



arts et métiers

Gérer ses priorités avec Anne-Laure Féral-Pierssens, *médecin urgentiste*



**PAR DAVID
 ABIKER**
 EX-DRH,
 JOURNALISTE
 À PARIS
 PREMIÈRE ET
 EUROPE 1

Chacun de nous entretient un rapport particulier à l'urgence. Anne-Laure Féral-Pierssens, elle, en a fait son métier, une vocation. Elle est médecin urgentiste à l'Hôpital européen Georges-Pompidou (AP-HP). «Je voulais faire du diagnostic, chercher, trouver, enquêter, bref commencer la prise en charge», dit cette grande

brune de 34 ans qui a épinglé sur sa blouse un badge «This Doc Rocks». Pour me recevoir, elle a écourté une réunion et ne prendra probablement pas le temps de déjeuner ensuite.

Le vendredi 13 novembre, comme les autres médecins et les personnels soignants, comme n'importe qui et malgré les «plans blancs», Anne-Laure est sidérée. Elle a vu arriver 50 urgences en une heure, se souvient-elle, quand le service en reçoit habituellement 150 en une journée. «Curieusement, les blessés qui sont arrivés vers 1 heure du matin semblaient plus sereins que nous, plus calmes, malgré ce qu'ils avaient vécu.» C'est dans les procédures, cent fois répétées, que les équipes ont puisé la concentration et la détermination pour les accueillir. **«Travailler dans l'urgence, souligne-t-elle, c'est exactement le contraire de la série TV.** Les patients ne crient pas, les médecins non plus, on n'a pas du tout la même vie sentimentale [sourire] et il y a des moments où il ne se passe rien. Aucune semaine ne ressemble à la précédente.» Il faut de la minutie, de la lucidité, «être à l'affût d'un détail, être exhaustif, fouiller, systématiquement. Je ne suis pas du tout méthodique dans ma vie perso, mais là, il faut l'être».

Il faut aussi savoir faire plusieurs choses en même temps. «On peut agir sur un patient, être sollicité par un médecin, prescrire un examen, répondre à la famille. Il y a plein d'éléments perturbateurs à gérer.» Comment s'organiser quand le temps se resserre ? «Le fonctionnement des urgences doit être fluide et nous pouvons décider de changer les règles en cas de nécessité.» **L'organisation agile et la gestion des priorités par excellence!** Quelqu'un doit assumer le leadership, les autres doivent le suivre. «Les deux sont importants. **Chez nous, tout le monde peut être leader,**

mais sur un arrêt cardiaque, il n'en faut qu'un seul à la tête et les autres de chaque côté du patient.» Tout cela s'apprend dans des exercices d'entraînement où l'on applique les enseignements du *crisis resource management*, dans lequel la communication est aussi essentielle que la compétence médicale.

Et la pression, on la relâche comment ? «En prenant du recul, en discutant avec un équipier pour éviter les erreurs et s'appuyer sur un avis complémentaire.» Anne-Laure se souvient d'une infection majeure sur un jeune sauvé de justesse. Il s'en est fallu de peu. Une satisfaction du métier. Quand elle n'a plus rien à dire, Anne-Laure se tait. On a commencé l'entretien avec une demi-heure de retard, mais elle m'a tout dit... en vingt-neuf minutes. Du temps gagné. Déformation professionnelle, j'imagine. ●



ILLUSTRATION : ALINE ZALKO - PHOTOS : DAVID ABIKER - DR