

Le Samu d'Auxerre, l'un des meilleurs de France

Jeudi 23 août 2018 à 18:54 Par [Cyrille Ardaud](#) et [Delphine Martin](#), [France Bleu Auxerre](#)

Une bonne note pour le Samu de l'Yonne. Le centre d'appel 15 du département figure parmi les meilleurs de France, selon le palmarès publié ce jeudi dans Le Point. Au Samu 89, on a répondu à 100% des appels. Et dans 95% des cas, l'opérateur a décroché en moins d'une minute.

Dans l'Yonne, le SAMU reçoit 167 000 appels chaque année © Radio France - Delphine Martin

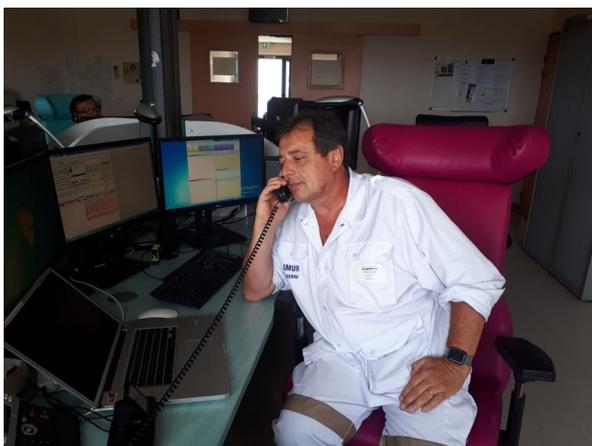
Si vous avez besoin de contacter le Samu de l'Yonne, un opérateur vous répondra très rapidement. Dans l'immense majorité des cas, en moins d'une minute.

C'est ce que révèle un classement publié ce jeudi dans [l'hebdomadaire Le Point](#) et qui compare les différents hôpitaux et Samu de France. Au centre 15 de l'Yonne, **on répond à 100% des appels** (quand à Paris ou Point-à-Pitre, seulement un appel sur deux aboutit), et dans 95% des cas les opérateurs décrochent en moins d'une minute.



Au minimum trois personnes en permanence

A n'importe quel moment, **au moins trois personnes travaillent** au centre 15 d'Auxerre. Deux assistants de régulation prennent les appels et un médecin référent est là pour prendre les décisions. Pierre Mirat est praticien hospitalier, selon lui, cette organisation fonctionne bien : *"Nous avons une équipe cohérente au sein du Samu avec des gens expérimentés qui sont là depuis de nombreuses années. Nous avons une parfaite adéquation entre les moyens de régulation et le nombre d'appels. Il y a des moments avec des pics d'activités mais globalement l'activité moyenne reste adaptée à l'équipe qui travaille ici."*



Dans l'Yonne, 26 médecins comme Pierre Mirat collaborent avec le Samu © Radio France - Delphine Martin

Ce médecin urgentiste expérimenté reconnaît tout de même que **la situation n'est pas idyllique dans tous les départements** : *"Je pense qu'il y a des structures qui sont en manque de moyens humains, qui sont débordées par un nombre d'appels extrêmement important."*

En moyenne, seize appels par heure et par opérateur

Chaque année **la plateforme auxerroise reçoit 167 000 appels, dont 67 000** relèvent réellement du Samu, ce qui donne lieu à environ 5 500 transports chaque année. Les équipes médicales se déplacent en ambulances, parfois en hélicoptère lorsque le lieu d'intervention est loin des hôpitaux. *"Nous devons intervenir en moins de 30 minutes"*, précise Pierre Mirat.

Un opérateur traite en moyenne seize appels par heure, et jusqu'à trois fois plus en période de pic. "Il y a environ 9 appels qui entrent et 6 appels sortants par heure et par assistant de régulation. Mais cela reste gérable, affirme Thierry Delabrois, ARM depuis 21 ans. Selon lui, l'équipe se connaît et communique bien : *"La taille est humaine, nous avons des rapports privilégiés avec le corps médical. Les médecins nous font confiance. On forme un vrai binôme. Parfois il n'y a pas besoin de parler : un regard, un geste... et tout se passe très bien."*

"On doit aimer et être passionné par ce que l'on fait"

Même sentiment pour son collègue Fabrice Georg, 17 ans de métiers : *"Je pense que l'on a une bonne formation par rapport à nos anciens et puis l'entente dans l'équipe fait beaucoup. On doit aimer et être passionné par ce que l'on fait, sinon on ne peut pas travailler dans ce monde là."*



Chaque opérateur traite en moyenne 16 appels par heure
© Radio France - Delphine Martin

Pourtant, l'Agence Régionale de Santé **veut transférer le centre d'appels du Samu d'Auxerre à Dijon** d'ici 2022. Une réorganisation que ces agents ne comprennent pas. *"Il est dommage de supprimer une structure qui est complètement adaptée à un territoire avec un service qui me paraît parfait, et de le transférer sur une plateforme distante de 150 kilomètres. Je ne comprends pas très bien"*, affirme Pierre Mirat.

Au total, dans l'Yonne, **40 personnes** collaborent au centre d'appel du 15, dont 14 assistants de régulation médicale et 12 médecins référents.

[Cyrille Ardaud](#) France Bleu Orléans

[Delphine Martin](#) France Bleu Auxerre