

Immersion au sein d'une entreprise d'ambulances nivernaise

À l'occasion de la journée nationale des ambulanciers, le 8 avril, la Chambre nationale des services d'ambulances (CNSA) a organisé l'opération "Vis ma vie d'ambulancier". Plus de trente députés ont répondu présents dans douze régions pour visiter la régulation puis embarquer au sein d'un équipage. Dans la Nièvre, la députée Perrine Goulet a passé une matinée en immersion, jeudi 18 avril, au sein de la société d'Ambulances du Val de Loire (Groupe Nohain).

Ils sont formés aux gestes qui sauvent, prennent les constantes des patients, transmettent leurs bilans au moyen de tablettes numériques au médecin régulateur... Les missions des ambulanciers ne se limitent pas au transport sanitaire. Professionnels de santé, ces derniers sont souvent les premiers de cordée en cas d'urgence et réalisent plus de 33 % de l'activité d'urgence pré-hospitalière à l'échelle nationale.

"On a induit cette notion 'prise en soins' en 2022", rappelle Thomas Damien, directeur général des Ambulances du Val de Loire (ADVL) et vice-président de la CNSA. L'entreprise compte aujourd'hui trois sites opérationnels à Nevers, Decize et Cosne-sur-Loire et concentre 140 emplois directs, 90 véhicules pour environ 500 prises en charge par jour (120.000 par an, parmi lesquelles 5.500 interventions à la demande du Samu Centre 15). Elle est le principal acteur du secteur de Decize à répondre à l'urgence pré-hospitalière et réalise 95 % des missions de garde à Cosne-sur-Loire.

Le grand public ne se rend pas compte de l'éventail de nos missions. Le volume d'activité dans le cadre de l'urgence pré-hospitalière est deux fois plus important que les pompiers.

Aussi, pour mieux faire connaître la profession et ses réalités du terrain, les Ambulances du Val de Loire (ADVL) ont convié la députée Perrine Goulet à vivre une expérience immersive au sein d'un équipage. "Cette matinée me permet de voir la nouvelle organisation d'une des plus grosses entreprises du territoire", a-t-elle approuvé.

Il est 10 heures. Bruno Marché, auxiliaire ambulancier, et Willy Torres, ambulancier diplômé d'État, ont enfilé leur tenue puis vérifié le véhicule, le brancard, le matériel de premiers secours. L'un s'installe derrière le volant, l'autre à l'arrière du camion. Direction Sauvigny-les-Bois.

"On va aller chercher un patient de 76 ans, à son domicile. Il doit changer sa fistule pour sa dialyse à l'hôpital de Nevers." Le patient, Jean-Claude, est 'un habitué' : il est transporté par des ambulanciers trois fois par semaine, deux fois par jour.

"Chez certains patients, le café et la brioche nous attendent. Du lien se crée".

Si les horaires sont difficiles, les heures supplémentaires quotidiennes et les trajets parfois très longs (jusqu'à Berck, dans le Pas-de-Calais, pour le transfert d'un patient en centre de rééducation ou Marseille pour un transfert en Ehpad), l'adrénaline, la rémunération et le contact humain ont conduit le quinquagénaire à cette reconversion professionnelle. "L'aspect humain, je l'ai développé quand je travaillais dans la restauration. Je parle rarement de la maladie aux patients. Au contraire, je déconne beaucoup avec eux, et ils apprécient. Leur changer le moral, ça fait partie de ma mission. Même pour moi, ça fait du bien", développe-t-il.

Toutefois, tous les patients ne se ressemblent pas. "Il y en a des violents, qui donnent des coups. Sur un long trajet, il faut supporter ! Mais il y en a aussi beaucoup qui s'excusent de faire déplacer une ambulance, alors que c'est notre boulot."

Sur la route, l'auxiliaire ambulancier est soumis aux conditions de circulation. "On observe de plus en plus d'incivilités avec les conducteurs. Les gens s'en moquent, du moment que ce ne sont pas eux dans l'ambulance !" Côté aménagements routiers,

dos-d'âne ou ronds-points nécessitent parfois de changer d'itinéraire : "On adapte notre conduite aux patients."

Vingt minutes plus tard, l'équipage arrive chez le septuagénaire. Avec précaution, les professionnels l'allongent sur le brancard. L'opération dure quelques minutes. Direction le Centre hospitalier de l'agglomération de Nevers (Chan).

À l'arrière, Willy Torres prend des nouvelles de Jean-Claude. À l'avant, Bruno Marché se concentre sur la conduite, et ne manque pas de saluer les ambulanciers qu'il croise en chemin. "On se fait toujours un petit geste convivial." Bientôt, l'ambulance s'avance sur le parking du Chan. Aucune place n'est disponible. "C'est tout le temps, c'est pénible", soupirent-ils. Ils se garent puis entrent finalement par les urgences pédiatriques.

Là, quelques mots sont adressés aux soignants. "On se connaît sans se connaître, on se voit tout le temps. Les urgences à Nevers, ça peut engendrer des petits coups de chaud. Les soignants sont bousculés quand ils voient arriver les équipes de quatre ambulances dans le SAS. Il faut les prendre avec des pincettes, et c'est normal", explique Bruno Marché.

L'ascenseur réservé aux brancards les mène à l'hôpital de jour. Erreur d'information, attente, changement de chambre. Il est 11 heures lorsque le patient est finalement installé dans la chambre qui lui est dédiée. Heure du rendez-vous. "On me promène aujourd'hui !", s'amuse-t-il. "Et nous, on fait de la marche !", sourit l'auxiliaire ambulancier.

Dans la journée, le personnel du service de dialyse rappellera une ambulance pour le retour à domicile. Avant de reprendre la route vers le centre neversois, le duo signale, via une tablette, que le patient a été déposé dans la structure de soins. À quelques centaines de mètres d'ici, Corinne, responsable du pôle de régulation des Ambulances du Val de Loire (ADV), reçoit la notification. Sur son écran, un tableau de couleurs : "à faire", "en charge", "déposé", "terminé". Toutes les équipes sont géolocalisées en temps réel.

Six employés mettent en musique le planning préparé la veille. "Il y a toujours des ajustements, notamment avec les services ambulatoires, les annulations... Entre ce qu'on prévoit la veille et ce qu'il se passe le jour J, c'est un Tetris !" Corinne affecte les collaborateurs en fonction des heures de prises en charge et du mode de transport (VSL ou ambulance) pour limiter les temps d'attente. "Demain, on a 414 prises en charge programmées. C'est une petite journée."

Des difficultés à recruter des jeunes

Depuis février, les premiers élèves ont fait leur rentrée à l'institut de formation des ambulanciers, sur le même site que l'institut de formation en soins infirmiers et celui des aides-soignants à Nevers. Une quinzaine est en apprentissage.

"On a un besoin de recruter, un centre de formation, mais des difficultés à recruter de jeunes candidats", regrette Thomas Damien, directeur général des Ambulances du Val de Loire (ADV). Pour cause, les jeunes doivent attendre 21 ans, la fin de leur permis de conduire probatoire, pour entrer en apprentissage. "Ça s'entend, confier une ambulance à quelqu'un qui a peu d'expérience de la route... Mais ça n'arrange pas l'attractivité de la profession". Le professionnel souhaite qu'ils puissent être affectés au transport programmé uniquement.

5.200 : C'est le nombre de sociétés que réunit la profession en France. 61.000 : C'est le nombre d'ambulanciers engagés en France. 6,3 millions : C'est le nombre de patients transportés. 60 millions : C'est le nombre de trajets prescrits. 5,7 milliards : Ce sont les dépenses pour le transport de patients. Ce chiffre inclut aussi les taxis conventionnés. L'intervention des professionnels de santé s'élève en réalité à 3,1 milliards de dépenses remboursables, dont 2,2 milliards pour l'ambulance et 900 millions pour le VSL (chiffres CNSA 2022).

Élisa Zejm elisa.zejm@centrefrance.com

