

# Samu d'Auxerre : quand le 15 répond

**REPORTAGE. Ici, aucun appel ne reste sans réponse. Auxerre est l'un des meilleurs Samu de France, selon le classement réalisé par « Le Point ». Explications.**

Par [Arnaud Morel](#), à Auxerre

Modifié le 24/08/2018 à 18:19 - Publié le 24/08/2018 à 16:22 | [Le Point.fr](#)



Au Samu d'Auxerre, médecins et ARM sont réunis autour de la même table, installée au centre de la pièce.

© Arnaud Morel

Il est 18 h 30. L'équipe de nuit prend son poste au centre de régulation du Samu 89, basé à l'hôpital d'Auxerre et désigné comme l'un des meilleurs de [France](#) dans [le classement exclusif du Point](#). Une longue nuit s'annonce. Ce jeudi 23 août, le médecin régulateur du soir, le Dr Frédéric Cocquempot, est entouré de trois assistants de régulation médicale (ARM), de garde jusqu'à 8 h 30 le lendemain matin, et un médecin « permanence des soins » (PDS), chargé de répondre aux urgences non-vitales.

Ici, chacun connaît ses collègues par cœur. « Il peut y avoir des opinions différentes, mais quand c'est le travail, on se comprend et on s'entend, parfois même sans besoin de se parler », estime Thierry Delabroy, 52 ans, ARM depuis vingt-deux ans. La salle du Samu favorise cette complicité. Médecins et ARM sont réunis autour de la même table, installée au centre de la pièce. Pour le Dr Pierre Mirat, 58 ans, l'un des responsables de l'unité, conduite par le Dr Mohamed Diyani, c'est là l'une des clés des bonnes performances du service, qui répond à 100 % des appels reçus. « On est tous face à face, ça communique, donc ça tourne. Il n'y a pas de hiérarchie ici ni de personnes qui se planquent derrière un écran, nous partageons le même espace. C'est très différent dans les Samu *marguerite*, où les différentes équipes sont organisées autour de tables séparées, en pétales. Beaucoup de « gros Samu » ne parviennent pas à notre niveau de fluidité dans les échanges ».

## Déserts médicaux

Dans l'Yonne, rurale et peu urbanisée, le Samu 89 reçoit en moyenne 167 000 appels à l'année, qui débouchent sur 67 000 prises en charge par le Samu, et 5 500 interventions sur le terrain. Des chiffres élevés par rapport à la population du département – 342 000 habitants –, qui illustrent la présence de déserts médicaux, où le camion blanc du Samu est très souvent sollicité. Pour pouvoir intervenir dans des délais qui restent raisonnables – moins de 15 minutes – le Samu 89 dispose également d'un hélicoptère, qui réalise 450 sorties à l'année.

Le Samu 89 dispose d'un hélicoptère, qui fait 450 sorties à l'année.



© Arnaud Morel

Ici, chacun voit et anticipe les actions de l'autre, tandis que les appels se succèdent. Le médecin régulateur est déjà en ligne ? La personne au bout du fil est prévenue et l'équipe propose de la rappeler dans les trois minutes, après avoir vérifié son numéro. « Tous les numéros s'affichent sur notre système informatique, que les gens soient en liste rouge ou qu'ils masquent leur numéro », explique Thierry Delabroy.

### « Il vaut mieux sur-réagir que sous-réagir »



Le Dr Pierre Mirat, 58 ans, est l'un des responsables de l'unité.

© Arnaud Morel

La moyenne d'âge de l'équipe, totalement masculine ce jeudi soir, dépasse nettement les cinquante ans et cumule une impressionnante expérience : dix-huit ans pour l'un, vingt-deux ans ou vingt-huit ans de régulation pour d'autres. « Il faut au moins trois à quatre ans pour former

correctement un ARM », estime Pierre Mirat. Le Samu d'Auxerre a choisi de former en interne les nouveaux arrivants. « C'est dramatique, on peut devenir ARM sans expérience, ou sans formation. Les urgentistes ont raison de demander la mise en place d'une certification », note-t-il.

Les ARM constituent la pierre angulaire de tout Samu : ils répondent au téléphone, enregistrent les coordonnées du malade, et à travers une série de questions se font une idée de la gravité de la situation, avant, si nécessaire, de passer l'appel au médecin régulateur. Les meilleurs peuvent même à ce stade anticiper la réponse du médecin et envoyer une équipe sur place si la situation l'exige. « Dans notre jargon, nous appelons P0 ce départ-réflexe, que l'on lance sans l'accord du régulateur », décrit Pascal Grevillot, 56 ans, un pompier d'active qui exerce comme ARM au Samu depuis vingt ans. Dans de rares cas, l'assistant de régulation médicale se trompe, et l'équipe de terrain est rappelée. « Il vaut mieux sur-réagir que sous-réagir », assure le docteur Mirat.

## Dernier recours

21 heures. Déjà plusieurs dizaines d'appels. En moyenne, le service reçoit un peu moins de dix appels par heure. Une jambe, très rouge et douloureuse, qui devra être montrée à un médecin généraliste le lendemain ; une dame de 86 ans qui souffre des yeux après une opération du cristallin, que l'on ira chercher en ambulance en l'absence de possibilité de transport par des proches. Et un monsieur de 69 ans, sans doute insuffisant cardiaque et avec de l'eau dans les poumons. « Il me dit ne pas être essoufflé, mais, en lui parlant je l'entends respirer lourdement et s'interrompre après chaque phrase. Visiblement, il minimise son problème. Nous rencontrons parfois ce genre de personnes, celles qui ne veulent pas se reconnaître malades, et à qui parfois nous envoyons une ambulance en sachant qu'elles ne voudront pas monter dedans », explique le docteur Cocquempot.

Certains quittent quelques instants leur bureau, casque Bluetooth sur les oreilles, pour aller chercher leur repas. Une salade verte maison pour Pascal Grevillot, des pâtes pour Frédéric Cocquempot ; le tout dévoré sur un coin de bureau, tout en répondant aux appels. « Des sucres lents, notre docteur est un sportif ! » taquine Thierry Delabroy. « Par contre, Alain doit manger léger, sinon il risque de piquer du nez », lance-t-il en direction du Dr Alain Garde, un généraliste de 72 ans, en retraite, qui assure encore deux à trois gardes au Samu chaque mois, pour la PDS, la permanence des soins. Hilarité générale, y compris du côté du senior. « J'ai commencé au Samu alors que j'étais encore en activité, il y a neuf ans. Maintenant, je suis en retraite, mais je continue à travailler. J'ai de l'expérience, que j'apporte aux patients. Dans des départements ruraux comme l'Yonne qui sont des déserts médicaux, nous sommes le dernier recours des patients », confie-t-il.

## Projet de fusion

C'est peu dire que [le classement du Point](#) est abondamment commenté ce soir. « Ça nous regonfle le moral d'être si bien classé. Et ça va nous inciter à nous battre : il y a deux mois, l'Agence régionale de l'hospitalisation a laissé entendre que le Samu 89 et le Samu 58 (Nièvre) allaient sans doute passer à [Dijon](#) (21) », commente un ARM. Pour l'équipe, le bon résultat d'Auxerre dans le classement tient également à l'adéquation des moyens et des besoins, qu'elle juge correcte dans l'Yonne, mais souvent très insuffisante dans les zones denses, comme [Paris](#) et sa banlieue. Tout autant tient-elle à l'excellente connaissance du terrain qu'à l'équipe. « Si l'on régionalise, cette dimension disparaîtra. Or, dans des départements comme l'Yonne, il existe quantité de petits hameaux, difficiles à localiser si l'on ne connaît pas parfaitement les lieux. C'est aussi grâce à cette connaissance que nous avons pu fonctionner, au papier et au stylo, lorsque nous n'avions plus l'électricité après la tempête de 1999. Comment une personne de Dijon, à 150 kilomètres d'Auxerre, aurait-elle pu gérer cette situation ? » s'interroge Pierre Mirat.

L'amélioration du fonctionnement des Samu n'exige pas une refonte uniforme, identique quel que soit le territoire, qu'il s'agisse d'une régionalisation des centres d'appels ou d'un rapprochement avec les urgences des pompiers, estime-t-on ici.

22 heures. D'autres appels. Une maman inquiète pour le pénis douloureux de son jeune fils. Un mal de ventre récalcitrant. Thierry Delabroy se lève. Il termine son service, réduisant à quatre l'équipe du Samu : deux ARM, le médecin régulateur, le médecin PDS. « Allez, bon courage les gars ! » lance-t-il à la cantonade avant de glisser à notre intention : « J'aime ce travail, j'aime être utile aux gens, quand je rentre, je suis fier. »