Grand Conseil - Secrétariat général
Pl. du Château 6 - 1014 Lausanne
Déposé le 15.05.18
Scanné le

Canton de Vaud
Grand Conseil

Séance du mardi 15.05.2018

18_QUE_015

Question simple

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 ?

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 évènements.

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 difficile 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 !

Chavannes-près-Renens, 15.05.2018

Alexandre RYDLO, Député socialiste