

Interpellation urgente – 9 novembre 2021

La Fondation Urgence Santé, responsable des centrales d'appels sanitaires, est-elle au bord de l'implosion ?

Démissions en cascade, personnel surmené, arrêts maladies, la situation décrite à la Fondation Urgence Santé (FUS) est très alarmante.

Pour rappel la FUS gère, pour les cantons de Vaud et Neuchâtel la Centrale d'appels d'urgences sanitaires (144) et la Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (0848 133 133).

Suite à des dysfonctionnements, un audit de la fondation a été rendu en janvier 2018.

Il y fait mention d'une stratégie opaque, de collaborateurs et collaboratrices souffrant d'une organisation du travail nullement efficiente ; de projets lancés n'aboutissant pas ; d'un temps perdu en séance hors-norme ; de contre-ordres, d'ordres absurdes et de contradictions faisant perdre un temps considérable.

Il serait possible d'écrire encore de nombreux paragraphes tels que le précédent, tant l'audit comporte de nombreux points d'attention.

Que s'est-il donc passé depuis les premiers dysfonctionnements, survenus au plus tôt en 2017 ?

Cette question-là reste ouverte, puisqu'aujourd'hui la situation n'est de loin pas réglée voir s'est empirée.

En août dernier, un courrier a été transmis à la cheffe du département de la santé, dénonçant les conditions de gestion et de travail qu'ils subissent toujours.

La sonnette d'alarme a été tirée tout en amenant les éléments suivants :

Problèmes de gestion et fautes financières, opacité des décisions, culture malsaine du secret, déséquilibre entre les ressources, problèmes de gouvernance. Une nouvelle fois, la liste est longue.

Pour l'anecdote, une personne récemment engagée à un haut niveau de responsabilités aurait démissionné quelques temps plus tard en disant qu'il y avait beaucoup trop de problèmes et que les régler représentait une tâche insurmontable.

Une critique revenant assez souvent mentionne l'équilibre désastreux des moyens financiers. Les charges salariales des dirigeants seraient élevées et conduiraient à un manque de ressources financières à disposition des centrales pour leur fonctionnement ordinaire.

En résumé, le rôle de la FUS est d'assurer la sécurité de la population en urgence vitale et pour les urgences moins vitale, d'éviter les visites aux urgences. Elle est donc d'importance capitale car elle est un des points d'entrée du système sanitaire. Un mauvais filtrage des appels pourrait par exemple conduire à une affluence élevée aux urgences, ayant des répercussions sur tout le système de santé et en premier lieu sur le personnel soignant.

En raison de ces nombreux dysfonctionnements, la mission des centrales est en danger et cela dans un futur très proche. La période des fêtes étant très chargée, dans l'état actuel des choses, un risque que les centrales soient submergées est important.

Compte tenu des éléments apportés ci-dessus, nous ne pouvons que remercier chaleureusement le personnel de la FUS d'avoir pris sur lui et compensé les dysfonctionnements en donnant de leur personne pour maintenir le bon fonctionnement des opérations. Qu'ils et elles en soient remerciés.

Nous adressons en urgence les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. Le Conseil d'Etat peut-il garantir que la FUS pourra assurer sereinement sa mission pendant les fêtes et les prochaines années, tout en garantissant des bonnes conditions de travail à ses collaborateurs et collaboratrices ?
2. Quelles ont été les mesures prises par le Conseil d'Etat entre 2018 et l'été 2021 pour résoudre les problèmes mentionnés dans l'audit publié en janvier 2018 ?
3. Un suivi de ces mesures est-il effectué afin de vérifier leur efficacité ?
4. Combien de jours d'absence pour maladie ont été cumulés par les collaborateurs et collaboratrices de la FUS entre 2017 et 2021 et pour cette période combien d'entre eux ont donné leur démission ?
5. Comment le Conseil d'Etat peut-il justifier qu'une institution subventionnée à hauteur de plus de 14 millions par an (2020) puisse dysfonctionner durant autant d'années ?
6. Selon les rapports d'activités publiés sur son site internet, la fondation a bénéficié de 1.8 millions de francs de subventions supplémentaires en 2020 par rapport à 2019. Le Conseil d'Etat peut-il détailler la manière dont ces fonds supplémentaires ont été utilisés ?
7. Quel est le stade d'avancement du projet ECAvenir, dont le regroupement des centrales était prévu pour 2022, et comment le traitement des appels d'urgences seront assurés durant le projet jusqu'au déménagement ?