

Genève, le 11 novembre 2021

Aux représentant-e-s des médias

Communiqué de presse de la Cour des comptes (2 pages)

Centrale 144

Audit de conformité et de gestion

La centrale cantonale d'appels sanitaires urgents 144 (centrale 144) est un acteur essentiel du dispositif de prise en charge des personnes ayant besoin d'une intervention médicale rapide. L'augmentation constante de son activité, ainsi que le fait que plusieurs recommandations issues d'un précédent rapport de la Cour des comptes n'ont pas été réalisées, ont décidé celle-ci à mener un audit. La Cour relève que le risque le plus important, à savoir l'absence de prise en charge d'un appel d'urgence par la centrale 144 n'est pas avéré. Des améliorations doivent en revanche être apportées tant en matière de gouvernance que dans la gestion opérationnelle de la centrale. La Cour formule 12 recommandations qui ont été acceptées par la DGS et les HUG. Le rapport est librement disponible sous <http://www.cdc-ge.ch>.

La centrale 144 a deux missions principales : d'une part, réguler 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 les appels relatifs aux transports sanitaires urgents et, d'autre part, coordonner et répartir l'intervention des divers moyens des transports sanitaires urgents, publics ou privés. La centrale 144 connaît une hausse constante de son activité. En 2020, elle a ainsi reçu plus de 196'000 communications téléphoniques dont environ 81'300 appels d'urgence. Elle a organisé 33'195 interventions ambulancières.

Par délégation de la direction générale de la santé (DGS), les HUG assument les responsabilités médicales, administratives et financières de la centrale 144. La centrale fait ainsi partie de l'unité préhospitalière et de réanimation (UPHR) du service des urgences des HUG.

Seules 7 recommandations sur les 18 émises en 2012 ayant été mises en œuvre¹, la Cour a décidé d'ouvrir une nouvelle mission visant à s'assurer que le pilotage et la gestion opérationnelle de la centrale lui permettaient de délivrer efficacement ses prestations.

Principaux constats

La centrale 144 remplit sa mission principale et le risque de non-prise en charge d'un appel d'urgence n'est pas avéré, ce que la Cour salue.

Cependant, plusieurs constats relatifs à la gouvernance et à la gestion opérationnelle de la centrale 144 doivent être posés :

- La DGS n'est pas assez impliquée dans le pilotage et la surveillance de la centrale. Elle n'a pas établi de rapport relatif à la planification des transports sanitaires urgents ni approuvé de planification quadriennale pour la période 2020-2023.

¹ Rapport 50 de la Cour des comptes publié le 23 mars 2012.

- La responsabilité du financement des investissements n'étant pas clairement définie entre la DGS et les HUG, des projets d'importance stratégique ne se réalisent pas ou trop lentement (par exemple : mise en place d'un système de géolocalisation des ambulances).
- La commission consultative des transports sanitaires urgents et de l'aide sanitaire associée (CCASU) ne joue pas pleinement son rôle, car elle ne traite pas de thèmes de portée stratégique.
- La centrale 144 n'est pas en mesure de produire régulièrement des informations statistiques fiables, outil pourtant nécessaire à l'identification des moyens d'intervention nécessaires.
- Les liens d'intérêt ne sont pas identifiés et gérés au sein du dispositif de l'aide sanitaire urgente. Cette situation génère un climat de suspicion de la part de différents acteurs.

Principales recommandations

La Cour a émis 12 recommandations qui traitent du pilotage, de la surveillance et de la gestion opérationnelle de la centrale 144. Elles ont toutes été acceptées par la DGS et les HUG.

En particulier, la Cour recommande à la DGS de :

- Clarifier la répartition des responsabilités, afin de doter la centrale 144 des moyens financiers et humains nécessaires à la réalisation de ses projets.
- Établir le rapport relatif à la planification des transports sanitaires urgents et de l'aide sanitaire associée et approuver la planification quadriennale des moyens d'intervention. Cette planification est d'autant plus nécessaire que le dispositif est composé d'acteurs cantonaux, communaux et privés.

Pour ce qui a trait à la gestion opérationnelle de la centrale 144, la Cour recommande en particulier à la direction de la centrale 144 de s'assurer que la nouvelle application de géolocalisation des ambulances fonctionne de manière efficace. Il s'agira également de mettre en place un processus de contrôle systématique des dérogations effectuées par les régulateurs.

La direction de la centrale 144 devra en outre produire les statistiques conformément aux exigences légales et réglementaires. Ces informations lui permettront notamment d'établir la planification préhospitalière quadriennale.

Enfin, il lui incombe de définir les modalités de gestion des liens d'intérêt au sein de la centrale et d'établir les cas qui pourraient déboucher sur des conflits d'intérêt.

Ces recommandations ont toutes été acceptées et devraient être mises en œuvre d'ici la fin de l'année 2022.

Contact pour toute information complémentaire :

Madame Sophie FORSTER CARBONNIER, magistrate

Tél. 022 388 77 90, courriel : sophie.forster-carbonnier@cdc.ge.ch