

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt: 30 octobre 2002*

*Messagerie*

## **Projet de loi**

### **ouvrant un crédit d'investissement de 700 000 F pour la modernisation de la centrale téléphonique centralisant les appels relatifs aux transports sanitaires urgents (centrale 144)**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève décrète ce qui suit :

#### **Art. 1 Crédit d'investissement**

Un crédit global de 700 000 F (y compris TVA et renchérissement) est ouvert au Conseil d'Etat pour la modernisation de la centrale téléphonique centralisant pour le canton les appels relatifs aux transports sanitaires urgents, ainsi que pour son implantation dans de nouveaux locaux.

#### **Art. 2 Budget d'investissement**

Ce crédit est inscrit au budget d'investissement, dès 2003, sous la rubrique 85.11.00.506.01.

#### **Art. 3 Financement et couverture des charges financières**

Le financement de ce crédit est assuré, au besoin, par le recours à l'emprunt dans le cadre du volume d'investissement « nets-nets » fixé par le Conseil d'Etat, dont les charges financières en intérêts et en amortissements sont à couvrir par l'impôt.

#### **Art.4 Amortissement**

L'amortissement de l'investissement est calculé chaque année sur la valeur d'acquisition (ou initiale) selon la méthode linéaire et est porté au compte de fonctionnement.

**Art. 5      Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de  
Genève**

La présente loi est soumise aux dispositions de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève, du 7 octobre 1993.

Certifié conforme  
Le chancelier d'Etat : Robert Hensler

## ***EXPOSÉ DES MOTIFS***

Mesdames et  
Messieurs les députés,

### **1. Introduction**

La centrale 144 actuelle est entrée en service en 1988. Son activité s'est considérablement développée depuis cette date. Son infrastructure technique est devenue obsolète et nécessite une révision complète.

### **2. Missions et moyens**

Les missions de la centrale 144 sont fixées par la loi relative à la qualité, la rapidité et l'efficacité des transports sanitaires urgents (loi K 1 21) et son règlement d'application (règlement K 1 21.01).

La centrale 144 doit centraliser et réguler les appels sanitaires urgents cantonaux. Elle doit également coordonner l'ensemble des transports sanitaires urgents ainsi que les médicalisations urgentes des cas graves. A cela s'ajoutent les missions que la direction générale de la santé lui confiera en cas de mise sur pied du plan catastrophe cantonal (ISIS), telles que notamment recherche de places pour les patients dans les établissements sanitaires cantonaux, extra-cantonaux et internationaux, coordination des transports sanitaires urgents de et vers le(s) lieu(x) du (des) sinistre(s), coordination avec les autres établissements sanitaires cantonaux.

Les sources d'appels sont multiples :

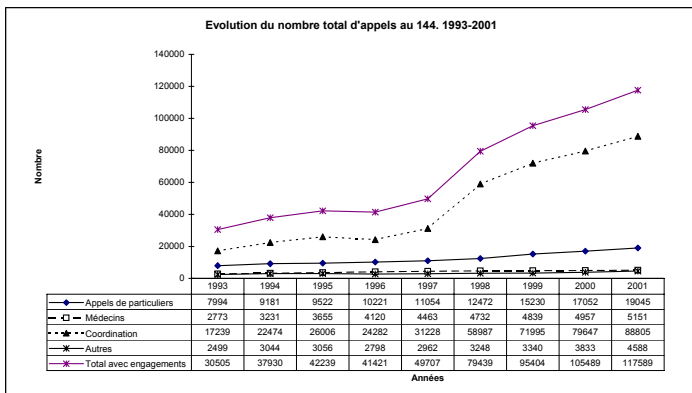
- Particuliers
- Médecins privés
- Police
- Service d'Incendie et de Secours (SIS)
- Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA)

Les principaux partenaires de la centrale sont :

- Brigade sanitaire cantonale
- Entreprises d'ambulances privées
- Médecins privés
- SIS
- Police

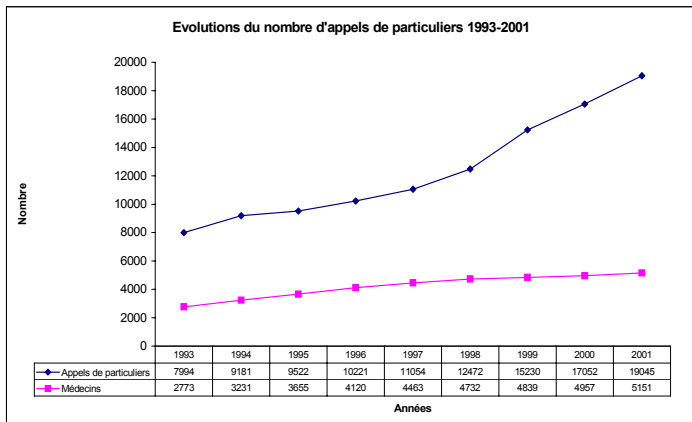
En sus des exigences légales, la centrale devra rapidement répondre aux critères édictés par l'Interassociation de Sauvetage (IAS) pour la reconnaissance des centrales d'appels sanitaires urgents suisses. Ces critères portent sur la qualité des structures, des processus et des résultats.

### 3. Etat de l'activité au 31 décembre 2001



**Figure 1**

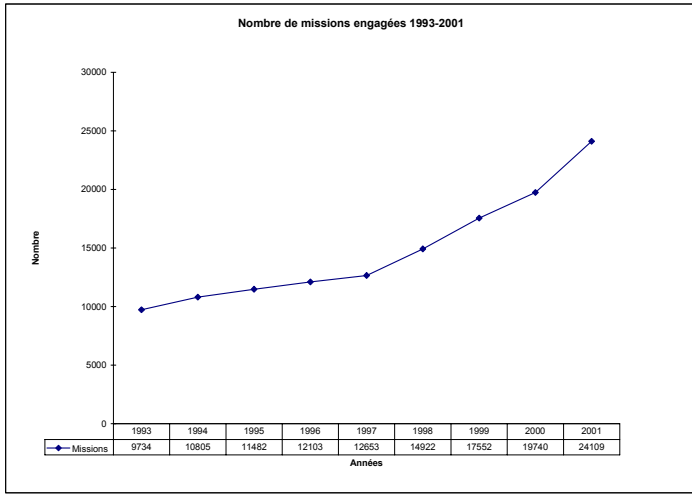
Nombre total d'appels depuis 1993. Augmentation de 385% du nombre des appels avec engagement de moyens sanitaires. Forte augmentation du nombre d'appels depuis 1997 à la suite de la prise en charge des appels de coordination.



**Figure 2**

Le nombre d'appels provenant des particuliers a augmenté de 240% depuis 1997.

Le nombre d'appels provenant des médecins a augmenté de 185% de manière régulière.



**Figure 3**

Evolution du nombre de missions engagées et coordonnées par la centrale  
144.

#### 4. Etat de la mission et des moyens en 2002

<b>Activité</b>	Depuis 1993 le nombre total d'appels a été multiplié par 4. Le nombre d'appels provenant de particuliers a été multiplié par 2,5.
<b>Locaux</b>	Ils sont inadaptés, à la limite de l'insalubrité, et peu propices au bon accomplissement de la mission confiée par la loi
<b>Personnel</b>	Le nombre de régulateurs n'a pas varié depuis la création de la centrale malgré l'augmentation de la charge. Une partie des tâches administratives est réalisée en interne par les régulateurs.
<b>Technique</b>	L'équipement, obsolète, ne permet pas d'appliquer correctement les principes de proximité et de rapidité prévus par la loi. En incluant les appels de coordination effectués durant les missions engagées, les régulateurs de la centrale 144 relèvent manuellement environ 150 000 appels par an.
<b>Financement</b>	La subvention cantonale de fonctionnement, portée en 2002 à 1 390 000 F, ne permettait en aucun cas d'être utilisée pour une amélioration de la centrale.
<b>Qualité</b>	Une reconnaissance IAS est impossible en l'état actuel.

#### 5. Ancien projet de loi

Il convient de souligner qu'un projet de loi (PL 7009), ouvrant un crédit de 700 000 F pour la modernisation de la centrale d'appels sanitaires d'urgence n°144, avait déjà été déposé au Grand Conseil dans le cadre du budget 1994. La commission des finances avait toutefois suspendu l'examen de ce projet de loi en attendant le rapport au Conseil d'Etat sur la réorganisation des transports sanitaires d'urgence et de la centrale 144. Ce projet est toujours suspendu à ce jour. Il se justifie désormais de l'actualiser au vu de la situation actuelle décrite dans le présent document.

#### 6. Objectifs du nouveau projet

##### 6.1 Généralités

La centrale 144 doit être rénovée au plus vite afin de répondre aux missions fixées par la loi et de satisfaire aux exigences de qualité que les patients sont en droit d'attendre de cette structure d'urgence. Dans ce sens elle doit rejoindre les critères de qualité définis par l'IAS pour la reconnaissance des centrales d'appels sanitaires urgents suisses.

Dans ce cadre, l’emménagement dans des locaux mieux adaptés et la mise en place d’un système d’aide à l’engagement moderne doit nous permettre de gérer l’augmentation prévue de l’activité tout en améliorant la récolte de données statistiques et le contrôle de qualité tout en allégeant la charge de saisie et de traitement des données. L’augmentation prévisible de l’activité pourrait ainsi être gérée encore quelques années sans augmentation d’effectif des régulateurs.

## **6.2 Objectifs opérationnels**

### *6.2.1 Ergonomie et sécurité*

La centrale doit disposer de postes de travail identiques, multifonctionnels.

L’accès aux locaux doit être contrôlé.

Les locaux doivent être correctement ventilés et insonorisés.

La salle de régulation doit disposer d’un large accès à la lumière naturelle. Cet accès est facultatif pour les autres locaux.

La sécurité de l’approvisionnement électrique doit être garantie.

Une solution de secours doit être disponible en cas de problème technique majeur à la centrale principale.

### *6.2.2 Fonction*

L’activité de la centrale 144 repose sur un système d’aide à l’engagement permettant de :

- Recevoir et identifier automatiquement les appels urgents.
- Disposer en temps réel de l’inventaire des moyens disponibles.
- Disposer en temps réel de la localisation, via GPS, des moyens disponibles et des moyens engagés.
- Enregistrer automatiquement les mouvements des moyens d’intervention, soit le départ, l’arrivée sur site, le départ sur site, l’arrivée à destination du patient, la disponibilité après mission.
- Gérer les appels radio.
- Disposer de la traçabilité sur l’ensemble des missions engagées.

### *6.2.3 Analyse d’activité*

Les données récoltées doivent pouvoir être rapportées en temps réel (max. 24 heures) sous la forme de rapports automatiques et tableaux de bord permettant de suivre le volume et la qualité de l’activité.

### 6.2.4 Technique

Le nouveau système d'aide à l'engagement doit intégrer toutes les techniques modernes de communications et de positionnement. Il doit s'appuyer sur des solutions logicielles et matérielles reconnues en Suisse.

### 6.3 Description de la solution proposée

Le système d'aide à l'engagement doit être :

1. Une solution déjà connue en Suisse et en usage dans d'autres centrales 144 romandes.
2. Disponible en version française.
3. Compatible avec les autres systèmes d'engagement genevois, romands et de France voisine.

L'architecture du système est basée sur un double serveur assurant la fonction du système et la sauvegarde permanente des données.

Le système d'aide à l'engagement intègre :

1. La gestion des appels et des engagements sanitaires.
2. La téléphonie.
3. Les communications radio.
4. La gestion des moyens disponibles et le suivi GPS du positionnement des moyens de transport sanitaires.
5. Les moyens nécessaires à la documentation de l'activité (traçabilité).
6. La production statistique.

Une solution de secours permettant l'évacuation de la centrale en cas de problème grave est constituée par :

1. La sauvegarde permanente des données sur deux ordinateurs portables.
2. L'équipement d'un site au moins disposant d'un raccordement aux liaisons radios et téléphoniques. Ce site est actuellement déjà existant en zone nord de l'Hôpital cantonal, dans les locaux du secteur Télécom.

### 6.4 Locaux

Les locaux de la centrale 144 doivent répondre aux exigences suivantes :

- Disposer de larges ouvertures sur la lumière naturelle.
- Etre correctement ventilés et insonorisés.
- L'accès général aux locaux de la centrale doit être contrôlé.



- L'accès au standard téléphonique doit être verrouillé par une serrure à code.
- L'alimentation électrique de la centrale doit être sécurisée.

#### 6.4.1 Les surfaces nécessaires sont les suivantes

Désignation	Nombre	Surface totale
Standard d'engagement	1	60 m <sup>2</sup>
Salle de réunion	1	20 m <sup>2</sup>
Salle de repos avec coin cuisine	1	20 m <sup>2</sup>
Bureau	1	15 m <sup>2</sup>
Lavabo/WC	2	10 m <sup>2</sup>
<b>Total</b>		<b>125 m<sup>2</sup></b>

Le standard d'engagement est calculé sur une base de quatre postes à 10 m<sup>2</sup> × poste auxquels s'ajoutent les espaces nécessaires pour les déplacements et armoires. Ses dimensions correspondent à celles observées dans d'autres centrales suisses.

La salle de réunion est conçue pour servir de centrale téléphonique d'appui en cas de catastrophe avec appel à des régulateurs ou téléphonistes en renfort.

Une salle de repos suffisamment vaste, avec coin cuisine, se justifie par l'obligation faite aux préposés de rester en permanence sur le site, y compris pour les repas.

#### 6.4.2 Situation

Historiquement, la centrale 144 est liée à l'Hôpital cantonal universitaire de Genève (HUG). Cette situation se justifiait du temps de son rattachement au Département d'exploitation des HUG. La supervision médicale était assurée par les médecins cadres de la DUMC et sa position voisine de l'entrée des urgences facilitait leur travail. Actuellement, la nomination d'un médecin responsable libre de se déplacer hors de l'Hôpital cantonal annule cette contrainte. L'examen de la situation des autres centrales suisses montre que la majorité ne sont pas liées aux structures hospitalières.

Une évaluation interne aux HUG a montré qu'aucune surface n'est disponible actuellement pour accueillir l'installation d'une nouvelle centrale répondant aux critères fixés. Une solution a été envisagée avec la

construction de nouveaux locaux communs au Cardiomobile et à la centrale 144, au voisinage immédiat de l'entrée des urgences de l'Hôpital cantonal. Le coût de construction de ces locaux a été évalué à 2 000 000 F. La part à charge de la direction générale de la santé n'est pas définie et la disponibilité des locaux est exclue avant 2004.

Devant ce délai et vu les incertitudes quant à la possibilité de réaliser ces locaux, une autre solution a été retenue, qui consiste à installer la centrale 144 dans des locaux de l'Hospice général, 3, boulevard D'Yvoy. La surface est suffisante. Les locaux sont en bon état et ne nécessitent qu'un minimum d'aménagements. Les frais d'installation ont été évalués et sont résumés sous le chapitre « coûts ».

## 7. Budget d'investissement

Système d'aide à l'engagement incluant : Cahier des charges Licences Intégration téléphone, radio et GPS Formation des régulateurs	450 000 F
Hardware	80 000 F
Aménagement des locaux incluant : Adaptation du réseau téléphonique Création d'un réseau informatique Aménagement électrique incluant sécurisation	100 000 F
Mobilier	35 000 F
Divers et imprévus	35 000 F
<b>Total</b>	<b>700 000 F</b>

## 8. Conclusions

Au vu de ce qui précède, il faut conclure que:

1. La centrale 144 fait face à une augmentation constante d'activités.
2. Son infrastructure est obsolète et ne lui permet pas de répondre aux exigences de la loi K 1 21 en matière de qualité des prestations.
3. La conduite opérationnelle des interventions ne peut plus être menée à bien sans risques pour les patients.

Dans ces conditions le crédit d'investissement demandé permet:

1. De disposer d'un instrument informatique d'aide à l'engagement puissant, convivial et compatible avec ceux des partenaires régionaux.
2. De mettre en place une traçabilité fiable.
3. D'acquérir et d'analyser facilement les données aptes à guider le développement futur de l'activité sanitaire urgente à Genève.
4. D'installer la centrale dans des locaux adaptés au volume de son activité.
5. De donner de manière générale à la centrale 144 les moyens de mener son action de régulation sanitaire au service de la population genevoise, selon les conditions prescrites par la loi.

Vu les explications qui précèdent, nous vous recommandons, Mesdames et Messieurs les députés, d'accepter le présent projet de loi.

*Annexes:*

1. *Evaluation des charges financières moyennes.*
2. *Récapitulatif de l'évaluation de la dépense nouvelle et de la couverture financière.*
3. *Préavis technique du département des finances. (Sera remis à la commission des finances.)*

Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève (D 1 05)  
Dépense nouvelle et couverture financière d'un projet d'investissement

### EVALUATION DES CHARGES FINANCIÈRES MOYENNES (amortissement et intérêts)

**Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement de 700 000 F pour la modernisation de la centrale téléphonique centralisant les appels relatifs aux transports sanitaires urgents (centrale 144)**

Catégories d'investissement	Etude non suivie de réalisation		Véhicule, machine et matériel (selon liste)		Mobilier		Camion, véhicule spécial, installation fixe		Intallation fixe (selon liste)		Infrastructure spécifique et installation fixe (selon liste)		Bâtiment administratif et génie civil		TOTAL
	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	y compris études y relatives	
1	4	5	8	10	20	30	50	20.0%	12.5%	10.0%	5.0%	3.3%	2.0%		
Durée d'utilisation moyenne															
aux d'amortissement sur le crédit	100.0%	25.0%	20.0%	10.0%	12.5%	10.0%	5.0%	3.3%	2.0%						

I. Dépense nouvelle d'investissement

Crédit brut proposé	530'000	35'000	135'000	700'000
- recettes d'investissement				0
Crédit net proposé	0	530'000	135'000	700'000

II. Charges financières annuelles moyennes

Amortissement linéaire	0	132'500	4'375	13'500	0	0	0	150'375
intérêts passifs moyens	0	11'263	744	2'869	0	0	0	14'875
Total des charges financières	0	143'763	5'119	16'369	0	0	0	165'250

III. Remarques

Date : 28 octobre 2002

Signature du responsable financier :



Dominique RITTER  
DIRECTEUR DU SERVICE FINANCIER

## ANNEXE 2

Loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat de Genève (D 1 05)  
 Dépense nouvelle et couverture financière d'un projet d'investissement  
**RÉCAPITULATIF DE L'ÉVALUATION DE LA DÉPENSE NOUVELLE  
 ET DE LA COUVERTURE FINANCIÈRE**

**Projet de loi ouvrant un crédit d'investissement de 700 000 F pour la modernisation  
 de la centrale téléphonique centralisant les appels relatifs aux transports sanitaires  
 urgents (centrale 144)**

### I. Revenus annuels moyens

Recettes propres (augmentation ou création de nouvelles recettes)	_____ 0
Economies prévues (réduction ou suppression de dépenses existantes)	_____ 0
<b>TOTAL des revenus</b>	<b>_____ 0</b>

### II. Charges annuelles moyennes

Total général des charges financières moyennes (report tableau)	_____ 165'250
Charges en personnel (postes supplémentaires)	_____ 0
Dépenses générales	
Coûts induits découlant des postes de travail supplémentaires (mobilier, matériel, locaux, énergie, etc.)	_____ 0
Coûts induits découlant des nouveaux bâtiments et ouvrages (conciergerie, entretien, énergie, etc.)	_____ 0
Autres charges {préciser la nature : _____}	_____ 0
Octroi de subvention ou de prestations (subvention accordée à des tiers, prestation en nature)	_____ 0
<b>TOTAL des charges</b>	<b>_____ 165'250</b>

### III. Couverture du projet

(Total des charges - total des revenus)

Excédent de couverture	_____
Insuffisance de couverture	_____ 165'250

### IV. Taux de couverture en pourcent

(Revenus / charges)

Pourcentage	_____ 0.00%
-------------	-------------

### V. Remarques

Date : 28 octobre 2002