

**TOUS  
LES JEUDIS**

**23:50**

**A PARTIR DU  
20 FÉVRIER 2014**

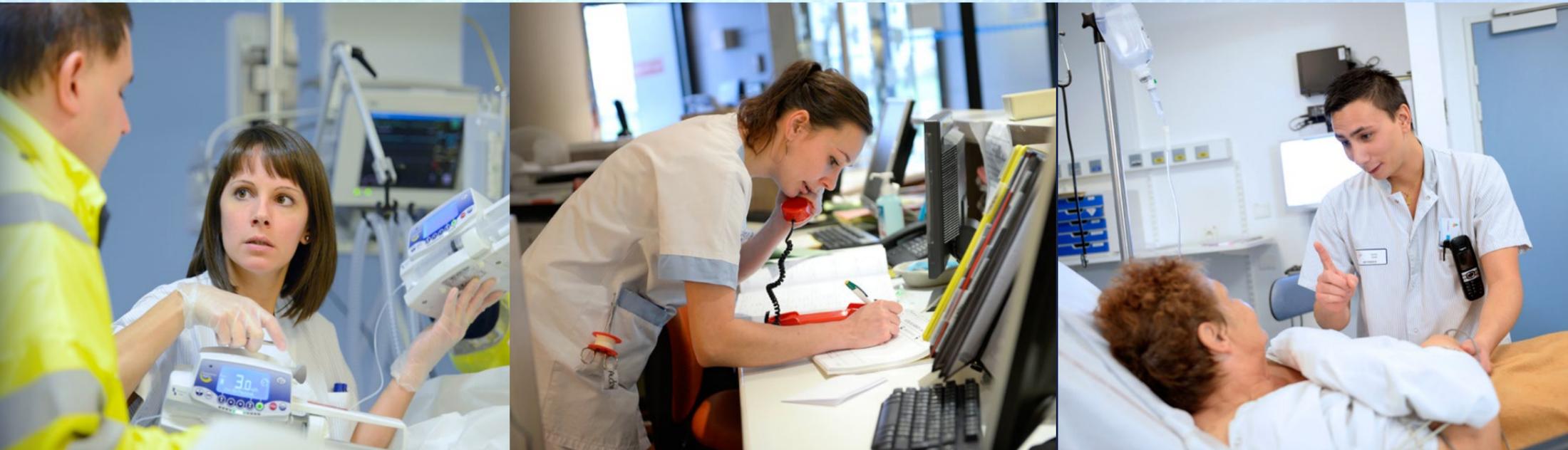
**24h** AUX **URGENCES**

**SAISON 2**

**TF1**

# DANS LES COULISSES DES URGENCES

Pour la seconde fois, les caméras du documentaire du réel «24H aux urgences» ont pu filmer tous les aspects d'un service d'urgences français. Le Centre hospitalier universitaire de Poitiers, unique CHU de la région Poitou-Charentes, a accepté exceptionnellement d'ouvrir ses portes aux équipes de tournage.



## L'ÉMISSION

*24H aux urgences* retrace, sur une durée de dix jours consécutifs, la vie d'un service d'urgences de façon très réaliste. L'objectif de Frédéric Lacroix, directeur de l'agence de presse Presse&Co, est clair : «Nous souhaitons montrer que ces blouses blanches ne cachent pas des robots travaillant à la chaîne sans humanité, mais bien des hommes et des femmes passionnés et impliqués.» Pascal Pinning, directeur des magazines de l'information de TF1, confirme : «Les urgentistes pratiquent un métier où il faut savoir décider vite, avoir une connaissance pluridisciplinaire sans être spécialiste et ne pas se tromper. Dans ces situations difficiles, nous voulons qu'ils puissent exprimer ce qu'ils ressentent et les valoriser.» Pour cela, un système de caméras indépendantes positionnées dans

le service a filmé 24h/24 la vie de cette entité dans toute sa diversité, épaulé par quatre équipes de reporters d'images dédiés aux déplacements terrestres ou hélicoptérés du SAMU.

## LA SAISON 2

Après le succès de la première saison en 2013, TF1 et Shine France ont souhaité aller plus loin. Soixante-dix caméras, soit dix de plus que précédemment, ont été installées dans l'hôpital et notamment - c'est une nouveauté - dans la salle d'accueil, permettant ainsi de suivre les patients dès leur arrivée. «Nous voulons restituer au mieux l'atmosphère, explique Frédéric Lacroix. Ce qu'on lit sur un visage est souvent plus fort qu'une parole. Les caméras supplémentaires permettent d'être encore plus proche des soignants et, surtout, des personnes

soignées et de leur famille.» Le choix de l'établissement, plus petit que celui de la première saison, permet également d'accentuer ce sentiment. «Tous les membres de l'équipe sont vraiment soudés et proches des patients, ajoute Frédéric Lacroix. Cela donne au programme une approche encore plus humaine.»

## CONFIANCE ET FLUIDITÉ

Si l'expérience d'un premier tournage a facilité la réalisation de cette nouvelle saison, l'accueil du personnel du CHU a également largement contribué à la réussite du projet. «Avec le réalisateur Antoine Baldassari, nous avons ressenti une grande motivation de la part des urgentistes, conclut Frédéric Lacroix. Ils avaient vu l'émission précédente, compris notre objectif et se sentaient rassurés. Nous

avons également beaucoup discuté avec TF1, en amont, pendant et après le tournage. Grâce à cette collaboration fluide, construire cette saison était un vrai plaisir.» Pour Pascal Pinning, cette confiance gagnée a aussi été une valeur ajoutée considérable, si bien que «cette année, il a même été parfois difficile de faire des choix, tant la matière était riche».

## «UN PROJET A FORTE DIMENSION HUMANISTE»

Personnalité imposante, le professeur Debaene fait figure de référence au CHU de Poitiers et a été élu par ses pairs Président de la Commission Médicale d'Établissement. Avec l'adhésion de son personnel et des chefs de service des urgences adultes et pédiatriques Jean-Yves Lardeur et Amélie Boureau-Voultoury, il a autorisé les caméras de «24H aux urgences» à entrer dans l'hôpital, convaincu par la philosophie du projet.

*Pouvez-vous nous présenter votre établissement ?*

Nous sommes le seul hôpital universitaire de la région Poitou-Charentes. Nous devons donc tout faire, et faisons tout : de la médecine de proximité, comme le ferait un hôpital de ville, aux soins plus compliqués que les autres établissements des environs ne savent ou ne peuvent prodiguer. La région Poitou-Charentes est petite (1,7 million d'habitants), notre CHU est à la même échelle. Nous ne pouvons nous comparer à Bordeaux, Lyon ou Marseille, mais cette taille est aussi un atout.

*Dans quelle mesure est-ce une force ?*

Nous sommes organisés sur un unique site (NDLR : à la différence de l'établissement de Montpellier l'an passé, éclaté sur plusieurs plateaux), cela facilite grandement notre organisation et notre efficacité. Indéniablement, tout le monde se connaît. L'hôpital compte environ quatre cents médecins et six mille agents, mais il reste convivial et assez familial.

*Quel est le rythme de fréquentation du service des urgences ?*

Nous comptabilisons 41 000 passages par an, soit une moyenne de cent dix passages par jour. Ce chiffre est en constante augmentation.

*Pourquoi de plus en plus de personnes viennent-elles aux urgences ?*

Il y a au moins trois raisons à cela. Tout d'abord, les urgences restent encore le seul endroit où l'on peut se faire soigner à certains moments de la journée. A 20h, il n'y a pas, ou presque plus, de médecins de ville. Ensuite, les patients viennent car ils savent qu'ils trouveront aux urgences de la compétence, mais aussi un spectre complet des spécialités. Enfin, le CHU est très intéressant d'un point de vue financier. Dans le contexte économique actuel, l'hôpital public remplit sa dimension sociale : la fréquentation du service augmente de 5% par an depuis dix ans. Et cela n'ira pas en s'arrangeant. En conséquence, nous développons actuellement un énorme plan d'accueil de l'urgence, qui impacte notre service, mais aussi tout l'hôpital.

**Pr Bertrand Debaene**

Président de la Commission Médicale d'Établissement

*Comment avez-vous accueilli le projet de «24H aux urgences» ?*

D'emblée, j'étais un peu réservé. J'avais déjà refusé plusieurs projets télévisés par le passé. Lors de notre première réunion, les responsables de la production m'ont expliqué leur intention : montrer que le service public est présent pour la population, mais aussi mettre en avant le travail des docteurs et des paramédicaux. Pour me convaincre, ils m'ont donné un DVD de l'émission. J'ai retrouvé dans le programme cette dimension humaniste forte : leur discours était cohérent avec le résultat. Je savais donc que l'hôpital ne serait pas trahi. Cependant, il était impératif que le personnel adhère au projet. Les équipes de l'émission, grâce à leur parfaite connaissance du monde hospitalier et une immersion de plusieurs semaines avant le tournage, ont su gagner la confiance de tout le service.

*Qu'attendez-vous de ce programme ?*

Nous entendons souvent que les urgences ne sont pas organisées, que l'attente est longue... L'émission parviendra, je l'espère, à éclairer les téléspectateurs sur les raisons de cette attente. Ils pourront comprendre la complexité d'un service d'urgences. Ils s'apercevront qu'un diagnostic n'est pas une évidence immédiate et demande de la

réflexion. Ils verront que les infirmiers sont des personnes attentives, essayant de rendre le passage aux urgences le plus supportable possible.

*Est-ce une publicité nécessaire aux urgences publiques à l'heure actuelle ?*

Ce projet est une formidable opportunité. Les urgences sont au centre de l'actualité : entre le rapport Carli remis au ministère de la Santé sur les urgences, la crise de l'Hôtel-Dieu de Paris, les interventions récurrentes de personnalités comme Patrick Pelloux sur le sujet... En dehors de l'aspect éducatif pour la population, cette émission est pour nous une opportunité à saisir. En montrant notre travail, *24H aux urgences* est pour nous un formidable coup de projecteur.



URGENCES  
générales

P URGENCES  
Générales

## ESPRIT D'ÉQUIPE

“ J’avais été assez séduit par la saison 1 de l’émission, sa façon de mettre en valeur le service public et surtout, le personnel. Aux urgences, nous entretenons des relations très fortes entre médecins et paramédicaux. Cet état d’esprit est similaire à celui de certains sports d’équipe : nous allons tous dans le même sens, chaque garde est une manche à remporter. Par ma fonction, je suis souvent sollicité. Je souhaitais, avec l’émission, mettre à l’honneur toute mon équipe, grâce à laquelle les urgences fonctionnent aussi bien. Le service compte des hommes et des femmes passionnants, professionnellement très doués et à la personnalité remarquable. Aujourd’hui, ils sont **fiers de faire découvrir leur quotidien** à travers cette émission, car ils aiment leur métier et estiment - à juste titre - qu’ils font du bon travail. L’émission sera pour eux un bel hommage.

”

**Jean-Yves Lardeur**

Chef de service des urgences adultes

## LES URGENCES PÉDIATRIQUES, UN MONDE À PART

« Contrairement aux urgences adultes, notre rythme est dicté par les saisons. Les infections hivernales peuvent doubler le nombre de passages dans le service. Les urgences vitales sont moins fréquentes en pédiatrie, la difficulté est donc de ne surtout pas les laisser passer. Sur dix bronchiolites, une peut être très grave par exemple. Ici, nous prodiguons **beaucoup de conseils et faisons de la prévention**. Notre démarche est également différente. Impossible de soigner un enfant d'emblée, sauf si c'est une urgence vitale évidemment. Nous devons d'abord expliquer à l'enfant - quel que soit son âge - ce qui se passe, ce que nous allons faire, en étant très clair. Ensuite, il faut recommencer avec les parents. Heureusement, nous avons la chance d'avoir moins de passage qu'aux urgences adultes, il n'y a pas d'attente sur les brancards. J'espère que nous pourrons continuer ainsi, et avoir autant de temps à accorder à nos patients. »

**Amélie Boureau-Voutoury**  
Chef de service des urgences pédiatriques



DE GAUCHE À DROITE : HENRI DELELIS, GHISLAIN RICHARD ET PIERRE VANDINGENEN

## SUR LE TERRAIN, AVEC LE SAMU

Les interventions préhospitalières sur le terrain offrent encore plus d'adrénaline. Nous partons sur un cas dont nous connaissons plus ou moins la gravité, il faut ensuite, sur place, se faire immédiatement une idée beaucoup plus précise de la situation. Parfois, nous sommes appelés pour une douleur thoracique et, le temps du trajet, le cœur du patient s'arrête : la donne peut changer très vite. En tant que jeune médecin, aller sur le terrain me permet **d'apprendre à gérer encore mieux le stress**. A l'inverse des urgences, nous ne disposons pas de tous les moyens et de tout le personnel. Le travail de communication est encore plus important avec les patients, nous pénétrons parfois dans leur intimité. C'est aussi une façon de se rendre compte de la détresse des personnes, du milieu dans lequel elles vivent : nous devons en permanence nous adapter.

**Pierre Vandingenen**  
Médecin urgentiste

## UNE SINGULIÈRE PLURALITÉ

Dans ce petit CHU, les médecins ont la chance de pouvoir exercer différents postes aux urgences. Il existe plusieurs zones de soin, nous sommes appelés également sur des interventions SAMU terrestres ou hélicoptérées, et participons à la régulation médicale du centre 15. Toutes ces activités sont parfaitement complémentaires. Avec cette diversité, nous ne savons **jamais à quoi nous allons être exposés**. En revanche, cela nous impose d'avoir dans nos bagages des notions multidisciplinaires. La difficulté de la médecine d'urgence est en effet de s'y connaître un minimum dans toutes les pathologies, afin de prendre les bonnes décisions dès la prise en charge initiale.

**Henri Delelis**  
Médecin urgentiste

## COMPRENDRE L'ATTENTE

Très souvent, un patient s'énerve, frustré de voir qu'une personne arrivée après lui passe en premier. Par un effet boule de neige, toute la salle d'attente peut alors monter en pression. Cette tension impacte les infirmières à l'accueil et est complètement délétère pour la prise en charge du patient, qui arrive sur la défensive, ne veut pas se confier... Certes, les délais sont parfois longs aux urgences, mais ce n'est pas une volonté de notre part : **certains cas graves doivent être traités en priorité**. Nous avons cependant toujours conscience de l'heure d'admission des patients. L'émission pourra peut-être aider le public à comprendre pourquoi il peut attendre parfois, lui montrer qu'il n'est pas nécessaire de s'emporter, et apporter un peu de civisme.

**Ghislain Richard**  
Médecin urgentiste



PIERRE VANDINGENEN (À GAUCHE), ETIENNE QUOIRIN (AU CENTRE) ET GHISLAIN RICHARD (DERNIER PLAN À DROITE)  
ENTOURÉS D'UNE PARTIE DU PERSONNEL DES URGENCES

## L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

« J'étais favorable au projet car il met en avant le relationnel et pas le sensationnel, or cet aspect est particulièrement important aux urgences. Nos patients sont souvent des personnes âgées originaires de villages de Poitou-Charentes; ils n'ont pour référence que leur généraliste. Le fait d'aller aux urgences est souvent vécu comme un choc chez eux. C'est important de les rassurer. De même, annoncer un diagnostic difficile n'est pas toujours évident. Il faut **poser les mots, adapter notre jargon médical, prendre le temps...** Nous sommes souvent interrompus par d'autres urgences : à nous de nous adapter. Mes patients doivent savoir que, même si je dois partir, ils peuvent me rappeler plus tard pour discuter.

**Pierre Vandingenen**  
Médecin urgentiste

## LA QUÊTE DU DIAGNOSTIC

« La recherche de diagnostic est particulièrement intéressante. Elle peut s'apparenter à **une enquête policière** durant laquelle nous faisons appel aux nombreux outils disponibles au CHU : prise de sang, radio, scanner... La démarche intellectuelle est passionnante, nous prenons le temps de réfléchir, et c'est aussi pour cela que les patients attendent aux urgences. Heureusement, il nous est aussi possible d'être efficaces immédiatement, comme lorsque nous suturons, remettons une épaule, soulageons la douleur... Rendre service est extrêmement gratifiant. Ce métier nous permet d'être vraiment utiles, c'est d'ailleurs notre principale motivation. Sans cet intérêt pour l'autre, difficile d'être urgentiste.

**Etienne Quoirin**  
Médecin urgentiste

## UN MÉTIER FORMIDABLE

« Ce qui me plaît le plus dans mon métier ? Les lendemains de garde ! Plus sérieusement, je ne suis jamais allé travailler à reculons. Evidemment, certaines fois, je suis fatigué, lassé... Mais je tiens le coup car j'aime ce que je fais. Aux urgences, nous donnons énormément de notre personne, mais recevons également beaucoup en retour. **Etre au contact des patients représente une richesse incroyable.** Il y a beaucoup de passage et avec certains patients, quelque chose se passe, une intimité se crée immédiatement et parfois, nous pouvons même plaisanter... Nous rencontrons aussi des histoires de vie bouleversantes.

**Ghislain Richard**  
Médecin urgentiste

## SAVOIR RELATIVISER

« Aux urgences, nous avons beau faire notre maximum, nous ne sommes pas des surhommes. Nous côtoyons malheureusement souvent la mort. Chaque jour en partant, je me dis qu'il faut savoir apprécier les bons moments que nous vivons ici, les instants d'amusement, les belles rencontres, qu'il faut tirer le meilleur de notre quotidien. Ce métier permet aussi de relativiser, j'essaie de profiter le plus possible de la vie chaque jour, car nul ne sait de quoi demain sera fait. »

**Pierre Vandingenen**  
Médecin urgentiste

## UNE BELLE EXPERIENCE

« J'ai été saisi par les moyens techniques du tournage, ces soixante-dix caméras installées dans tout l'hôpital et qui ont su néanmoins rester discrètes. Le sérieux de l'équipe m'a aussi impressionné. Elle a effectué un véritable travail anthropologique en s'immergeant dans le service avant le tournage. Cela a grandement facilité nos relations par la suite. Comme nous, ces professionnels sont passionnés, ils veulent obtenir le meilleur résultat et peuvent travailler vingt-quatre heures d'affilée... J'ai eu à cœur de les accueillir de la meilleure façon possible, sans pour autant les épargner. Ils voulaient découvrir mon métier, je le leur ai montré, même les cas les plus difficiles. Pendant le tournage, les bureaux de la production nous étaient ouverts, cela nous permettait d'échanger et nous offrait aussi parfois une pause agréable lors d'une garde. L'expérience restera un bon souvenir. »

**Etienne Quoirin**  
Médecin urgentiste



Jeune diplômée, je souhaite en apprendre le plus possible, le plus rapidement possible. C'est l'une des raisons pour laquelle j'ai choisi de travailler aux urgences. Les cas que nous rencontrons sont très diversifiés et formatifs. L'autre aspect motivant ? Le dynamisme de ce service. D'une minute à l'autre, je peux être confrontée à une grande montée d'adrénaline. Lorsqu'un patient arrive, il faut être efficace immédiatement. Ici, nous faisons réellement notre maximum pour sauver les gens. J'adore mon métier, et une fois que l'on a travaillé aux urgences, je pense qu'il est très difficile d'en partir. Cette émission est intéressante car elle offre un regard différent. Des personnes étrangères à notre milieu pourront peut-être mieux comprendre nos difficultés. C'est aussi une belle opportunité de faire découvrir à ma famille mon métier au quotidien !

**Elsa Leca**  
Infirmière aux urgences adultes

Je souhaitais travailler dans un service diversifié. Les urgences répondent à mon attente, puisqu'ici, toutes les pathologies sont confondues. Nous évoluons également d'un secteur à l'autre : accueil, salles de déchoquage\*... L'adrénaline est aussi un vrai moteur. Je suis affiliée aux urgences depuis deux ans. L'exercice est très difficile, mais, avec l'expérience, je prends mes marques. Il faut s'organiser, garder une vie sociale... A mon arrivée, la pratique du sport m'était indispensable pour évacuer. A présent, je décomprime plus facilement. Le sentiment de faire partie d'une équipe est primordial : nous débriefons beaucoup entre collègues pour relâcher la pression, c'est rassurant. Pendant le tournage, mes journées étaient tellement chargées que je n'avais pas le temps de penser aux caméras. Nous avons vécu sur cette période plusieurs situations très fortes. J'attends avec impatience de voir le résultat !

**Morgane Tanneau**  
Infirmière aux urgences adultes

\*Salles où sont amenés les patients pour être soignés lors d'urgence d'ordre vital.



# 24h AUX URGENCES

**SAISON 2**

## 24H aux urgences

Série documentaire de 6x65'

Proposée par la direction des magazines de l'information de TF1 - **Pascal Pinning**

Responsable des documentaires : **Reine Bensaïd**

Production : **PRESSE&C** filiale de SHINE France

Producteurs : **Frédéric Lacroix** et **Vincent Dhennin**

Réalisateur : **Antoine Baldassari**

**24H aux urgences** est adapté du format anglais 24 HOURS IN A&E diffusé en Angleterre avec succès sur Channel 4 depuis 3 saisons.

### Contacts :



**Nathalie Maeder** : 01 41 41 25 18 – [nmaeder@tf1.fr](mailto:nmaeder@tf1.fr)

**Caroline Stevens** : 01 41 41 12 33 – [cstevens@tf1.fr](mailto:cstevens@tf1.fr)

**Stéphanie Genestar** : 01 41 41 18 72 – [sgenestar@tf1.fr](mailto:sgenestar@tf1.fr)

**Matthieu Notebaert**, directeur de la communication : 01 46 09 28 04 – [matthieu.notebaert@shinefrance.com](mailto:matthieu.notebaert@shinefrance.com)



**Stéphan Maret**, directeur de la communication : 05 49 44 47 47 – [stephan.maret@chu-poitiers.fr](mailto:stephan.maret@chu-poitiers.fr)



Dossier conçu et réalisé par LA COMMUNICATION EXTERNE DU GROUPE TF1

Rédactrice : Clémence Favier - Graphiste : Yannick Longui - Secrétaire de rédaction : Aurélie Binoist

Responsable photo : Marie-Laure de Frescheville - Chef de service : Maud Fayat - Photos : Jean-Philippe Ballel / TF1

LA REPRODUCTION DE TOUT OU PARTIE DU DOSSIER, SUR UN SUPPORT QUEL QU'IL SOIT, EST INTERDITE, SAUF AUTORISATION EXPRESSE ACCORDÉE PAR LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION DE TF1 - JANVIER 2014