



REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à la simple question Alexandre Rydlo – De quel dispositif de formation de base, de formation continue et de soutien psychologique les personnes travaillant dans les centrales d'appels d'urgence du canton bénéficient-elles pour appréhender leurs difficiles tâches et les soutenir dans celles-ci ?

Rappel de la question

En cas d'urgence, qu'il s'agisse par exemple d'une bagarre, d'un incendie ou d'une crise cardiaque, la population vaudoise peut composer à tout moment un numéro d'appel d'urgence. Pour obtenir la police, elle composera le 117, pour obtenir les pompiers, le 118, et pour obtenir de l'aide médicale, le 144. De manière plus générale, la population peut aussi composer le numéro d'appel d'urgence européen, le 112.

Derrière ces numéros d'appel d'urgence se trouvent des centrales de traitement des appels d'urgence composées de personnes, hommes et femmes, appelé-e-s à devoir répondre de manière compétente et appropriée sous la pression du temps et des événements.

Chaque seconde, chaque renseignement, chaque réponse, et chaque proposition d'action échangés au téléphone peuvent avoir une influence considérable sur le traitement et l'issue de la situation d'urgence qui a mené à l'appel d'urgence. Chaque situation d'urgence est aussi composée d'une forte composante émotionnelle et de stress, qu'il s'agit de pouvoir appréhender, gérer et canaliser. Certaines situations d'urgence peuvent aussi être directement liées à une situation de vie ou de mort, qu'il s'agit alors de pouvoir gérer du mieux possible, tant du point de vue des opérations que des émotions.

A noter que certains appels sont parfois des appels sans aucun rapport avec une situation d'urgence, ou alors tout simplement des appels empreints d'un besoin d'écoute dans le cas, par exemple, d'une détresse personnelle.

Les personnes qui traitent les appels d'urgence sont donc des personnes-clés pour le traitement correct et l'issue la plus favorable possible d'une situation d'urgence. Par leur rôle essentiel d'appréhension du problème, d'analyse de la situation et de prise de décision pour déclencher les moyens nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, les personnes qui travaillent dans les centrales d'appels d'urgence sont constamment sous pression.

Toute cette pression, ces émotions et le stress, les personnes des centrales d'appels d'urgence doivent pouvoir les gérer et les évacuer. Il s'agit en particulier de bien pouvoir gérer le stress émotionnel.

On peut d'ailleurs imaginer, lorsqu'on apprend que la centrale d'appels d'urgence de la police cantonale devra encore gérer à l'avenir les appels de la hotline d'aide anti-radicalisme, que la pression sur les personnes de cette centrale d'appels augmentera.

Aussi je pose la question suivante au Conseil d'Etat.

"De quel dispositif de formation de base, de formation continue et de soutien psychologique les personnes travaillant dans les centrales d'appels d'urgence du canton bénéficient-elles pour appréhender leurs difficiles tâches et les soutenir dans celles-ci, qu'il s'agisse de la police, des pompiers ou des services sanitaires ?"

Merci d'avance pour les renseignements !

Réponse du Conseil d'Etat

Centrale du 117 (CET)

Hormis les prérequis définis pour intégrer le centre d'engagement et de transmissions de la Police cantonale vaudoise (CET) en tant qu'opérateur, une formation théorique d'un mois est dispensée au policier nouvellement affecté à ses tâches. Durant cette formation, outre les aspects techniques et opérationnels, des stages d'une journée sont effectués aux centrales du 144 et du 118 (CTA), ainsi qu'à la Centrale d'alarme et d'engagement de la police communale de Lausanne (CAE).

En termes de soutien psychologique, deux modules de formation sont dispensés, à savoir « *la gestion du stress en centrale* » et « *la gestion des appels conflictuels* ». Une fois cette formation de base terminée, une première évaluation est effectuée et l'opérateur intègre un groupe en centrale où il est parrainé durant 2 mois minimum. Une seconde évaluation permet ensuite de déterminer s'il peut travailler seul au pupitre. Actuellement, les opérateurs réceptionnant un appel chargé émotionnellement peuvent bénéficier, en cas de besoin, de l'appui de la structure de soutien psychologique de la Police cantonale (psychologues et policiers ayant suivi une formation de « débriefeur » reconnue par le Réseau national d'aide psychologique d'urgence RNAPU), disponible 24h/24h et 7j/7j.

Au niveau de la formation continue, un cours de 4 jours est donné par l'Institut suisse de police (ISP) à tous les opérateurs du CET durant leurs 2 premières années d'activité. Ce cours consiste notamment en une sensibilisation à la gestion de la communication.

Par ailleurs, plusieurs formations continues seront prochainement mises en place dans le cadre :

- de la négociation tactique en situation de crise dans le canton. Le but étant de permettre aux opérateurs de disposer des outils nécessaires pour faire face à une situation extrême (par ex. tireur fou ou attentat) ;
- de la prévention de la radicalisation ;
- de la gestion du stress en centrale et des outils psychologiques nécessaires pour mieux l'appréhender.

Concernant la helpline *prévention de la radicalisation*, une information a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs du CET sur la thématique de l'écoute active notamment.

Centrale du 118 (CTA)

Dans le cadre de la formation de base, tous les opérateurs du CTA suivent une formation spécifique de prise d'appel téléphonique. Dans ce cadre, les opérateurs disposent d'outils leur permettant de cadrer l'appelant afin qu'il fournisse les informations nécessaires pour permettre l'engagement des moyens. Un cours de gestion du stress est également dispensé à tous les opérateurs, sachant que ceux-ci sont aussi amenés à traiter des appels agressifs ou des menaces téléphoniques.

En cas d'appel chargé émotionnellement, l'opérateur concerné a la possibilité d'insérer un commentaire dans la fiche d'événement de type « appel spécifique ». Dans le cadre du processus qualité du CTA, à chaque fois que le commentaire « appel spécifique » est noté, une discussion est mise en œuvre entre l'opérateur concerné et sa hiérarchie afin de lui offrir un soutien psychologique s'il le souhaite. Dans tous les cas, l'état-major du CTA est sensibilisé aux effets d'un tel traumatisme et applique une veille active et permanente auprès de ses collaborateurs.

Une convention liant l'Etablissement cantonal d'assurance contre l'incendie et les éléments naturels (ECA) et le Service de Protection et Sauvetage de la ville de Lausanne (SPSL) traitant de la mise à disposition du groupe débriefing du SPSL au profit des sapeurs-pompiers du canton et du CTA a été ratifiée entre les deux entités. Le SPSL est au bénéfice d'une cellule de débriefing psychologique composée d'une psychologue spécialisée en psychologie d'urgence ainsi que de collaborateurs de différents métiers feu bleu (sapeurs-pompiers, ambulances) formés au soutien psychosocial d'urgence. Cette cellule peut être activée aussi bien pour les sapeurs-pompiers du canton que pour les collaborateurs du CTA.

Le groupe débriefing peut être activé soit par la ligne hiérarchique, soit de manière directe et confidentielle par l'opérateur concerné.

Centrale du 144

Les opérateurs du 144 et de la Centrale des médecins de garde (CTMG) sont engagés par la Fondation Urgences Santé (FUS), selon un prérequis de cinq ans d'expérience professionnelle dans des services d'urgences et/ou cliniques.

Ils bénéficient d'une formation initiale interne de 3 mois à leur engagement ainsi que d'une formation continue de 80 heures par année permettant d'apprendre à gérer le stress pour faire face aux différents types d'appels qu'ils doivent traiter. Ils travaillent sous la supervision de cadres et de médecins répondants.

En cas de situation difficile ou de crise, la FUS offre aux centralistes des prestations de la médecine du travail et de soutien psychologique assurées par des services tiers spécialisés.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 22 août 2018

La présidente :

N. Gorrite

Le chancelier :

V. Grandjean