

La Commune et les enseignes voisines sont exaspérées par le Fun Planet en ruine à Villeneuve

Riviera-Chablais, page 18



PHILIPPE MAEDER

Artisanat et traditions pascals seront à l'honneur au Musée de Chiblins

La Côte, page 20



FLORIAN CELLA

# Vaud & régions

Vaud  
Lausanne & région  
Riviera-Chablais  
Nord vaudois-Broye  
La Côte

## Santé

# 240 missions, 90 secondes pour réagir, le long week-end du 144

**Reportage au cœur de la centrale d'urgence, à Lausanne, où 25 «régulateurs» veillent sur 1 million d'habitants**

Raphaël Delessert Textes  
Patrick Martin Photos

Au bout du fil, un vieux monsieur, stressé, dans un minuscule village du Nord vaudois. Sa voix tremblante est couverte par le rugissement d'avions militaires qui survolent sa maison. Il raccroche. Polo rouge vif sur les épaules, Frédéric Braillard ajuste son casque téléphonique et le rappelle immédiatement. Fort d'une longue expérience d'infirmier en soins intensifs, il a rejoint en 2013 l'équipe des «régulateurs sanitaires» de la centrale d'urgence du 144 à Lausanne. Soit vingt-cinq infirmiers ou ambulanciers de formation qui se relaient jour et nuit au téléphone pour couvrir un bassin d'un million d'habitants: le canton de Vaud ainsi que, depuis deux mois, celui de Neuchâtel.

Samedi et dimanche, l'équipe a connu un week-end «normal» avec près de 240 missions. Dont deux réanimations cardiaques simultanées, via une assistance téléphonique, l'une en territoire vaudois, l'autre dans le canton de Neuchâtel.

Frédéric Braillard porte mal son nom: c'est d'une voix très calme qu'il pose ses questions au retraité du Nord vaudois, témoin d'une chute. «Plus on reste calme, plus on sera capable de rassurer ceux qui nous appellent. Il arrive que des gens particulièrement stressés nous disent: «Venez, venez!» avant de raccrocher. Avec d'autres, très volubiles, il faut être sec. C'est parfois mal perçu, mais c'est pour être plus efficace.»

Ce matin-là, quatre régulateurs sont à pied d'œuvre, debout devant de grands bureaux bardés d'écrans et d'appareils téléphoniques. A partir de 21 h 30, ils sont deux, voire trois selon les jours. «Les week-ends qui suivent le versement des salaires, c'est toujours très animé. Les jeunes sortent dépenser leur argent», raconte Didier Jaccoud, quatorze ans de service au 144. Dans un coin de la pièce, une machine à café qu'on imagine turbiner à plein régime au cœur de la nuit. «Non, même pas. On reçoit suffisamment d'appels pour rester éveillés. L'ambiance change. On reçoit beaucoup de téléphones de gens avinés. Et à une époque où tout le monde dégaine



son téléphone portable, un homme découvert inconscient sur la place Saint-François à Lausanne peut générer jusqu'à 15 appels. Il y a aussi des gens en état de détresse psychiatrique qui appellent. Certains sont même devenus des ha-

### Les trois conseils à retenir

**Appeler**, dans la mesure du possible, depuis un téléphone fixe. La localisation est beaucoup plus rapide.

**Répondre** aux questions des professionnels le plus calmement possible.

**Le 144** est réservé aux situations d'urgence vitale. Pour les problèmes moins graves, contacter son médecin ou, en cas de non-réponse, la centrale téléphonique des médecins de garde au 0848 133 133.

bitués. On les oriente vers La Main Tendue et, quand c'est calme, on reste un moment en ligne avec eux», explique Frédéric Braillard, ajoutant devoir ponctuellement répondre à des appels anonymes. «On les repère facilement, ils sont passés depuis une cabine téléphonique. Ce sont souvent des enfants qui rigolent ou nous insultent.» Les petits plaisantins risquent l'amende s'ils se font pincer.

### Localiser et évaluer

Une sonnerie retentit dans la salle, une ampoule rouge s'allume au mur: un malaise, cette fois, dans le canton de Neuchâtel. Priorité absolue: obtenir l'adresse de l'appelant. S'il téléphone depuis une ligne fixe, son nom et son adresse s'affichent en une fraction de seconde. Si l'appel est passé avec un téléphone portable, la géolocalisation est un peu plus compliquée. Après avoir déterminé en



«J'ai été impressionné par le calme des gens qui travaillent ici»

Henri Dès

quelques questions précises et en moins de nonante secondes la nature de l'urgence, le régulateur alerte les ambulanciers les plus proches en un clic de souris; la position précise de la vingtaine d'ambulances qui sillonnent au quotidien le sol vaudois s'affiche sur une

grande carte du canton, actualisée toutes les trente secondes. Au besoin, il en fera de même avec le SMUR. La Rega, les pompiers et la police sont, eux, contactés par téléphone. «Un week-end de ski, on fera décoller plusieurs hélicos», poursuit Frédéric Braillard.

Malaises (hypoglycémie, baisse de tension), chutes à domicile, arrêts cardiaques, accidents de sport, accidents de la route, crises d'épilepsie, noyades: les motifs d'intervention sont légion et ce sont, en moyenne, entre 100 et 120 missions de secours qui sont traitées par la centrale tous les jours. Un chiffre qui a pris l'ascenseur, ces dernières semaines, à cause de la grippe.

«Nous restons vigilants tant que les moyens sanitaires ne sont pas arrivés sur place, car les situations peuvent évoluer très vite», indique Didier Jaccoud. Régulièrement, les régulateurs sont aussi

## Réseau



Située rue César-Roux à Lausanne, la centrale du 144 a géré 34 422 missions de secours dans le canton de Vaud en 2014 (soit 1,4% de plus qu'en 2013). Ce chiffre sera supérieur cette année puisque, depuis le 19 janvier dernier, la centrale reçoit également tous les appels émis depuis le canton de Neuchâtel. Dans plus de 96% des cas, le temps de réponse des régulateurs était inférieur à onze secondes. Sur le terrain et en Suisse, le taux de survie à un arrêt cardiaque oscille entre 5% et 7%, rappelle Maddalena Di Meo, directrice de Firstmed, école lausannoise de premiers secours. Selon les normes actuelles, le délai d'intervention des ambulances oscille entre dix et quinze minutes en milieu urbain, et jusqu'à vingt minutes en milieu rural.

## Urgences

L'équipe du 144, ce sont 25 infirmiers ou ambulanciers qui se relaient jour et nuit au téléphone, parmi lesquels Frédéric Braillard (en bas à dr.).

appelés à proposer une précieuse assistance par téléphone: «C'est le cas au moins une fois par jour», note Stéphan Misteli, directeur de la centrale. Aide aux massages cardiaques, voire assistance à l'accouchement sont ainsi prodiguées au bout du fil en attendant l'arrivée des secours. «Il y a quelques mois, j'ai guidé une maman dont le bébé, âgé de moins de 2 mois, avait arrêté de respirer. J'ai pris des nouvelles après coup, il va bien», souffle Frédéric Braillard.

Auteur, l'été dernier, d'une chanson destinée à promouvoir le 144, Henri Dès a, lui aussi, découvert les coulisses de la centrale d'urgence cette semaine: «J'ai été impressionné par le calme des gens qui travaillent ici. La précision avec laquelle on peut suivre les ambulances sur le terrain m'a également surpris. C'est bon, je me sens rassuré», sourit le chanteur pour enfants.