



Ecole Supérieure d'Ambulanciers
et Soins d'Urgence Romande
ES-ASUR

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Etude sur les besoins en
formation d'ambulanciers en
Suisse romande

AUTEURS

Alexandra Ribi :

étudiante engagée dans le cursus de la maîtrise en Sciences de l'éducation - Formation des adultes. Madame Ribi a été mandatée pour la réalisation du rapport et de l'étude correspondante, dans le cadre de son stage de module professionnel au sein du cursus de formation cité.

Jean-Jacques Putinier :

responsable de formation pour la formation professionnelle supérieure des ambulanciers à l'école ES-ASUR.

REMERCIEMENTS PARTICULIERS

à l'ensemble des responsables d'exploitation, directeurs, managers des services d'ambulance qui nous ont accueillis et soutenus pour cette étude;

à Madame Sandrine Dénéreaz, responsable de formation pour le secteur formation continue à ES-ASUR, et membre de la CMSU du canton de Vaud; elle a soutenu cette étude, et permis le croisement des données entre le sondage–enquête sur la pénurie réalisé auprès des services d'ambulance vaudois¹, et celles de la présente enquête.

RENOI AU LEXIQUE

Ce document comprend des références à des sigles et des acronymes, pour lesquels un lexique figure en fin de document.

¹ Sondage réalisé par le groupe de travail Urgences Préhospitalières Vaudoises, mandaté par le médecin cantonal.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 4
METHODOLOGIE, MOYENS	p. 6
EXPLOITATION DES DONNEES SUR LA PENURIE	p. 8
1. Quelle définition de la pénurie ?	p. 8
2. Situation globale en matière de DDR en Suisse romande	p. 9
3. Facteurs conjoncturels	p.10
4. Aspects qualitatifs	p.11
4.1 Aspects qualitatifs liés à mobilité inter-services et sortie d'effectifs	p.11
4.2 Aspects qualitatifs liés à fidélisation	p.13
4.3 Aspects qualitatifs liés au recrutement	p.14
RAPPORT AU DISPOSITIF DE FORMATION	p.16
1. Engagement pour la formation	p.16
2. Intégration de l'environnement réglementaire de formation et niveau d'exigence	p.18
3. Problèmes lié au financement	p.18
4. Places de stages et encadrement en entreprise	p.20
5. Types de certification visés, articulation entre filières	p.21
AXES DE PROPOSITIONS	p.22
1. Premier groupe de propositions visant une augmentation provisoire des effectifs de formation	p.23
2. Deuxième groupe de propositions visant une augmentation à long terme des effectifs de formation	p.23
3. Troisième groupe de propositions visant à aménager certains parcours de formation	p.24
AUTRES	p.25
Références	p.26
Lexique	p.27
ANNEXE I Grille d'entretien	p.28
ANNEXE II Questionnaire préalable à l'étude sur les besoins en formation d'ambulanciers en Suisse romande	p.30
ANNEXE III Moyens engagés sur l'étude	p.33
ANNEXE IV Synthèse données classifiées	p.34
ANNEXE V Tableau récapitulatif statistiques de formation en service d'ambulance pour ES-ASUR	p.37
ANNEXE VI Définitions OFS (2000)	p.38
ANNEXE VII Résultats du questionnaire auprès des étudiants de 3 ^{ème} année	p.39

INTRODUCTION

Présentation de l'institution de formation

ES ASUR est une école supérieure privée, romande, prestataire de formation pour la formation professionnelle supérieure des ambulanciers, également active dans le domaine de la formation continue pour les professionnels du pré-hospitalier. Le programme de formation ambulancier mis en œuvre l'est depuis les directives du plan d'étude cadre Ambulancier diplômé ES (SEFRI, 2008). Le dispositif de formation ES-ASUR permet d'obtenir à l'issue de la première année de formation le certificat romand de technicien ambulancier². Après l'obtention de cette première certification, une interruption d'étude est possible entre la première et la deuxième année. Les étudiants ont alors le choix entre trois possibilités :

- conserver ce niveau de formation et travailler en service d'ambulance;
- enchaîner directement en deuxième et troisième année pour poursuivre leurs études vers l'obtention du titre Ambulancier diplômé ES;
- reprendre leurs études après une interruption de un à trois ans, pour obtenir ce titre.

Evolution générale de l'activité ambulancière

Cette activité est soumise aux mêmes contraintes d'évolution que celles assumées dans les systèmes de santé ces dernières années. Pour l'activité pré-hospitalière au sens large, l'influence des politiques de rationalisation des systèmes de santé tend à produire les effets suivants : concentration hospitalière et réduction des durées d'hospitalisation, entraînant un recours plus appuyé au transfert inter-hospitalier, au déplacement des patients³ (Giauque, 2007). Cette augmentation quantitative des services délivrés en pré-hospitalier, s'accompagne dans le même temps d'une évolution qualitative de la population des patients pris en charge, relevant des caractéristiques suivantes (Giauque, 2007):

- vieillissement croissant de la population;
- augmentation des pathologies chroniques dans tous les âges de la population;
- augmentation singulière des troubles psycho-pathologiques, et des conduites addictives au sein de la population;

² Certificat romand de technicien ambulancier, certifié par la CLASS.

³ Giauque (2007) parle même de *recours en substitution au pré-hospitalier*.

- complexification croissante des situations de patients, liée à l'interpénétration des problèmes sanitaires et sociaux en lien avec les points précédents (problématiques d'autonomie)⁴.

A ces tendances inscrites dans les évolutions des systèmes de santé et des populations, s'associe une pression sur les normes qui visent à encadrer l'activité ambulancière. Ces directives sont en parties émises par l'IAS, et font l'objet d'une procédure de reconnaissance en qualité par le même organisme. Elles peuvent également être émises par les services de santé publique cantonaux. L'ensemble de ces tendances a entraîné de notables restructurations des services d'ambulance ces cinq dernières années.

Questionnement émergent

D'un point de vue commun à tous les personnels de santé, Jaccard Ruedin, Weaver, Roth, Widmer, dans une étude de l'OBSAN mentionnent :

Les projections estiment à environ 155'000 le nombre de postes (EPT) à déployer d'ici 2020, soit une hausse de 16'000 postes (EPT). Cette évolution repose sur des scénarios de raccourcissements de durée de séjour en hôpital et une baisse du taux de recours aux soins de longue durée. A taux d'activité stables, cela représenterait environ 25'000 personnes (+13%) supplémentaires à employer. (2009, p.90)

Du point de vue des ambulanciers, aucune estimation précise en terme de croissance des effectifs ou de besoins de formation n'a pu être formulée jusque-là. Toutefois ces cinq dernières années, plusieurs services d'ambulance de Suisse romande ont fait état de difficultés croissantes de recrutement. Parallèlement à ces signaux qualitatifs, des sollicitations pour augmenter les capacités de formation ont été transmises à ES-ASUR. Ces signaux sont arrivés depuis le terrain professionnel, par des voies éparses, de façon non coordonnée, divergentes suivant la situation des entreprises ou des cantons, dans des formes ne permettant ni de quantification globale la demande, ni estimation.

C'est depuis cette difficulté à évaluer les besoins en effectifs de formation, ou à évaluer l'adéquation du dispositif de formation, qu'ES-ASUR a souhaité lancer une étude qualitative sur ce thème. Son but est d'investiguer des tendances : celles liées à l'état déclaré de pénurie, celles liées à l'articulation entre gestion des ressources humaines et formation des ambulanciers, ainsi que celles incluant des modifications envisageables du dispositif de formation.

⁴ Consulter Monod-Zorzi, Seematter-Bagnoud, Büla, Pellegrini et Jaccard Ruedin (2007).

METHODOLOGIE, MOYENS

Le choix méthodologique a été orienté vers une étude exploratoire qualitative, afin d'entendre plus largement le milieu professionnel sur ce sujet. Elle s'est effectuée sous forme d'entretiens personnalisés menés sur place.

Les entretiens ont porté sur les trois domaines d'intérêt précédemment identifiés. Ces entretiens ont été menés selon une grille d'entretien semi-directive, recouvrant les trois rubriques mentionnées, avec à chaque fois un panel de relances possibles pour approfondissement⁵. Un pré-questionnaire a été envoyé aux personnes contactées pour l'étude, de façon à récolter les renseignements quantitatifs de base permettant de situer le niveau d'activité des services concernés⁶ (nombre et type de sorties, typologie du personnel en termes de dotation générale et de niveau de formation). La durée des entretiens s'est située entre une heure trente et deux heures.

L'étude a d'emblée été située sur un niveau romand, car d'une part ce niveau correspond au bassin de collaboration en formation avec ES-ASUR, d'autre part les problèmes de mobilité ou de pénurie dans le domaine ambulancier ne tiennent aucun compte des limites cantonales.

Les personnes qui ont été auditées étaient celles responsables de la gestion des ressources humaines dans les services d'ambulance romands, suivant les cas : responsables d'exploitation, directeurs, managers.

35 services ou structures ont été contactés, 34 ont été visités, 33 ont été inclus au sens strict dans l'étude panoramique⁷. Ces visites se sont réparties sur les aires des cantons de Genève, Vaud, Neuchâtel, Fribourg, Jura, Valais, ainsi que sur la partie francophone (ou bilingue) du canton de Berne.

Tous les entretiens ont été transcrits, puis compilés sous forme synthétisée. Ces synthèses ont été regroupées en quatre catégories, suivant le positionnement des interlocuteurs entre appartenance aux secteurs public ou privé, et l'existence ou non de liens de collaboration pour la formation avec ES-ASUR:

- appartenance secteur public et collaboration en formation avec ES-ASUR;
- appartenance secteur privé et collaboration en formation avec ES-ASUR;

⁵ Consulter grille type d'entretien en ANNEXE I.

⁶ Entre autres: nombre annuel de sorties, nombre d'EPT, répartition du personnel, niveaux de formation. Consulter le formulaire type en ANNEXE II,

⁷ Un service ne souhaitait pas de contact, un autre a été visité mais se situe en zone alémanique sans être inclus dans une région bilingue (collaboration anecdotique).

- appartenance secteur public sans collaboration en formation avec ES-ASUR;
- appartenance secteur privé sans collaboration en formation avec ES-ASUR;

Ce regroupement en catégorie s'est surtout retrouvé pertinent du point de vue de l'analyse des données qui se réfère à la formation; a contrario il ne s'est pas nécessairement révélé pertinent en ce qui concerne l'analyse des données en lien avec l'hypothèse de pénurie. D'autre part il est difficile de définir les limites entre privé et public, puisque les services d'ambulance relèvent de statuts très différents, et que dans certains cantons des services privés peuvent répondre à des mandats de service public. Deux tableaux de synthèse portant sur des points généraux investigués en entretien complètent ce classement de données.

Les données issues des entretiens, estimations quantitatives et appréciations qualitatives, ont été croisées avec trois autres sources de données, quand elles pouvaient l'être :

- statistiques internes de formation ES-ASUR;
- données provenant du sondage–enquête sur la pénurie de personnel dans les services d'ambulance vaudois (CMSU, 2014);
- sondage investiguant les questions de difficulté d'accès à la formation et de mobilité professionnelle auprès des étudiants ayant terminé leur formation à ES-ASUR en octobre 2014;

Les moyens engagés sur l'étude sont avant-tout des moyens humains. Le mandat de réalisation de l'étude a été confié à Madame Ribi, étudiante en maîtrise de Sciences de l'éducation - Formation des adultes à l'Université de Genève (FPSE). Elle a bénéficié de l'appui du responsable de formation professionnelle supérieure ES-ASUR pour la mise en place de l'étude ainsi que pour son traitement final. Cette étude n'aurait pas pu être menée sans la participation de cette étudiante qui a pris en main la plus grande part des entretiens, leur retranscription, leur analyse et leur synthèse.

Il en a coûté 600 heures-collaborateurs, réparties à raison de 140 / 460 h entre responsable de formation et étudiante FPSE ⁸.

⁸ Consulter ANNEXE III : Moyens engagés sur l'étude.

EXPLOITATION DES DONNEES SUR LA PENURIE

1. Quelle définition de la pénurie ?

La première difficulté rencontrée dans l'étude a été de retenir une définition commune de la pénurie. SAGE (2001) précise que la notion de pénurie correspond à la perception en carence de personnel pour une collectivité, mais que ce qui reste du domaine objectivable consiste en difficulté de recrutement (DDR). C'est cette difficulté qui a été retenue pour essayer de caractériser cette perception de pénurie.

Tout processus de recrutement n'est pas source de difficultés. Aussi en fonction des déclarations des interviewés, avons nous retenu comme indicateur la difficulté de recrutement sur un poste à repourvoir, excédant trois mois depuis l'émission de l'offre d'emploi.

Compte tenu des délais de congé en usage à cette étape de recrutement pour un candidat potentiel (trois mois), en cas de recrutement fructueux cette DDR à trois mois signifie néanmoins une prise de poste repoussée à six mois. Cette période à six mois est jugée critique; en effet plusieurs responsables de services estiment que des délais d'entrée en fonction excédant ces six mois, ne peuvent plus être couverts par le jeu d'une compensation interne.

D'autre part la DDR ne s'applique pas uniformément suivant les niveaux de formation du personnel ambulancier au sens large : sont avant tout concernés les ambulanciers diplômés ES ou des personnes relevant d'une formation jugée équivalente.

En fonction de ces précisions, les 33 services d'ambulance audités se répartissent comme suit :

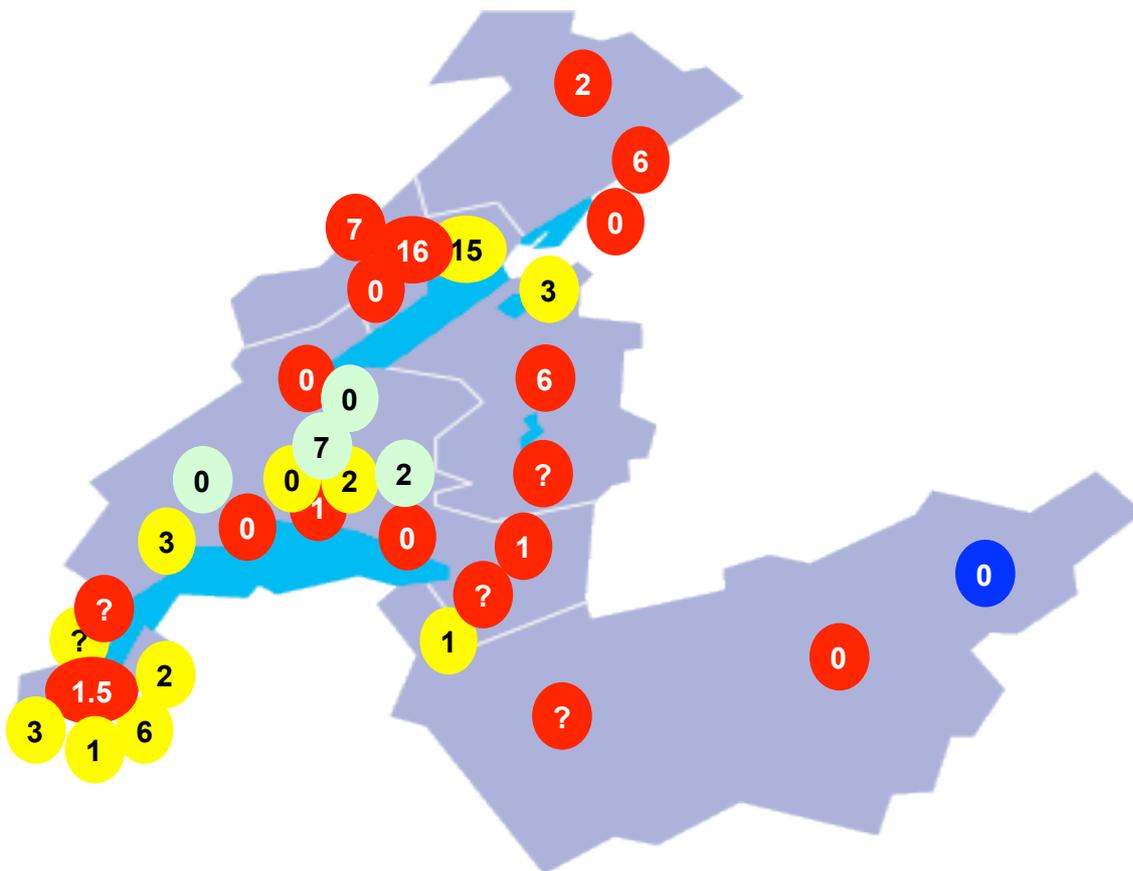
Répondent à la définition	14 services sur 33
Ne répondent pas à la définition	14 services sur 33
Se situent en position intermédiaire (incertitudes, attentes sur projets)	5 services sur 33

2. Situation globale en matière de DDR en Suisse romande

Le recensement des besoins de recrutement exprimés en termes de DDR se répartit comme suit pour la Suisse romande (estimations EPT):

GE	VD	FR	VS	BE	NE	JU	TOTAL
14	16	9	1	6	38	2	86 ± 8.6 (marge 10%)

Ce recensement correspond à la cartographie suivante ⁹:



⁹ Légende de la répartition cartographique

- PASTILLE JAUNE: nombre de postes en EPT soumis à DDR pour service privé ayant une activité mixte transfert et urgence
- PASTILLE VERTE : nombre de postes en EPT soumis à DDR pour service privé ayant une activité principale en transfert
- PASTILLE ROUGE : nombre de postes en EPT soumis à DDR pour service public ayant une activité principalement en urgence
- PASTILLE BLEUE : nombre de postes en EPT soumis à DDR pour service n'ayant pas été pris en compte dans étude

Une marge d'appréciation de 10% est à considérer par rapport à l'estimation produite, en effet celle-ci ne représente qu'une approximation des besoins à échéance de l'étude, et plusieurs projets importants sont encore en voie d'aboutissement.

Une étude menée en ergonomie du travail en 2009 (Arial, Pichonnaz, Benoît, Danuser, 2009) mentionne un recensement de 669 EPT dans les services d'ambulance romands, pour le même bassin d'étude. L'estimation produite sur la présente étude a permis de cerner une dotation globale de 800 EPT¹⁰. Ainsi l'accroissement de cette dotation est de 131 EPT sur six ans (22 % de l'effectif 2009, taux moyen annuel d'accroissement 3.7 %). Les 86 (±8.6) EPT en attente de recrutement fin 2014 représentent **11 à 12 % de la dotation globale**.

De manière générale on notera que services privés et services publics sont concernés dans des proportions voisines, une différence n'intervenant que pour les services publics vaudois et genevois qui présentent moins de DDR¹¹.

L'hypothèse selon laquelle les services périphériques ont plus de difficultés de recrutement n'est pas pleinement confirmée, le Valais souffrant comparativement moins de DDR, le Jura en ayant, mais dans une proportion inférieure au taux moyen de DDR retenu par l'étude. Il convient cependant de prendre plutôt en compte la notion d'enclavement géographique, celle-ci étant reliée à des services de moindre taille, opérant moins de sorties (ex: Pays d'Enhaut, Jura bernois); pour ces services particuliers les DDR se matérialisent sous forme de délais de recrutement très allongés par rapport à ceux des autres services.

3. Facteurs conjoncturels

Pour trois des cantons cités, Genève Neuchâtel et Fribourg, les DDR sont potentiellement liées à une augmentation de l'activité connexe à des restructurations de services, et / ou réorganisations des secteurs préhospitaliers concernés:

- réattribution des mandats de transfert préhospitaliers pour HUG (GE), réorganisation des entreprises genevoises en fonction de cette redistribution;
- nouveau mode de régulation, et de répartition des interventions sur Neuchâtel; réorganisation de la composition des équipages pour deux services sur ce canton;

¹⁰ 798.9 EPT pour être précis sur la base des effectifs déclarés par les responsables de service d'ambulance, consulter ANNEXE IV : Synthèse données classifiées.

¹¹ Remarque émise par rapport à l'indicateur DDR. Par contre les responsables concernés insistent sur le fait qu'ils ont de moins en moins de choix en matière d'offre en candidature.

- projet de réorganisation préhospitalière sur Fribourg, intégrant possiblement SMUR et réorganisation des transferts.

Il est à noter que ces projets se sont développés de manière simultanée, mais dans une logique intracantonale propre dans les trois cas de figure. Leur concomitance est à souligner ainsi que le poids exercé par ce cumul sur la situation romande globale: 61 EPT sur les 86 soumis à DDR.

4. Aspects qualitatifs

Sous la forme restituée précédemment, l'estimation réalise un instantané de la situation fin 2014, mais livre peu de tendances dynamiques. Pour ce faire, les aspects qualitatifs dégagés sur l'étude doivent être mobilisés. Ils ont été ordonnés en fonction de trois flux habituellement retenus en gestion de ressources humaines : recrutement , fidélisation , mobilité et sortie (Cadin & Guérin, 2010).

4.1 Aspects qualitatifs liés à mobilité inter-services et sortie d'effectifs

Persistance dans le métier, renouvellement

La durée-métier n'est pas évaluable sur la base de l'étude¹². Dans les propos des responsables , elle semble très variable, et souvent confondue avec la permanence dans l'entreprise avant mobilité inter-services. Même si cette durée moyenne ne peut être définie en l'état, des extrêmes sont relevés et la situation de professionnels anciens (durée > 10 ans) pour lesquels des problèmes de reconversion se posent, est abordée dans la majorité des entretiens. On note que qualitativement la représentation des responsables sur la durée-métier de leurs employés, reste majoritairement articulée sur une vision en permanence longue, et qu'elle n'intègre pas les tendances sociologiques actuelles sur l'évolution professionnelle des individus¹³.

La structure du personnel en termes de répartition des âges est mal connue, il n'est pas possible d'estimer un taux de renouvellement en fonction de l'estimation des départs pour retraite¹⁴.

¹² A comparer avec durée moyenne des infirmières dans le métier évalué entre 4 et 5 ans (Jaccard Ruedin, Weaver, Roth, Widmer, 2009)

¹³ Carré (2005, p.15) : "Les trajectoires professionnelles actuelles témoignent de quatre à cinq épisodes de reconfiguration ou de bifurcation en cours de parcours."

¹⁴ Voir plus loin comparatif avec étude vaudoise.

Mobilité inter-services

La mobilité est difficilement estimable de façon directe. Plusieurs responsables l'évaluent dans une fourchette de 20 à 30 % de l'effectif pour des périodes de rotation de deux à trois ans (extrêmes en terme de taux annuels: 7 à 15%). Plusieurs croisements sont possibles :

- les données provenant du sondage–enquête sur la pénurie de personnel dans les services d'ambulance vaudois (CMSU, 2014) indiquent :

Total dotation	260.0 EPT
Services ambulance VD	
Mobilité / départs sur un an	29.0 EPT
Prévisions retraites / taux annuel estimé	1.7 EPT
TOTAL annuel	30.7 EPT
Besoins en recrutement en % de la dotation générale	11.8 %

Prenant en compte une estimation des départs en retraite, ce sondage situe le besoin en recrutement dans une appréciation (11 à 12%) identique à celle effectuée à l'échelle romande.

- Concernant la question de la mobilité inter-services, les réponses fournies par les étudiants ayant terminé leur formation à ES-ASUR en octobre 2014 indiquent une intention de changement rapide d'employeur pour 42% des étudiants interrogés¹⁵.

Les motifs de mobilité mis en avant par les responsables, concernent en premier lieu :

- les avantages matériels, niveau de salaire et conditions d'emploi;
- l'attractivité des services en terme de nombre et de type de sorties.

Ce discours est nuancé par plusieurs responsables de service qui soulignent que ces motifs apparaissent plus comme des motifs apparents justifiant une décision de départ, mais que des motifs sous-jacents plus profonds sont fréquemment reliés à ces situations; sont évoqués : situation de déséquilibre personnel de toutes natures¹⁶, incompatibilité avec les équipes en place.

¹⁵ Changements avérés dans les cinq mois pour 25% des étudiants sondés.

¹⁶ Ont été relevés ponctuellement au cours des entretiens : divorce, situation familiale difficile, maladie personnelle, maladie du conjoint ou des enfants, situation de proche-aidant, difficultés financières, addiction, problèmes de permis de conduire, épuisement ou état de stress post-traumatique, conflit avec d'autres membres de l'équipe (non-exhaustif).

Les motifs de mobilité mis en avant par les étudiants¹⁷ mettent plus en avant l'attractivité liée au type de management des services envisagés, la proximité avec le domicile , le nombre d'interventions

Mobilité liée aux origines : comme expliqué précédemment on ne peut faire de lien de première évidence entre DDR et situation périphérique de certains services. Par contre un lien est établi par la majorité des responsables des services d'ambulance vaudois et genevois : les étudiants extra-cantonaux employés dans ces services y terminent leur formation, y exercent leur activité pendant quelques années, puis regagnent leurs cantons d'origine dans un laps de temps situé au-delà de trois ans.

4.2 Aspects qualitatifs liés à fidélisation

Plusieurs points ont été abordés autour du pôle de la fidélisation.

Climat d'entreprise

Plusieurs responsables ont souligné l'importance du climat de travail en entreprise. Ils axent une partie de leur recrutement sur la compatibilité avec les valeurs de l'entreprise (celle-ci peut faire l'objet de chartes). 93% des étudiants consultés ne souhaitent pas varier régulièrement de service pour peu qu'un climat de bien être au travail règne dans l'entreprise.

Redevances de formation

Selon les responsables, les redevances de formation ne constituent pas une bonne solution pour fidéliser les étudiants en sortie de formation. Elles ne fournissent pas le moyen de retenir les étudiants qui viennent de finir leur formation, s'ils désirent partir. L'application d'une contrainte à ce niveau nuit à la motivation des employés concernés. Enfin elles génèrent plus de problèmes de gestion de ressources humaines en cas de conflits ou d'échecs en formation.

Nouveaux profils de collaborateurs

Les étudiants relevant des nouveaux profils¹⁸ semblent plus difficiles à fidéliser. Ils se réorientent vers d'autres projets, après des temps de présence dans le métier perçus comme significativement plus courts.

¹⁷ Consulter ANNEXE VII : Résultats du questionnaire auprès des étudiants de 3ème année.

¹⁸ NB: plutôt positionnés dans un projet visant un développement personnel par la formation professionnelle, que dans un projet d'intégration de collectif professionnel.

Utilisation de la ressource formation

La majorité des entreprises tentent de fidéliser leurs employés par la formation. Une minorité d'entreprises ne jouent pas cette carte. 8 entreprises ont mis en place un véritable flux de formation sur trois ans en utilisant les ressources des deux écoles d'ambulanciers romandes¹⁹.

Le facteur « formation » ainsi que celui du « développement au sein de l'entreprise » font également partie des critères d'attractivité retenus par les étudiants de troisième année interrogés.

Rôle ambigu de l'auxiliariat

Un bon nombre d'entreprises ont recours à l'auxiliariat externe pour substituer une fraction des besoins en personnel. Dans le sondage-enquête vaudois, les quelques 38 000 heures de remplacement occasionnées par maladies / accidents / maternités du personnel, sont couvertes pour moitié par des contrats d'auxiliariat, pour moitié par des heures supplémentaires faites à l'interne dans les services. L'auxiliariat figure donc comme une importante ressource vis-à-vis de la pénurie de personnel.

Il est également apprécié pour fournir une opportunité d'échanges d'expérience entre entreprises (point souligné par les étudiants consultés)

Cependant la grande majorité des responsables de service considèrent que l'utilisation de cette ressource va à l'encontre de la fidélisation, crée parfois une concurrence contre-productive entre services, et pose des problèmes d'implication du personnel.

Enfin des questions pertinentes sont posées sur le risque d'épuisement professionnel pour les individus qui pratiquent un auxiliariat externe, en sus de leur emploi de base dans un service d'ambulance.

4.3 Aspects qualitatifs liés au recrutement

Attractivité générale

Les facteurs d'attractivité sont les mêmes que les facteurs apparents identifiés pour la mobilité inter-services. Les responsables de services vaudois ciblent plus particulièrement le caractère attracteur des salaires genevois plus élevés.

On soulignera également que cette attractivité peut s'exercer selon des critères différents pour des professionnels déjà en activité depuis plusieurs années (voir ci-dessus effet de mobilité secondaire liée aux origines, déplacements de services urbains vers services périphériques).

¹⁹ Ces 8 entreprises éprouvent significativement moins de DDR, avec moins de départs.

Pour les responsables tenants d'une fidélisation par le développement d'un bon climat de travail, cette composante est utilisée par ces mêmes responsables comme un facteur d'attractivité supplémentaire.

Recrutement et formation :

Les responsables sont unanimes; quasiment aucun recrutement n'est possible en sortie de formation. Tous les étudiants sont soit préemptés en cours de formation (ESAMB), soit déjà en emploi en cours de formation (ES-ASUR).

A ce titre les effectifs en sortie de formation sont jugés notoirement insuffisants.

Auxiliarat

En complément aux points déjà développés autour de l'auxiliarat , celui-ci constitue pour plusieurs responsables (plutôt les services publics) une opportunité de recrutement. Cet aspect est également jugé ambigu (plutôt les services privés) par rapport à la fidélisation et à la concurrence entre entreprises sur le bassin d'emplois.

Influence du genre sur le recrutement ?

Les politiques de recrutement de personnel féminin s'articulent autour des extrêmes suivants :

- prise en compte d'une limitation : les responsables cherchent à maintenir un ratio de 30% pour la proportion de femmes dans les effectifs; dans ce cas les raisons avancées en sont la crainte de congés maternité²⁰, la cohésion des équipages, et des nécessités de sécurité ("toujours un homme dans chaque équipage") ;
- pas de limitation pour le recrutement, recrutement dit "à compétences égales"; Selon les responsables concernés, ces services n'en éprouvent pas plus de difficultés par rapport aux réserves mentionnées ci-dessus, un ratio de 50% est globalement visé.

Aucune différence en matière de DDR n'est signalée dans un cas ou dans l'autre.

²⁰ Cette affirmation devrait fournir matière à réflexion, car à titre de comparaison un responsable de service nous a communiqué les résultats d'une analyse interne sur l'absentéisme au sein de son service (analyse rétrospective sur trois ans). Ont été rapportés, par ordre d'importance décroissante (jours d'absence cumulés) :

- 1) accidents non-professionnels sous toutes leurs formes;
- 2) maladie y compris situations d'épuisement et de burn-out;
- 3) grossesse, congés maternité.

RAPPORT AU DISPOSITIF DE FORMATION

1. Engagement pour la formation

Tous les responsables déclarent un engagement pour la formation des ambulanciers et être conscient de l'effort à mener pour accroître les effectifs en formation. Dans les faits les 33 services audités fonctionnent tous comme terrain de formation professionnelle (accueil de stagiaires en emploi ou non pour l'une ou l'autre école d'ambulanciers romande), 4 services n'accueillent aucun étudiant pour ES-ASUR.

La répartition de cet effort ne peut s'examiner de façon directe sur la base des entretiens effectués. Plusieurs estimations²¹ peuvent être établies à partir des statistiques de formation ES-ASUR pour mieux caractériser l'effort engagé, en fonction de typologies de services différentes.

Services publics /services privés

Typologies de services (considérer note en bas de page)	Ratio du type de service en rapport au nombre de services considérés	Semestres de stages (Nombre de stage- étudiants effectués dans l'entreprise pour les trois années de formation confondues)	Dotation en personnel Avec proportion en rapport à la dotation romande
Services privés (avec ou sans convention pour la prise en charge des urgences)	45%	297 Participation à 39% au pool de stages	310.8 EPT 39% de l'effectif romand
Services relevant de collectivités publiques	55%	457 Participation à 61% au pool des stages	489.2 EPT 61%% de l'effectif romand

L'effort semble donc bien réparti en fonction de cette typologie.

²¹ Le tableau récapitulatif peut être consulté en ANNEXE V.

Les données ont été récoltées entre 2008 et 2014 (cycle de formation 2014-2015 pas pris en compte). Statut pris en compte, celui des services concernés en 2014, 38 services concernés, deux services genevois sans antécédents de collaboration avec ES-ASUR ne sont pas pris en compte dans les tableaux. Pour 2015 doit considérer que le statut de certains services a été modifié depuis 2014: regroupement ou fusions, disparitions, changement de statut de privé à public dans certains cas.

Ne prend évidemment pas en compte l'accueil des étudiants de l'ESAMB.

Services à petits effectifs / services à grands effectifs ²²

Typologies de services (considérer note en bas de page)	Ratio du type de service en rapport au nombre de services considérés	Semestres de stages (Nombre de stage-étudiants effectués dans l'entreprise pour les trois années de formation confondues)	Dotation en personnel Avec proportion en rapport à la dotation romande
Services à grands effectifs (selon définition)	42.5%	550 Participation à 68 % au pool de stages	542.8 EPT 68% de l'effectif romand
Services à petits effectifs (selon définition)	57.5%	231 Participation à 32 % au pool des stages	257.2 EPT 32% de l'effectif romand

Dans ce domaine également l'effort semble bien réparti.

Services centraux / services périphériques ²³

Typologies de services (considérer note en bas de page)	Ratio du type de service en rapport au nombre de services considérés	Semestres de stages (Nombre de stage-étudiants effectués dans l'entreprise pour les trois années de formation confondues)	Dotation en personnel Avec proportion en rapport à la dotation romande
Services centraux (selon définition)	76%	550 Participation à 73 % au pool de stages	648.2 EPT 81% de l'effectif romand
Services périphériques (selon définition avec inclusion Chaux-de-Fonds et Jura)	24%	204 Participation à 27 % au pool des stages	151.8 EPT 19% de l'effectif romand

L'effort de formation versant formation en entreprise semble donc proportionnellement plus important pour les services d'ambulance périphériques.

Enfin qualitativement, comme mentionné auparavant, 8 entreprises (toutes typologies représentées) déploient un effort particulier en conduisant un plan de formation intégré (accueil de stagiaires en emploi ou non sur six semestres), et en flux permanent sur les trois ans de

²² Services à petits effectifs : effectifs inférieurs ou égaux à 24.2 EPT qui constitue la moyenne romande (extrêmes dans ce groupe, 4 – 20 EPT). Services à grands effectifs : effectifs supérieurs à 24.2 EPT (extrêmes dans ce groupe, 21.5 - 61.4 EPT). Très grands services : effectifs supérieurs à 30 EPT.

²³ Services centraux: services comprenant dans leur zone d'intervention une ville ou une agglomération selon définition de l'OFS (OFS, 2000, consultable en ANNEXE VI). Selon ce critère considérer globalement : Arc lémanique, Plateau, Couloir central du Valais. Toujours selon cette définition, les services d'ambulance de la Chaux-de-Fonds et du Jura relèvent de la catégorie services centraux, cependant ils ont été basculés dans la catégorie services périphériques, sur la base de difficultés de recrutement accrues mentionnées dans les entretiens, insistant particulièrement sur l'enclavement par rapport à d'autres régions.

formation. L'existence d'un plan de formation de ce type, constitue sans doute le meilleur indicateur d'engagement.

2. Intégration de l'environnement réglementaire de formation et niveau d'exigence

Plusieurs responsables s'étonnent de la présence de certaines dispositions dans la formation : on peut citer la nature de la procédure de qualification, le poids accordé au travail de diplôme. Ces éléments étant centraux dans le plan d'étude cadre de la branche, ces remarques indiquent que cet environnement réglementaire est mal connu.

Cette remarque est reproductible pour structure et règlements du dispositif de formation spécifiques à ES-ASUR; les possibilités réglementaires d'aménagement des parcours d'étudiants, suspension ou de prolongation de formation, sont confondues avec des sanctions.

Le regard porté sur l'efficacité du dispositif tend à pointer un système porteur d'un taux d'échec élevé. Paradoxalement l'efficacité réelle²⁴ du dispositif n'est pas connue des interviewés.

Deux positions contradictoires s'expriment vis-à-vis du niveau d'exigence en formation :

- la formation ne doit pas baisser le niveau d'exigence, c'est une forme de promotion et un facteur de reconnaissance des compétences du milieu professionnel;
- la formation entretient un niveau d'exigence trop élevé; cette assertion est souvent reliée à une revendication de promotion sociale "tous devraient pouvoir réussir". Elle est également reliée à un décalage perçu entre les activités de terrain, et les activités simulées en formation, elles-mêmes basées sur les algorithmes CORFA (complexité et niveau scientifique jugés trop hauts)²⁵;

3. Problèmes liés au financement

Les problèmes de financement sont fréquemment évoqués par les responsables étudiants comme un frein à l'accès de la formation. Une confusion générale règne entre coûts directs et coûts indirects de formation. Les mécanismes de prise en charge des coûts directs sont

²⁴ Taux de réussites moyens (inclut tous les types d'arrêt de formation, abandons, échecs en cours de parcours, échecs finaux):

- Première année : 80 %
- Deuxième et troisième année combinées : 75 %

NB: La plupart des étudiants marquent une coupure d'étude importante entre première et deuxième année, la reprise d'étude est différée entre un et trois ans, d'où la nécessité d'un examen séparé de ces taux.

²⁵ 43% des étudiants consultés relèvent de cette position, consulter ANNEXE VIII.

méconnus²⁶. Toutefois la nature des remarques, et l'âge plus avancé des étudiants que dans d'autres formations professionnelles du tertiaire B, indique que les points de préoccupation sont plus centrés sur les coûts financiers indirects.

Cette préoccupation est plus aigüe pour la reprise d'étude en deuxième année, surtout si une coupure a été marquée entre première et deuxième année (cf plan d'étude ES-ASUR).

Plusieurs services indiquent qu'ils ont pu maintenir un effort de formation soutenu dans les périodes où certains cantons (VD notamment) ont subventionné le plein maintien des salaires pendant l'envoi en formation. Cette remarque est tempérée par l'avis de quatre responsables qui considèrent que l'ancien régime de plein financement (réalisé par un groupe de travail Urgences Préhospitalières Vaudoises, mandaté par le médecin cantonal) a également produit des effets pervers sur la motivation des étudiants de l'époque (motivation à forte composante extrinsèque). Ils soulignent que ces problèmes d'implication en formation se sont traduits par la suite, par des problèmes concrets d'implication de ces collaborateurs dans les entreprises concernées.

Les modèles de financement des coûts indirects sont très variables, ils oscillent depuis une prise en charge des salaires à 100% durant la formation (5 entreprises) jusqu'à une charge des coûts indirects intégralement reportée sur les étudiants (9 entreprises). Ces dernières années la tendance s'est inversée en faveur de la seconde option.

Entre ces deux extrêmes, plusieurs entreprises ont fait preuve d'initiative en tentant d'appliquer des solutions de prise en charge partielle de ces coûts indirects. Ces solutions sont applicables à leur niveau, cette réactivité mérite d'être soulignée. Trois modèles originaux de financement partiel ont été ainsi mis en place:

- modèle capitalisation en heures : permet aux étudiants de capitaliser des heures avant entrée en formation, de façon à maintenir un taux salarial à 75% en cours de formation, apurement du compte dans l'année qui suit la certification en fonction du solde positif ou négatif (modèle introduit par un service d'ambulance privé);
- modèle contrat d'apprentissage : les étudiants sont considérés comme des apprentis, non comme des salariés standards. Un contrat de formation est établi pour la durée de formation; des indemnités "d'apprentissage" sont versées en cours de formation (montant croissant suivant le niveau), embauche possible en sortie de contrat de formation (modèle pratiqué par trois services publics);

²⁶ Accords AES, AESS.

- modèle prêt interne : un prêt individualisé selon les besoins de l'étudiant est consenti par l'entreprise pour la durée de la formation; ce prêt réalise un apport en sus de la rétribution des heures déjà effectuées pour la pratique en entreprise, remboursé après la formation (modèle introduit par un service d'ambulance privé).

De façon surprenante, 93% des étudiants consultés mentionnent que le financement des coûts financiers indirects n'est pas un frein à la formation, plusieurs d'entre eux ont pu recourir à une des solutions indiquées, quelques employeurs maintiennent un plein financement des salaires, et le soutien des parents est souvent évoqué. À noter que la moyenne d'âge des étudiants interrogés était plutôt assez jeune, plusieurs étudiants vivaient encore chez leurs parents ou y sont retournés. Les jeunes arrivent donc mieux à régler le problème du financement, ils évoquent également plus de possibilités de flexibilité telles que l'auxiliariat ou les heures supplémentaires. Pour des personnes plus âgées, le retour aux études s'avère plus complexe, notamment en regard d'un taux d'emploi à 50%.

Le principal coût de formation mentionné par les étudiants n'est pas financier, mais concerne la perte de la vie sociale et privée pendant la formation. Cette assertion mériterait d'être confrontée à l'avis de personnes n'ayant pas eu accès à la formation, pour estimer si elle s'exprime comme une véritable contradiction aux problèmes de financement relevés par les responsables.

4. Places de stage et encadrement en entreprise

Tous les responsables sont conscients de la nécessité d'offrir des places de stage en service d'ambulance, pour à la fois, former les futurs professionnels, les recruter ou les fidéliser suivant les cas. Ces responsables sont conscients du fait que le manque de places de stage est le principal facteur limitant vis-à-vis de l'augmentation des effectifs de formation.

Dans la majorité des cas la limitation de l'offre en place de stage est justifiée par "la capacité d'accueil réduite de l'entreprise". Celle-ci est définie de façon très divergente suivant les situations, et un des facteurs le plus souvent cité est le nombre de stagiaires acceptables en fonction de la taille de l'entreprise.

Si dans l'ensemble, la comparaison menée à partir des statistiques de formation ES-ASUR montre un effort réparti en fonction de la taille ou du statut des services d'ambulance, il ressort néanmoins une disparité flagrante dans le domaine des plus grandes entreprises²⁷ où le

²⁷ Entreprises ou services d'ambulance qui à l'échelle ambulancière relèvent de très grands effectifs (30 EPT et plus).

nombre de stages semestriels fournis pour la période prise en compte varie de 84 à 10 stages, sans lien de progression avec la dotation de cette catégorie d'entreprises.

Il importe donc de s'intéresser de plus près à cette notion de capacité d'accueil. Dans plusieurs entretiens, celle-ci est reliée aux possibilités de suivi d'étudiant par les référents ou praticiens formateurs. L'accent est mis sur l'intensité de ces suivis, intensité liée au fait que les tuteurs désignés suivent en permanence les étudiants, les évaluent après chaque intervention. On soulignera tout particulièrement l'énergie investie dans une évaluation omniprésente et la confusion entre suivi et évaluation.

L'investissement en temps est ainsi mis en avant, ainsi que la saturation des équipes à cet égard. Cette saturation déclarée est à mettre en lien avec le mode particulier de tutorat peu économe en ressources. Il est à noter que d'autres approches du tutorat sont mentionnées dans les services périphériques, qui justement offrent plus de capacités de stage proportionnellement à leurs ressources.

5. Types de certification visés, articulation entre filières

Les besoins de formation sont exprimés avant tout vis-à-vis d'un besoin en ambulanciers diplômés ES.

Palier de suspension d'étude²⁸, une possibilité de parcours ambiguë

A l'issue de leur première année à ES-ASUR, les étudiants obtiennent le certificat romand de technicien ambulancier (certificat romand CLASS). Celui-ci ne répond que partiellement aux besoins de recrutement (dans certains cantons, les dispositions cantonales sur la composition des équipages ne permettent pas de les engager pour des courses urgentes), même si la formation pratique des étudiants est jugée globalement de bon niveau.

Ce palier (facultatif) est jugé pertinent pour la plupart des employeurs, car il permet à ceux-ci de jauger les capacités et la valeur professionnelle des recrutés, avant d'éventuellement opter pour une reprise d'études en emploi à ce stade.

Toutefois, bien que jugé pertinent, ce palier est également estimé pervers vis-à-vis de la continuation des études; plusieurs responsables mentionnent des situations, où les intéressés s'installent dans leur nouveau statut salarié, acquièrent un confort relatif, et perdent leur motivation à poursuivre leur formation.

²⁸ Selon le plan d'étude ES-ASUR, possibilité de marquer une suspension de formation entre première et deuxième année. La majorité des étudiants y recourent pour travailler dans les entreprises après la première année. Cette disposition est directement issue des dispositions cadres en la matière prévues dans le plan d'étude cadre SEFRI.

Détenteurs du brevet fédéral de technicien ambulancier

La certification de techniciens ambulanciers par la filière des examens professionnels pour l'obtention d'un brevet fédéral, répond avant tout aux besoins des entreprises qui peuvent les employer dans le secteur du transfert. Les responsables, de façon quasi-unanime, mentionnent que les professionnels formés par cette voie ne répondent pas à leurs exigences pour travailler en tant que coéquipiers en urgence.

Le même niveau d'appréciation s'applique par rapport à leurs capacités à poursuivre leurs études vers un niveau ambulancier diplômé ES. Il est dans le même temps relevé qu'une porte ouverte doit être maintenue, de façon ponctuelle, pour permettre à des individus particulièrement motivés et porteurs d'aptitudes, de poursuivre leur formation (situation plutôt jugée exceptionnelle).

Autres populations de professions de la santé

Plusieurs responsables (services mixtes transfert et urgences) soulignent l'intérêt de recruter ou de former des ASSC. Ils soulignent les avantages suivants : elles ont déjà intégré l'approche relationnelle au patient, elles bénéficient d'un CFC dans le domaine de la santé qui favorise l'apprentissage ultérieur, elles s'adaptent bien aux attentes des employeurs, car issues de la formation professionnelle initiale²⁹.

Plusieurs responsables font également état de demandes d'infirmières souhaitant intégrer les services et la formation d'ambulancier. Ils soulignent que les conditions actuelles d'admission pour ce type de candidats sont trop restrictives.

AXES DE PROPOSITIONS

Les constats établis depuis l'enquête amènent à considérer qu'une augmentation des effectifs, et que des adaptations de dispositifs, sont nécessaires. Il faut également souligner que ces éléments ne sauraient résoudre à eux seuls le problème de la pénurie, elle-même alimentée par d'autres facteurs structurels ou conjoncturels sur lesquels la formation n'a pas prise.

Toutes les propositions formulées depuis les entretiens ou les réflexions émanant des premiers retours sur l'étude n'ont pas été transmises; seules celles compatibles avec l'actuel plan d'étude cadre l'ont été. Enfin la réflexion sur les aménagements doit tenir compte dans la mesure du

²⁹ Forment actuellement entre 15 et 20% des effectifs de première année à ES-ASUR.

possible des possibilités d'engagement des ressources du côté du dispositif de formation, et du niveau d'efficacité souhaitée.

1. Premier groupe de propositions visant une augmentation provisoire des effectifs de formation

Il n'est à l'heure actuelle pas possible d'augmenter les effectifs de formation depuis l'admission en première année. ES-ASUR a une capacité de formation propre supérieure à celle définie à l'heure actuelle (32 étudiants), qui dépend dans les faits uniquement de l'offre en places de stage.

Ce premier obstacle posé, l'articulation du dispositif de formation ES-ASUR avec possibilité de reprise d'étude en seconde année, offre la possibilité d'une augmentation des effectifs à partir de ce niveau. Elle a déjà été partiellement mise en œuvre (25 places en 2007, puis 28 places dès 2008, 32 places dès 2013). Cette capacité peut être augmentée dans l'immédiat et portée à 36 places à brève échéance.

Or on doit constater qu'à l'heure actuelle ces places n'ont pas été pourvues en totalité. Il convient donc de s'intéresser à d'autres types de candidats admissibles en seconde année : détenteurs d'un brevet fédéral de technicien ambulancier, et infirmiers (-ières) sous certaines conditions. Prenant en compte les considérations précédentes sur ce type de candidat à la formation, les propositions complémentaires suivantes peuvent être formulées :

- maintien de la politique actuelle d'admission sélective pour les candidats détenteurs du brevet fédéral de technicien ambulancier;
- ouverture vers l'admission plus importante d'infirmiers (-ières) vers la seconde année, et dans cette optique viser une adaptation des conditions d'admission, et la mise en place d'un module préparatoire pour faciliter leur intégration dans les services d'ambulance désireux de les recruter pour envoi en formation.

2. Deuxième groupe de propositions visant une augmentation à long terme des effectifs de formation

Différentes mesures devraient préparer le système à accueillir plus d'étudiants, et ceci dès la première année; dans cette optique c'est une augmentation réelle de l'offre en places de stage en ambulance qu'il faut viser :

- prospection plus intensive des possibilités de places de stage, incluant des places de stage en deuxième et troisième année pour des étudiants sans employeurs (possibilité extrêmement réduite à l'heure actuelle);

- redéfinition des formats de formation pratique en première année, pour mieux optimiser la répartition de la capacité d'accueil en stage en fonction du nombre d'étudiants; possibilité de recours à la simulation ou à des entreprises virtuelles d'entraînement (dans les limites du plan d'étude cadre);
- redéfinition des attentes autour du tutorat (en lien avec la notion de capacité d'accueil), proposition de repositionnement de la formation de praticien formateur à ce sujet;
- valorisation des modèles de financement des coûts indirects mis en place par certaines entreprises, favoriser les échanges inter-entreprises à ce niveau.

En parallèle à ces points, il faudra établir un plan de croissance interne à ES-ASUR, pour atteindre l'augmentation d'effectifs de formation, à un niveau déterminé en fonction des ressources qui pourront être mises en oeuvre.

3. Troisième groupe de propositions visant à aménager certains parcours de formation

Des mesures d'aménagement peuvent être envisagées à moyen terme pour alléger certains parcours. A cet égard la modularisation de certaines parties des programmes est un préalable pour favoriser des reconnaissances ou des aménagements de parcours selon les cas. A titre d'exemple certains bénéfiques³⁰ pourraient en être les suivants :

- en termes de reconnaissance d'acquis : reconnaissances d'acquis de base en première année pour les ASSC, d'acquis de bases dans le reste du cursus pour les infirmiers (-ières), d'acquis en termes de procédures techniques pour tous les participants (si acquis dans le cadre de formations continues certifiantes (EX: pose IO, PHTLS, ...))
- reconnaissance des stages non-ambulanciers pour des expériences identiques. On notera que cette mesure est déjà techniquement à l'œuvre, et fait l'objet d'un examen individuel des situations d'étudiant;
- accroître les possibilités réglementaires d'aménagements de parcours : en termes de solution ponctuelle, pour pallier à des abandons liés à des situations de surcharge individuelle; certaines mesures sont déjà en place, telles prolongations ou suspensions d'études, mais elles restent peu connues, peu valorisées; il est possible de les étendre d'un point de vue réglementaire, surtout si combinées avec des mesures de modularisation.

³⁰ Non limitatif.

AUTRES

Un certain nombre de propositions ou de vœux touchant à des demandes de formation visant la reconversion des professionnels anciens dans le métier ont été transmises dans le décours de cette étude.

Elles n'ont pas été intégrées dans cette étude proprement dite qui reste centrée sur les trois objets décrits en introduction.

Au travers de ces propositions, deux domaines de préoccupation doivent être évoqués:

- ces demandes sont dirigées vers une institution de formation dont la mission est la formation des ambulanciers, alors que ce domaine relève fondamentalement du domaine de réflexion de la branche professionnelle; dès lors quelles sont les instances représentantes de cette branche qui peuvent prendre en charge cette demande ?
- les suggestions ou vœux formulés, touchent tous des demandes visant des reconversions au travers de solutions ponctuelles (éventuellement formations spécifiques); or Wittorski (1998), entre autres, souligne que les processus de reconversion s'articulent essentiellement sur un développement en compétences surtout transversales (par opposition aux compétences spécifiques). Il semblerait donc opportun d'intégrer cet aspect dans une réflexion confiée aux instances évoquées plus haut.

Références

- Arial, M., Pichonnaz, L., Benoît, B., Danuser, B. (2009).
Rapport court : Facteurs et stratégies favorisant la préservation de la santé chez les ambulanciers.
Lausanne: Institut universitaire romand de Santé au Travail.
- Cadin, L., Guérin, F. (2010).
La gestion des ressources humaines . 3^{ème} édition.
Paris : Dunod.
- Carré, P. (2005).
L'apprenance: Vers un nouveau rapport au savoir.
Paris: Dunod.
- Giauque, D. (2007, 21 novembre).
Les paradoxes de la Nouvelle gestion publique et leurs effets sur les institutions et leurs acteurs.
Conférence donnée à la journée d'études, *Les crises institutionnelles et leurs effets*, Ecole d'études sociales et pédagogiques de Lausanne, Lausanne.
- Jaccard Ruedin, H., Weaver, F., Roth, M., Widmer, M. (2009).
Personnel de santé en Suisse Etat des lieux et perspectives jusqu'en 2020.
Neuchâtel : Observatoire suisse de la santé.
- Monod-Zorzi, S, Seematter-Bagnoud, L., Büla, C., Pellegrini, S., Jaccard Ruedin, H. (2007).
Maladies chroniques et dépendance fonctionnelle des personnes âgées : Données épidémiologiques et économiques de la littérature.
Neuchâtel : Observatoire suisse de la santé.
- OFS, (2000).
Définition des agglomérations 2000.
Document PDF téléchargeable depuis URL suivante:
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/11/geo/analyse_regionen/04.html
- SEFRI (2008).
Plan d'étude cadre Ambulancier diplômé ES.
Document PDF téléchargeable depuis URL suivante:
<http://www.sbf.admin.ch/bvz/hbb/index.html?lang=fr&detail=1&typ=RLP&item=18>
- Sage, R. (2001).
Agir sur.. Les difficultés de recrutement et l'attractivité des entreprises.
Collection Liaisons Sociales. Paris: Editions Liaisons.
- Wittorski, R. (1998). De la fabrication des compétences. *Education Permanente*, 135, 57-69.

Lexique

ASSC	Assistantes en soins et santé communautaire. CFC du domaine de la santé. Les assistants en soins et santé communautaire soignent et accompagnent des patients en institution et en ambulatoire .
CLASS	Conférence latine des affaires sanitaires et sociales. Structure romande coordonnant l'activité des exécutifs cantonaux dans ces domaines
CORFA	La Commission romande de formation ambulancière (CORFA) a pour but de servir d'organe de référence pour l'enseignement et de favoriser l'harmonisation des contenus des programmes entre écoles.Elle élabore les algorithmes de prise en charge qui encadre l'enseignement dans les écoles romandes d'ambulanciers
CMSU	Commission pour les mesures sanitaires d'urgence préhospitalières. Commission, consultative et de préavis, pour les mesures sanitaires d'urgence préhospitalières, rattachée au Département de la santé et de l'action sociale vaudois.
ESAMB	Ecole supérieure de soins ambulanciers implantée à Genève. Forme également des ambulanciers suivant le même plan d'étude cadre que ES ASUR
ES ASUR	Ecole Supérieure d'Ambulanciers et de Soins d'Urgence Romande, 1052 Le Mont-sur-Lausanne. ES ASUR est une école supérieure privée, romande, prestataire de formation pour la formation professionnelle supérieure des ambulanciers (domaine subventionné), et active dans le domaine de la conception de solutions de formation dans le contexte des urgences sanitaires (domaine non subventionné, autofinancement par fourniture de prestation payantes)
FPSE	Faculté de Psychologie et Sciences de l'Education, Université de Genève.
IAS	L'Inter-Association de Sauvetage (IAS), en tant qu'organisation faitière suisse, a pour but d'encourager et de coordonner le secourisme en Suisse afin d'assurer de manière optimale le déroulement du sauvetage. Cette association occupe également un rôle de certification qualité pour les services de sauvetage ou les centrales d'alarme. Ceux-ci sont normalement tenus d'obtenir la reconnaissance de l'IAS dans ce domaine, en suivant les procédures édictées en la matière par l'IAS.
OBSAN	L'Observatoire de la santé (Obsan) analyse les informations existant en Suisse dans le domaine de la santé. Il soutient la Confédération, les cantons et d'autres institutions du secteur de la santé publique dans leur planification, leur prise de décisions et leur action. L'Obsan ne réalise pas lui-même de relevés statistiques. Il se concentre sur l'utilisation des données existantes.
OFS	Office fédéral de la statistique
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.En charge entre autre de la formation professionnelle. Valide les plans d'étude cadre dans ce secteur

Grille d'entretien

1) La description de l'étude :

Nous menons actuellement une étude relative aux besoins présents en formation pour les ambulanciers en Suisse romande. La dernière étude sur ce sujet a été faite en 2005, il apparaît nécessaire d'en réaliser une nouvelle, notamment dans le cadre de la pénurie actuelle en personnel ambulancier.

Nous allons vous poser un certain nombre de questions qui vont servir de fil rouge à notre entretien, tout en vous laissant une complète liberté quant aux éléments de réponse. Nous nous redirigerons, à certains moments de l'entretien vers des questions plus précises, si certains éléments que nous voudrions voir apparaître ne sont pas spontanément abordés.

2) La question d'amorce :

- *Quel est votre positionnement par rapport à la situation actuelle de pénurie dans le secteur ambulancier ? Quelles sont les conséquences, selon vous, du point de vue de la formation ?*

3) Les besoins en formation :

- *Est-ce qu'il y a actuellement des besoins de formation (FPS d'ambulancier diplômé ES) dans votre service ?*
- *Pourriez-vous actuellement envoyer des personnes en formation ?*
 - *Si oui, combien ?*
 - *Si non, quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas envoyer des personnes en formation ? Quels sont les problèmes rencontrés pour faire former les personnes ?*
- *Quels sont vos plans futurs de formation ?*

4) La gestion des envois en formation :

- *Quelles sont les caractéristiques des personnes envoyées en formation ?*
- *Quels sont les critères d'envoi en formation de vos employés ?*
- *Quelles sont les conditions d'envoi en formation (est-ce obligatoire ou pas ? Soutien organisationnel (temps, salaire, etc.) ; informations fournies ou non) ?*
- *Entre la 1^{ère} et la 2^{ème} année, envisagez-vous une ouverture ?*
- *Envisagez-vous de former vos employés au Brevet (ou autre) ?*

5) Les problèmes de pénurie de personnel rencontrés :

- *Avez-vous actuellement un manque de personnel ?
Si oui, quelles en sont les raisons principales que pouvez-vous identifier ?*
- *Pouvez-vous évaluer le rythme de recrutement de vos employés ? Combien d'embauches par an ?*
- *Rencontrez-vous des difficultés à recruter du nouveau personnel ?*

6) La clôture de l'entretien :

- *Quelles solutions envisageriez-vous pour remédier à la situation de pénurie des ambulanciers ?*
- *Avez-vous des besoins spécifiques en formation continue ?*

ANNEXE II

Questionnaire préalable à l'étude sur les besoins en formation d'ambulanciers en Suisse romande



Etude
Besoins ambulanciers en formation
2014

QUESTIONNAIRE PREALABLE A L'ETUDE SUR LES BESOINS EN FORMATION D'AMBULANCIERS EN SUISSE ROMANDE

Nous menons actuellement une étude relative aux besoins présents en formation pour les ambulanciers en Suisse romande. La dernière étude sur ce sujet a été faite en 2005, il apparaît nécessaire d'en réaliser une nouvelle, notamment dans le cadre de la pénurie actuelle en personnel ambulancier.

Dans un premier temps, nous souhaitons collecter un certain nombre d'informations précises par le biais de ce questionnaire, que nous vous remercions de nous retourner.

Dans un second temps, nous souhaitons vous rencontrer afin de traiter avec vous des problématiques spécifiques vous touchant de près, et liées à notre étude.

En vous remerciant chaleureusement de votre contribution à cette étude

Alexandra RIBI

Etudiante en Sciences de l'éducation, master formation des adultes, FPSE
Université de Genève

Jean-Jacques Putinier

Responsable de formation, formation professionnelle supérieure, ES ASUR



Etude
Besoins ambulanciers en formation
2014

1) Caractéristiques du service ambulancier:

Nom du service ambulancier :

Personne de contact :

Téléphone :

Adresse mail de référence :

Canton :

Effectif total (EPT) de votre service : ___ femmes / ___ hommes

Nombre d'interventions par année :

- Combien d'interventions urgentes (P1 ; P2 ; S1):
- Combien d'interventions modérées/non urgentes (P3 ; S2 ; S3) :

Collaboration avec ES-ASUR pour les terrains de stage : OUI / NON

Statut du service : PRIVE / PUBLIC , particularités

Votre service ambulancier est-il rattaché à un hôpital ? OUI / NON

Dépend il d'un autre type de structure publique ?

2) Niveau général de formation dans le service :

Nombre d'ambulanciers diplômés	
Nombre et type de titres de technicien ambulancier <ul style="list-style-type: none"> • Certificat romand • Brevet fédéral • Total 	
Autres (<i>veuillez préciser la formation du personnel cité</i>)	

3) Voici les trois axes qui seront abordés lors de notre entretien, et sur lesquels votre avis sera sollicité :

- Les besoins en formation au sein de votre service ;
- Les problèmes liés à la gestion des envois en formation que vous rencontrez actuellement ;
- Les problèmes de pénurie de personnel que vous rencontrez actuellement.

ANNEXE III

Moyens engagés sur l'étude

	Préparation et mise en place de l'étude (dont 3 entretiens-test)	Réalisation entretiens (y-compris déplacements)	Sondage-étudiants Transcriptions et analyse entretiens	Synthèse données et rapport final
Heures responsable de formation	60 h	30 h	10 h	40 h
Heures étudiante FPSE	80 h	100 h	200 h	80 h
Sous-totaux Horaires	140 h	130 h	210 h	120 h
Total Horaire général	600 h			
Frais déplacements	2900 CHF			

ANNEXE IV:

Synthèse données classifiées

Services d'ambulance	Régions	Statut	Nb Inter	Répartition H/F	EPT	Besoins en ambulanciers ES	DDR
AAA Amb. Nyon	Central	Privé	3430	15 femmes, 33 hommes	18.0	Manque de min 3 ambulanciers	Oui
Amb. Roland	Central	Privé	4450	22 femmes, 27 hommes	27.0	Projet 2015 : 15 ambulanciers	Oui
CSU Morges Aubonne	Central	Public	2180	6 femmes et 11 hommes	16.4	Pas de besoin en ambulanciers	Non
CSU Riviera	Central	Public	4230	5 femmes et 25 hommes	27.0	Pas besoin en ambulanciers	Non
CSU-NVB	Central	Public	6000	30 % de F et 70% de H	61.4	Pas de besoin en ambulanciers	Non
Groupe Sanitaire Lausanne	Central	Public	6950	10 femmes, 35 hommes	41.3	Manque 1 ambulancier	Non
Pays d'Enhaut	Périphérique	Public	395	3 femmes et 7 hommes	05.8	Manque 0.8 EPT amb.	Oui
SK ambulances	Central	Privé	4600	30 % de F et 70% de H	50.0	Oui, mais pas quantifié	Non
STAR ambulances	Central	Privé	5500	13 femmes, 12 hommes	25.0	Manque 1-2 ambulancier(s)	Inter
USR Lausanne	Central	Privé	7500	10 femmes, 26 hommes	26.0	Pas de besoin en ambulanciers	Non
Val-de-Travers	Périphérique	Public	800	5 femmes et 12 hommes	15.0	Pas de besoin en ambulanciers	Inter
Hôpital du Valais RSV	Central	Public	2630	11 femmes, 18 hommes	17.7	Pas de besoin en ambulanciers MAIS	Oui
SAT Sarl	Central	Privé	2700	14 femmes et 9 hommes	09.8	N'engage que des chauff.+TA+inf.	Non
Amb. Région Bienne	Central	Public	6270	14 femmes, 33 hommes	42.8	Pas de besoin en ambulanciers	Non
Clerc SA	Central	Privé	2740	11 femmes, 20 hommes	20.0	Manque 1 ambulancier	Oui
Amb. Odier	Central	Privé	9730	20 femmes et 33 hommes	45.0	Manque 6 ambulanciers	Oui
Amb. Hôpital du Jura Bernois	Périphérique	Public	1750	18 femmes, 18 hommes	34.0	Manque 2 ambulanciers	Oui
Amb. Hôpital du Jura	Périphérique	Public	5000	34 femmes, 40 hommes	54.0	Oui, mais pas quantifié (??)	Oui
SSA Genève	Central	Public	3000	4 femmes et 15 hommes	19.0	Pas de besoin en ambulanciers	Non
Amb. Hôpital Riviera-Châblais	Central	Public	1559	7 femmes et 15 hommes	21.5	Oui, mais pas quantifié	Inter
ASV	Central	Privé	2500	3 femmes et 11 hommes	15.0	Manque 7 ambulanciers	Oui
SAG	Central	Privé	2700	3 femmes et 11 hommes	10.0	Manque 2-3 ambulanciers	Oui
Amb. de Morat	Périphérique	Privé	1960	6 femmes et 14 hommes	14.0	Pas de besoin en ambulanciers	Non
Service amb. de Sion	Central	Public	3300	12 femmes, 14 hommes	18.0	Pas de besoin en ambulanciers	Non
SIS Genève	Central	Public	3500	12 femmes, 13 hommes	19.5	Manque 1.5 ambulanciers	Non
Amb. Gimel	Périphérique	Privé	950	7 femmes et 11 hommes	04.0	Pas de besoin en ambulanciers	Non
AS Amb. Service SA	Central	Privé	8200	9 femmes et 27 hommes	31.0	Manque 1-2 ambulancier	Non
Amb. Service la Sarine	Central	Public	3900	40% F, 60% H	25.5	Manque 3-6 ambulanciers	Oui
Amb. du Sud Fribourg.	Central	Public	3915	7 femmes et 21 hommes	29.7	Pas quantifié	Inter
SIS Neuchâtel	Central	Public	3800	NB: estimation 2014	19.5	Projet 2015 : 16 ambulanciers	Oui
SIS Montagnes Neuchâteloises	Périphérique	Public	3000	NB: estimation 2014	19.5	Manque 7 ambulanciers	Oui
Amb. Service Forel	Périphérique	Privé	1200	1 femme et 6 hommes	05.5	Manque 1-2 ambulancier(s)	Inter
ACE Genève	Central	Privé	1950	3 femmes et 8 hommes	11.0	Oui, mais pas quantifié	Oui
TOTAL EPT					798.9		

Services d'ambulance	Vécu de pénurie	Restrictions par rapport à la présence de femmes dans les équipages
AAA Amb. Nyon	Vivent très mal la pénurie	Pas 2 femmes dans un même équipage
Amb. Roland	Plutôt touchés	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
CSU Morges Aubonne	Pénurie non ressentie	Aucune restriction
CSU Riviera	Pas beaucoup touchés	Evite 2 femmes de nuit, sinon aucune restriction
CSU-NVB	Peu touchés	Aucune restriction
Groupe Sanitaire Lausanne	Relativement peu touchés	Aucune restriction
Pays d'Enhaut	Touchés si un départ	Aucune restriction
SK ambulances	Peu touchés	Pas 2 femmes dans un même équipage
STAR ambulances	Moyennement touchés	Aucune restriction
USR Lausanne	Relativement peu touchés	Aucune restriction
Val-de-Travers	Relativement touchés	Actuellement pas assez de femmes pour se prononcer
Hôpital du Valais RSV	Relativement touchés	Aucune restriction
SAT Sarl	Pas touchés	Aucune restriction
Amb. Région Bienne	Relativement peu touchés	Evitent de mettre 2 femmes dans un même équipage
Clerc SA	Plutôt touchés	Aucune restriction
Amb. Odier	Beaucoup touchés	Aucune restriction
Amb. Hôpital du Jura Bernois	Beaucoup touchés	Privilégie les équipages mixtes pour questions de sécurité
Amb. Hôpital du Jura	Très touchés	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
SSA Genève	Peu touchés	Pas 2 femmes dans un même équipage pour questions de sécurité
Amb. Hôpital Riviera-Châblais	Peu touchés	Privilégie équipage mixte, OK pour deux femmes si pas d'autre possibilités
ASV	Beaucoup touchés	Privilégie équipage mixte, OK pour deux femmes si pas d'autre possibilités
SAG	Passablement touchés	Pas 2 femmes dans un même équipage
Amb. de Morat	Peu touchés	Aucune restriction
Service amb. de Sion	Pas touchés	Aucune restriction, sauf si petits gabarits
SIS Genève	Peu touchés	Aucune restriction
Amb. Gimel	Pas beaucoup touchés	Aucune restriction
AS Amb. Service SA	Moyennement touchés	Aucune restriction de jour, sinon préf. équipage mixte de nuit
Amb. Service la Sarine	Relativement touchés	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
Amb. du Sud Fribourg.	Relativement touchés	Aucune restriction
SIS Neuchâtel	Inquiétude pour l'avenir	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
SIS Montagnes Neuchâteloises	Inquiétude pour l'avenir	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
Amb. Service Forel	Passablement touchés	Aucune restriction
ACE Genève	<i>Non abordé ?</i>	Privilégie les équipages mixtes pour questions de sécurité

Services d'ambulance	Capacité d'encadrement	Financement coûts indirects de formation
AAA Amb. Nyon	Pas les moyens d'encadrer les stagiaires	À charge de l'étudiant
Amb. Roland	Grand service formateur	24'000.- supplém. pour les 2 ans
CSU Morges Aubonne	Prendre un stagiaire est parfois déjà compliqué	À charge de l'étudiant
CSU Riviera	Rarement un équipage sans étudiant	Salaire à 70/75% sur 4ans + redevance
CSU-NVB	Grand service formateur, multi-sites	<i>Aucune mention à ce propos</i>
Groupe Sanitaire Lausanne	Encadrement = charge de travail	Pas de subvention, ils ne forment plus
Pays d'Enhaut	En prendrait davantage s'il pouvait	Ne forment pas de 2 ^{ème} /3 ^{ème}
SK ambulances	Pas 2 stagiaires en même temps	Aménagement du temps de travail
STAR ambulances	Nombreux stagiaires	Politique de capitalisation d'heures
USR Lausanne	Prendent beaucoup de stagiaires	Question financière gérée par étudiant
Val-de-Travers	Petit service, peuvent pas prendre +	Expérimentation future du système STAR
Hôpital du Valais RSV	Evite d'avoir 2 stagiaires en même temps	Actuellement 70% + aide canton
SAT Sarl	Plus de stagiaire = difficultés d'encadrement; 1 stagiaire par tute	Ne forment pas d'ambulanciers ES
Amb. Région Bienne	Pas de places de stage, pas le temps	Formation payée à 100%
Clerc SA	A essayé d'augmenter à 3 stagiaires ,mais beaucoup trop	À charge de l'étudiant, mais aide canton
Amb. Odier	Pas 2 stagiaires en même temps	Prêt mensuel (redevance)
Amb. Hôpital du Jura Bernois	Nb de stagiaires actuels actuel fonctionne bien	Formation payée à 100%
Amb. Hôpital du Jura	Pas d'activité suffisante pour en former plus	Formation payée à 100%
SSA Genève	Pas 2 stagiaires en même temps , ne forme que pour ESAMB	N'embauchent que des diplômés
Amb. Hôpital Riviera-Châblais	Plus de stagiaires = plus de ressources d'encadrement.	À charge de l'étudiant
ASV	Ne peuvent pas en prendre plus (encadrement.)	Pas encore de réflexion à ce sujet
SAG	Plus de stagiaires possible, si un Praticien Formateur en plus	Pas encore de réflexion à ce sujet
Amb. de Morat	Ne peuvent pas en prendre plus (encadrement insuffisant)	Financement partiel
Service amb. de Sion	Pas de stag. en 1 ^{ère} période première année (encadrement parti	Formation 100% payée
SIS Genève	Pas 2 stagiaires en même temps , ne forme que pour ESAMB	<i>Non abordé durant l'entretien</i>
Amb. Gimel	Si stagiaires sont plus autonomes, possibilité d'en prendre plus	Ne forment pas d'ambulanciers ES
AS Amb. Service SA	L'encadrement est lourd	Formation payée à 100%
Amb. Service la Sarine	Evite d'avoir 2 stagiaires en même temps	Pas encore de réflexion à ce sujet
Amb. du Sud Fribourg.	Trop d'étudiants = qualité encadrement réduite	Soutien avec un taux salarial de 75%
SIS Neuchâtel	<i>Non abordé durant l'entretien</i>	Indemnité mensuelle apprentissage
SIS Montagnes Neuchâteloises	<i>Non abordé durant l'entretien</i>	Indemnité mensuelle apprentissage 1600.-/mois
Amb. Service Forel	Utilise la formation pour fidéliser	Salaire croissant selon les résultats
ACE Genève	Pas de stagiaires d'ES ASUR	<i>Non abordé durant l'entretien</i>

Définition des zones urbaines, des agglomérations et des aires métropolitaines, en 2000

1. Une zone urbaine comprend:

- a) des agglomérations.
- b) des villes autres que celles faisant partie des agglomérations.

2. Une agglomération remplit les conditions suivantes:

- a) former un ensemble d'au minimum 20 000 habitants, grâce à la réunion des territoires de plusieurs communes adjacentes.
- b) posséder une zone centrale formée d'une commune-centre et, suivant le cas, d'autres communes offrant chacune 2000 emplois au minimum ainsi que 85 emplois (personnes occupées dans la commune) sur 100 personnes actives occupées domiciliées dans la commune. En outre, ces communes doivent soit former une zone bâtie continue avec la commune-centre ou avoir une frontière commune avec elle, soit y envoyer travailler au minimum 1/6 de leur population active occupée.
- c) une commune n'appartenant pas à la zone centrale sera rattachée à l'agglomération
 - si au minimum 1/6 de sa population active occupée résidente travaille dans la zone centrale définie précédemment et
 - si au minimum trois des cinq conditions figurant ci-dessous sont remplies:
 1. lien de continuité de la zone bâtie avec la commune-centre de l'agglomération. Les zones non bâties (terres agricoles ou forêts) ne doivent pas dépasser deux cents mètres.
 2. la densité combinée habitants/emplois par hectare de surface urbanisée et agricole (sans les alpages) doit être supérieure à 10.
 3. la croissance démographique au cours de la décennie écoulée doit être supérieure de plus de dix points par rapport à la moyenne nationale. (Ce critère n'est valable que pour les communes qui ne font pas encore partie d'une agglomération; pour les autres, il sera considéré comme acquis indépendamment du taux atteint).
 4. au minimum 1/3 de la population active occupée résidente doit travailler dans la zone centrale. Les communes jouxtant deux agglomérations remplissent également ce critère si 40% au moins de leur population active occupée résidente travaille dans les deux zones centrales, dont au minimum 1/6 dans chacune des deux.
 5. la proportion de personnes résidentes travaillant dans le secteur primaire ne doit pas dépasser le double de la moyenne nationale.

3. Est appelée ville toute commune de 10 000 habitants ou plus.

4. Aires métropolitaines

Les grandes agglomérations de Zurich, Genève-Lausanne et Bâle forment avec les agglomérations attenantes les aires métropolitaines pour autant que plus de 1/12 des actifs résidant dans une agglomération attenante travaillent dans la grande agglomération. Berne et la Regione insubrica au Tessin illustrent des systèmes d'agglomérations multipolaires. La seule agglomération bernoise est déjà considérée comme aire métropolitaine alors que Côme-Chiasso-Mendrisio est une agglomération attenante de la métropole milanaise.

5. Agglomérations transnationales et aires métropolitaines

La définition suisse des espaces urbains, des agglomérations et des aires métropolitaines a une portée transfrontalière.

Cette définition est tirée de : Schuler Martin, Joye Dominique, Dessemontet Pierre ; *Recensement fédéral de la population 2000. Les niveaux géographiques de la Suisse*, OFS, Neuchâtel 2005.

ANNEXE VII : Résultats du questionnaire auprès des étudiants de 3^{ème} année

Genève, le 18 février 2015

Sondage auprès des étudiants de 3^{ème} année
au terme de la formation

Résultats du questionnaire

Alexandra RIBI
Etudiante en Sciences de l'éducation, master formation des adultes, FPSE
Université de Genève
En charge du mandat de l'étude sur les besoins de formation en ambulanciers pour l'ES
ASUR

ES ASUR – Ecole Supérieure d'Ambulancier et Soins d'Urgence Romande
En Budron C8
1052 Le Mont-s/Lausanne
Tél. : +41 21 614 00 60
Direct : +41 21 614 00 63
www.es-asur.ch

Résultats du questionnaire auprès des étudiants de 3^{ème} année

Parallèlement à l'étude des besoins en formation d'ambulanciers en Suisse romande, il me semblait pertinent de prendre en compte l'avis des jeunes ambulanciers diplômés. J'ai fait remplir un questionnaire aux étudiants de 3^{ème} année lors de leur dernière journée de « clôture de formation ». Sur la totalité de la volée d'étudiants de 3^{ème} année, 64% étaient présents pour participer à cette collecte de données. Les résultats issus de ce sondage ne sont donc pas généralisables pour l'ensemble de la volée 2012-2014.

Trois problématiques ont été abordées dans ce questionnaire, à savoir : la gestion financière de la formation ; l'engagement en formation ; et enfin, le choix de postulation pour un service.

1. LE FINANCEMENT DE LA FORMATION

93% des étudiants disent que la formation ne représente pas un frein à la formation, contrairement à l'avis des responsables de services. Certains mettent en place des stratégies de gestion du financement, par le biais notamment de l'auxiliariat et des économies issus d'anciens jobs ou d'une année de travail à 100% avant de commencer la formation. D'autre soulignent l'importance de certaines voies d'aide au financement, notamment les deux suivantes :

- Le soutien financier de l'entreprise. Certaines entreprises financent la formation à 100% et d'autres proposent des arrangements sous forme de prêt soumis à redevance. Les systèmes d'aide par les entreprises non soumis à redevance sont plus confortables et appréciés des étudiants. 79% des étudiants interrogés ont reçu un soutien financier de la part de leur entreprise.
- Le soutien financier des parents. Certains le considèrent comme indispensable, certains sont partis revivre chez leurs parents pour pouvoir gérer leur formation. Les moins de 25 ans peuvent également compter sur les allocations familiales,

ce qui aide au financement de la formation. Un étudiant affirme également que la formation d'ambulanciers n'est somme toute pas très chère, en comparaison à d'autres formations.

2. L'ENGAGEMENT EN FORMATION

36% ont envisagé d'abandonner la formation durant leur parcours. Les raisons évoquées sont notamment les suivantes (classées selon leur récurrence de manière décroissante) :

- **Perte de la vie sociale et privée pendant la formation**
- Conciliation difficile entre travail/école/famille
- Exigences et charges de travail
- Epuisement
- Vie sociale au sein de la profession

43% des étudiants interrogés estiment que le niveau de compétences établi par l'école n'est pas adapté aux besoins du terrain, notamment pour les raisons suivantes :

- Seulement 60% de leurs compétences techniques (référence aux algorithmes) sont réutilisées sur le terrain :
« *Chaque sortie est 'SMURée', alors qu'on nous apprend à travailler seul tout le temps.* »
- Le niveau ne correspond pas à la réalité vécue du terrain :
« *On nous apprend à gérer des situations exceptionnelles, mais on oublie de nous aider à gérer les situations qu'on rencontre tous les jours.* »
- Beaucoup de connaissances acquises, mais les ambulanciers se sentent limités dans leurs mouvements.
- Utilisation uniquement sporadique des compétences, parfois même une obligation d'entraînement car certaines compétences sont peu ou pas utilisées sur le terrain.
- Ressenti d'une certaine frustration de la non-utilisation des compétences.

Raisons pour lesquelles les étudiants ont choisi d'aller jusqu'au titre d'ambulancier diplômé, au-delà de la certification TA (par ordre d'importance décroissante) :

- L'acquisition de nouvelles compétences et connaissances
- Volonté d'aboutissement
- Plus grandes responsabilités et autonomie dans le métier
- Meilleure mobilité et perspectives de travail
- Sécurité de l'emploi
- Aspect financier
- Besoin exprimé par le service

L'acquisition d'une expertise complète et la volonté d'accomplissement sont deux raisons couramment exprimées.

3. CHOIX DE POSTULATION ET ATTRACTIVITE DES SERVICES

Pour la question de la mobilité, 42% envisagent de quitter leur service post-diplôme dans un délai de 6 mois à une année.

Les conditions d'attractivité pour les services (par ordre d'importance décroissante) :

- Le **type de management**¹. (*C'est la condition d'attractivité pour un service qui est la plus récurrente dans les réponses des étudiants*)
- Conditions sociales et salariales
- L'attractivité du secteur d'interventions
- Le nombre de sorties en interventions
- L'entreprise a développé une structure formatrice
- La côte du service // à importance plus au moins égale à la proximité du service

¹ Le type de management regroupe les éléments suivants : soutien/écoute de l'entreprise ; statut privé/public ; planning et horaires ; ambiance au travail et relations aux collègues ; autonomie, possibilités d'évolution et de prise de responsabilité ; motivations et objectifs du service.

Les étudiants, bien qu'ils n'aient pas mentionné la proximité du service comme étant une condition d'attractivité, mentionnent toutefois, dans *70% des cas*, que travailler loin de leur domicile ne leur convient pas.

Puis, près de 85% des étudiants interrogés définissent le nombre d'interventions dans un service comme étant important et comme élément de choix pour décider d'aller travailler dans un service périphérique.

Lors de l'étude des besoins en formation auprès des responsables de service, il a été souligné à maintes reprises que les jeunes diplômés avaient tendance à « papillonner » facilement et régulièrement d'un service à l'autre. Contrairement à cet avis majoritaire, les résultats du sondage mettent en évidence que 93% des étudiants interrogés ne projettent pas de varier régulièrement de service au fil des années pour les raisons suivantes (classées selon leur récurrence de manière décroissante) :

- **Bien-être² dans leur service actuel**
- L'auxiliarat est vu comme un moyen utile de pouvoir diversifier les activités et les secteurs d'interventions, sans devoir quitter l'entreprise
- Recherche de stabilité professionnelle
- Bonnes conditions et bon contexte d'interventions
- Importance de s'intégrer dans un service
- Apporter une valeur ajoutée à l'entreprise, s'impliquer dans son développement dans le long terme

² L'on peut rapprocher cette notion de « bien-être » à une stratégie développée par l'un des responsables de service interrogé lors de l'étude des besoins, qui consiste à optimiser la notion de « plaisir au travail » pour limiter le taux de *turnover* de l'entreprise.