



N° 167 Audit de conformité et de gestion portant sur la centrale cantonale d'appels sanitaires urgents (centrale 144) rapport publié le 11 novembre 2021

No 167 Centrale 144			
Recommandations proposées	12	Ouvert	-
		Fermé	12
		Refusé	-

Les douze recommandations émises par la Cour des comptes ont été acceptées.

Au 31 décembre 2025, toutes les recommandations ont été mises en œuvre, dont trois fermées durant la période sous revue

Les mesures prises sont les suivantes :

- Engagement d'un chef de projets opérationnels, d'un chef de projets informatiques (IT) ainsi que d'un chef de projets administratifs (recommandation 7) : la centrale 144 a adopté la méthode de gestion de projets HERMÈS.
- Mise en place d'un système d'assurance qualité certifiée par l'interassociation de sauvetage (IAS) en juillet 2025 (recommandation 10) : les exigences à remplir pour obtenir cette certification répondent globalement au constat dressé par la Cour. Notamment, la centrale 144 a mis en place un tableau de bord permettant de suivre régulièrement et avec précision les activités de régulation et de répartition. Elle a également développé des indicateurs pour évaluer la performance de ces activités.
- Renforcement de la surveillance des liens d'intérêts (recommandation 12) : le tableau de bord décrit ci-dessus permet de surveiller, pour chaque régulateur, les tiers sollicités et d'identifier d'éventuelles fréquences anormales (par rapport à des moyennes). La centrale 144 n'engage plus de collaborateurs/-trices qui travaillent également à temps partiel au sein d'entreprises privées d'ambulances ou de services publics. La Direction des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) estime que les mesures prises par la centrale 144 sont suffisantes.

Compte tenu de ce qui précède, la Cour valide la mise en œuvre de ces trois recommandations et clôture ainsi le suivi du rapport N° 167.

No 167 Centrale cantonale d'appels sanitaires urgents (centrale 144)					
Numéro	Libellé	Priorité	Responsable	Date échéance	Statut
167-R1	Établir la planification des transports urgents et de l'aide sanitaire associée	Élevée	DGS	31.03.2022	Fermé
167-R2	Clarifier dans la convention les rôles et les responsabilités entre la DGS et les HUG	Élevée	DGS	30.06.2022 31.03.2023 report 30.06.2024	Fermé
167-R3	Valoriser les compétences disponibles dans la commission consultative des transports sanitaires urgents et de l'aide sanitaire associée (CCASU)	Moyenne	DGS	31.12.2021	Fermé
167-R4	Utiliser le groupe de suivi de l'exécution de la convention entre la DGS et les HUG	Moyenne	DGS	31.03.2022 31.12.2023 report 30.06.2024	Fermé
167-R5	Veiller à la formalisation des relations contractuelles	Moyenne	DGS / HUG	30.06.2022 report 31.03.2023	Fermé
167-R6	S'assurer que la structure hiérarchique de la centrale 144 soit conforme aux exigences légales et conventionnelles	Moyenne	DGS / HUG	01.09.2022 31.03.2023 report 01.07.2024	Fermé
167-R7	Mettre en place un dispositif pour faire aboutir les projets de la centrale 144	Élevée	Centrale 144	31.12.2022 31.12.2023 31.12.2024 report 31.12.2025	Fermé
167-R8	Produire les statistiques de manière à renforcer le pilotage et la surveillance de l'activité de la centrale 144	Élevée	Centrale 144	30.06.2022	Fermé
167-R9	Formaliser le processus de gestion des incidents de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	31.03.2022	Fermé
167-R10	Renforcer les contrôles qualité sur les activités de régulation et de répartition de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	30.09.2022 31.12.2023 31.12.2024 report 30.06.2025	Fermé
167-R11	Compléter les protocoles médicaux et finaliser les procédures de la centrale 144	Moyenne	Centrale 144	31.12.2022 31.12.2023 report 31.12.2024	Fermé
167-R12	Gérer les liens d'intérêts de manière systématique	Élevée	HUG / Centrale 144	31.03.2022 31.03.2023 31.03.2024 report 31.12.2025	Fermé