

Pourquoi le centre d'appels du Samu d'Auxerre est en tête du classement des meilleurs Samu de France

Yonne républicaine, Romain BLANC, Publié le 23/08/2018 à 18h26



Reportage au Samu 89, centre 15 de l'Yonne, photos Romain Blanc © Auxerre AGENCE

L'hebdomadaire *Le Point* a classé les Samu de France selon leur taux de décrochage des appels téléphoniques passés au "15". Dans ce classement, le Samu 89, basé à l'hôpital d'Auxerre, figure à la première place en 2016. Pas en 2017. On vous explique pourquoi.

À Auxerre, le 15 répond toujours. Dans 100 % des cas. En 2016. C'est ce que révèle le classement des Samu de France réalisé par l'hebdomadaire [Le Point](#), qui se base lui-même sur des [données](#) collectées par le Ministère de la santé.

Effectivement, au Samu 89, les chiffres sont excellents. En 2016, sur 162.986 appels présentés au centre 15 de l'Yonne, 162.986 appels ont été décrochés. Soit **un taux de réponse de 100 %**.

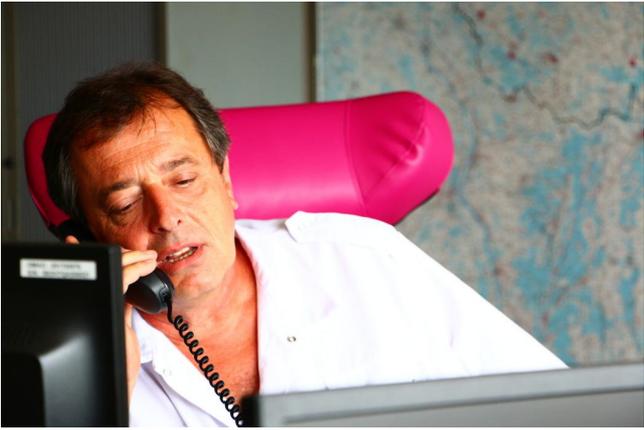
Alors que dans l'ensemble du pays, quelque **4,6 millions d'appels téléphoniques n'ont pas été décrochés** sur l'année 2016, selon *Le Point*. Exemple dans le département voisin de la Nièvre, au Samu 58 : en 2016, sur les 88.409 appels présentés, seuls 79.036 ont été décrochés. Soit 9.373 appels sans réponse et un taux de décrochage de 89.4 %. En moyenne, en France et en 2016, le taux de décrochage n'atteint que 84 %.

Chiffres à prendre avec précaution

Toutefois, de l'avis de nombreux professionnels, ces chiffres sont à prendre avec précaution. D'abord car si l'on regarde les statistiques de l'année 2017, le centre 15 d'Auxerre fait légèrement moins bien : il a reçu 168.379 appels pour 165.649 décrochés (soit 2.730 appels sans réponse et un taux de décrochage de 98.38 %).

Ensuite, selon le docteur Pierre Mirat, urgentiste et médecin régulateur à l'hôpital d'Auxerre, ces appels sans réponse "ne sont pas de vrais appels perdus". Il prend l'exemple des "appels pocket" : ces appels passés, par erreur, de la poche d'un individu qui aurait mal verrouillé son téléphone portable. Ou encore des individus qui se trompent de numéro, s'en rendent compte, puis préfèrent raccrocher avant d'importuner les médecins et agents du Samu. "Tout ça, ce n'est que de la machinerie, ce n'est que du chiffre", estime le Dr Mirat.

Le premier Samu de France... devrait fermer, d'ici 2022



Au centre 15 d'Auxerre, néanmoins, l'équipe ne cache pas sa satisfaction. "Nous avons une équipe cohérente, avec des gens expérimentés, compétents, qui sont là depuis longtemps et qui sont réellement dévoués à leur travail", réagit le docteur Pierre Mirat.

Le docteur Pierre Mirat. Reportage au Samu 89, centre 15 de l'Yonne, photos Romain Blanc

Ironie du sort, l'Agence régionale de santé de Bourgogne Franche-Comté entend pourtant **fermer le centre 15 d'Auxerre, d'ici 2022**, afin de le mutualiser avec le centre 15 de Dijon. C'est ce qui doit être fait dès octobre 2018 avec le centre 15 de Nevers.

Romain Blanc