Mercredi 5 juin 2019 | Postcode 1 JA 1000 LAUSANNE 1 | N° 129-23 ★ | **Fr. 4.00** (TVA 2,5% incluse) | France € 3.60

ODILE MEYLAN

«Les chevaliers de la Table ronde» version pastiche à l'Opéra de Lausanne

Culture, pages 26-27

REUTERS

Vainqueur de Wawrinka, Federer est prêt à rejouer Nadal

Sports, page 14

Un veau égaré à Lignerolle retrouvé grâce à deux drones

Vaud, page 9

24 heures

La diplomate russe Tatiana Valovaya va diriger l'ONU à Genève. C'est la première fois qu'une femme occupera ce poste DR

Page 17

Le grand quotidien vaudois. Depuis 1762 | www.24heures.ch

Le quotidien sous haute tension des opérateurs de centrales d'alarme

Recevoir nuit et jour des appels au secours met le psychisme à rude épreuve. Témoignages

L'adjudant Francesco est l'un des 28 régulateurs qui répondent 24 h sur 24 au 117, le numéro d'urgence de la police. Les appels au secours sont son pain quotidien. Certains sont difficiles à oublier: «L'un des pires appels que j'ai reçus, ça a été lors d'un incendie d'un chalet. La femme qui me parlait ne pouvait pas sortir de chez elle, alors que l'appartement situé sous le sien brûlait. Elle est morte alors que j'étais au téléphone avec elle.»

Pour ce policier comme pour ses homologues des centrales des pompiers, des ambulances et des médecins de garde, un tel job peut s'avérer stressant, voire traumatisant. «Le policier sur le terrain peut se préparer mentalement lorsqu'il se rend sur une intervention, il a parfois le temps de se faire son propre film des événements avant d'agir», explique le premier-lieutenant Vincent Bornay, chef de la centrale d'alarme de la police cantonale. «L'opérateur prend la situation en direct, soit par la victime, soit par un témoin.» Le fait d'être aveugle et devoir se fier entièrement aux explications de l'«appelant», souvent lui-même submergé par ses émotions, augmente encore la pression. C'est aussi plus compliqué quand un enfant est impliqué ou qu'un cas psychiatrique se présente.

Point fort, page 3

Stress Comment supporter une telle pression au jour le jour?

Les différentes centrales d'alarme vaudoises seront regroupées

Une piscine de 6600 m² à la Jetée

Lausanne En attendant la plage d'Ouchy en 2020, le fameux deck en bois de la Jetée de la Compagnie a été agrémenté d'une passerelle qui donne accès à une vaste zone de baignade. **Pages 6-7** PATRICK MARTIN

Économie vaudoise

Le Gros-de-Vaud commence à manquer de zones artisanales

Dans le district du centre du canton, plusieurs entreprises peinent à trouver des endroits pour développer leurs activités. «Depuis environ trois ans, nous sommes en train de nous bloquer économiquement», déplore Alain Flückiger, secrétaire général de l'Association de développement Région Gros-de-Vaud. Si quelques hectares restent disponibles, les parcelles sont rarement en adéquation avec les besoins des entreprises. Et ailleurs dans le canton? La situation n'est pas forcément meilleure. **Page 4**

Construction

La transformation de la gare de Lausanne peut aller de l'avant

Devisés à près de 1,3 milliard de francs, les travaux ont obtenu le feu vert de l'Office fédéral des transports. Une décision qui réjouit le Canton et la Ville. Mais aussi les CFF, qui vont déterminer, cet été, un calendrier des travaux. Ces derniers doivent notamment permettre de prolonger certains quais et de creuser des passages sous-voies plus larges. La transformation de la gare, qui se fera par étapes, est un point central du programme Léman 2030 qui veut améliorer l'offre sur l'arc lémanique et au-delà. **Page 5**

Médias

La centralisation voulue par la SSR irrite Genève et Berne

Les deux Cantons ne veulent pas du transfert de certaines activités de la SSR de Genève à Lausanne et de Berne à Zurich. Ils estiment que la SSR, financée par le produit de la redevance, doit maintenir son implantation régionale. «Nous ne comprenons pas la logique de la SSR, qui devrait contribuer à la cohésion nationale», estime le magistrat genevois Serge Dal Busco. Pour la SSR, les déménagements prévus doivent permettre de préserver l'emploi et les programmes, tout en diminuant les coûts. **Page 15**

PUBLICITÉ

L'éditorial 2 • Courrier 11 • Météo 11 • Décès 21 • Cinéma, Agenda 22 • Jeux 24

9 771662 764432 23

Sécurité

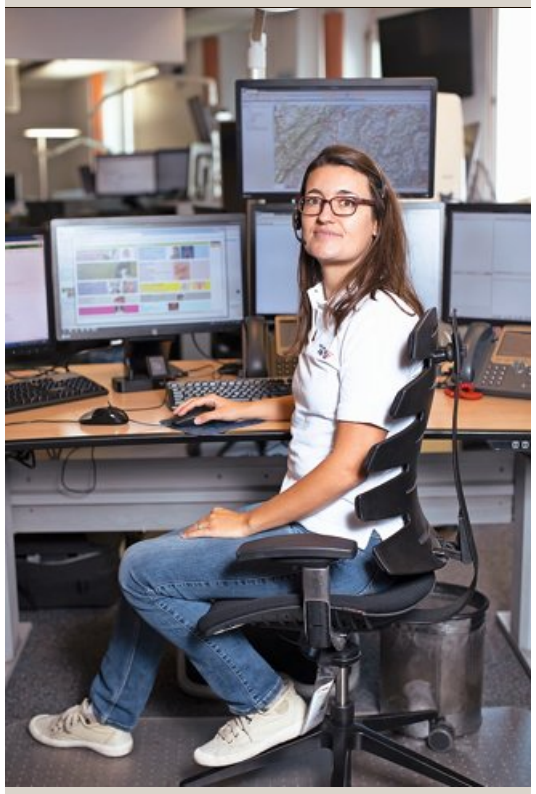
La police

Adjudant **Francesco**

«Le hold-up fait partie des événements les plus stressants. Il n'est pas évident de communiquer avec la personne au bout du fil, qui est souvent elle-même victime. Je me souviens aussi de l'appel d'une jeune fille pour un incendie. Elle n'avait aucun moyen de sortir. On a parlé plusieurs minutes et elle est malheureusement décédée alors que j'étais au téléphone avec elle. C'était un choc assez important. Pour gérer le stress, mes collègues et moi sommes arrivés à la même conclusion: depuis notre centrale, même en faisant notre maximum, nous ne pouvons pas sauver le monde. C'est beaucoup plus compliqué de communiquer par téléphone qu'être en face d'une personne. On ne la voit pas physiquement, on n'a qu'une voix, qui parfois ne parle pas français. Le premier stress, c'est de bien déchiffrer l'intervention et de savoir s'il y a une notion d'urgence ou non.»

Les numéros: 117 et 112
Où vont les appels? À la Centrale d'engagement et de transmission (CET) de la police cantonale (Mont-sur-Lausanne). À Lausanne, ils vont à la Centrale d'alarme et d'engagement (CAE) de la police municipale.
En chiffres: Les 28 régulateurs de la police cantonale reçoivent 124 000 appels par année. Les 24 de la police lausannoise en ont traité 77 000 en 2017.

Les médecins



Séverine Greyo

«Auparavant, j'ai travaillé comme infirmière aux soins intensifs pédiatriques. Dans ce cadre, on travaille énormément avec le visuel, en observant la respiration du patient ou la coloration de sa peau. Comme régulateur, on perd ces aspects-là. On doit poser des questions pour nous faire une image la plus précise possible du patient, en évaluant parfois la respiration en fonction de ce que nous entendons. Les cas les plus sensibles relèvent de la pédiatrie. Il existe un aspect difficile, qui est de devoir juger l'état d'un enfant au travers de ce que raconte un parent. Le parent est lui-même stressé et ne sait pas ce qu'a son enfant, mais doit traduire la situation. Cela reste à chaque fois un challenge important. Il y a aussi l'inquiétude de se tromper. C'est un travail stressant, car avant d'avoir déterminé l'importance de l'urgence, il reste toujours en tête le pire.»

Le numéro: 0848 133 133
Où aboutissent les appels? À la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG), gérée par la Fondation Urgences Santé, à Lausanne. Elle répond au grand public pour l'orienter vers les services sanitaires adéquats, vers un médecin, un pédiatre, un dentiste ou un pharmacien de garde.
En chiffres: 277 000 appels (2017) et 46 régulateurs.

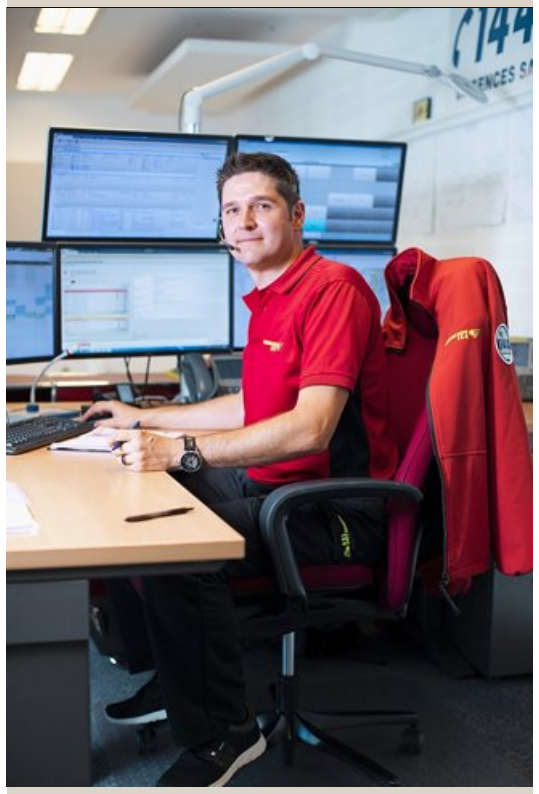
Les pompiers

Adjudant **Vincent Baud**

«Entre le moment où nous décrochons et celui où nous mobilisons des pompiers, nous avons droit au maximum à trois minutes. Sur une sonnerie, on a le temps de bien respirer, de se concentrer. À partir du moment où on décroche, nous prenons tous les renseignements nécessaires pour envoyer les pompiers au bon endroit, avec la bonne mission. Durant leur déplacement, il y a toujours un laps de temps étrange, mais pas forcément générateur de stress. On sait que nous ne pouvons rien faire pour accélérer les choses et nous faisons confiance aux équipes sur le terrain. La différence entre le terrain et la centrale, c'est qu'ici nous avons une barrière qui nous protège des événements graves qui pourraient nous toucher émotionnellement. Mais nous avons tous la même crainte: que des enfants soient impliqués. Ça marque plus, surtout quand on en a.»

Le numéro: 118
Où aboutissent les appels? Au Centre de traitement des alarmes (CTA) de l'Établissement cantonal d'assurance (ECA), à Pully.
En chiffres: Les 15 collaborateurs du CTA ont répondu à 26 650 appels en 2018 (contre 23 000 en 2017). À partir de là, ils ont alarmé les pompiers pour 6970 interventions.

Les ambulances



François Desmeules

«Les situations pédiatriques sont les plus difficiles. L'arrêt cardiaque pédiatrique est une situation très rare. C'est vraiment quelque chose qui vient nous chercher, à l'intérieur de nous-mêmes. On doit accompagner les personnes qui appellent. On est aveugle et notre imagination foisonne dans une telle situation. On pense forcément à ces petits loulous, et on s'inquiète pour eux. On veut vraiment ce qu'il y a de mieux. Ce qui est stressant, c'est l'incertitude. Nous sommes des professionnels, mais nous sommes aveugles. Avec l'expérience, on développe des trucs pour ne pas se faire prendre par nos émotions. Nous pouvons débriefer entre collègues et nous pouvons faire appel à des professionnels de la psychologie. Quand je quitte la centrale, j'essaie de quitter mon habit de régulateur. J'en parle avec mon épouse, mais très peu. Le sport aide et fait du bien.»

Le numéro: 144
Où aboutissent les appels? À la Centrale d'appels sanitaires d'urgence (CASU), gérée par la Fondation Urgences Santé, à Lausanne.
En chiffres: En 2017, les 30 régulateurs ont compté 52 000 missions pour Vaud et Neuchâtel, dont 14 500 engagements d'un véhicule, sirène et feux bleus enclenchés, avec probable atteinte vitale.

«Elle est morte pendant que je lui parlais»

Les régulateurs des centrales d'urgence de la police, des pompiers et des ambulances affrontent des appels au secours durs à entendre. Que vivent-ils au quotidien?

Julie Kummer
et Mathieu Signorell Textes
Odile Meylan Photos

«L'un des pires appels que j'ai reçus, ça a été lors d'un incendie d'un chalet. La femme qui me parlait ne pouvait pas sortir de chez elle, alors que l'appartement situé sous le sien brûlait. Elle est morte alors que j'étais au téléphone avec elle.» Encore aujourd'hui, l'adjudant Francesco est marqué par ce souvenir. Et pourtant, il a l'habitude d'entendre des appels au secours. C'est son job: il fait partie des 28 régulateurs qui répondent jour et nuit au 117, le numéro d'urgence de la police. Lui et ses collègues travaillent au Centre d'engagement et de transmissions (CET), lieu névralgique de la police cantonale, situé au sous-sol du quartier général du Mont-sur-Lausanne.

Aveugles

Comme pour ses homologues des centrales des pompiers, des ambulances et des médecins de garde, le boulot peut devenir stressant, à force d'entendre des appels au secours. Pour faciliter leur travail, ils seront tous réunis d'ici à 2021 au futur centre administratif de l'ECA, à la Blécherette.

Mais que vivent-ils au jour le jour? L'an dernier, le Conseil d'État a répondu qu'ils pouvaient bénéficier d'un soutien psychologique en cas de besoin. Mais tous ceux que nous avons rencontrés l'assurent: ils n'en ont jamais eu besoin, car un débriefing entre collègues est suffisant. Malgré tout, les conséquences sont importantes: stress, parfois burn-out, voire traumas.

«Le policier sur le terrain a parfois le temps de se préparer mentalement lorsqu'il se rend sur une intervention, de se faire son propre film des événements avant d'agir», explique le premier-lieutenant Vincent Bornay, chef de la centrale d'alarme de la police cantonale. «L'opérateur n'a pas ce temps en prenant la situation en direct, soit par le biais de la victime, soit par un témoin.» C'est la source principale du stress: être aveugle et devoir se fier entièrement aux explications de l'«appelant», parfois lui-même submergé par ses émotions.

Enfants et suicides

Mais le type d'appels est aussi en cause. Dès qu'un enfant est impliqué ou qu'un cas psychiatrique se présente, c'est beaucoup plus compliqué. «Le lien de confiance est difficile à obtenir lorsqu'un suicidant nous appelle», explique Séverine Greyo, de la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG). «Je me souviens d'une situation où une personne m'appelait pour me dire qu'elle voulait se suicider. Il m'a fallu un moment, car elle ne me donnait pas son adresse, pour que je comprenne où elle était. La police a alors pu la retrouver saine et sauve.»

La solution: rester détaché. C'est-à-dire, face à un appel au secours: brider son instinct qui oblige normalement à agir, à bouger et à se mettre à la place de l'autre. Impossible pour un régulateur de bouger de son bureau bardé d'une dizaine d'écrans. Et interdit pour lui, pour son moral, d'avoir trop d'empathie. Mais c'est impossible de tout mettre de côté, selon le capitaine Jean-Claude Klingler, responsable technique du Centre des traitements des alarmes (CTA) des pompiers vaudois. «Le stress monte lorsque nous savons que l'un de nos proches pourrait être impliqué dans la situation décrite par l'appelant. Par exemple, lorsqu'un accident se produit sur le trajet actuellement emprunté par une personne que nous connaissons.»

Trauma par procuration

Noelia Miguel y voit même le principal risque de dommage psychologique pour les régulateurs. Et pas que pour eux. Elle est psychologue au sein du Service de protection et de sauvetage de Lausanne (SPSL), dont font partie les pompiers professionnels de la capitale vaudoise, les ambulanciers et le Détachement poste médical avancé (DPMA). «Psychologiquement, le risque principal est que, à force d'entendre des récits traumatiques, la personne développe en quelque sorte un trauma par compassion, explique Noelia Miguel. Cela peut affecter tous les intervenants de l'urgence: policiers, pompiers, ambulanciers, médecins, centralistes, professionnels ou volontaires.»

Sur le web aujourd'hui

Scannez le QR code pour découvrir notre webdocumentaire