

Tribune de Genève  
7 mai 2019



LAURENT GUIRAUD

**Ambulancier,**  
une profession  
où la passion  
ne dure que dix ans  
**Événement, pages 2 et 3**

# Au cœur de l'éprou

La carrière de ces professionnels dure seulement dix, voire quin-

## L'essentiel

● **Reconversion** La moitié des ambulanciers quittera le métier. En cause: pénibilité et manque de perspectives professionnelles.

● **Étatisation** Le chef de la Santé Mauro Poggia refuse l'idée de cantonaliser les services d'ambulances.

● **Reportage** Immersion dans le quotidien de deux ambulanciers, d'un EMS à Champ-Dollon.

**Aurélié Toninato**

📧 @a\_toninato

ls sont en première ligne, de jour comme de nuit. Pour sauver des vies, souvent au péril de leur santé physique et psychique. Les ambulanciers décrivent leur profession comme un métier-passion galvanisant, mais usant aussi. Il y a quelques années, des études montraient que la carrière d'un ambulancier durait en moyenne sept à huit ans. Et que la moitié de ces professionnels finissaient par quitter leur milieu. Selon l'Observatoire suisse de la santé, en 2016, seuls 16% des ambulanciers étaient âgés de 50 ans ou plus.

Aujourd'hui, la moyenne a augmenté à dix, voire quinze ans de carrière selon des responsables de la branche. C'est mieux. Mais cela interpelle toujours. Pourquoi ce métier subit-il cette érosion, alors même que les possibilités de reconversion sont maigres? Et comment améliorer la situation?

## Pas un simple brancardier

Contrairement à certains pays voisins, l'ambulancier suisse n'est pas un simple transporteur. Il a suivi une formation de trois ans, avec une partie pratique dans différents services. Une fois en poste, il travaille en binôme, généralement douze heures de suite, durant deux jours consécutifs, puis deux nuits avant quatre jours de congé. Le salaire moyen à Genève est de 6750 francs dans le privé.

Les ambulanciers dispensent les premiers soins médicaux sur place et, si nécessaire, transportent les patients à l'hôpital (*lire le reportage en immersion*). Ils peuvent administrer des médicaments voire pratiquer certains gestes médicaux, comme l'intubation, sous délégation. Le panel de médicaments administrables varie selon les services d'ambulances. Ce sont en effet leurs médecins répondants qui délèguent leurs actes médicaux. «Ils sont délivrés ad personam, après des formations et des examens, détaille Xavier Schorno, directeur de A.C.F. Genève ambulances. Par ailleurs, le médecin effectue des visites régulières sur le terrain car sa responsabilité est engagée.»

## Détresse plus dure que le sang

On dit que c'est un métier-passion, «où on apprend sans cesse, proche des gens, avec de l'adrénaline, qui nous fait nous sentir utiles», résume Léila, 28 ans et Romain, 27 ans, deux recrues de SK ambulances. Alors pourquoi on ne dure pas dans ce métier? Yanis Achoui, ambulancier genevois fraîchement diplômé, a réalisé



son mémoire sur cette question. Il a interrogé 259 ambulanciers romands, dont plus de la moitié âgée de 25 à 35 ans. À la question «Pensez-vous un jour changer de profession?» 65% ont répondu «oui». Les réponses fournies révèlent que l'élément principal favorisant l'arrêt de la profession se trouve être le manque de perspectives et d'évolutions professionnelles.

Un constat partagé par David Neel, vice-président de l'Association Suisse des Ambulanciers (ASA). Qui pointe ensuite les horaires irréguliers, la conciliation entre travail et vie sociale, les conditions de santé tant physique que psychique. Usure du corps et bleus à l'âme. L'exposition per-

manente à la détresse et à la misère sociale pèse souvent plus que le spectaculaire. Romain confie: «Ce qui marque le plus, ce n'est pas le sang. C'est plutôt les situations où on n'a rien pu faire, où on s'est senti impuissant.» Léila renchérit: «Être confronté à la douleur des proches et des témoins. J'entends encore les hurlements d'une mère à qui on venait d'annoncer que son bébé était mort, malgré nos efforts. Ça, ça me hante toujours. C'était il y a deux ans.»

Le vice-président cite encore un manque de reconnaissance, que relève aussi Franco Riva, directeur de l'école supérieure de soins ambulanciers de Genève (ESAMB). Pour ce dernier, «la pé-

nibilité pèse, évidemment. Mais il ne faut pas généraliser en affirmant qu'elle est à l'origine de tous les départs.» Selon lui, si ces deux dernières décennies les ambulanciers claquaient la porte après huit ans, c'était surtout dû à un manque de considération. «L'ambulancier a longtemps été perçu par le milieu médical et public comme un brancardier alors qu'il était un soignant avéré. Ne pas pouvoir mettre en pratique ses connaissances et ses compétences ont été un facteur de départs.»

Le directeur soutient qu'aujourd'hui, la donne a changé. «Il y a eu une évolution: reconnaissance fédérale du diplôme, délégation des gestes médicaux par des médecins répondants, recon-

«C'est un job qu'on fait avec abnégation. Mais

● La jambe droite de la vieille dame forme un étrange circonflexe. À 95 ans, la banale chute n'a pas épargné le col fémur. Il est 7 h 47, c'est la première intervention de la journée pour Romain, 27 ans, et Léila, 28 ans. Le binôme effectue l'anamnèse, prodigue les premiers soins, tout en hurlant des questions à l'oreille un peu sourde et en tentant de suivre la conversation. La fringante nonagénaire conjugue ascenseur émotionnel et moulin à paroles. Trémolos pour conter son enfance, gloussements pour évoquer sa jeunesse canaille. «Tant qu'elle parle, c'est qu'elle ne souffre pas trop», sourit Romain. L'ainée volubile a droit au matelas «vacuum». On retire l'air de la coquille et la voilà comme sous vide, bien calée.

Après le transfert à l'hôpital et le relais d'informations à l'équipe soignante, place à des tâches moins excitantes mais nécessaires: nettoyer le véhicule et le matériel, vérifier les stocks, remplir les formulaires consignants gestes et produits administrés. Et refaire le plein en barres chocolatées.

Alors que l'urgence laisse un peu de répit au ballet des ambulances, les binômes improvisent une salle de pause en plein air, autour d'une cigarette et de beaucoup de café. La moyenne d'âge frise les 26 ans. On vide son sac, on se conseille, on se rassure et on plaisante. Sur ce patient qui a avalé son bridge en pleine nuit. Sur cet autre qui avait «plus de 100 d'hyperglycémie. Il avait du caramel dans les veines!»

Léila, quatre ans d'expérience au compteur, relève: «On pratique l'humour noir, c'est essentiel. Mais ça ne veut pas dire qu'on est insensible. En intervention, on donne toute la compassion du monde. Mais après, on doit se détacher. Se dire qu'on a fait notre part. Si on s'apitoie sur chaque personne, on ne tient même pas un mois.»

Un rempart suffisant face à la tragédie, à la mort? «On essaie de se dire qu'on a fait tout ce qu'on pouvait faire», répond Romain. «Ça aide d'être deux, ajoute Léila. Il faut accepter que la vie, parfois, c'est nul. Être capable d'autocritique mais éviter de ressasser.» Lorsque les souvenirs d'intervention prennent trop de place, on se tourne vers les collègues ou la cellule de debriefing. Et on se vide



# Le métier d'ambulancier

32 ans. Des voix demandent une cantonalisation du service et plus de voies de reconversion



## Immersion

La première intervention de Leïla et Romain se déroule dans un EMS. Une nonagénaire s'est cassé le col du fémur. Elle aura droit au matelas «vacuum». À dr.: les ambulanciers peuvent désormais compter sur un brancard électrique, qui soulage leur dos. LAURENT GUBRAUD

naissance et féminisation du métier. Aucune branche professionnelle n'a évolué aussi vite que la profession d'ambulancier.» De plus, le suivi psychologique s'est accru et du matériel sophistiqué est venu alléger l'effort physique.

Puisque tout va mieux, pourquoi l'ambulancier ne dépasse-t-il pas les dix voire quinze ans de «vie»? Le directeur pointe un facteur générationnel. «Les gens bougent, changent de métier. Un bon tiers des étudiants qui postulent chez nous sont déjà détenteurs d'un CFC.»

### Attractif en étant rentable

Reste que si la situation s'est améliorée, elle demeure particulière. Chez SK, la moyenne d'âge est de

32 ans; 30 ans chez A.C.E. Comment contribuer à rallonger les carrières? Les compagnies expliquent s'évertuer à offrir de bonnes conditions de travail, tout en restant compétitives et rentables; un défi.

«On doit maîtriser les coûts tout en demeurant attractifs, témoigne Romuald Cretin, patron de SK ambulances avec son frère. Alors on met sur pied des formations continues, on investit dans du matériel qui facilite le quotidien mais qui est onéreux, on essaie d'octroyer des responsabilités supplémentaires mais qu'il faut défrayer.» Il rappelle que les services privés assurent 80% des urgences du canton «et pourtant nous ne recevons aucune subvention!» Pour rallonger la durée de

vie des professionnels, d'autres voix plaident pour une cantonalisation du service, à l'image de ce qui existe déjà dans certains cantons romands (*lire ci-contre*).

Lorsque l'ambulancier souhaite s'en aller, les compagnies privées indiquent fournir là aussi des efforts. «C'est un métier magnifique. Mais on le pratique rarement très longtemps et nous sensibilisons nos employés à la reconversion, résume Xavier Schorno et Romuald Cretin. Nous essayons de soutenir leur réorientation, en leur aménageant notamment du temps pour se former.»

Encore faut-il trouver une reconversion. Tout recommencer à zéro? Après dix ans de carrière, difficile de reprendre des études.

«Certains sont pourtant partis dans le management, les assurances, les TPG ou sont devenus guides de haute montagne», rapportent les directeurs.

D'autres restent dans le métier, sous d'autres formes. «Le passage au service public (ambulance du SIS par exemple) est déjà considéré comme une reconversion, soutiennent-ils. On y bénéficie des avantages des fonctionnaires et il y a une sécurité de l'emploi.» Enfin, certains visent des places d'enseignant ou de régulateur sanitaire. «Mais ces postes sont limités en nombre», relève David Neel.

Pour ceux qui souhaitent rester dans la santé, les possibilités se sont réduites. Le vice-président

de l'ASA explique qu'à la suite d'un changement au niveau fédéral, l'ambulancier ne peut plus accéder directement aux formations postdiplômes en anesthésie, soins intensifs et soins d'urgence.

### Réorientation moins aisée

Auparavant, il devait effectuer un stage de douze mois dans un hôpital. «Or, avec le nouveau plan d'étude, il devra d'abord acquérir le diplôme d'infirmier avant d'accéder à ces formations, regrette David Neel. Cela rallonge la procédure de près de deux ans. Et réduit la perméabilité entre métiers, ce qui est difficilement compréhensible surtout en regard de la pénurie qu'accuse le secteur infirmier...»

Franco Riva, lui, relativise et soutient que l'intérêt pour ces voies de reconversion est limité en Romandie. «Il y a trop peu d'ambulanciers intéressés. Lorsque l'un d'eux quitte le métier, c'est généralement pour faire complètement autre chose.» Sur les 259 ambulanciers interrogés par Yanis Achoui, 35% ont d'ailleurs indiqué que s'ils devaient changer de profession, ils quitteraient la santé.

Le directeur de l'ESAMB précise qu'une nouvelle formation postdiplôme est en cours d'élaboration, «d'expert en soins préhospitaliers pour travailler dans l'humanitaire ou les transferts de la Rega par exemple».

on n'est pas des surhommes»

la tête durant les congés. «Il faut avoir des passions sinon on s'épuise», soutient Romain, ex-menusier reconverti depuis six mois. Lui fait de la musique et travaille le bois.

Aux maux de l'âme s'ajoutent les souffrances du corps à force de porter, transférer, soulever. Ou d'effectuer un plaquage pour retenir la femme qui s'élanche par la fenêtre du quatrième étage. «C'est un job qu'on fait avec abnégation, en affrontant le stress, en pensant d'abord aux autres. Mais on n'est pas pour autant des surhommes», tient à relativiser Leïla.

Sonnerie. Départ pour Champ-Dollon. Intoxication à la méthadone, risque d'arrêt cardiaque. Le transfert s'effectue en convoi ministériel, vocalises de sirènes et zigzag automobile. La

troisième intervention entraînera le duo à la périphérie du canton, guidé par la géolocalisation et la tablette numérique qui ont remplacé les cartes plastifiées. Le patient au teint gris tutoie le haut de l'échelle de douleur, tiraillé par des douleurs abdominales. Pas de feux bleus cette fois, l'urgence n'est pas vitale. Mais elle fait quand même bien mal. L'ambulancier n'a pas le droit d'administrer plus d'une certaine dose d'antidouleur, il faut être économe pour tenir jusqu'à l'hôpital et affronter les bouchons. Circuler en ville, ça aussi c'est usant. En plus des horaires de nuit que Leïla «commence à moins supporter» et son dos qui fatigue un peu. Pourtant, comme Romain, elle aime son métier. «Et je ne me verrais pas faire autre chose!» A.T.

## Cinq sociétés se partagent l'urgence

Cinq sociétés sont affiliées au 144 et prennent en charge 80% des interventions d'urgence, le reste étant assuré par les ambulanciers du SIS et du SSA (aéroport). Certaines se chargent aussi des transferts et interventions non urgentes. Lorsqu'un appel arrive à la centrale 144, celui-ci mobilise l'ambulance la plus proche, privée ou publique, en évaluant le degré de gravité. Les sociétés privées répartissent leur service sur dix bases disséminées dans le canton. On peut imaginer que certaines bases sont plus «rentables» que d'autres, alors comment sont-elles partagées? La Centrale 144 définit les zones géographiques à couvrir. Pour le moment, la répartition s'est faite en concertation, au sein de notre association des services privés genevois d'ambulances, explique Romuald Cretin,

président. On doit être rentables alors on essaie que tout le monde s'en sorte. 50% des interventions ont lieu dans l'hypercentre.» Le nombre nécessaire d'ambulances de transports urgents par jour est déterminé par une planification se basant sur la statistique des années précédentes, indique Mauro Poggia, conseiller d'État en charge de la Santé. Elle est revue annuellement. Le socle minimal d'ambulances varie entre 11 et 15. Le tarif des prestations est unique et fixé par le Canton, accepté par les assurances sociales. En moyenne, une intervention coûte entre 520 et 860 francs, selon le degré d'urgence. La moitié seulement est remboursée par l'assurance, qui prend en charge jusqu'à concurrence de 5000 fr. pour les missions de sauvetage et de 500 fr. pour les transports. A.T.

Cantonaliser le service?

● Franco Riva, directeur de l'École d'ambulanciers de Genève, ainsi que David Neel, vice-président de l'Association suisse des ambulanciers, sont favorables à une cantonalisation des services, afin que les professionnels deviennent, au même titre que policiers et pompiers, un «corps». Selon eux, cela permettrait d'atténuer certains facteurs de départ en offrant une plus grande mobilité et une diversité d'interventions, ainsi qu'une répartition des forces optimale en évitant les sous-effectifs. D'autre part, une hiérarchisation offrirait une palette plus large de postes (responsable de section, référent, formateur). Mais un tel projet n'est pas dans le pipeline de l'État. Mauro Poggia, en charge de la Santé, soutient que «cette option

n'apporterait aucune plus-value en termes de santé publique, impliquerait un mandat aux entreprises sélectionnées dont les contours ne seraient pas évidents à fixer, et soumettrait celles-ci, qui ne le voudraient sans doute pas, à un contrôle comptable par l'État.» Pour cantonaliser l'aide sanitaire d'urgence, il faudrait que la réponse actuelle à cette problématique soit inadaptée, poursuit-il. «Ce n'est pas le cas, notamment au vu de la petite taille du canton qui permet des interventions d'urgence sur tout le territoire, dans les délais requis.» Et d'ajouter encore que l'État fixe un tarif unique et des règles de régulation des courses, «de sorte qu'il serait absurde de transformer le canton en employeur de tous les ambulanciers». A.T.