



**Bureau d'information  
et de communication**

Rue de la Barre 2  
1014 Lausanne

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **La Centrale téléphonique des médecins de garde fonctionnera en mode réduit les nuits du 2 et du 3 mars**

**La centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG) de la Fondation urgence santé (FUS), confrontée à une absence de personnel qualifié pour cause notamment de maladie, fonctionnera en mode réduit ces deux prochaines nuits. L'expérience faite entre Noël et Nouvel An montre que cette adaptation des horaires est adéquate pour répondre aux besoins de la population. Les urgences prioritaires sont garanties en tout temps via la centrale du 144, comme le service Secutel. La sécurité de la population vaudoise reste donc assurée.**

La centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG) de la Fondation urgence santé (FUS) est en première ligne auprès de la population pour répondre jour et nuit à ses demandes de conseils ou d'évaluation médicale.

Elle se trouve confrontée depuis plusieurs mois à un contexte éprouvant, et notamment à l'absence de collaborateurs qualifiés pour maladie. La crise du Covid a éprouvé ce service, en raison d'une part de la hausse des appels qu'elle a induite durant quelque deux ans, en raison également d'un nombre élevé d'absents. Elle est par ailleurs touchée par la situation complexe que vit actuellement la FUS. Pour rappel, le Conseil d'Etat, informé récemment de la dégradation de la situation dans cette institution, a immédiatement mandaté l'EMCC en tant qu'expert en gestion de crise, pour établir un diagnostic permettant de prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement notamment de la CTMG ([voir le communiqué du 9 février](#)). Ces travaux d'analyse ont été lancés et se poursuivent selon le calendrier prévu, et des mesures ont déjà été prises durant ces trois premières semaines d'activité sur place, mais ils sont loin d'être achevés - du temps est encore nécessaire pour arriver une stabilisation durable.

La CTMG fonctionnera donc, faute de personnel qualifié, en mode réduit durant deux nuits en mars, du 2 au 3 et du 3 au 4. Cela signifie concrètement que la centrale téléphonique proposera de prioriser et de différer les appels ces deux nuits, entre 23 heures et 7 heures du matin. Le message d'accueil dans cette tranche horaire donne toutes les informations nécessaires en fonction des divers motifs d'appels et oriente

les personnes qui téléphonent. Cette situation n'a pas d'impact sur la prise en charge des urgences, qui restent assurées par le 144. Elle n'a pas de conséquences non plus sur le service du Secutel, qui est géré par une équipe ad hoc. Les services d'urgences hospitalières sont informés de cette situation. Ils n'ont pas noté d'augmentation d'activité en lien avec la situation de la CTMG lorsque le même fonctionnement a été adopté durant les Fêtes.

Dans la tranche horaire concernée, un peu moins de 100 appels par nuit sont traités en temps normal, contre 600 à 700 appels pendant la journée. Le choix a donc été fait de prioriser la réponse là où la demande est la plus forte, et d'assurer la réponse aux urgences vitales.

Il est essentiel que la Centrale téléphonique des médecins de garde soit strictement réservée aux demandes d'aide médicale. La FUS et l'Office du médecin cantonal appellent la population à n'utiliser les numéros d'urgence que pour les situations qui le nécessitent vraiment, en privilégiant les appels en journée.

Il existe d'autres ressources pour les demandes générales ou pratiques liées au Covid-19. Toutes les personnes ayant des questions de ce type sont priées de passer par la hotline de la Confédération (058 463 00 00) ou par celle du Canton (058 715 11 00). Pour les lieux qui pratiquent des tests dans le canton, ce site est très utile.

Enfin, pour les détresses psychologiques, le 0848 133 133 est également une ressource.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 02 mars 2022

### **RENSEIGNEMENTS POUR LA PRESSE UNIQUEMENT**

(médias exclusivement), Prof. Mario Gehri, président du conseil de fondation, Fondation urgence santé

DJES, Denis Froidevaux, chef de l'Etat-major cantonal de conduite