



Ambulancier

Fiche réalisée avec la collaboration de formateurs et de professionnels

Novembre 2008

Fonctions



Depuis l'arrêté du 26 janvier 2006 (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2008) réformant l'accès à la profession d'ambulancier, on distingue :

- L'**Ambulancier**, titulaire du CCA (Certificat de capacités d'ambulancier) ou du nouveau Diplôme d'Etat d'Ambulancier (qui remplace dorénavant le CCA). On parle aussi d'ambulancier 2^{ème} degré dans la convention collective des transports sanitaires.
- L'**Auxiliaire ambulancier**, second membre de l'équipage dans une ambulance (il conduit pendant que l'ambulancier reste avec le patient). Il est également appelé ambulancier 1^{er} degré dans la convention collective des transports sanitaires. Il doit suivre une formation de 70h.

L'Ambulancier

L'ambulancier est à la fois un conducteur expérimenté et un secouriste.

1) Un conducteur expérimenté

Un ambulancier assure, sur prescription d'un médecin ou à la demande du SAMU, le transport sanitaire de malades vers l'hôpital, une clinique, un centre de traitement, un laboratoire, une maison de retraite, une maison de convalescence, un centre de rééducation, un kiné... Contrairement aux pompiers qui interviennent sur la voie publique (accidents de la route...), un ambulancier privé intervient plutôt au domicile des patients.

Une société d'ambulance possède plusieurs types de véhicules. C'est le médecin qui choisit le mode de transport médicalement, mais aussi économiquement, le mieux adapté en fonction de l'état de santé du patient :

- Un **VSL** (véhicule sanitaire léger) permet le transport de personnes assises. Le médecin prescrit ce type de véhicule (ou l'utilisation d'un taxi) lorsque l'autonomie du patient est limitée (utilisation de béquilles, d'un déambulateur, difficulté pour se déplacer, déficience intellectuelle nécessitant une aide pour les formalités administratives, risques d'effets secondaires après un traitement...). Une seule personne est nécessaire, soit un ambulancier, soit un auxiliaire ambulancier. On parle aussi de TAP (transport assis professionnalisé).
- Lorsque l'état de santé du patient nécessite un transport en position couchée, une surveillance par une personne qualifiée, un brancardage ou un portage, le médecin prescrit une **ambulance**. L'Ambulancier reste avec le patient à l'arrière du véhicule pendant que l'auxiliaire ambulancier conduit. Il existe aussi des ASSU (ambulance de secours et de soins d'urgence), un peu plus grandes que les ambulances ce qui permet à l'ambulancier de se tenir debout et une plus grande liberté de mouvement pour secourir le patient. Les ASSU sont utilisées notamment pour les rapatriements sanitaires, les urgences...

Un ambulancier conduit beaucoup et est constamment en déplacement :

- Trajets locaux (visite chez le kiné...) et longues distances (rapatriement sanitaire, visite dans un hôpital spécialisé...).
- En zones rurales et urbaines. Il doit se repérer sur une carte, établir un itinéraire (les véhicules sont équipés du système GPS), réagir en fonction des problèmes survenus sur la route (bouchon, accident, travaux...).
- Il adapte sa vitesse en fonction de l'état de santé de son passager, le degré d'urgence... Il fait en sorte d'effectuer le trajet en un minimum de temps tout en respectant le code de la route et en veillant au confort de la personne.

Il aide le patient à s'installer dans le véhicule : utilisation, lorsque c'est nécessaire, d'un brancard ou d'un fauteuil roulant. Une bonne condition physique et de bonnes connaissances en ergonomie sont indispensables !!

2) Un secouriste

L'ambulancier est un maillon essentiel de la chaîne des soins, même s'il ne fait pas partie des professions médicales comme le médecin ou l'infirmier. Il reste avant tout secouriste : il porte secours ou transporte des personnes malades, mais ne peut pas pratiquer de gestes médicaux invasifs (c'est-à-dire qu'il ne peut pas faire d'injection, intuber, poser une perfusion...). Il peut, par contre, faire des massages cardiaques, utiliser un masque à oxygène...

↳ Les trajets médicaux classiques

70% des trajets médicaux concernent des passagers qui, bien que malades, ne sont pas dans un état de santé nécessitant des soins : personnes âgées pour leurs rendez-vous à l'hôpital, femmes enceintes pour des consultations, personnes atteintes de cancer pour des séances de chimiothérapie, personnes souffrant d'insuffisances rénales pour des dialyses, patients transférés d'un hôpital à un autre, transferts psychiatriques... Certaines sociétés d'ambulances obtiennent des agréments pour emmener des enfants malades à l'école ou des enfants handicapés en IME.

Mais attention, l'état de santé du patient peut se dégrader subitement (malaise, femme enceinte qui a des contractions...) et l'ambulancier doit alors être capable de prendre les premières mesures d'urgences et de prodiguer les 1^{er} secours : massage cardiaque, respiration artificielle...

Paroles de Professionnels

Catherine*, ambulancière en zone rurale

(*les noms et prénoms des personnes citées ont été modifiés)

La société d'ambulances que nous avons visitée est dirigée par plusieurs membres d'une même famille. Nous sommes accueillies par Catherine, titulaire depuis peu du diplôme d'Etat d'ambulancier, et son fils, Sébastien, pompier volontaire et en cours d'obtention du certificat de taxi.

L'entreprise emploie par ailleurs 6 personnes réparties ainsi : 3 personnes titulaires du certificat de capacité de taxi, 2 personnes titulaires du certificat de capacité d'ambulancier (devenu diplôme d'Etat) et une personne titulaire du brevet national de secourisme (BNS). Signalons cependant que l'un des salariés cumule les certificats de taxi et d'ambulancier.

« Chauffeur de taxi et ambulancier sont des métiers complémentaires. On retrouve ces deux profils dans toutes les sociétés d'ambulance », nous explique Sébastien.

« Les chauffeurs de taxi conduisent soit le taxi soit le VSL pour le transport de personnes assises. Nous faisons peu de courses classiques de taxi, la plupart du temps cela reste dans le cadre médical, nous explique Catherine. Nous prenons l'ambulance lorsque le patient doit être transporté couché. Dans une ambulance, la présence d'un ambulancier, c'est-à-dire une personne titulaire du diplôme, est obligatoire. L'autre membre de l'équipage peut être un autre de nos salariés. C'est lui qui conduit, pendant que l'ambulancier reste à l'arrière avec le patient. » Le véhicule (ambulance, taxi ou VSL) est choisi en fonction de la personne à transporter. « L'ambulance et le brancardage sont utiles pour des personnes à transporter couchées. Récemment nous avons emmené un jeune qui avait un plâtre qui montait au-dessus de son genou et qui souffrait d'escarres, il n'était pas envisageable de le faire s'asseoir. » Les ambulanciers diplômés sont également amenés à conduire les VSL.

Le métier d'ambulancier peut être assez éloigné de l'image que l'on peut en avoir. Oubliez la vision de l'ambulancier se rendant précipitamment sur les lieux d'un accident, gyrophares allumés, pour « sauver » un blessé. La réalité est assez différente. « Tout d'abord, il faut bien préciser qu'en tant qu'ambulancier privé nous n'intervenons pas sur la voie publique, nous explique Catherine. Nous allons principalement au domicile des personnes, mais aussi, depuis peu, sur les terrains de sport et en cas d'accidents du travail. Et les urgences ne représentent que 20% de notre activité. La majorité de nos interventions sont prévenues et concernent des visites médicales, des hospitalisations... Et en ce qui concerne nos compétences médicales, elles sont limitées. Nous sommes des secouristes et non pas des médecins. »

Catherine relativise le chiffre de 20% d'urgences en nous expliquant que c'est propre aux zones rurales. Lors de l'un de ses stages en ville, elle a pu constater que les urgences étaient plus nombreuses et les patients plus variés.

Et il ne faut pas confondre le travail d'un ambulancier privé avec celui du SAMU. Catherine s'en est rendue compte lors de l'un de ses stages. « Le SAMU est appelé pour les urgences vitales. L'équipage est composé d'un médecin, d'un infirmier et d'un ambulancier. C'est un poste qui demande d'avoir une très bonne connaissance du matériel, le médecin peut vous demander lors de l'intervention de lui passer certains instruments. Il faut aussi avoir une bonne résistance nerveuse, car les cas sont graves : suicide par balle, défenestration, accident sur la voie publique... »

Lorsque l'une des ambulances et son équipage sont libres, la société d'ambulances se connecte à un serveur qui prévient les 15 qu'ils sont disponibles pour les urgences. « Nous ne le faisons que lorsque nous n'avons aucune autre course à faire. Cet après-midi, c'est ce que nous avons fait avec Sébastien, et c'est ce qui explique que nous puissions vous parler. L'emploi du temps d'un ambulancier est en général plutôt chargé », nous dit-elle en souriant.

Les urgences auxquelles est confrontée Catherine concernent souvent des suspicions de fractures, des malaises, des difficultés respiratoires... « Nous sommes en zone rurale, et nous intervenons beaucoup auprès de personnes âgées. »

↳ Les urgences

Les urgences sont rares pour un ambulancier privé. Son entreprise doit avoir un accord avec le SAMU à qui elle signale, par le biais du serveur du 15, qu'une de ses ambulances est disponible pour les urgences. Attention ! Un ambulancier ne se substitue jamais à un médecin ou à un infirmier !

Dans le cas d'une urgence, et contrairement aux missions « normales », l'ambulancier ne dispose généralement que de peu d'informations sur la situation (accident dans un stade, malaise...). Sur place, il doit réagir rapidement, reconnaître une pathologie, interroger les personnes présentes (circonstance de l'accident, antécédents, traitements...), prendre la tension, regarder si la personne peut ouvrir les yeux, si elle réagit au bruit, à la douleur, si elle est confuse... Il établit un bilan qu'il transmet au service du SAMU qui lui donne alors des instructions (attendre l'arrivée d'une équipe médicale, emmener la personne dans tel hôpital...). Il communique aussi avec les services hospitaliers.

Il doit aussi savoir faire les gestes de premiers secours qui pourront sauver une personne (massage cardiaque, respiration artificielle...). Lorsque le blessé est transporté, l'ambulancier est à ses côtés pour surveiller son état. Il utilise au besoin des appareils d'assistance (ventilation, oxygène...).

Ambulancier en SMUR :

Le SAMU reçoit et gère les appels du 15. Il est chargé d'organiser et de gérer les départs de ses SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation). Lorsqu'il travaille pour le SMUR, un ambulancier fait partie d'une équipe composée d'un médecin et d'un infirmier. Son rôle est de déterminer le meilleur itinéraire, aider au déchargement du matériel et suivre les consignes du médecin. Ces postes sont souvent occupés par des ambulanciers de la fonction publique hospitalière qui ont suivi une formation complémentaire de conducteurs ambulanciers de SMUR. La durée de cette formation est de 4 semaines. Intervenant en situation d'urgence, il est témoin de situations beaucoup plus dramatiques que l'ambulancier privé.

↳ Un professionnel à l'écoute

Pendant le trajet, l'ambulancier est le seul interlocuteur du patient : il discute avec lui, écoute ses craintes (à cause d'une première hospitalisation, de l'évolution de la maladie, de la mise en place d'un nouveau traitement...), sa lassitude, ses confidences... Il doit donc être en capacité de le écouter et de le rassurer, tout en restant conscient des limites de ses connaissances médicales lorsque le patient ou la famille lui posent des questions.

Il fait la conversation en s'adaptant au caractère de chacun : il ne discute pas des mêmes choses avec une personne âgée et un enfant. Un ambulancier transporte aussi des personnes qui peuvent se montrer agressives, désagréables, désorientées (démence, maladie d'Alzheimer...)... Il doit toujours garder son calme.

Un ambulancier est confronté à la mort. Des liens se nouent avec certaines personnes que l'ambulancier transporte régulièrement et qui un jour ne reviennent pas.

3) Sans oublier le travail administratif et l'entretien du véhicule

Les tâches administratives sont plus ou moins importantes selon l'entreprise dans laquelle il travaille :

- A son compte, il peut gérer les plannings, les facturations, la comptabilité...
- Comme salarié, il peut remplir des feuilles de route, des documents hospitaliers (bons d'entrée et de sortie de l'hôpital)... En intervention, il note sur une fiche toutes les informations recueillies.

Dans certaines entreprises, l'ambulancier est chargé de l'entretien de son véhicule (lavage, aspirateur, désinfection...). Dans d'autres, il doit aussi contrôler l'état de son véhicule (niveau d'huile, bon fonctionnement des feux...). L'ambulancier s'occupe aussi du matériel : désinfection, remplacement de la literie, surveillance rangement...

🌀 Petit Point sur l'Auxiliaire Ambulancier

L'auxiliaire ambulancier conduit les VSL et les ambulances (il est alors accompagné par un ambulancier). Ce poste était auparavant occupé par des personnes titulaires uniquement du Brevet de secourisme. Afin de professionnaliser cette fonction, l'arrêté du 26 janvier 2006 instaure la création d'une formation spécifique de 70h menant à une attestation. A partir de 2010, un auxiliaire ambulancier devra être en capacité de fournir une attestation de formation. De début 2008 à fin 2009, une période transitoire est aménagée pour les auxiliaires en activité.

🌀 Petit rappel sur les numéros d'urgences

- Le 15 (le SAMU) pour les problèmes médicaux urgents. Un service de régulation décide de faire intervenir, soit une équipe du SAMU (composée d'un ambulancier, un infirmier et un médecin) pour les situations d'urgence vitale, soit une ambulance privée pour les situations moins graves.
- Le 18 (pompiers) pour les secours non médicaux (accident de la circulation, incendie...).
- Le 17 (police et gendarmerie) pour les situations qui présentent un trouble à l'ordre public.

Ces 3 services d'urgences sont interconnectés et travaillent en étroite collaboration. Pour une même urgence peuvent se déplacer les 3 services. Par exemple, pour un accident de la route : les pompiers viennent pour désincarcérer les véhicules, le SAMU pour secourir les victimes et la police ou la gendarmerie pour sécuriser le périmètre.

🌀 Petit rappel sur les diplômes de secourisme

- AFGSU niveau 1 et niveau 2 (Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence). Ces formations sont organisées par les CESU (Centres d'Enseignement des Soins d'Urgence) et sont exclusivement réservées aux personnels travaillant dans des établissements de santé ou dans des structures médico-sociales.
- PSC1 (Prévention et secours civiques de niveau 1) remplace depuis le 1^{er} août 2007 l'AFPS (qui elle-même remplaçait le BNS). Cette formation s'adresse à tous ceux qui veulent connaître les rudiments de premiers secours.
- PSE1 et PSE2 (Premiers secours en équipe de niveau 1 et de niveau 2) remplacent l'AFPCPSAM. Ils s'adressent à ceux voulant devenir secouristes en équipe.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site www.secourisme-pratique.com (rubrique « se former »).

Catherine nous donne quelques exemples d'urgences sur lesquelles elle est intervenue. « Une jeune fille avait fait un malaise chez elle. Sa mère a contacté le 15 qui a analysé la situation et choisit de faire appel à une société d'ambulance privée plutôt qu'au SAMU. Le SAMU est envoyé dans les situations les plus graves. Le 15 nous a donc contacté et je suis partie en ambulance avec un équipier. Sur place, j'ai pris la tension de la jeune fille et sa saturation, c'est-à-dire le taux d'oxygène dans son sang. J'ai posé des questions à la mère et aux personnes présentes lors du malaise : comment est-elle tombée ? A-t-elle glissé dans les escaliers ? S'est-elle cognée la tête ? J'ai aussi posé des questions sur son état de santé : prend-elle des médicaments ? A-t-elle souvent des malaises ? L'objectif est de faire un 1^{er} bilan, mais attention, il faut toujours garder en tête que nous ne sommes ni médecin ni infirmier, nous ne pouvons pas faire de diagnostic médical. C'est pourquoi, après avoir établi mon bilan, j'ai appelé le 15 pour lui transmettre mes observations et attendre les directives. Là, un médecin du 15 décide si la situation nécessite ou non l'intervention d'une équipe médicale, un médecin et un infirmier. Dans ce cas-là, il m'a dit de mettre la patiente sous oxygène et de l'emmener à l'hôpital. »

Catherine et Sébastien insistent bien sur le fait qu'un ambulancier ne doit jamais se substituer au personnel médical. « Nous restons des secouristes. La formation qui mène au diplôme d'ambulancier est très intéressante et très riche, mais elle sert surtout à donner des connaissances médicales générales. Et c'est normal, un ambulancier ne peut pas prétendre être capable de faire ce que des infirmiers et des médecins apprennent en plusieurs années d'études. Mais nous avons suffisamment de connaissances pour comprendre l'état de santé du patient et cela nous permet de transmettre les informations essentielles au 15. »

Le travail d'un ambulancier est cadré : il ne peut pas pratiquer de gestes invasifs, c'est-à-dire qu'il ne peut pas pénétrer à l'intérieur de la peau, ni faire d'actes médicaux tels que la pose d'une perfusion, intuber... Il ne peut intervenir que sur la surface. Par exemple, il peut nettoyer et aspirer autour de la bouche d'un patient qui a vomi, mais il ne peut pas retirer ce qui obstrue la respiration à l'intérieur de la gorge.

Catherine nous donne un autre exemple de la complémentarité du travail avec le personnel médical. « Lorsque nous nous rendons auprès d'une personne qui vient de faire un infarctus, par exemple, son cœur s'est arrêté de battre et il faut donc procéder à un massage cardiaque. Le massage est très important et peut sauver la personne. C'est de notre ressort. Nous ne devons pas arrêter le massage cardiaque tant qu'un médecin ne nous l'aura pas dit. L'équipe médicale peut alors déclarer le décès ou alors pratiquer des soins, comme l'injection d'adrénaline. Moi, ambulancière, je ne suis pas en capacité de déclarer le décès d'une personne. Même si lorsque j'arrive avec mon équipier nous pensons que c'est inutile, nous devons le masser car nous n'avons pas les connaissances qui nous permettent de dire si une personne est décédée ou non. Et puis, le massage peut être primordial dans le cas de dons d'organes. » Catherine peut aussi utiliser un défibrillateur semi-automatique (DSA), utile seulement dans les toutes premières minutes de l'arrêt cardiaque.

« Je suis également intervenue pour une personne âgée qui, après avoir avalé de travers, avait des difficultés pour respirer. J'ai été obligée de la mettre sous oxygène et de l'emmener au service des urgences de l'Hôpital de Chalon. »

Certaines situations peuvent aussi exiger la présence des pompiers, notamment lorsque la personne est trop lourde à porter ou qu'il faut procéder à une désincarcération.

« Comme nous intervenons au domicile des personnes, nous devons nous adapter, et ce n'est pas toujours facile, nous explique en souriant Catherine. Je suis allée chez un monsieur âgé pour une suspicion de fracture du col du fémur. Son appartement ne se trouvait qu'au 1^{er} étage, pourtant nous avons eu toutes les peines du monde à l'emmener dans l'ambulance. Il n'y avait pas d'ascenseur, l'escalier était étroit, l'appartement exigü et le monsieur faisait 1m80 environ. Toute suspicion de fracture quelle qu'elle soit nécessite obligatoirement l'immobilisation du client. Nous l'avons donc placé dans un matelas coquille. C'est un matelas immobilisateur à dépression conçu pour l'immobilisation et la contention du patient. Cela nous a permis de le transporter dans l'escalier en gardant l'alignement du tronc, de la tête et du cou. Ambulancier, c'est un métier physique ! Et il ne faut pas avoir de problèmes de dos pour le faire. »

Mais les urgences représentent une faible part de l'activité d'un ambulancier, surtout en zone rurale. « 80% de nos courses sont des transports médicaux « classiques ». Il s'agit de personnes, principalement âgées, que nous emmenons pour des dialyses, des rayons, des chimiothérapies, des consultations médicales, des rendez-vous chez le kiné... Ce sont des situations où la personne, bien que malade ou blessée, n'a pas besoin d'une surveillance particulière. Mais, nous ne sommes jamais à l'abri d'un malaise ou d'une dégradation rapide de l'état de santé de la personne que nous transportons. Nous devons donc être capables de réagir vite, et c'est pour cela que nous avons tous des connaissances de secouriste. »

Conditions de Travail

Chaque journée est faite d'imprévus, les horaires sont donc très irréguliers : amplitude horaire importante (7h à 21h par exemple), travail possible tous les jours (week-ends, jours fériés, nuits...), emploi du temps susceptible d'être modifié en cours de journée à cause d'un retard, d'une mission imprévue (il sait généralement quand il commence, mais pas à quelle heure il finira le soir)... Le métier d'ambulancier est donc parfois difficile à concilier avec une vie de famille.

Qualités requises

- **Bonne résistance physique** : l'ambulancier manipule, soulève, porte, soutient les malades. Il passe également de nombreuses heures en voiture. Il ne doit donc pas avoir de problèmes de dos !!
- **Bon conducteur** : adapter sa conduite à l'état du malade, être à l'aise en ville (circulation dense), à la campagne, sur autoroute...
- **Patience et de calme** dans tous les domaines (avec les personnes transportées, lors d'une situation d'urgence, au volant...). Il peut patienter plusieurs heures dans un hôpital en attendant la fin de la consultation de son passager.
- **Bonnes qualités d'écoute** (les patients ont souvent besoin de se confier) et capacités à s'adapter à chaque public (personnes âgées, enfants...). Il doit laisser ses propres problèmes de côté. Il doit aussi être aimable, souriant, poli...
- **Réactif et autonome** : il doit pouvoir réagir très rapidement pour faire face à des situations difficiles et être capable de prendre les décisions qui s'imposent. Il doit garder son sang-froid en toute circonstance.
- **Grande disponibilité** car l'amplitude horaire est importante et les semaines de 50 à 60h de travail sont courantes.
- **Grande résistance nerveuse** : les interventions sont parfois longues et pénibles dans un contexte qui peut être dramatique (notamment lors des urgences). Il ne faut pas non plus avoir peur du sang.
- **Discrétion**, l'ambulancier est soumis au secret professionnel.
- Aimer le **travail en équipe**, puisqu'il peut intervenir avec un auxiliaire ambulancier, mais aussi collaborer avec des médecins, des pompiers, des policiers...

Evolution de carrière

Un ambulancier peut devenir régulateur. Il s'agit de la personne qui coordonne les missions, qui reçoit les appels des clients, établit le planning...

Il peut se mettre à son compte, soit en obtenant un agrément (auprès de la DRASS), soit en reprenant une entreprise déjà existante. Attention ! Le nombre d'ambulances par département est limité (selon l'importance de la population à desservir). Si le quota de véhicules est atteint, vous ne pourrez pas vous installer dans ce département. Se mettre à son compte demande un effort financier pour acheter et équiper son véhicule (entre 31 000 et 80 000€ selon les catégories).

Salaire

- Entreprises privées : du SMIC à 1 700€
- Dans le secteur public : 1 200 à 1 300€ pour 35h

J'ai eu le cas dernièrement d'une femme enceinte de 7 mois que j'emmenais pour une visite de routine et qui a soudain eu des contractions. Je me suis dépêchée de l'emmener à l'hôpital. »

Les fauteuils roulants sont peu utilisés, car, la plupart du temps, les personnes peuvent marcher. « Elles ont parfois des difficultés et il faut les soutenir. Certaines personnes âgées ne se tiennent pas bien sur leurs jambes et il faut les aider sans pour autant se faire mal. Les cours d'ergonomie suivis en formation sont très utiles, ils nous apprennent les gestes pour ne pas se faire mal. Je soutiens donc la personne sous les bras et je l'emmène jusqu'à mon véhicule. Les problèmes de dos sont vraiment incompatibles avec le métier ! Là, je l'installe et je lui tiens les jambes pour bien les mettre dans la voiture. C'est un métier physique et un métier de patience aussi. Il ne s'agit pas de brusquer une personne âgée à qui il faut du temps pour mettre son manteau, fermer sa maison, aller jusqu'à la voiture... C'est vrai que nous avons des impératifs de temps, mais il faut savoir rester humain. »

Catherine et ses collègues font de nombreux allers-retours entre le domicile des patients et les cabinets médicaux ou les hôpitaux. « Nous faisons les entrées et les sorties de l'hôpital. Nous nous occupons même des papiers, parce que les personnes sont parfois un peu perdues. Nous bénéficions d'ailleurs souvent d'une file d'attente particulière, ce qui permet de gagner du temps. »

Certains transports sont prévus longtemps à l'avance, comme les dialyses qui se font par série. « Un ambulancier peut emmener la même personne pendant des semaines ou des mois, ce qui permet d'établir certaines affinités. Nous apprenons à nous connaître et c'est toujours un moment difficile lorsque nous apprenons que l'une d'elle est décédée. »

Un ambulancier doit avoir le contact facile pour alimenter une conversation, trouver les mots pour rassurer... « Je parle de tout et de rien, nous explique Catherine. Nos clients sont surtout des femmes âgées, je discute avec elles de tricot, des petits-enfants, de jardinage... Certains patients vont poser des questions sur leurs examens, leur état de santé, il faut savoir rassurer tout en n'empiétant pas sur le travail du médecin. Il faut rester prudent avec les mots que nous utilisons, car pour certains nous sommes considérés un peu comme des médecins. »

Si certains clients peuvent être aimables et agréables, d'autres, heureusement moins nombreux, peuvent être agressifs. « Certains nous interpellent parce que nous avons du retard, alors que ce n'est pas forcément notre faute. D'autres nous prennent uniquement pour des chauffeurs et rouspètent tout le long du trajet : l'ambulancier conduit mal, la suspension de la voiture n'est pas bonne... Il faut faire avec, ne pas perdre son calme et s'armer de patience. Il ne faut pas non plus se laisser marcher sur les pieds et savoir être ferme. L'objectif est que la personne nous respecte comme nous la respectons. Certains sont agressifs à cause de leur maladie, notamment ceux qui souffrent d'Alzheimer. Il faut alors éviter de les contredire. Un ambulancier ne doit être ni timide, ni malgracieux. »

Les ambulanciers font beaucoup de kilomètres chaque jour. Ils peuvent aller 2 ou 3 fois dans la journée dans une même ville avec une personne différente et pour diverses raisons (kiné, consultations, entrées à l'hôpital...). Ils peuvent faire jusqu'à 300kms aller-retour pour un seul patient. « Un ambulancier doit aimer conduire, mais surtout être débrouillard et savoir lire un plan. Il doit être capable de se repérer aussi bien à la campagne qu'en ville où la circulation peut être très dense. Nous avons équipé nos véhicules de GPS ce qui est vraiment agréable. » Certaines sociétés d'ambulance sont sous contrat avec des compagnies d'assurance pour faire du rapatriement. Les distances sont alors beaucoup plus importantes. Il peut s'agir de ramener un patient qui a eu un accident de ski chez lui ou de rapatrier un français à l'étranger. « Pour l'instant, nous ne le faisons pas, parce que nous n'avons pas de véhicule adapté, mais c'est une chose qui nous intéresserait à l'avenir. »

Dans certains cas, l'ambulancier est obligé de patienter pendant que le client rencontre son médecin. « Je peux attendre 2 heures, surtout si le médecin a du retard. J'essaie de mettre à profit ce temps pour me repérer dans l'hôpital, prendre des brochures ou des plans des lieux. Sinon, je prends un livre. »

Nous sommes soudain interrompus par le téléphone, Catherine et Sébastien sont appelés pour une urgence. Ils nous quittent précipitamment. Lucile, la fille de Catherine, nous rejoint pour terminer l'entretien. Elle nous explique qu'ils ont été appelés pour un accident sur un stade.

Elle s'occupe de la préparation des plannings. Elle travaille en collaboration avec un des salariés chargé de répartir ensuite le travail entre les différents véhicules.

« Nous essayons d'optimiser le plus possible les journées pour éviter les temps morts et les voyages à vide. Mais c'est très compliqué à organiser, il faut sans cesse s'adapter, changer nos plans. Par exemple, lorsque l'un de nos salariés emmène une personne pour un rendez-vous médical qui dure plus de temps que prévu. Il est donc obligé d'attendre. Et nous, nous devons tout réorganiser pour trouver quelqu'un pour assurer les courses qu'il devait faire à son retour. » Lucile peut être obligée de donner la course à un confrère lorsqu'elle n'a plus de véhicule ou de salarié de disponible pour effectuer la mission.

Marché de L'Emploi

- Un ambulancier peut travailler dans le secteur privé (c'est le cas de 85% des ambulanciers), mais aussi dans le secteur associatif et public :
 - Au 01/01/06 : 4 887 entreprises (souvent artisanales et familiales) qui employaient 46 201 salariés (30 000 salariés en 2001). Ce sont plutôt de petites structures : 2/3 emploient moins de 10 personnes. Sur les 26 180 véhicules en circulation, 42% sont des ambulances et 58% des VSL. Les recrutements, dans le secteur privé, se font soit par le biais d'annonces parues à l'ANPE (code Rome 43111), soit grâce à des candidatures spontanées.
 - Un ambulancier peut aussi travailler dans le secteur associatif (La Croix Rouge par exemple).
 - Les hôpitaux publics et le SAMU : recrutement directement par les établissements, sur la base d'un concours sur titre (il faut posséder le diplôme d'ambulancier). Les horaires sont plus réguliers que dans le privé, et l'évolution de carrière plus intéressante, mais le travail est plus répétitif et les postes sont rares.
- Profession plutôt jeune : 1/3 des effectifs des entreprises privées ont entre 26 et 35 ans. On constate un certain turnover (la durée moyenne d'exercice de la profession est de 5 ans). Il s'agit d'un métier difficile à concilier avec une vie de famille (travail les week-ends, les soirs, horaires importants, impossibilité de connaître son planning à l'avance...). Dans le secteur public, un certain nombre d'ambulanciers se reconvertissent, notamment dans la profession d'aide-soignant.
- Chaque année 1 500 postes d'ambulanciers sont à pourvoir, notamment dans les grandes villes. Les emplois sont très majoritairement à temps complets.
- Les entreprises privées ont bien souvent dans leurs effectifs des ambulanciers et des chauffeurs de taxi. Il n'est donc pas étonnant que certaines d'entre elles soient intéressées par des personnes ayant cette double compétence. *Pour plus d'informations sur le métier et la formation de chauffeur de Taxi, consultez notre fiche (www.mip-louhans.asso.fr).*

Formations

Le CCA est devenu **Diplôme d'Etat d'Ambulancier** en août 2007. Ce diplôme n'est par contre toujours pas accessible dans le cadre de la VAE, la Validation des acquis de l'expérience. Voici les étapes pour obtenir le diplôme d'ambulancier :

Les conditions d'entrée

- **Aucune condition de diplôme** n'est requise (les épreuves écrites sont de niveau collège).
- Etre titulaire du **permis de conduire** (permis B) depuis 3 ans (ne plus être en période probatoire) ou 2 ans si la personne a fait la conduite accompagnée.
- Fournir l'attestation préfectorale d'aptitude à la conduite après examen médical.
- Fournir un **certificat médical de non contre-indications** à la profession d'ambulancier délivré par un médecin agréé (absences de problèmes locomoteurs, psychiques, d'un handicap incompatible avec la profession : handicap visuel, auditif, amputation d'un membre...).
- Fournir une **attestation médicale de vaccinations** conforme à la réglementation en vigueur.

📍 Inscription auprès d'un organisme de formation

La formation d'ambulancier est accessible aux demandeurs d'emploi, aux salariés... Les instituts de formation organisent en général **deux sessions de formation par an** (une plutôt en septembre-octobre et l'autre en début d'année). Soyez cependant vigilant, les dossiers d'inscription peuvent être à retirer longtemps avant l'entrée en formation, le temps de passer les épreuves de sélection et de faire le stage d'observation (par exemple inscription jusqu'en avril pour une rentrée en formation en novembre).

Voici les coordonnées des centres de formation en Bourgogne, Franche-Comté et dans le Rhône :

- Institut de Formation des ambulanciers, C.H.U. de Dijon, Hôpital Général; 3 rue Faubourg Raines, BP 1519, 21033 DIJON Cedex (03.80.29.37.70.)
- Centre de formation des ambulanciers, 44 chemin du Sanatorium, "Les Tilleroyes", 25030 BESANCON (03.81.41.50.05.)
- Institut de formation aux carrières de santé, 5 avenue Esquirol, 69424 LYON 3ème (04.72.11.79.79.)
- Centre de formation de la Croix Rouge, 49 rue d'Inkermann, 69006 LYON Cedex (04.72.74.62.00.)

📍 Les épreuves de sélection et programme de formation

1) Epreuves écrites :

- Français (niveau Brevet des collèges) : extraire les idées principales d'un texte sur un sujet d'actualité sanitaire et social et répondre à 2 questions maximum en rapport avec le texte.
- Arithmétique (calculatrice non autorisée) : 4 opérations numériques de base et conversions mathématiques.

2) Stage d'orientation professionnelle de 140h dans une entreprise ou un service hospitalier en charge du transport sanitaire habilité par la DRASS de la région (le nombre de ces établissements est assez réduit, seulement 4 en Saône-et-Loire par exemple). La liste est communiquée par l'école qui délivre la convention de stage. Ce stage peut être réalisé au maximum sur 2 sites différents. Le responsable de l'entreprise donnera au candidat une attestation de suivi de stage qui sera remise aux examinateurs lors de l'épreuve orale. *Le stage d'orientation peut être suivi en discontinu, ce qui permet aux salariés de prendre sur leurs jours de congé et de disponibilité et de faire leur stage en plusieurs fois.*

3) Epreuve orale :

- Evaluation des capacités du candidat à partir d'un texte de culture générale du domaine sanitaire ou social.
- Entretien d'évaluation sur la motivation et le projet professionnel du candidat et ses capacités à suivre la formation.

Programme de formation :

La formation d'une durée de 630 heures (= 18 semaines) dont 175 en stage (= 5 semaines) comprend :

- 8 modules de formation : les gestes d'urgence, l'état clinique d'un patient, hygiène et prévention, ergonomie, relation et communication, sécurité du transport sanitaire, transmission des informations et gestion administrative, règles et valeurs professionnelles.
- 2 stages, l'un de 3 semaines en milieu hospitalier et 2 semaines dans une entreprise de transport sanitaire.

Tableau des dispenses :

| J'ai l'un des diplômes suivants : | Je suis dispensé(e) de... | | | |
|---|---------------------------|-------|------|----------------------|
| | Epreuves de sélection | | | Modules de formation |
| | Ecrit | Stage | Oral | |
| Bac ou diplôme équivalent | Oui | Non | Non | Non |
| Diplômes sanitaires et sociaux de niveau V | Oui | Non | Non | Non |
| => Aide soignant | Oui | Oui | Oui | 4 modules sur 8 |
| => Auxiliaire de puériculture | Oui | Oui | Oui | 3 modules sur 8 |
| => DEAVS (diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) | Oui | Oui | Oui | 3 modules sur 8 |
| => TP Assistant de vie aux familles | Oui | Oui | Oui | 3 modules sur 8 |
| Diplômes d'infirmier, masseur kinésithérapeute, pédicure podologue, ergothérapeute, psychomotricien, manipulateur d'électroradiologie médicale | Oui | Oui | Oui | 6 modules sur 8 |
| Titre ou diplôme étranger (traduit en français) permettant d'accéder directement à des études universitaires dans le pays où il a été obtenu | Oui | Non | Non | Non |
| Attestation d'admissibilité en formation d'auxiliaires médicaux | Oui | Non | Non | Non |
| Auxiliaire ambulancier ayant exercé pendant une durée continue d'au moins 1 an dans une ou plusieurs entreprises et titulaire d'un des diplômes dispensant de l'épreuve écrite | Oui | Oui | Oui | Non |

Quelques préparations :

- *Entraînement Concours d'entrée ambulancier* par Patrick Labis aux éditions Masson (octobre 2007, 15€)
- *Manuel de l'Ambulancier* par Colette Mett aux éditions Maloine (juin 2007, 25€)
- Préparation par correspondance avec le CNED (05.49.49.94.94.) : 500h, 250€
- Forum sur le site www.sos112.fr
- APP (liste des APP sur le site : www.app.tm.fr)

📍 Formation gratuite et rémunérée pour les demandeurs d'emploi

- Tous les demandeurs d'emploi bourguignons (justifiant de 3 mois d'inscription à l'ANPE au moment de l'entrée en formation) bénéficient, grâce au Conseil Régional de Bourgogne, de la **gratuité de la formation** (restent les frais d'inscription) et d'une **rémunération** pendant la formation s'ils entrent dans une école de Bourgogne ou de Franche-Comté. Cette aide s'applique aussi aux demandeurs d'emploi de Franche-Comté.
- Attention ! Réciprocité dans certaines conditions avec les régions Centre, Auvergne et Rhône-Alpes, mais uniquement pour le coût de la formation et en priorité pour les personnes non rémunérées par l'Assedic.

Cas particulier des salariés en CIF (congé individuel de formation) : les salariés peuvent suivre la formation d'ambulancier s'ils réussissent les épreuves de sélection. Mais attention, la prise en charge financière de leur formation ne concerne que les 18 semaines de formation et pas le stage d'orientation (stage de découverte de 140h avant le concours).

« Il est préférable de ne pas refuser le trajet auprès du client pour ne pas le perdre et de le donner ensuite à un confrère. »

Le téléphone sonne, Catherine prévient Lucile qu'ils emmènent le blessé à l'hôpital de Lons le Saunier.

En général, un ambulancier travaille une dizaine d'heures par jour, soit 8 h environ de travail effectif. Le temps de travail se calcule en amplitude pour englober les temps d'attente des consultations et les périodes d'inactivité à certains moments de la journée. Ils sont également rémunérés en fonction du nombre de permanences qu'ils effectuent sur une année. Elles sont indispensables pour assurer la continuité du service de l'entreprise pendant les nuits, les samedis, dimanches et jours fériés. Le salarié doit se tenir prêt à intervenir immédiatement pour effectuer le travail. Elles sont d'une durée de 10 à 12 heures. Ce qui a des incidences sur sa vie de famille. « Les journées sont bien remplies et les ambulanciers doivent gérer les imprévus. Ils peuvent commencer très tôt le matin (6h) et ne savent jamais quand ils finiront exactement le soir (tout en sachant qu'ils ne termineront pas plus de 12 heures après l'heure de la prise de service). Lorsqu'ils terminent tard, j'essaie de faire en sorte qu'ils commencent plus tard le lendemain matin, ce qui n'est pas forcément le cas dans toutes les entreprises. »

Dans l'entreprise de Lucile, il n'y a pas de secrétaire, les quatre gérants se partagent le travail administratif et la gestion d'entreprise, ce qui donne pas mal de travail !

« Je m'occupe de la gestion du personnel (paies, congés payés, plannings, respect de la convention collective...), de la réception téléphonique pour les rendez-vous des clients et du volet administratif. Je ne fais plus la facturation car cela devenait trop lourd à gérer. »

Les salariés n'ont donc pas de tâches administratives à part récupérer les éléments nécessaires à la facturation du transport auprès du client. Ils se doivent également de nettoyer leur véhicule et de faire le plein. Ici, nous avons comme particularité qu'à chaque salarié est attribué un véhicule, mais c'est très rare. »

Voici l'exemple de la journée de travail de deux salariés de l'entreprise.

Jean

- Jean a reçu la veille un appel pour lui signaler l'heure à laquelle il commence sa journée et la nature de sa 1^{ère} intervention.
- Il arrive dans les locaux de l'entreprise pour prendre les clés de son véhicule, ses papiers et son téléphone portable.
- 8h15 : Jean va chercher une dame chez elle et passe ensuite chez un monsieur. Il emmène la dame au CAT où elle va rester pour être accueillie toute la semaine. Il dépose le monsieur à l'hôpital de Chalons pour une consultation.
- Il repart chercher une dame pour un rendez-vous chez le kiné. Il attend pendant la consultation qui est assez rapide. Il ramène ensuite la dame chez elle.
- Il va ensuite chercher une dame qui a rendez-vous à l'hôpital de Chalons pour une dialyse. La dame n'aura pas terminé avant 17-18h, il n'a donc pas besoin de l'attendre.
- Il repart avec le monsieur qu'il avait déposé un peu plus tôt dans la matinée.
- C'est le moment de la pause repas de Jean. Elle dure, lorsque c'est possible, 1h pour lui permettre de rentrer chez lui.
- Il va ensuite chercher une dame pour son rendez-vous chez le kiné, il la ramène ensuite chez elle.
- Puis, il passe dans une maison de retraite pour emmener une personne à l'hôpital de Lons-le-Saunier pour une consultation.
- Il revient et repart avec une personne pour une consultation à l'hôpital de Lyon. Il revient à vide.
- 21h : Jean a fini sa journée.

Delphine

- 8h05 : Delphine pour sa 1^{ère} mission emmène une personne à l'hôpital de Chalons pour une séance de rééducation.
- Elle repart de Chalons avec une dame pour la ramener chez elle.
- Elle va ensuite chercher un monsieur dans une clinique locale pour le ramener chez lui.
- Puis, elle retourne dans cette même clinique pour emmener un monsieur en consultation à Mâcon. Là elle attend 2 heures.
- Elle ramène le monsieur à la clinique et prend sa pause repas.
- 14h : elle emmène une personne en consultation à l'hôpital de Chalons et ramène la dame emmenée par Jean pour sa dialyse.