

6 Suisse

Le 117 vaudois en état d'urgence

POLICE Le malaise est profond à la centrale d'appels d'urgence de la police cantonale vaudoise. Le personnel dénonce une explosion de la charge de travail, la pagaille dans les plannings et des tensions liées à la fusion avec la centrale de Lausanne

YAN PAUCHARD
@yanpauchard

Le 117, c'est le numéro d'urgence de la police. Dans le canton de Vaud, il renvoie directement à la Centrale vaudoise police (CVP). On le compose pour signaler un accident, un cambriolage, un voisin violent avec sa compagne, une tentative de suicide. Souvent, il y a urgence. Mais aujourd'hui, l'urgence se situe au sein même de la CVP. Sous pression, son personnel craque, entre arrêts maladie de longue durée, travail à taux réduit sous certificat médical et demandes de mutation. «On n'en peut plus, les rythmes sont devenus insoutenables. Nous allons droit dans le mur», témoigne un collaborateur.

«Nous ne sommes clairement pas assez nombreux. Il arrive qu'un chef doive assurer plusieurs heures au pupitre pour pallier une absence ou qu'il soit demandé à une personne en congé de revenir, afin de tenter d'assurer le socle sécuritaire de base», poursuit-il, décrivant une ambiance de travail dégradée. Il se plaint également d'une hiérarchie sourde à la souffrance des équipes et des tableaux de service «en pagaille» qui changent constamment, mettant les nerfs à vif.

Une fusion qui n'améliore rien

La fusion opérée ce printemps entre la centrale d'appel de la police lausannoise et celle de la police cantonale, réunies depuis le 1er mars 2022 sur le site de la Blécherette, n'a pas amélioré la situation, cristallisant au contraire les tensions. Cette mutualisation des forces était pourtant censée permettre «une montée en puissance inédite», selon les termes du communiqué de presse de l'Etat de Vaud.

La nouvelle organisation compte 30 opérateurs issus de la police cantonale et 23 de la police de Lausanne. Selon la présentation offi-

cielle de février 2022, elle est censée se charger d'une moyenne de 550 appels d'urgence par jour. En réalité, entre le 1er mars et le 30 septembre 2022, ce chiffre se monte à 624. Il peut également arriver, certains samedis, que ce nombre approche, voire dépasse les 1000. La situation est d'autant plus critique que les opérateurs ne se bornent pas à répondre aux appels venant de l'ensemble du canton, ils doivent ensuite analyser la situation, puis engager les patrouilles nécessaires sur le terrain, assurant enfin le suivi. Le cas échéant, ce sont également eux qui doivent prévenir le procureur de piquet.

Ce n'est pas tout. Durant cet été, la CVP a dû reprendre une partie des missions de nuit du Bureau renseignements police (BRP). Pour des raisons organisationnelles liées à des absences de longue durée de deux collaborateurs, le BRP a dû être fermé entre minuit et 6h du matin entre le 27 juin et le 29 août. Les tâches de ce bureau sont cruciales. Il renseigne les agents sur le terrain (quant à leurs demandes relatives aux contrôles de personnes ou de véhicules) ou assure le suivi des cas Schengen, entre autres.

Le tableau est aussi inquiétant que la problématique est ancienne. En mars 2016, déjà, un rapport sur les effectifs du CET [Centrale d'engagement et de transmissions, l'ancien nom de la CVP] tirait la sonnette d'alarme: «La centrale est sous pression. (...) Il est plus que probable que des appels ne soient

«On n'en peut plus, les rythmes sont devenus insoutenables. Nous allons droit dans le mur»

UN COLLABORATEUR ANONYME



L'ancienne centrale d'engagement et de transmission de la police cantonale vaudoise, avant la fusion de ce printemps. (LE MONT-SUR-LAUSANNE, 5 FÉVRIER 2007/LAURENT GILLIERON/KEystone)

624

C'est le nombre d'appels quotidiens qu'a reçu la centrale entre le 1er mars et le 30 septembre 2022.

pas répondus ou alors qu'ils le soient dans des délais inacceptables.» Réalisée à l'interne, l'étude alerte sur la forte augmentation des appels d'urgence, corrélée avec l'évolution démographique du canton (ce dernier a gagné 200 000 habitants en vingt ans), mais aussi l'intensification du trafic routier.

«Problématique plus large que prévu»

Quatre ans plus tard, à l'automne 2020, les mêmes questions ressurgissent autour d'un échange de mails internes à la police cantonale que *Le Temps* a pu consulter. Des cadres s'y inquiètent d'une situation qui s'est «dégradée ces derniers temps» face à l'explosion du nombre d'appels qui submerge le personnel et d'une problématique plus large que prévu. Un nombre croissant de citoyens se plaignent auprès des patrouilles de l'accueil reçu à la centrale. «Ça en devient gênant sur le terrain», admet un officier. «Nous les [les gens qui se plaignent, ndr] rassurons pour leur dire que la mauvaise réponse qu'ils ont reçue n'est pas institutionnelle mais provient d'un opé-

rateur», peut-on encore lire dans un mail.

Ces problèmes lancinants de la centrale d'appel, un bon connaisseur du monde policier l'explique par la faible valorisation de cette fonction d'opérateurs. «Pour beaucoup, à la Blécherette, ils sont perçus comme de simples téléphonistes, alors qu'ils sont la porte d'entrée de tout le système sécuritaire, dont ils sont un maillon essentiel. Quand il y a de nouveaux effectifs, ceux-ci ont tendance à être attribués en premier lieu aux équipes sur le terrain.»

Du côté des syndicats, l'inquiétude règne autour de la CVP. «La situation nous préoccupe et nous occupe, confirme Laurent Favre, président de l'Association professionnelle des gendarmes vaudois (APGV). Intégrée au comité de pilotage de la CVP, notre association suit de près le dossier, en priorité en vue d'améliorer le bien-être de nos collègues, mais aussi pour assurer le service à la population.»

«Craintes et crispations»

A ses yeux, cette période d'adaptation «trop longue» de la fusion exacerbe les tensions. «On se retrouve avec deux équipes de corporations différentes devant travailler ensemble, sans avoir les mêmes statuts, ni les mêmes horaires.» Pour lui, la problématique du manque d'effectifs touche l'ensemble des corps de police. Il regrette que les négociations avec le Conseil d'Etat, demandées par l'APGV depuis

2018, n'aient toujours pas abouti et repartent quasiment de zéro avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement. «Si nous obtenons des budgets, c'est certain qu'il ne faudra pas oublier le personnel du back-office», assure le président de l'association.

«Si nous obtenons des budgets, c'est certain qu'il ne faudra pas oublier le personnel du back-office»

LAURENT FAVRE, PRÉSIDENT DE L'APGV

La police cantonale vaudoise refuse, quant à elle, de parler de crise, mais reconnaît «quelques difficultés». La mutualisation des deux centrales «a généré des questions, des craintes et des crispations propres à tout projet impliquant des changements importants», relève son porte-parole Jean-Christophe Sauterel. Il note que des travaux durant cette phase transitoire ont «généré un surcroît de bruit, ce qui peut être ressenti par certains collaborateurs comme plus pénible». Parmi les mesures, il précise encore qu'un sondage a été effectué concernant le futur horaire et que celui-ci sera mis en œuvre dès le 1er janvier 2023. Malgré ces difficultés, la police can-

tonale souligne que le service à la population a toujours été assuré. «Depuis 2016 et l'identification de ces appels non répondus grâce à un nouveau logiciel, nous n'avons jamais eu connaissance d'un cas réel d'urgence non pris en compte», promet encore Jean-Christophe Sauterel, qui précise que la fermeture momentanée du BRP n'a également pas affecté les prestations aux citoyens. «Les effectifs à disposition actuellement permettent de répondre aux besoins de la CVP», conclut Jean-Christophe Sauterel, ajoutant que «la situation fait l'objet d'un suivi permanent».

Interrogé sur la problématique, le nouveau conseiller d'Etat chargé de la Sécurité, Vassilis Venizelos, a renvoyé aux réponses de la police cantonale. L'élu vert a toutefois relevé les espoirs soulevés par le projet ECAvenir. Ce dernier prévoit d'ici à fin 2023 la réunion dans le nouveau siège de l'ECA, sur les hauts de Lausanne, des centrales du 117, 118 et du 144, ainsi que des postes de commandement de l'Etat-major cantonal de conduite (EMCC) et de la Protection civile vaudoise.

«Ce regroupement représente un atout majeur en termes de collaboration, de coordination et d'échange d'informations entre les personnes, donc d'efficacité opérationnelle et de coopération, se félicite Vassilis Venizelos. Ferme convaincus par cette démarche, le Conseil d'Etat, la municipalité de Lausanne et l'ECA sont persuadés que cela profitera à la population vaudoise dans son ensemble.» ■

La retraite des femmes à 64 ans est relancée dans le canton de Vaud

VOTATIONS Malgré l'acceptation de la réforme de l'AVS par le peuple suisse, le député vaudois d'Ensemble à gauche Hadrien Buclin se dit «déterminé à continuer la lutte». Il soumet une motion au parlement pour une rente cantonale permettant aux femmes de partir à la retraite à 64 ans

AÏNA SKJELLAUG
@AinaSkjellaug

Samedi dernier, une semaine après que la population suisse a accepté le relèvement de la retraite des femmes de 64 à 65 ans (50,6% de oui), Hadrien Buclin manifestait son mécontentement place de la Riponne à Lausanne avec 1500 personnes, revendiquant l'égalité salariale et des retraites «dignes». Le 25 septembre, tous les cantons romands votaient contre la réforme fédérale, Vaud la rejetait à 62,1%. Le député d'Ensemble à gauche, «déterminé à continuer

ce combat contre les inégalités» dépose mardi une motion parlementaire, signée par 25 collègues rouges-roses-verts, proposant une rente cantonale pour permettre aux femmes de partir à la retraite à 64 ans.

Répondre à la population vaudoise

«Les finances du canton sont bonnes, nous avons la possibilité de répondre favorablement à la volonté populaire vaudoise qui a rejeté massivement cette réforme», développe Hadrien Buclin. Pour lui, le sujet est «fondamental», en particulier pour les femmes de ménage, caissières, infirmières et aides-soignantes. «Les inégalités de salaires persistent, et si la politique salariale est fédérale, ainsi que la loi sur l'égalité, il existe un moyen de corriger cela de manière cantonale.» Ne risque-t-il pas d'être traité de mauvais perdant, ne se conformant pas à la volonté du peuple suisse dans son ensemble? «Nous vivons dans un système

fédéraliste où chaque canton a la possibilité de mener une politique sociale plus progressiste que le reste du pays, si cela entre en cohérence avec sa population. Prenez l'exemple des subsides à l'assurance maladie: Vaud les a développés nettement plus massivement que les cantons alémaniques. Je suis persuadé que le maintien de la retraite des femmes à 64 ans dans notre canton peut être une expérimentation sociale tout à fait intéressante.» Mais le député connaît les forces du Grand Conseil et ne se fait pas d'illusion: «Avec la majorité de droite que l'on a, ce n'est pas gagné.» A Genève, le député Jean Burgermeister, d'Ensemble à gauche, songe à déposer la même demande, a appris *Le Temps*.

Il n'est pas nouveau qu'au lendemain de votations fédérales, un groupe d'intérêt cantonal prenne des mesures pour contrer ou limiter l'application de la décision sur son territoire. Le politologue de l'Université de

Lausanne Andrea Pilotti prend l'exemple de la Lex Weber: «Dès le lendemain de la votation, les milieux immobiliers de certains cantons alpins ont prêté attention à la loi d'application. Le législateur fédéral a l'habitude de rédiger des compromis larges pour laisser une marge de manœuvre aux cantons qui restent souverains. Dans un registre plus social, certains cantons avaient remédié aux faibles mesures fédérales en

«Chaque canton a la possibilité de mener une politique sociale plus progressiste que le reste du pays»

HADRIEN BUCLIN, DÉPUTÉ D'ENSEMBLE À GAUCHE

développant un système d'allocations familiales depuis les années 1950-1960, alors qu'une loi fédérale n'est entrée en vigueur qu'en 2009.»

L'un des rôles reconnu du fédéralisme est d'adapter les règles en fonction des besoins des administrés cantonaux. Mais des retraites vaudoises un an plus jeunes que leurs voisines, cela ne nuit-il pas à la cohésion nationale? «Vous pouvez poser la même question avec la concurrence fiscale des cantons. Mais en effet, peut-être que ce genre de différence pourrait soulever une inégalité de traitement et être contesté devant la justice», répond Andrea Pilotti.

«La votation acceptée du 25 septembre a ouvert une brèche dans un mur que l'on croyait hyper-résistant», continue-t-il. «Cela permettra dorénavant aux milieux patronaux d'ouvrir la voie à d'autres réformes, plus régulières. Il me semble difficile de revenir en arrière.» ■