



EPISODE 17 : CORALIE, ASSISTANTE RÉGULATION MÉDICALE

« C'était plus de 1 000 appels, c'était énorme, on était vraiment surbookés »

Je suis Coralie Sanchez, je suis ARM, c'est-à-dire assistante régulation médicale depuis deux ans et demi au niveau du SAMU de Nancy. Nos missions au quotidien, c'est de répondre aux appels 15 et Médigarde, faire réguler l'appel par le médecin et envoyer les secours adaptés à la situation.

C'est le doute vraiment et la peur, on ne sait pas comment ça va évoluer, on ne sait pas ce que ça va engendrer sur la santé et au niveau du travail, on se dit que ça va être difficile, les appels vont se multiplier : « Est-ce qu'on va pouvoir répondre correctement aux gens avec leurs inquiétudes, est-ce qu'on va avoir les réponses à leurs questions ? »

En mars, on n'a pas été formé par rapport au virus, il n'y a pas eu de formation adaptée. Après, on a été renforcé parce que les appels ont vraiment été en grand nombre. On a vraiment été en difficulté et du coup, il y a des étudiants qui sont venus renforcer notre équipe, une cellule de crise a été ouverte mais les journées étaient vraiment très difficiles. C'était plus de 1 000 appels, c'était énorme, on était vraiment surbookés. On n'arrêtait pas : toutes nos astreintes ont été déclenchées, on était en nombre et donc beaucoup d'appels, beaucoup de bruits en salle, ça a été difficile comme période.

Il y a eu beaucoup de doutes au début, de questionnements, les gens se posaient des questions et donc ils appelaient le 15. On était un peu le service « renseignement ». Après, il y a eu les symptômes, au début pas si graves que ça, et ensuite, sont venus les symptômes plus graves donc il faut réussir à bien évaluer les gens car il y a les peurs, les véritables symptômes et puis, il y a aussi d'autres choses que la Covid. C'est vrai que tout tourne autour de la Covid mais il n'y a pas que ça. Il y a eu aussi une période « psy » où les gens étaient fatigués et à bout d'être enfermés. On a eu beaucoup de détresse psychologique dans cette période aussi, il n'y pas que la Covid en question qui fait du mal, la maladie en elle-même mais les conséquences qu'elle a sur la société aussi.

Pendant cette période, ce qui a été difficile ça a été de voir que la maladie de la Covid peut être très rapide, que les gens peuvent se dégrader très rapidement et aussi bien les jeunes. Au début, on a beaucoup mis la Covid sur les personnes âgées sauf que nous, on l'a aussi vu aussi sur les plus jeunes et quand on voit en réanimation, c'est de plus en plus jeune que les gens sont là-bas. On se dit que ça touche tout le monde. On a l'impression selon les médias que ça va toujours mieux, qu'il y a toujours moins de cas, sauf que nous, on a encore beaucoup d'appels et on se dit qu'on n'est pas sorti de cette crise.

On reste beaucoup à l'écoute parce qu'il y a certains symptômes qui peuvent être plus graves, pour pas que ça « passe à la trappe », qu'on ne pense pas à une grippe ou autre chose parce que la Covid peut quand même faire que le patient se dégrade assez rapidement.

On a moins d'appels, c'est-à-dire de questions mais par contre on a toujours beaucoup de détresse. Les gens sont vraiment en détresse, généralement respiratoire, les symptômes sont plus violents et là c'est vraiment des cas plus graves. En ce moment, c'est moins la folie des appels pour juste des questions, juste des peurs. Les gens savent désormais à quoi s'en tenir par rapport à la Covid donc c'est différent. Et puis nous et les médecins, on est maintenant habitués à ce genre d'appels ; on sait ce que ça peut donner, que cela peut s'aggraver rapidement, comme certains symptômes. On sait que les symptômes que tout le monde a ce n'est pas forcément une urgence tout de suite vitale donc c'est différent, on le traite différemment.

L'année 2020 a été mouvementé je dirai, ça a été une année vraiment de stress et de fatigue mais je dirai aussi solidaire, on est tous restés unis et on a réussi à avancer, après, on n'est pas encore sortis. C'est un bon esprit d'équipe, être là pour les gens, montrer qu'on est vraiment disponible pour tout le monde et à l'écoute de tout le monde.

Je pense que ce que les gens ont appris dans cette période là c'est que le 15 est vraiment disponible 7j/7, 24h/24 donc on est un peu le numéro de référence mais je pense qu'on peut compter sur le 15.