soutien fort des élus et de l'ARS Occitanie

L'ARS Occitanie accompagne activement ce projet structurant, à la fois techniquement et financièrement. Une enveloppe de 300 000 euros a été mobilisée dans le cadre du Conseil national de la refondation pour soutenir cet investissement. Les équipes départementales et régionales de l'ARS restent mobilisées aux côtés du terrain pour garantir le bon déroulement du projet.

« Cette démarche dans l'Aude illustre parfaitement ce que doit être la régulation médicale de demain : connectée, collaborative, et centrée sur l'utilisateur. Elle repose sur une mobilisation exemplaire des professionnels, que nous saluons », souligne Didier Jaffre, Directeur général de l'ARS Occitanie. Aux côtés des acteurs de santé et des services de l'Etat, les élus sont également mobilisés pour apporter tout leur soutien à une dynamique de coopération, dont les outils informatiques vont se rénover pour mieux garantir leur fonctionnement commun demain, au service de toute forme de réponse aux appels d'urgence dans l'Aude.

La parole à ...

« Les services de secours du département de l'Aude ont initié de longue date une coopération exemplaire entre sapeurs-pompiers et équipes médicales du SAMU 11 au service d'une prise en charge coordonnée des situations d'urgence. Cet exemple remarquable de plateforme mutualisée est aujourd'hui décliné de façon similaire dans 6 autres départements de notre région. Les logiciels dédiés à cette prise en charge coordonnée évoluent techniquement pour continuer à assurer cette coopération départementale. »

Je tiens à saluer la mobilisation de tous les acteurs qui portent cet engagement collectif au service de nos concitoyens dans l'Aude, dès qu'ils sont confrontés à une situation d'urgence. »



Didier JAFFRE
Directeur général
de l'ARS Occitanie



Julien
RANCOULE
Député
de l'Aude

« Avec mes collègues Christophe Barthès et Frédéric Falcon, nous avons été alertés il y a plusieurs mois des inquiétudes légitimes suscitées par le changement de logiciel de régulation au SAMU de l'Aude, notamment quant au risque de rupture de coordination entre le SAMU et le SDIS. »

Le déploiement initialement prévu dès mars 2025 sans solution de compatibilité immédiate avec le logiciel des sapeurs-pompiers, présentait une régression et une perte d'efficacité pour la population. Après avoir interpellé le ministre de la Santé, nous avons exigé que ce projet soit revu.

Nous saluons que, grâce à notre intervention, à celle du personnel, et à la capacité d'écoute du directeur général de l'ARS, le déploiement ait été conditionné à la mise en place effective d'une passerelle entre les deux systèmes, garantissant ainsi l'interconnexion entre les sapeurs-pompiers et le SAMU, gage d'efficacité et de réactivité.

La qualité de la réponse aux appels d'urgence dans l'Aude repose sur une coopération exemplaire entre nos services de secours. Il était essentiel de la préserver. »

« La poursuite de la modernisation du SDIS de l'Aude reste notre priorité. Elle se traduit concrètement par deux actions majeures au profit de la plateforme commune. »

Tout d'abord, la modernisation des systèmes d'informations est en cours tout en garantissant une interopérabilité complète entre les acteurs des secours. En parallèle, le projet de réaménagement des locaux permettra d'améliorer les conditions de travail début 2026. »



Colonel Christophe MAGNY
Directeur du SDIS de l'Aude



Jean-Marie BOLLINET
Directeur du Centre hospitalier
de Carcassonne

« Le déploiement de l'interfaçage entre l'actuel logiciel des Sapeurs-Pompiers et celui à venir du SAMU, en les réunissant, construira une passerelle unique par deux aspects : d'abord, en permettant, au-delà des évolutions nécessaires, la poursuite de ce fonctionnement fusionné de longue date, ensuite, en créant dans l'Aude une possible préfiguration des fonctionnalités à déployer au niveau national, au cœur des plateformes communes. »

C'est une avancée majeure et collective qui nous réjouit tous ».