

La relève au travail 2/5

Thierry Mertenat Texte
Laurent Guiraud Photos

École supérieure de soins ambulanciers, à Conches. L'adresse est située loin des boulevards du centre-ville. Toponymie de campagne. Partout des chemins qui se croisent. Celui des Bougeries mène à l'établissement où l'on forme les urgentistes du préhospitalier. On les reconnaît à la voix. Des sonores, prompts à saluer le visiteur d'un jour sans le connaître.

Le jour - un jeudi de juillet - est réservé à la présentation publique des travaux de diplôme 2024. Les thématiques abordées nous plongent au cœur de cette profession de la santé, maillon essentiel de la chaîne de sauvetage. L'ambulancier sous toutes ses coutures, raconté par sa relève. Instructif. Question posée: quel rôle peut-il jouer face à la surcharge hospitalière en Suisse? Les interventions non urgentes augmentent, conséquence de la pénurie des médecins de famille. Elles sont pour lui. On fait quoi? On étudie les pratiques ailleurs, en profitant de son Erasmus Angleterre.

Réagir et décider vite

Le conférencier diplômé revient de Manchester. Il a découvert l'intégration des confrères britanniques aux soins à domicile. Profil combiné, entre ambulancier et infirmier. Course à deux vitesses: aptitude à décider et à réagir rapidement, tout en se montrant compétent dans la chronicité d'un malade maintenu à domicile.

Commentaire du responsable de la volée: «C'est l'avenir qui vient d'être présenté.» Le présent ramène à la santé mentale. Une étudiante s'est penchée sur celle du jeune ambulancier à mi-parcours de sa formation, qui fait peur à tout le monde, avec ses cours blocs, ses stages éprouvants, ses examens éliminatoires. Grosse pression académique, sans compter la confrontation aux situations difficiles, l'exposition répétée à la détresse humaine. On fait quoi devant la nécessité de résilience émotionnelle? Un groupe de parole, au rythme d'une session hebdomadaire.

Son impact positif est justement évalué dans le travail présenté. Il est très applaudi. «Soutenez-vous les uns les autres, apprenez à savoir qui vous êtes», lance la jeune femme, écoutée par ses camarades. Elle entre dans un métier pour durer. En s'alignant, sans le savoir encore, sur l'exemple accompli d'une aînée qui s'apprête à donner son nom à la volée 2024 de cette école.

Fin septembre, à l'occasion de la cérémonie de remise des diplômes, on fêtera en effet la Promotion Dutoit-Vergari, prénom Nathalie, la première femme ambulancière du canton, trente ans de service, entrée au SIS-Genève en 2002. On l'écoute parler de transmission concrète, la pratique avant la théorie; l'enseignement devant une salle de classe n'est pas sa tasse de thé, elle préfère le caisson de l'ambulance pour partager son savoir-faire et son expérience. «Les plus jeunes ont vingt-cinq ans d'écart avec moi, observe-t-elle. La différence d'âge ne pose aucun problème. Au contraire, cela crée une dynamique et une complémentarité positives, exactement comme un binôme mixte, homme et femme, qui était l'exception à mon époque, qui est une évidence aujourd'hui.»

Posture professionnelle

Deux générations, une seule posture professionnelle. Vraiment? «Celles et ceux qui sortent de l'école sont à fond, ils connaissent leurs protocoles sur le bout des doigts, les pourcentages, les scores, les indicateurs de gravité, résume Nathalie. Ils sont armés pour sauver des vies, ils découvrent dans le même temps le caractère social de nos interventions. Cette réalité-là prend une importance qu'ils n'imaginaient peut-être pas. Elle peut, dans sa répétition quotidienne, générer des désillusions.»

Et l'ancienneté, qu'apporte-t-elle à la relève? «La connaissance du terrain, le rythme dans les gestes techniques à exécuter et le sens de l'anticipation», résume notre ambulancière leader qui marche au feeling, fait confiance à sa propre intuition, «plutôt le trop que le pas assez», pour «ne surtout pas passer à côté d'un cas grave».

Elle se souvient avoir dit au stagiaire assis à ses côtés dans l'ambulance: «Pré-

Ambulancier: un métier à l'école de la vie

Reportage Cette profession soigne sa transmission pour mieux affronter la réalité sociale et durer dans la fonction.



Binôme

Nathalie Dutoit-Vergari et Cyril Desjacques forment ce jour-là l'équipe d'ambulanciers du Service d'incendie et de secours intervenant au domicile d'une personne âgée, nécessitant d'être acheminée aux Hôpitaux universitaires. Une génération sépare les deux urgentistes.

pare-toi au pire!» en arrivant sur le site où une personne menaçait de sauter. La suite lui a donné raison. «Ce jour-là, nous avons enchaîné les courses difficiles. Nous avions eu le matin un accident avec désincarcération de confort. Mon cadet nous portait la poisse.» Pour lui, formation accélérée. Sa chance: être soutenu dans son binôme.

Quand un formateur dit: «Je le sens pas, mets de la vitesse, alors c'est qu'il a raison», renchérit Cyril Desjacques, 29 ans, ambulancier au SIS depuis trois ans. Il ajoute: «Cette prise de décision ferme, à mes débuts, était pour moi un élément rassurant. On partait juste, on était ensemble.»

La compagnie d'ambulances du Service d'incendie et de secours compte 27 personnes, quatorze femmes pour treize hommes. Son responsable, le capitaine Alexandre Genolet, confirme l'évolution

du métier, dans l'investissement personnel qu'il implique, mais aussi dans les limites qu'il rencontre.

Du social avant tout

«Les missions à caractère social, c'est usant dans la durée, relève-t-il. On nous demande de résoudre des situations pour lesquelles nous ne sommes pas faits. On a une population de plus en plus malade à la maison, qui s'y maintient sans appui nécessaire. On intervient en urgence au domicile. Nous sommes confrontés chaque jour à des personnes qui échappent aux soins et dont l'état se péjore de façon dramatique. Un sentiment d'impuissance s'installe chez l'ambulancier et peut le faire renoncer au métier.»

Durer, oui, mais pas coûte que coûte. «J'en ai bavé, tu en baveras»: cette

culture-là, dans les soins, c'est fini, se réjouit notre interlocuteur, à la tête de la même unité sanitaire depuis dix ans. Il note un changement de fond dans la culture. «La transmission, c'est aussi de pouvoir améliorer les conditions de travail pour les suivants.» Le temps partiel en fait partie. C'est devenu la norme sociétale. «On voit arriver des demandes de congés sans solde», mentionne le chef d'équipe.

Enfin, dans le soutien mis en place, il y a le débriefing par les pairs, cet appui professionnel qui permet de surmonter en les verbalisant les scènes les plus confrontantes, de lutter, avec ses propres mots, contre le sentiment de culpabilité. «Il faut apprendre à refermer les portes, tout en sachant qu'une nouvelle porte peut s'ouvrir à tout moment. La fatalité surgit à l'improviste. Le secouriste doit vivre avec cette

notion, en sachant qu'elle aura toujours le dernier mot», conclut Alexandre Genolet.

Date spéciale

Le 27 septembre, jour choisi par la direction de l'école d'ambulanciers pour la remise des diplômes, est une date spéciale dans le calendrier personnel de Nathalie Dutoit-Vergari. «Ce jour-là, l'enfant en bas âge que j'étais a chuté du balcon où nous habitons. Ma mère m'a récupérée au pied de l'immeuble, elle m'a prise dans ses bras avant de me mettre dans ceux de l'ambulancier. J'étais dans le coma. Je n'ai aucun souvenir de l'accident ni de l'hospitalisation qui a suivi. Inconsciemment, je me dis que le choix du métier qui est devenu le mien remonte à cette date du 27 septembre.» Promotion Dutoit-Vergari, volée 2021-2024.