

Quand chaque minute compte: les coulisses d'un service d'ambulance

Maillons indispensables du système de santé, les services d'ambulances opèrent comme de petites entreprises où rigueur, organisation et communication sont clés — dans un métier par nature imprévisible. Comment fonctionne un service ambulancier régional? Comment s'inscrit-il dans la chaîne de secours, et selon quels critères décide-t-on vers quel hôpital diriger un patient? Plongée dans les coulisses des ambulances du Réseau de l'Arc, sur son site de Moutier.

Un bip strident fend le silence. Il est 3h12 lorsque la centrale 144 transmet une alerte à l'équipe ambulancière de l'hôpital prévôtois: une chute à domicile, avec suspicion de traumatisme. En quelques instants, les ambulanciers se mobilisent et prennent la route. À bord, une équipe prête à intervenir en toutes circonstances, composée d'ambulanciers diplômés, de techniciens, et parfois d'étudiants en formation, présents en renfort mais jamais en substitut d'un professionnel expérimenté. Cette réactivité fait partie du quotidien de cette unité, intégrée dans un dispositif régional aux côtés des équipes ambulancières de Saint-Imier et de Tramelan.

Une chaîne de secours bien orchestrée

« Tout commence par un appel à la centrale 144 », explique Nicolas Wenger, responsable des ambulances du Réseau de l'Arc. Véritable centre névralgique du dispositif, la centrale évalue la situation, transmet des mots-clés aux intervenants et guide, si besoin, les premiers gestes à effectuer, aux témoins ou à la famille présents, en attendant l'arrivée des secours.

Dans certaines situations, par exemple lors d'arrêts cardiaques, les First responders peuvent être mobilisés par

le biais d'une alerte sur leur téléphone s'ils se trouvent à proximité du lieu d'intervention. Ces volontaires, formés, interviennent en quelques minutes pour prodiguer les premiers gestes essentiels, comme un massage cardiaque ou l'utilisation d'un défibrillateur, en attendant l'arrivée des professionnels. « Ils représentent un maillon précieux de la chaîne de survie, notamment dans les zones rurales ou en cas d'afflux de demandes », souligne Nicolas Wenger.

Une fois arrivée sur place, l'ambulance prend le relais. Les ambulanciers évaluent l'état du patient, dispensent les soins possibles et nécessaires, puis déterminent l'hôpital de destination. « La décision repose sur plusieurs facteurs: la gravité, la proximité, les ressources disponibles et les spécialités requises. Dans la mesure du possible, nous tenons compte du choix du patient », précise le responsable des ambulances du Réseau de l'Arc.

Lorsque le patient est pris en charge à l'hôpital et que le relais est assuré auprès du personnel soignant, la mission des ambulanciers s'achève - temporairement. Car l'activité ne s'arrête jamais. Le matériel doit être complété ou remis en état, l'ambulance nettoyée, et tout doit être prêt pour la prochaine alerte. Entre deux

interventions, les équipes assurent aussi l'entretien quotidien du véhicule et du garage, tout en poursuivant leur formation continue - indispensable dans un métier en constante évolution.

Dans l'urgence, rien n'est laissé au hasard. Chaque action s'inscrit dans une organisation rigoureuse, soutenue par une coordination efficace et l'engagement sans faille de professionnels et de volontaires formés. Leur boussole commune, à chaque intervention: sauver des vies, avec sang-froid, rigueur et humanité.

Le service d'ambulances du Réseau de l'Arc

À Moutier, une ambulance est disponible 24h/24 dans le cadre d'un dispositif régional coordonné avec Saint-Imier et Tramelan. Trois véhicules sont en service durant la journée - un par site - et deux la nuit. Si tous les véhicules sont déjà mobilisés, la centrale 144 engage l'ambulance la plus proche et disponible, garantissant une réponse rapide sur l'ensemble du territoire.

Sarah Del Re
Service de communication
du Réseau de l'Arc



Source : Interassociation de sauvetage (IAS).