

"J'ai appelé 23 sociétés, toutes ont refusé" : Pourquoi est-il si difficile de trouver une ambulance à Paris ?

Circulation, manque de personnel... Maxence Jean, délégué régional de la Chambre nationale des services d'ambulances, nous explique pourquoi la profession est sous tension.



Parmi les premières raisons avancées pour expliquer la pénurie d'ambulances à Paris et dans sa petite couronne, une circulation désormais saturée à toute heure. (©illustration/Fotolia)

Tout commence par le témoignage d'un habitant de Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine), contraint, un samedi matin, de **trouver une ambulance** qui véhiculerait son père jusqu'à Créteil (Val-de-Marne) deux jours plus tard en vue d'une **hospitalisation** dans un centre de rééducation.

« Au total, j'ai appelé 23 sociétés d'ambulance »

« Boulogne, Issy, Montrouge, Paris 15e, Paris 16e, Rueil-Malmaison, Créteil, et même l'Essonne... Au total, j'ai appelé 23 sociétés d'ambulance ! relate le quadragénaire. Toutes ont refusé de prendre en charge mon père, qui justifiait pourtant d'une prescription médicale de transport en lien avec son ALD [affection longue durée]. Certaines avançaient ne pas avoir de place pour le lundi matin, d'autres que ce n'était pas dans leur secteur. »

Finalement, l'homme s'est rabattu sur un taxi conventionné. Une solution qui aurait pu s'avérer dangereuse pour son père : sur

sa prescription médicale de transport était spécifié que le patient devait être véhiculé en position semi-assise ou allongée, puis brancardé jusqu'au centre de rééducation. « Je comprends mieux pourquoi on dit que la région Île-de-France est désormais le premier désert médical de France ... » livre, amer, notre témoin.

Pourquoi est-il si difficile de trouver une ambulance à Paris et dans sa petite couronne ? Au bout du fil, le patron d'une petite entreprise du Val-de-Marne met en cause les « problèmes de circulation sur les grands axes », et en profite pour tacler certains confrères pour qui « certaines courses ne [seraient] pas rentables ». Qu'en est-il réellement ? Pour le savoir, nous avons contacté **Maxence Jean**, directeur de plusieurs sociétés de véhicules sanitaires en Seine-Saint-Denis et délégué régional Paris-Île-de-France de la Chambre nationale des services d'ambulances (CNSA) .

Vidéo :

https://actu.fr/ile-de-france/paris_75056/j-ai-appelle-23-societes-toutes-ont-refuse-pourquoi-est-il-si-difficile-de-trouver-une-ambulance-a-paris_60950743.html

Dans un long entretien à *actu Paris*, le professionnel n'a eu de cesse de mettre en avant « un métier magnifique, où l'on sert vraiment à quelque chose en accompagnant une personne qui a besoin ». Un **métier en tension**, toutefois, de ceux qui ont été en première ligne durant la crise sanitaire liée au Covid-19, mais qui sont aujourd'hui dans le viseur de Bercy.

Le 6 mars 2024, Bruno Le Maire, en quête d'économies pour réduire le déficit public (5,5% en 2023), a cité le cas des transports sanitaires comme levier potentiel : « Est-il possible de continuer à dépenser 5,7 milliards d'euros par an pour le transport médical des patients ? » lançait-il alors dans *Le Monde* ? Un coup de pression supplémentaire sur une profession qui appréhende ses déplacements et le maintien de la qualité de ses services pendant les JO de Paris 2024 .

actu Paris : Le témoignage de notre lecteur vous étonne-t-il ?

Maxence Jean : Non, il y a un vrai sujet. Le transport sanitaire sur prescription médicale, c'est au patient de le trouver, et c'est de plus en plus difficile d'y parvenir en Île-de-France, où il y a pourtant beaucoup de moyens. Depuis la sortie du Covid-19, la circulation est saturée sur les grands axes.

Ajoutez à cela les travaux et les restrictions, ceux qui sont du fait de la Ville de Paris, ceux qui sont liés aux JO . Ce n'est un secret pour personne : la situation est catastrophique, y compris pour les deux-roues. Donc je ne vous parle pas des **ambulances, qui ne sont pas autorisées à emprunter les voies de bus** . Excepté pour les urgences, et à la demande du Samu. Sauf que, **dans 95% des cas, nos trajets ne relèvent pas de l'urgence**, mais de trajets pour des malades dits chroniques. Il s'agit de votre petit grand-père qui doit être hospitalisé, ou doit juste passer une consultation ou examen médical, ce qui ne souffre aucun retard, pour ne pas engorger davantage le système.

actu Paris : À combien estimez-vous l'allongement des temps de trajet ?

M.J. : Avant, on savait qu'on avait des créneaux, entre 9 heures et 15 heures, par exemple, où ça roulait. Maintenant, tout ce que l'on sait, c'est qu'il n'y a plus de période « creuse » pour circuler. Depuis le 93, aller à Paris nous prenait trois quarts d'heure maximum, pas une heure, une heure et demie comme aujourd'hui. On est donc à **50% d'augmentation du temps de trajet** .

Ce qu'il faut avoir en tête aussi, c'est qu'un patient qui habite en banlieue et qui est suivi à La Pitié-Salpêtrière [13e], et dont le rendez-vous est à 9 heures, eh bien, sa prise en charge doit se faire deux heures avant, dès 7 heures. Avant cela, les ambulanciers doivent d'abord prendre leur poste, puis se rendre chez le patient, ce qui prend une demi-heure déjà. Sur place, ils doivent le sortir de chez lui et l'installer dans de bonnes conditions dans le véhicule. Il y a ensuite le trajet jusqu'à l'hôpital

et l'accompagnement jusqu'à la visite. Pendant ces deux heures et demie, les ambulanciers ne peuvent, bien sûr, pas prendre une autre mission.

actu Paris : Un de vos confrères du 94 sous-entendait que certaines sociétés refuseraient certaines courses, car elles ne seraient pas rentables. Pouvez-vous nous expliquer comment est calculé le tarif d'un transport en ambulance ?

M.J. : C'est vrai qu'on est confrontés à un problème tarifaire. C'est l'Assurance-maladie qui fixe nos prix. Ils sont revus assez rarement, pas tous les six mois comme le smic. La dernière fois, c'était en novembre 2023. Pour les trajets en Île-de-France, qui sont assez courts quand même, **la revalorisation a été de 5%** .

Notre tarification comprend le forfait de prise en charge du patient la mise à disposition d'un véhicule agréé avec un équipage, la fourniture d'oxygène, de tout l'équipement médical, etc.-, un temps de prise en charge du patient et les kilomètres, en tout cas le trajet le plus court, sur le papier, celui qui ne tient pas compte des bouchons et déviations.

L'autre problème, c'est ce temps de prise en charge, qui est intenable : l'Assurance-maladie l'estime à quinze minutes, soit sept minutes trente pour récupérer le patient chez lui, autant pour le déposer à l'hôpital. Mais lorsque la personne vit au 3e étage sans ascenseur, les ambulanciers vont mettre beaucoup plus de temps pour aller le chercher et l'installer dans une chaise à porteurs.**Maxence Jean**

actu Paris : Il n'existe donc pas de frais supplémentaires que vous puissiez déclarer ?

M.J. : Non, en fin de compte, avant de faire le transport, on sait combien on va le facturer. Le transport fait dix kilomètres, peu importe s'il vous prend une heure ou deux heures, il vous sera facturé 85 euros [à Paris et en banlieue].

Mais je voudrais vraiment que l'on **ne fasse pas d'amalgame** et que l'on dise que tous les ambulanciers privilégient certaines courses « plus rentables ». **La tarification est une partie du problème** . Comprenez que l'entreprise a un périmètre d'activité sur lequel elle travaille. Si elle a un patient qui sort de ce périmètre, le véhicule sera immobilisé pendant sa prise en charge, puis, surtout, devra revenir sur son secteur, qui est un dernier temps non facturable. Et, pendant tout ce temps, il y a d'autres patients qui attendent pour leur rendez-vous en dialyse, en radiothérapie, en rééducation...

actu Paris : L'accroissement du vieillissement de la population (selon une étude de l'Apur , 21% de la population de la Métropole du Grand Paris aura plus de 65 ans à horizon 2050) joue-t-il dans l'augmentation du nombre de demandes de prise en charge ?

M.J. : L'activité est de plus en plus importante pour tous ces patients dits chroniques. On ne l'a pas spécialement calculée. Ce que je peux vous dire, c'est que, fin 2010, on avait toujours un confrère qui pouvait nous dépanner, en raison d'une urgence ou d'un véhicule en panne. Aujourd'hui, ce n'est plus possible, toutes les entreprises de transport sanitaire sont saturées.

actu Paris : Pourquoi la profession est-elle arrivée à saturation ? Le nombre d'agrément délivrés est-il insuffisant ? Le métier n'est pas assez attractif ?

M.J. : Il y a certainement un problème d'autorisation de mise en service. C'est l'ARS qui fait des audits à peu près tous les cinq ans et qui sait, en fonction de l'augmentation de la population notamment, s'il faut délivrer davantage d'autorisations. Il nous faut aussi davantage de personnel. Nous avons créé un site Internet, Ambulancier pour la vie , qui permet de présenter le

plus fidèlement possible le métier.

actu Paris : Pourquoi ? Y a-t-il un réel décalage entre le métier rêvé et la réalité ?

M.J.: Beaucoup pensent que le métier consiste en des urgences, et se disent : « Super, on fait comme les pompiers ! » Il y a de ça, mais la plus grosse partie de notre activité consiste en l'accompagnement quotidien de gens malades.

actu Paris : Comment rendre la profession plus attractive ?

M.J. : Depuis quatre ans, on travaille en partenariat avec les écoles, Pôle emploi, les missions locales... pour qu'ils nous aident à rendre le métier plus attractif. Une des solutions était de développer l'apprentissage. Récemment, une école, l'Afrtal, a ouvert à Aulnay-sous-Bois. Les formations se remplissent, mais ça reste insuffisant.

L'autre frein que l'on rencontre dans le recrutement des futurs ambulanciers, c'est le permis de conduire. **Pour être ambulancier, il faut trois ans de permis de conduire**, vous imaginez bien qu'on ne conduit ou ne stationne pas un véhicule sanitaire n'importe comment. Pour le jeune qui a fait un bac pro ou un CAP, à 18 ans, il a terminé ses études, il n'aura pas spécialement envie d'attendre trois ans pour commencer à travailler.

actu Paris : En ce qui concerne les effectifs, pouvez-vous nous dresser un état des lieux ?

M.J. : En France, il y a 55 000 ambulanciers, et il en manquerait 15 000, dont la moitié en Île-de-France. Nous devons être un peu moins de 20 000 dans la région, ce qui veut dire que, si nous voulons fonctionner au mieux, il faudrait que nous soyons 27 000. En tout cas, je peux vous dire que si, demain, j'avais la possibilité d'embaucher 50 personnes, je le ferais sans hésiter.

Notre territoire est plein de petites structures. Le chef d'entreprise est aussi sur le terrain, le temps qu'il pourrait prendre pour remonter les informations, il le passe à s'occuper de ses salariés et des patients.

actu Paris : Nous sommes à un peu moins de cent jours des JO. Comment appréhendez-vous l'été qui s'annonce très compliqué en matière de transports ?

M.J. : Bien sûr que des gens vont quitter la région pendant la manifestation, mais notre verre est déjà plein et l'on sait ne sait toujours pas, à l'heure actuelle, si l'on fera partie des véhicules accrédités pour emprunter les voies olympiques. Il nous manquerait plus qu'une petite goutte d'eau, comme une canicule, et ce sera la catastrophe. Ça se passera comme pendant le Covid-19 : on gèrera, car on sait répondre présent, et on doit l'être. Notre profession est réglementée, on a des comptes à rendre à l'État, mais la réciproque n'est pas forcément vraie.

actu Paris : Police, hôpital, RATP... Des mouvements sociaux sont d'ores et déjà annoncés pour perturber les JOP. Quid des ambulanciers ?

M.J. : Faire une grève avant les JO, je ne sais pas si ce sera judicieux, et si ce sera possible, car notre profession n'est pas très bien organisée. Elle est composée de plein de petites structures, qui, si elles font grève, ne s'occuperont plus de leurs patients. Si on est ambulancier, c'est parce qu'on aime cette relation humaine avec le patient, on ne va pas le lâcher. Il doit aller en dialyse, il ira en dialyse, car, s'il n'y va pas, ce sera une urgence vitale derrière.