



## Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Pythoud-Gaillard Chantal  
**Des EPT supplémentaires pour le 144 ?**

2021-CE-111

### I. Question

La centrale sanitaire 144 a comme mission d'engager et coordonner toutes les interventions de secours du canton de Fribourg et du canton du Jura, 24 heures sur 24 et dans les deux langues officielles. La centrale d'alarme et d'engagement 144 réceptionne tous les appels sanitaires d'urgence et assure l'engagement et la coordination de tous les moyens sanitaires et techniques permettant le bon déroulement des actions de secours destinées aux personnes malades, accidentées ou en détresse. L'appel au 144 est gratuit.

L'engagement, la gestion et le suivi de toutes les interventions de la centrale 144 de Fribourg se fait en étroite collaboration avec les différents partenaires : services d'ambulances, SMUR, Police, Rega, pompiers, médecins, hôpitaux, centrales 144 des cantons voisins, colonnes de secours du CAS, first responder, cellule de soutien psychologique. En plus des engagements primaires, la centrale sanitaire 144 régule également les transferts interhospitaliers et les appels téléphoniques pour les gardes médicales de Fribourg et du Jura.

Pour ce faire, 2 personnes (régulateurs sanitaires) assurent la centrale téléphonique de 7 heures à 19 heures et une personne de 7 heures à 15 h 30 (plus spécifiquement pour les transports intersites de l'HFR), puis 2 personnes seulement sont présentes pour la nuit.

Depuis quelque temps déjà, il est constaté une augmentation d'activité due, d'une part à la crise sanitaire mais également à la stratégie de l'HFR réduisant les horaires d'ouverture et les prestations des services d'urgence ou de permanence des sites périphériques. Recommandations ont été faites à la population de faire de manière plus systématique appel au 144 lors de malaise ou d'accident et de ne pas acheminer la personne atteinte par ses propres moyens afin de lui assurer la prise en charge la plus adéquate en fonction de son état.

Dès lors, il s'avère que 2 personnes à la centrale téléphonique entre 15 h 30 et 19 heures ne suffisent plus pour faire face aux appels.

Pour exemple, lors d'un accident de la route impliquant 2 véhicules avec 2 passagers chacun, il faut engager 4 ambulances, la Police, éventuellement le SMUR, la REGA, les pompiers, la colonne de secours (en cas de terrain difficile), la cellule de soutien psychologique.

Pendant ce temps, il n'est pas possible de prendre d'autres appels.

Ainsi la sécurité de la population n'est plus garantie.

Ces situations de multiples appels sont toujours plus fréquentes et représentent un stress considérable pour le personnel du 144. Une douzaine d'employé-e-s ont démissionné ces deux dernières années.

Le profil professionnel des employés est très spécifique et il n'est pas aisé de les recruter. Or dans ce contexte de pénibilité psychologique, il est à craindre que les démissions se poursuivent.

Raisonnablement, il serait nécessaire d'augmenter l'effectif de la centrale du 144 afin de couvrir au minimum la plage de 15 h 30 à 19 heures par une personne supplémentaire (estimée à 1,8 EPT pour 365 jours/an).

1. Le Conseil d'Etat est-il conscient de la situation difficile que vivent les employé-e-s de la centrale du 144 et du déficit sécuritaire pour notre population ?
2. Est-il envisageable d'augmenter le budget dédié à la centrale du 144 afin de permettre un engagement d'EPT supplémentaires ?

25 mars 2021

## II. Réponse du Conseil d'Etat

Au préalable, le Conseil d'Etat relève le caractère essentiel d'une prise en charge de qualité des urgences sur l'ensemble du territoire cantonal. Il rappelle que l'engagement, la gestion et le suivi de toutes les interventions en urgence du canton de Fribourg et du canton du Jura sont coordonnés 24 heures sur 24 et dans les deux langues officielles (français et allemand) par la centrale sanitaire 144 gérée par l'hôpital fribourgeois (HFR). Cela implique une coordination entre les différents partenaires de la chaîne des urgences, notamment les premiers répondants (ou first responders), les services d'ambulance, les Services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR), la police, la REGA, les sapeurs-pompier, les médecins et les hôpitaux. La centrale sanitaire 144 a également pour tâche de dispenser les premiers conseils téléphoniques afin de préserver les fonctions vitales du patient ou de la patiente. Finalement, elle régule les transferts interhospitaliers en ambulance et collabore avec les cercles de garde médicale ainsi que la société Medgate pour la gestion des appels adressés à la garde médicale.

Le Conseil d'Etat conteste le déficit sécuritaire pour la population évoqué dans la présente question. L'affirmation selon laquelle « *pendant ce temps, il n'est pas possible de prendre d'autres appels* » ne correspond pas à la réalité. La centrale sanitaire 144 répond à tous les appels. Elle est par ailleurs certifiée par l'interassociation de sauvetage (IAS) qui vise à garantir une assurance-qualité dans la phase pré-hospitalière. Le Conseil d'Etat est cependant conscient de la charge importante de travail pour les collaborateurs et collaboratrices de la centrale sanitaire 144, charge qui, dans certains cas, peut réduire le temps d'appel à disposition.

S'agissant des départs de collaborateurs et collaboratrices constatés ces deux dernières années, ils se montent à 8 et non pas à 12 (4 départs en 2019 et 4 en 2020). Ces départs s'inscrivent dans un processus normal de renouvellement de personnel et sont essentiellement liés à des changements de postes.

*1. Le Conseil d'Etat est-il conscient de la situation difficile que vivent les employé-e-s de la centrale du 144 et du déficit sécuritaire pour notre population ?*

Le Conseil d'Etat est conscient que la crise sanitaire sollicite fortement tous les partenaires de la chaîne des urgences, notamment la centrale sanitaire 144. Pour ce qui concerne la centrale 144, la sollicitation plus importante des employé-e-s est due à différents facteurs, décrits ci-dessous.

Depuis le début de la crise, la centrale a fait face à une augmentation des appels, augmentation qui a été particulièrement marquée durant l'automne 2020 (2<sup>ème</sup> vague COVID) et qui a nécessité la mise en place de solutions afin de limiter le volume d'appels et de soulager le personnel. Citons ici par exemple le renforcement, depuis novembre 2020, de la collaboration avec la société Medgate pour la gestion des appels liés à la garde médicale. La déviation des appels vers Medgate (selon les districts, déviation de jour et/ou de nuit) ainsi que la mise en place d'un tri téléphonique ont permis de décharger la centrale 144 et ainsi d'atténuer l'augmentation des appels adressés au 144. Ainsi, la moyenne du nombre d'appels mensuels gérés par la centrale 144 est passée de 10 280/mois pour les mois de janvier à octobre 2020, à 9150/mois pour les mois de novembre 2020 à décembre 2020, pour atteindre 7950/mois pour les mois de janvier à avril 2021. Si l'on compare le nombre total des appels adressés au 144 ces dernières années, il était de 118 969 en 2018, 119 088 en 2019 et de 121 063 en 2020 (+1.7 % par rapport à 2019).

De façon générale, l'activité de la centrale 144 est sujette à des variations mais une augmentation de la charge de travail est observée depuis plusieurs années, ceci indépendamment de la crise COVID.

Par ailleurs, il faut également mentionner qu'une des problématiques actuelles concernant le personnel de la centrale 144 réside dans la surcharge induite par les remplacements des absences de longue durée.

Afin d'optimiser son fonctionnement, la centrale sanitaire 144 effectue, depuis le mois d'avril 2021, un test avec 3 personnes présentes durant la journée pour une durée de 12 heures (7 heures - 19 heures), 2 personnes pendant la nuit (19 heures - 7 heures) et un piquet de jour et de nuit. Cette dotation permet non seulement d'optimiser la qualité de prise en charge des appels (particulièrement durant la plage horaire 15 h 30 - 19 heures) mais également d'assurer un fonctionnement optimal de la centrale dans ce contexte.

*2. Est-il envisageable d'augmenter le budget dédié à la centrale du 144 afin de permettre un engagement d'EPT supplémentaires ?*

Le Conseil d'Etat est conscient que la dotation de la centrale 144 doit être adaptée à l'évolution de sa mission. Le nombre d'EPT a ainsi évolué de 13.35 EPT en 2016 à 16.65 EPT en 2019. Il rappelle que la centrale sanitaire 144 est gérée par l'HFR. Cette gestion fait l'objet d'un mandat de prestations de la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS) avec une enveloppe budgétaire dédiée. L'HFR a déposé une demande supplémentaire liée à l'augmentation du travail quotidien. Cette demande sera analysée dans le cadre du processus budgétaire 2022. Par ailleurs, la DSAS a également demandé à l'HFR d'optimiser l'accompagnement de la gestion du personnel de la centrale sanitaire 144.

*15 juin 2021*