

**REPONSE DU CONSEIL D'ETAT
à l'interpellation Nicola Di Giulio et consorts –
CVP 117 « ne répond plus » ! (22_INT_139)**

Rappel de l'intervention parlementaire

Je souhaite interpellier le Conseil d'Etat au sujet du fonctionnement de la police dans notre canton.

Depuis plusieurs années on constate de nombreux problèmes au sein des corps de police vaudois, les tensions qui existent à la Police de l'Est Lausannois, de Lavaux, les nombreuses démissions à la Police municipale de Lausanne, en 2021 le licenciement du commandant Rochat de la Police de Nyon Régions, les critiques apparemment faites de mauvaise foi contre l'Académie de Police à Savatan.

La récente éviction du commandant Schaer de la Police de l'Ouest Lausannois qui fait actuellement polémique ou encore les problèmes relatifs au fonctionnement de la Centrale Vaudoise de Police, issue de la fusion de la Centrale de la Police Vaudoise (CET) et de la Centrale d'engagement de la Police de Lausanne (CAE) du 1er mars 2022. Cette nouvelle centrale est désignée ci-après par l'acronyme « CVP ».

Par rapport à toutes ces difficultés, le monde de la politique semble se réfugier prudemment derrière des notions de confidentialité, de protection de la personne et d'interminables enquêtes en cours. Le commandement des polices concernées utilise aisément la même langue de bois pour affirmer que tout va bien et que les problèmes sont sous contrôle.

En ce qui concerne la CVP, il est bien réel que la vérité semble également sérieusement édulcorée. Dans le site de l'Etat de Vaud, il est dit « Depuis le 1er mars 2022 à 4h, la Centrale Vaudoise de Police (CVP), répond à tous les appels d'urgence 117 du canton. »

Eh ! bien non, elle ne parvient plus à répondre à tous les appels émanant du 117.

Plusieurs citoyens se sont plaints de devoir attendre plusieurs minutes avant d'avoir un opérateur en ligne. Parfois personne ne répond et le temps étant écoulé, la ligne téléphonique tombe.

Cette latence pourrait engendrer un drame duquel le Conseil d'Etat devra répondre.

Des révélations mentionnées dans le journal « LE TEMPS » il apparaît que le nombre d'opérateurs prévus pour œuvrer à la CVP est clairement inférieur à celui qui était programmé initialement, ce qui expliquerait ces retards ou ces absences de réponses aux lignes 117.

Toujours des mêmes révélations de ce média, il semble ressortir que du côté des policiers œuvrant dans ce service, on constate une augmentation de l'absentéisme et de burnouts. De nombreuses tensions au sein de la troupe seraient apparues à la suite de congés annulés, de vacances déplacées et autres problèmes d'intendance.

En outre, des ajustements salariaux ont été effectués pour des policiers lausannois, moins bien payés que leurs collègues vaudois. Il est mentionné également que nombre de personnes par CDD ont été engagé. Vu la complexité du travail et de l'utilisation de matériel de pointe, six mois semblent nécessaire à ces nouvelles recrues pour qu'elles soient opérationnelles.

Durant cette formation, leurs aînés supportent une charge de travail supplémentaire, car enseigner c'est apprendre deux fois. Côté gestion, si tel est vraiment le cas, il est invraisemblable d'engager des personnes par contrat de trois ans alors qu'elles perdent déjà 1/6 de leur temps à être formées.

Après ces trois ans, c'est un nouveau parcours du combattant qui recommence pour les anciens. Ces continus départs de zéro usent la patience et la motivation du personnel, d'autant plus que tous les nouveaux arrivés ne terminent pas le cursus de formation.

Si ces problèmes de périodicités sont désagréables pour le personnel, ils le sont également pour le public, pour le citoyen, pour les vaudoises et les vaudois qui ne reçoivent pas toujours la réponse qu'ils seraient en droit d'attendre de la police, en cause parfois le manque d'expérience de certains « apprenants ».

Au niveau de l'intervention il est indispensable d'avoir des policiers d'expérience. Ce sont les premiers au contact du public. Ils doivent immédiatement évaluer la situation qui leur est présentée et prendre les dispositions nécessaires. Une petite erreur d'appréciation de leur part peut conduire à une catastrophe.

C'est le risque qui doit être assumé en laissant travailler des opérateurs épuisés et en nombre insuffisant. Enfin, ses collaborateurs sont la « vitrine » téléphonique de notre police et si l'image est mauvaise, tous les Corps en pâtiront. Finalement ces divers dysfonctionnements pourraient mettre en exergue la gestion de la Direction des Services généraux et particulièrement son chef. Je me permets de faire remarquer au Conseil d'État qu'il est de la dernière urgence d'intervenir et ceci afin de réparer si négligence il y'a eu durant la dernière législature les carences relevées.

Si d'aventure la situation venait à se péjorer ou s'aggraver davantage encore à la CVP, ce nouveau gouvernement pourrait en être tenu pour responsable par les vaudoises et les vaudois lésés.

Dès lors permettez-moi de vous suggérer qu'un audit indépendant de l'administration et apolitique soit mis sur pied à brève échéance, sans tenir compte de l'avis de certains cadres qui prétendraient inmanquablement que tout va bien dans le meilleur des mondes.

C'est pourquoi, je me propose de poser les questions suivantes au Conseil d'État, à savoir :

Q1 : Le Conseil d'Etat était-il informé que le BRP qui gère notamment toutes les demandes d'identification lors de contrôles de rue était tout simplement fermé de minuit à six heures du matin durant tout l'été?

Q2 : Le Conseil d'Etat était-il informé des graves dysfonctionnements à la CVP ?

Q3 : Le Conseil d'Etat prévoit-il de réformer la gestion de la CVP ?

Q4 : Le Conseil d'Etat prévoit-il d'augmenter les effectifs de la CVP ?

En effet, la récurrence des manifestations épuise les policiers et gendarmes en rue, lesquels pourraient être utilisés de manière plus rationnelle. Et que dire des citoyennes et des citoyens vaudois se rendant à leurs activités professionnelles, devenant malgré eux, otages de ces manifestants idéalistes.

Enfin les collaborateurs de la CVP sont particulièrement impactés devant la récurrence de ces agissements et se doivent d' « encaisser » certes de manière compréhensible, la mauvaise humeur du public qui les utilisent bien souvent comme déversoir de leur haine, en raison de l'immobilisme politique en la matière.

Je remercie donc par avance le Conseil d'État pour ses réponses éclairées.

Nicola Di Giulio

Député UDC

Lausanne, le 11 octobre 2022

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Le Conseil d'Etat vaudois et la Municipalité de Lausanne ont décidé de la mutualisation des deux centrales d'urgence 117 « police » préexistantes sur le canton, celle de la Police cantonale (CET) et de la Police municipale de Lausanne (CAE), avec la création de la Centrale vaudoise police (CVP) au 1^{er} mars 2022. Cette nouvelle entité s'inscrit dans l'objectif de rejoindre à fin 2023 le site de la Grangette, siège de l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA), avec les deux autres centrales d'urgence (144 et 118), la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG), la Centrale de gestion du trafic d'agglomération Lausanne Morges (GCTA) et les structures de conduite en cas d'événement majeur de l'Etat-major cantonal de conduite (EMCC), permettant ainsi de réunir tous les partenaires de la gestion de l'urgence sous un même toit. Le projet global est connu sous le nom d'ECAVENIR.

Le regroupement des deux centrales « police » et l'intégration de celles-ci dans le projet ECAVENIR est une véritable opportunité permettant de gagner en efficacité dans la réponse aux demandes urgentes des citoyens de notre canton. Le regroupement préalable à celles-ci sur le site de la Blécherette au Mont-sur-Lausanne était une étape nécessaire afin de permettre aux différentes équipes de la Police cantonale (PCV) et de la Police municipale de Lausanne (PML) de mieux se connaître et fusionner progressivement leurs processus de travail.

La planification du projet CVP comporte quatre phases.

La première phase, soit le regroupement géographique, a été réalisée le 1^{er} février 2022. Les locaux du CET ont été adaptés afin d'accueillir le personnel lausannois au centre de la Blécherette. Ces locaux n'étaient effectivement pas adéquats au nombre d'opérateurs générés par le regroupement et a nécessité une adaptation importante des collaborateurs. Des mesures pour atténuer les nuisances au travers de dispositifs techniques et organisationnels ont été prises, sachant que la situation était temporaire avant le déménagement sur le site de la Grangette dans le cadre d'ECAVENIR.

La deuxième phase est intervenue le 1^{er} mars 2022, date depuis laquelle les opérateurs aussi bien lausannois que cantonaux œuvrent conjointement et répondent à l'ensemble des appels 117 du canton.

La troisième phase a été mise en œuvre le 1^{er} janvier 2023 après plusieurs mois de travaux préparatoires. Elle comprend la mise en application des nouveaux horaires communs à l'ensemble de l'entité et la formation des groupes, en mixité PML / PCV. Ceci a permis au personnel de gagner en sérénité et d'améliorer les processus opérationnels.

La quatrième phase sera la mise en exploitation de la CVP sur le site de l'ECA d'ici vraisemblablement à fin 2023 avec tous les autres partenaires mentionnés ci-avant.

Un projet d'une telle envergure génère obligatoirement des changements importants pour l'organisation et les membres qui la composent. Ces évolutions sont complexes dans leur gestion.

Ainsi, la situation a progressé constamment ces derniers mois, notamment avec le choix du nouvel horaire, lequel a fait l'objet d'une consultation du personnel de la CVP, ainsi que la désignation de l'encadrement, à savoir les sous-officiers chefs de groupe et leurs remplaçants par une commission RH mixte, PCV et PML. Les syndicats ont été associés à toutes ces étapes et participent aux séances du Comité de Pilotage (COPIL) depuis le début du projet.

De manière générale, l'ambiance est bonne et le personnel s'investit dans la réussite du projet. La nouvelle entité compte 77 collaboratrices et collaborateurs soit 50 à la CVP, 3 à l'état-major, 5 pour l'administratif et la technique, 9 au bureau renseignement police (BRP) et 10 opérateurs du trafic spécialisés (OTP). La situation est actuellement stabilisée. Les demandes de mutations sont du même ordre que celles habituellement constatées à la PCV et à la PML. La CVP, au même titre que d'autres entités au sein de l'administration cantonale vaudoise, doit faire face à plusieurs absences de longue durée pour maladies ou accidents professionnels ou non professionnels.

En raison des statuts différents entre policiers cantonaux et communaux, la Ville de Lausanne a procédé à des aménagements dans ses conditions de travail de manière à tendre vers une plus grande équité entre corps. Ici aussi, les syndicats ont été impliqués dans le processus.

Enfin, le nombre d'appels resté sans réponse est très limité. Dans ces situations, une analyse du cas est faite et une réponse est rendue au citoyen.ne insatisfait.e. Il n'y a toutefois eu aucune conséquence opérationnelle, sur le terrain, dans le cas d'un appel resté sans réponse. D'une manière générale, les centrales d'urgence ne sont pas à l'abri de pics d'appels générant des surcharges ponctuelles, malgré toute l'attention portée à la répartition des ressources.

Réponses aux questions

1. Le Conseil d'Etat était-il informé que le BRP qui gère notamment toutes les demandes d'identification lors de contrôles en rue était tout simplement fermé de minuit à 0600 du matin durant tout l'été ?

Le Conseil d'Etat rappelle que le personnel du BRP n'est pas au contact avec la population et ne tient pas de guichet. Cette entité est composée de policier.ère.s et de collaborateur.trice.s civils qui ont pour mission d'appuyer les policier.ère.s dans le terrain, notamment lors de contrôles en rue. Ils assurent également toute la coordination des demandes intercantionales. Dès lors, les fermetures temporaires mentionnées dans l'interpellation n'ont pas affecté le travail dans le terrain des policier.ère.s vaudois, puisque chaque corps de police est en capacité d'effectuer ces contrôles au moyen des outils à sa disposition. Le solde des missions de ce bureau a pu être géré à l'interne pendant les quelques mois en question. En résumé, ces fermetures n'ont eu aucun impact sur les citoyen.ne.s de notre canton.

2. Le Conseil d'Etat était-il informé des graves dysfonctionnements à la CVP ?

Le commandement de la PCV et celui de la PML ont suivi l'évolution du projet selon les phases mentionnées ci-avant. Le Conseil d'Etat et la hiérarchie ont pleine conscience des difficultés inhérentes à un projet de cette envergure, notamment sous les angles de l'accompagnement au changement et des contraintes liées à la police coordonnée. Contrairement au texte de l'interpellation, aucun dysfonctionnement grave n'a été relevé durant cette période. Les membres du COPIL, qui se sont réunis régulièrement, en présence des syndicats, n'ont jamais relevé de graves dysfonctionnements.

3. Le Conseil d'Etat prévoit-il de réformer la gestion de la CVP ?

Comme indiqué ci-dessus, l'évolution de la CVP est en cours. Dans ce cadre, la PCV et la PML ont donné un mandat à une société de consulting externe. Ce mandat consiste à analyser les mesures organisationnelles, opérationnelles et managériales prises à la CVP, depuis le 2 janvier 2023, afin de proposer des améliorations. Sur la base de premiers retours et avant même le rapport final du consultant, de premières mesures ont été prises, notamment sous l'angle de l'accompagnement au changement.

4. Le Conseil d'Etat prévoit-il d'augmenter les effectifs de la CVP ?

La société de consulting a également pour mandat d'évaluer les ressources à disposition de la CVP, en lien avec l'organisation interne et les activités qui sont les siennes (prises d'appels, événements, etc.). Il sied d'attendre les résultats de cette analyse avant de se déterminer sur d'éventuelles mesures supplémentaires à engager.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 31 mai 2023.

La présidente :

C. Luisier Brodard

Le chancelier :

A. Buffat