Conférence de presse

2 novembre 2026

Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG)

La centrale pour les problèmes de santé change de nom et de numéro

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

unisanté

DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ ET DE L'ACTION SOCIALE

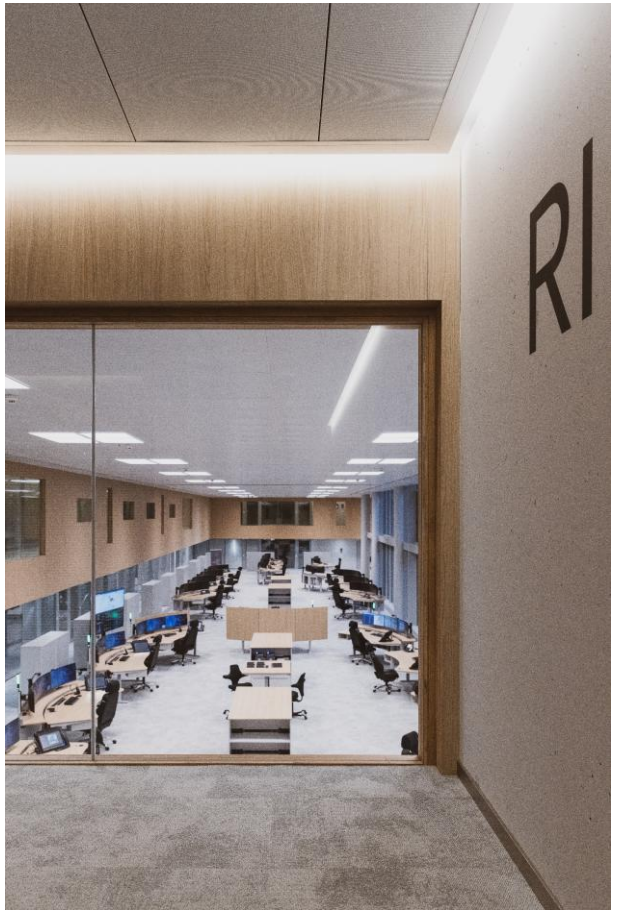
Introduction

Bienvenue à l'ARC (Alarm receiving center)
Ce centre unique en Suisse regroupe les centrales d'urgences vaudoises ainsi que le siège de l'Etat-Major cantonal de conduite (EMCC).

CTMG CASU-144 Pompiers 118

Centrale Vaudoise Police 117

Centrale de gestion coordonnée du trafic d'agglomération Lausanne-Morges (CGTA)



Roger Nordmann

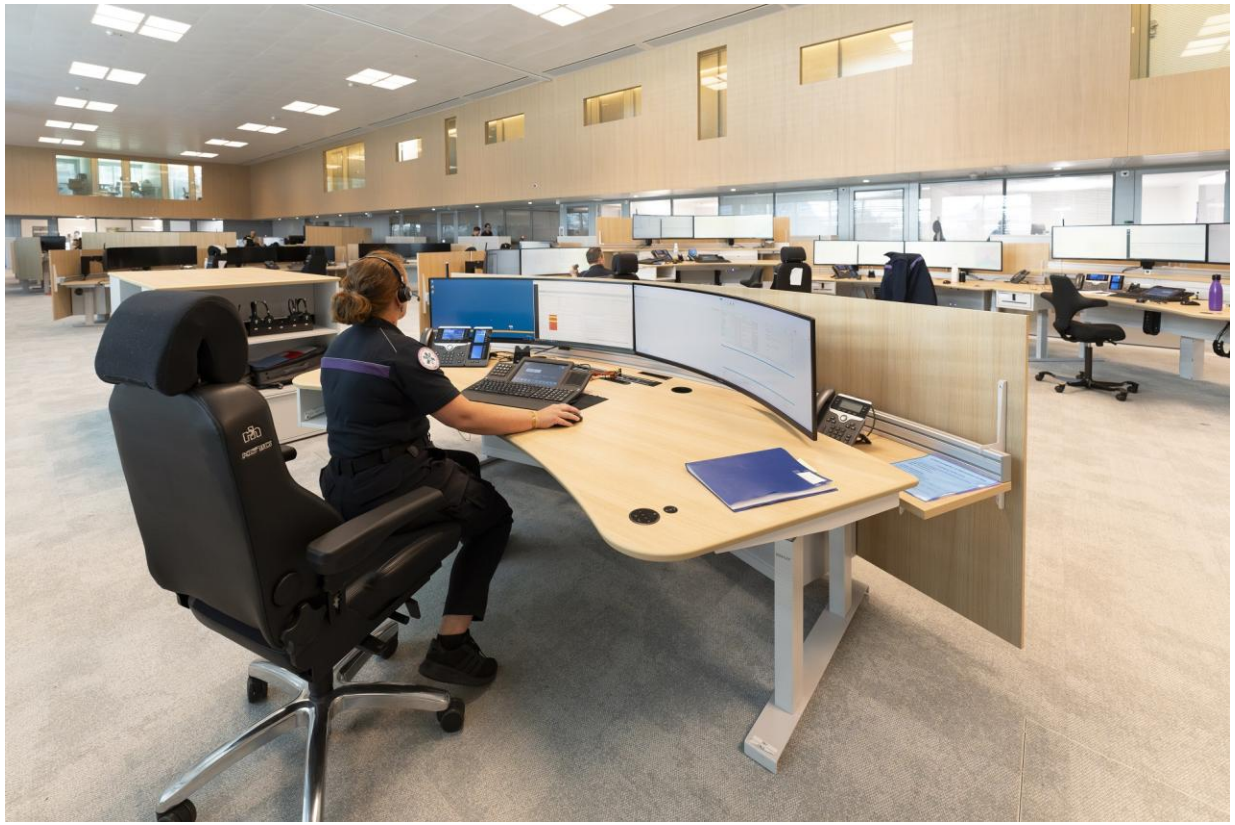
Conseiller d'Etat

Département de la santé et de l'action sociale (DSAS)

canton de vaud

LIBERTÉ ET PATRIE

Une centrale pour la santé des vaudois



La Centrale en bref

70 collaboratrices et collaborateurs

160’000 appels annuels

2 cantons

Un rôle essentiel pour le système de santé

De multiples partenaires

Que faire en cas de problème de santé urgent ?

Contactez en priorité :

- Votre médecin traitant
- Votre organisation de soins à domicile
- Votre pharmacie

La première ligne de soins reste le premier point de contact en cas de problème de santé

Si indisponible : appelez la centrale santé avant de vous rendre aux urgences.

Les missions de la centrale :

- Répondre aux appels de personnes ayant un problème de santé urgent mais ne mettant pas leur vie en danger.
- Évaluer l'état de santé, conseiller et orienter vers la prise en charge la plus adaptée.

La CTMG change de nom et de numéro



Julie Legault

Directrice Direction Urgences et préparation aux crises / DGS

Département de la santé et de l'action sociale (DSAS)

Pourquoi ce nom ?

- Recentrer sur les missions actuelles de la centrale ; les termes médecins et téléphonique disparaissent.
- Accent sur la santé : les conseils, l'orientation dans le système.
- Choix de la simplicité : court et facile à mémoriser, accessible et clair.



Pourquoi ce numéro ?

- **Numéro unique** pour les populations vaudoise et neuchâteloise.
- **Potentiel mnémotechnique** apparenté aux autres numéros d'urgence 117 et 118.
- **Potentiel d'économies** : le nouveau préfixe est intégré dans la plupart des abonnements de téléphonie, sans coût supplémentaire pour les Cantons. Les services de la centrale restent gratuits.



Le service continue sans interruption

Le nouveau numéro et le nouveau nom sont effectifs

dès aujourd'hui, à 10h.

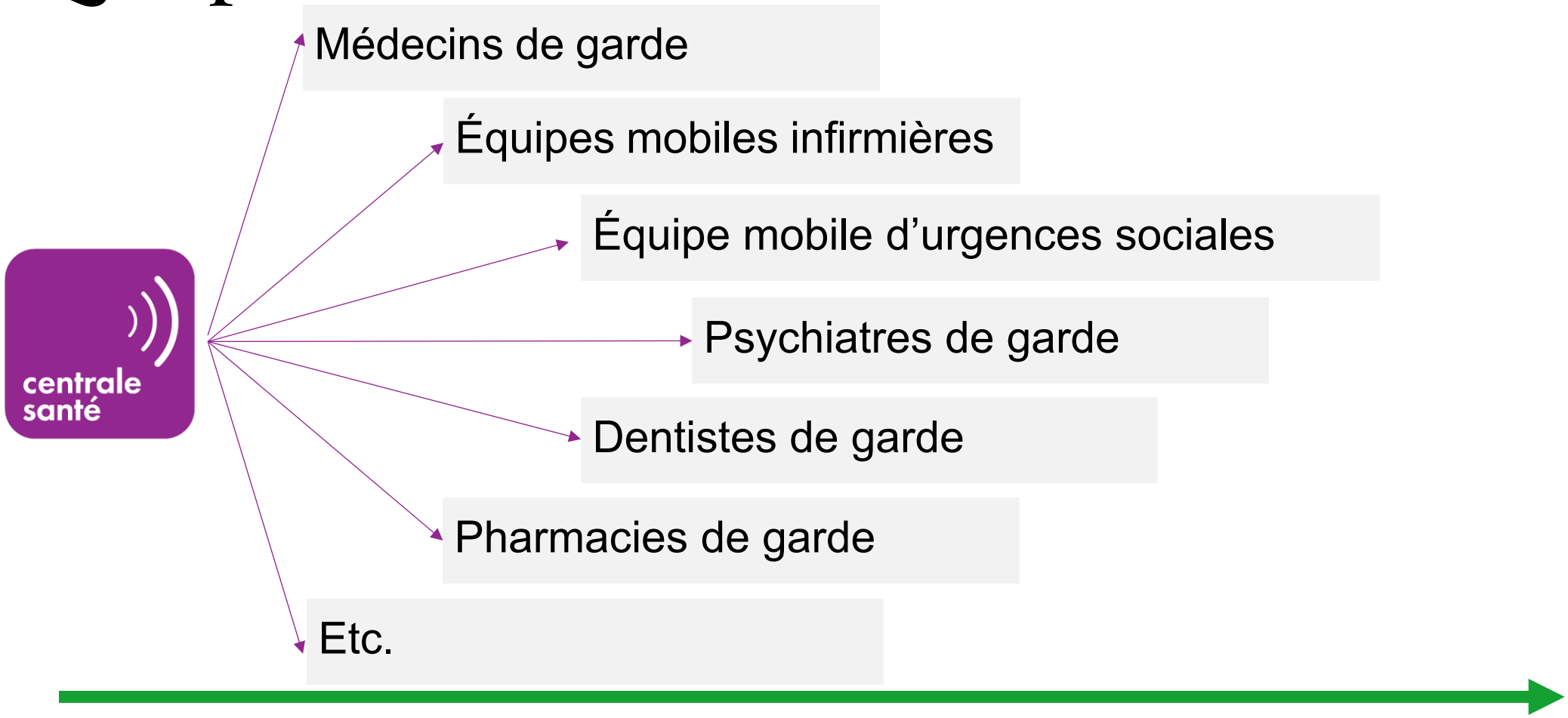
Il n'y a aucune interruption de service, aucun appel n'est perdu.

- L'activité de la centrale continue normalement.
- Le nouveau numéro est atteignable dès maintenant.
- Les anciens numéros vaudois et neuchâtelois restent actifs et les appels sont redirigés vers le nouveau numéro.
- Pas de changements pour les lignes professionnelles et Secutel.
- Information au public et aux professionnels.

Hier et aujourd'hui

- **1961**: création de la centrale téléphonique
- **2005**: mise en service du numéro actuel et cantonalisation de la centrale
- **2015** : la centrale devient bi-cantonale
- **2023** : la centrale emménage à l'ARC / ECA
- **2024** : rattachement administratif à Unisanté. Pilotage stratégique par la DGS
- **2025** : début de la vidéo pour la pédiatrie
- **2026** : vidéo pour certains appels adultes
- **2026** : nouveaux nom et numéro

Qui peut aussi intervenir ?



Brigitte Jacquat-Bitsch

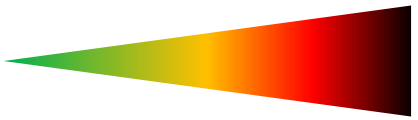
Responsable de secteur CTMG
Unisanté

canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

La centrale santé

En chiffres :

- **70** collaboratrices et collaborateurs
- Réponse aux appels **24/7**
- **160’000** pour les deux cantons et **50’000** alarmes Sécutel
- **Vaud** : **120’000** appels / an, soit **326** appels par jour en moyenne

- Pour les **deux cantons** : 400/j  > 1500 /j

- **25 %** sont résolus par des conseils infirmiers

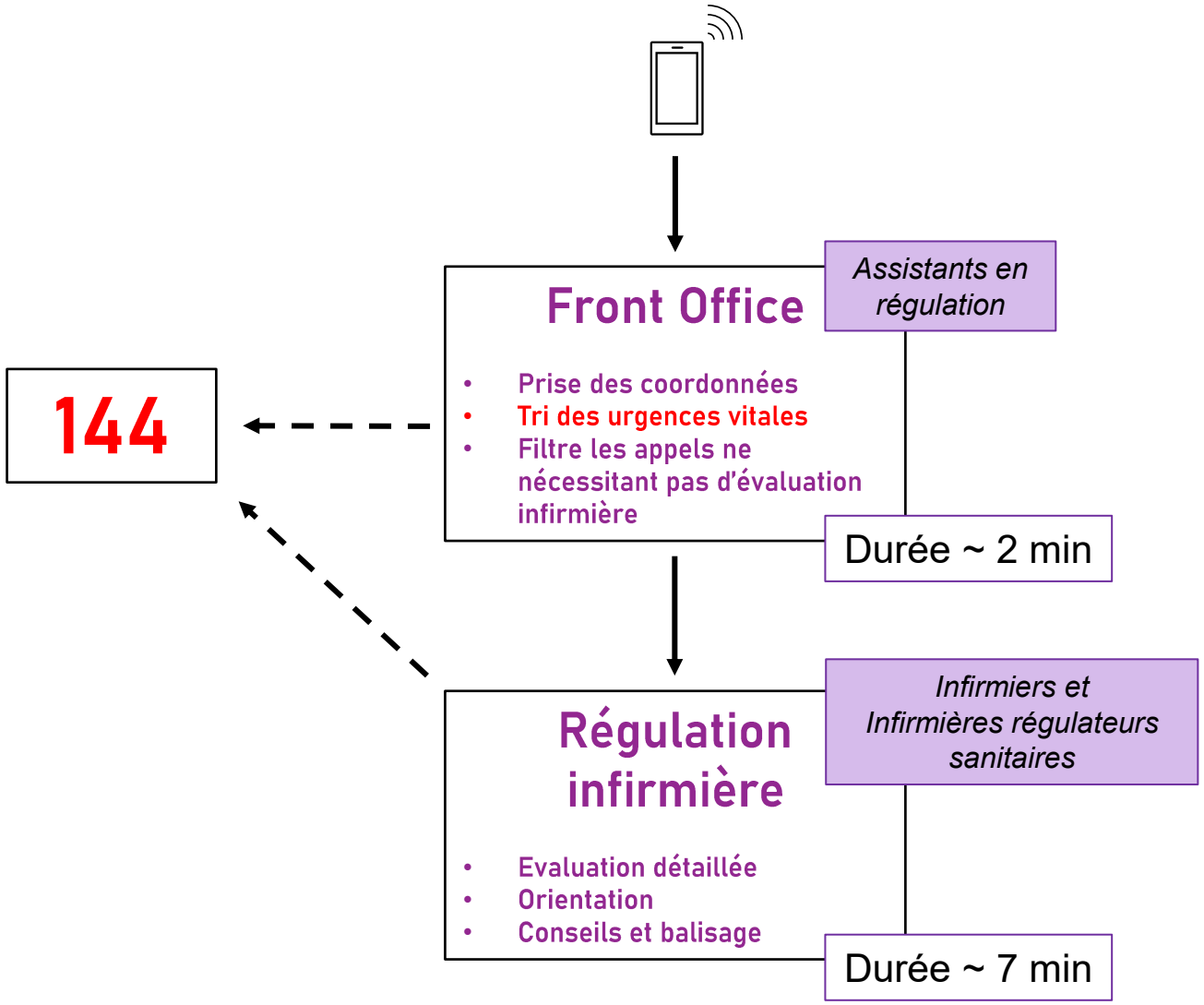
Qui appelle ?

En chiffres 2025 :

- Age : tous les âges, de la petite enfance au grand âge.
  - **37,3 ans** est l'âge moyen

- Trois groupes sont particulièrement représentés :
  - Enfants de 0 à 5 ans : **23%** des demandes
  - Jeunes adultes (24 à 35 ans) : **12,9%** des demandes
  - Personnes âgées de 80 à 89 ans : **9,9%** des demandes

Comment ça marche ?



Support opérationnel

- Gestion des plannings des gardes dans le SAE
- Support administratif et logistique

Médecins référents généralistes et pédiatres

- Formations médicales de base et continue
- Suivi (coachings, réécoute)
- Supervision
- Gestion des documents d'aide à la régulation

Pour quoi ?

- Pour tout problème de santé ne mettant pas la vie en danger, de la naissance à la fin de vie, lorsque le réseau habituel du patient n'est pas disponible.

- Suite à une évaluation détaillée de la demande, nous orientons le patient vers la ressource la plus adaptée ou nos conseils sont suffisants

Le bon patient, au bon endroit, au bon moment.