

Urgences d'Auxerre

dossier

Un chiffre

130

Le nombre d'employés des urgences d'Auxerre : une cinquantaine d'infirmiers, une vingtaine de médecins, quinze agents au centre 15, une dizaine d'aides-soignants...

UN PÔLE QUI NE SE REPOSE JAMAIS, OU PRESQUE...



FRÉQUENTATION. En hausse. L'année dernière, les urgences auxerroises enregistraient près de 37.000 passages. Un chiffre en constante augmentation - d'un tiers en dix ans. Dorénavant, le pôle accueille une moyenne de 100 patients par jour. « Avec un pic jusqu'à 142 passages... là, on sent la pression », confie Mohamed Dyani, le chef de service. La fermeture des urgences de nuit de la polyclinique à proximité entraîne, depuis décembre, une bascule des visiteurs sur cette période. « Le service ne s'arrête jamais », résume un responsable reconnaissant qu'il devient difficile de souffler pour ses équipes. ■

SANTÉ ■ Médecins urgentistes, infirmiers... racontent leur quotidien dans un service qui ne s'arrête jamais

« Nous travaillons en flux tendu »

Alors qu'ils s'apprêtent à accueillir les curieux, les agents des plus grandes urgences du département confient leurs difficultés.

Julien Pépinot

julien.pepinot@centrefrance.com

L'ensemble des 130 employés du service des urgences d'Auxerre ne pourra pas se rendre disponible pour les portes ouvertes un peu exceptionnelles de ce week-end (lire ci-dessous). Mais des représentants de ses principales composantes comptent bien informer le public, pour tenter de faire comprendre un quotidien qui tend à se compliquer. Ils expliquent...

■ **Les auxiliaires de régulation médicale.** Ils opèrent du centre 15, qui enregistre 181.208 appels l'année dernière. Un nombre en constante augmentation : jusqu'à 700 décrochés par jour, le genre de situation qui se présente essentiellement le week-end, période la plus chargée pour ces professionnels. « Il y a moins de médecins et, les samedis et les dimanches, beaucoup de pharmacies ferment, observe Thierry Delabroy, coordinateur pour la plateforme. Mais les gens continuent d'avoir besoin d'informations. »

■ **Les agents d'accueil.** Ces derniers se trouvent « en première ligne », résume



TRÈS DEMANDÉ. Le service des urgences d'Auxerre, à découvrir ce week-end via des portes ouvertes, vient pallier la désertification médicale des environs. Il gère dorénavant une centaine de passages par jour en moyenne. PHOTOS JÉRÉMIE FULLERINGER

Stecy Levé, en poste depuis deux ans. En plus de s'occuper de tâches administratives, la poignée de ces agents affectés à l'entrée des urgences doit gérer, en moyenne, une centaine de visiteurs quotidiens. « Certains jours, il faut savoir garder son calme, reconnaît la

jeune femme, victime « d'agressions verbales ». Dans ces cas-là, une seule solution : « essayer de faire comprendre qu'il y a du monde de l'autre côté », dans la partie dédiée aux soins.

■ **Les aides-soignants.** Les difficultés ? « Beaucoup de choses », sourit une an-

cienne du service. Avec plus de 20 ans de métier, Ingrid Demeaux ne semble pas découragée pour autant, elle qui avec ses collègues peut se voir appeler pour des missions « très diverses, selon les besoins » : soins d'hygiène, entretien des espaces des patients, du matériel... Particularité du ter-

rain, selon elle, une population en difficulté pouvant se montrer plus « demandeuse d'attention » qu'ailleurs.

■ **Les infirmiers.** Là encore, la polyvalence demandée à ces agents va de pair avec des difficultés. « Nous sommes alpagués à droite et à gauche... sans pou-

voir répondre à toutes les demandes lors des journées chargées », témoignent Sophie Duchemin et Clara Nascimento. Même problématique avec les familles, « qui ne comprennent pas quand ça ne bouge pas pendant deux heures ». Comment expliquer les longueurs de traitement ? Là encore, par la hausse des passages aux urgences et la tendance à réduire le nombre de lits dans les hôpitaux. « Nous travaillons en flux tendu. Le matin, en général, il n'y en a plus un de libre », racontent les deux femmes.

■ **Les médecins urgentistes.** « Il n'existe pas de routine, apprécie Olivier Remise. Pas un cas se ressemble et nous rencontrons beaucoup de diversité dans les interventions. » Les professionnels comme lui, « au carrefour de toutes les spécialités », doivent se montrer particulièrement polyvalents. D'autant plus qu'ils tendent à se substituer aux médecins généralistes, en voie de disparition à la campagne. « Idem, les médecins de garde deviennent très rares. Du coup, les malades ont tendance à se rabattre vers nous. » D'où des journées chargées, particulièrement le lundi et le vendredi : « Avant et après le week-end, car ils veulent éviter de nous déranger à ce moment-là », analyse le docteur. ■

Voici ce que le public pourra découvrir des urgences ce week-end

Ce week-end, la direction de l'hôpital d'Auxerre invite les curieux à découvrir le quotidien de ses urgences. Pour cela, elle organise les premières portes ouvertes du site.

Objectif : faire mieux connaître l'activité du pôle, montrer comment travaillent ses agents. La visite se fait par petits groupes, orientés par les médecins du site et ses cadres de santé, tous prêts à répondre aux questions. Elle doit durer une vingtaine de minutes, au mini-



EN FIN DE PARCOURS. Les visiteurs pourront, possiblement, découvrir l'hélicoptère du Samu.

mum, à travers un parcours visant à ne pas gêner les patients comme le personnel.

Les sapeurs-pompiers aussi présents

Ledit parcours commence dans le hall d'accueil, pour un pseudo-enregistrement, avant de mener à la zone d'attente souvent synonyme d'agacement. Un coin que doivent animer sapeurs-pompiers et brancardiers, qui participent aussi au rendez-vous. Ces partenaires indispensables des urgences vien-

nent également présenter leurs activités. Suit un détour par la zone dite de tri, où un spécialiste formé à la tâche priorise les passages aux urgences selon la gravité des cas. Puis place aux zones de soins, d'hospitalisation de courte durée... avant de finir au centre d'appels du 15 et à ses véhicules de secours ainsi qu'à son emblématique hélicoptère. ■

► **Pratique.** Samedi, de 13 à 18 heures, et dimanche de 10 à 17 heures. Sans inscription. Attention, pièce d'identité obligatoire.