



Rapport d'Activité 2019

31 mai 2020

« Fédérer et créer de nouvelles synergies pour répondre à la population »

Table des matières

Mot du Président	3
Mot du Directeur Général	4
La Fondation Urgences Santé	5
Les chiffres	5
La Centrale d'appels d'urgences sanitaires (144)	6
Les chiffres	6
Activité de la Centrale.....	7
Formation	7
Projets	8
Ressources	8
La Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG).....	9
Les chiffres	9
Activité de la Centrale.....	12
Formation	12
Ressources	13
L'Equipe Mobile d'Urgences Sociales (EMUS).....	14
Les chiffres	14
Activité sur le terrain	15
Récit d'une mission.....	15
Projets	16

<i>Les Ressources Humaines</i>	18
Collaborateurs.....	18
Les chiffres	18
Formation	18
Statistiques	19
Analyse de l'égalité Homme-Femme	19
<i>Le Service de la Comptabilité</i>	20
Activité.....	20
Bilan & Compte de Pertes et Profits de la Fondation	21
<i>Les Services Support</i>	22
Le projet ECAvenir	23
Qualité	25
<i>Le Service IT Télécom</i>	26
Vision.....	27
Mission	27
Réalizations 2019.....	27
Orientations 2020 et au-delà.....	28

Mot du Président



*Dr Michaël Hagmann
Président du Conseil de Fondation*

Le Conseil de la Fondation Urgences Santé a eu l'occasion, au travers de sa gestion administrative ad intérim jusqu'au 30 septembre 2019, de prendre la mesure des multiples défis se présentant à notre Fondation sur le plan opérationnel. Je tiens tout particulièrement à présenter mes sincères remerciements aux membres du Bureau élargi, qui se sont considérablement investis pour la bonne marche des opérations et afin de mettre en place les mutations nécessaires pour participer au regroupement prévu des Centrales d'urgences du canton de Vaud.

Le Conseil a notamment trouvé en la personne de Monsieur Pierre Aubry, un Directeur Général aux qualités humaines indéniables doublé d'un dynamisme de très bon augure pour les ambitions que la Fondation porte vers l'avenir.

Au cours de l'année, le renforcement des liens de confiance avec la Direction générale de la Santé du Canton de Vaud ainsi que le Service neuchâtelois de la Santé Publique, très actif au travers de son délégué au Bureau, a permis de poser les jalons d'importantes réformes sur le plan structurel, financier, informatique et même statutaire, avec de nouveaux statuts et un Conseil de Fondation réduit pour gagner en efficacité désormais capable d'augmenter son soutien à la Direction Générale.

À ce titre, il convient de remercier toutes les entités partenaires, et leurs délégués, qui ont

quitté le Conseil de Fondation par souci d'efficacité, après des années de généreuse contribution à la bonne santé de notre institution. C'est l'occasion également de rendre hommage à notre ancien Président, Monsieur Henri Corbaz, disparu cette année et à qui notre Fondation doit ses bases solides.

Je me réjouis de la vitalité et de l'engagement de tous les collaborateurs, motivés désormais par la construction d'une Fondation tournée résolument vers l'avenir avec des outils de plus en plus modernes qui n'occultent jamais l'importante humanité nécessaire à la mission qui est la leur. Chaque nouvelle année confirme la nécessité de leur adaptation permanente aux évolutions sociétales et de la médecine plus généralement. Grâce à cette capacité d'évolution constante, la Fondation conforte chaque jour sa position centrale dans le système de santé avec des femmes et des hommes qui associent compétences et dévouement au service des populations des cantons de Vaud et de Neuchâtel. Je tiens, au nom de l'ensemble du Conseil de Fondation à les remercier chaleureusement, toutes et tous, des services de soutiens et transversaux aux Centrales opérationnelles (CTMG et 144) sans oublier l'Equipe Mobile d'Urgences Sociales (EMUS), pour l'excellence de leur service.

Par le Dr Michaël Hagmann - Président du Conseil de Fondation

Mot du Directeur Général

« Merci à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs pour leur dévouement. »



*Pierre Aubry
Directeur Général*

Mon activité à la tête de la Fondation Urgences santé a débuté le 1er octobre, mais le 31 décembre 2019, je peux vous assurer que j'avais l'impression d'être là depuis bien plus longtemps...

Dès mon arrivée, j'ai pu compter sur des collaborateurs motivés et vaillants dans un esprit d'équipe, et ce à tous les échelons. Les fondements et les valeurs de la Fondation sont solides. Compétence, professionnalisme et don de soi caractérisent chaque collaboratrice et collaborateur.

Une nouvelle dynamique s'est rapidement installée au 1er novembre 2019 avec la création des Services Généraux et des Services Support. Véritables piliers en appui de l'activité opérationnelle des Centrales d'Urgences et de l'Equipe Mobile d'Urgences Sociales, ces services transversaux travaillent dorénavant à plein régime et de manière performante.

2019 étant derrière nous, je ne peux que me réjouir des nouvelles perspectives qui nous attendent et pour lesquelles les travaux sont

déjà bien lancés. Le projet « ECAvenir » avec le regroupement de toutes les Centrales d'urgences du canton sous un même toit est un objectif majeur pour notre Fondation. La situation de crise du COVID-19 nous a donné l'opportunité d'optimiser le fonctionnement de la CTMG par la création d'une structure à trois niveaux de réponse aux appels. Un vent nouveau souffle sur cette Centrale de réponse à l'urgence médicale !

La Fondation Urgences Santé est un navire solide. Elle a essuyé quelques tempêtes et traversé des eaux houleuses avec toujours son équipage sur le pont, prêt à faire face. Dorénavant, j'ai le privilège d'être à la barre de ce joyau et aspire avec sérénité tout en gardant le cap, à le mener à bon port à travers une année 2020 cruciale.

Merci à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs pour leur dévouement.

Par Pierre Aubry – Directeur Général

La Fondation Urgences Santé

La Fondation Urgences Santé gère, pour les cantons de Neuchâtel et de Vaud, la Centrale d'appels d'urgences sanitaires (144), la Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG) ainsi que l'Equipe Mobile d'Urgences Sociales (EMUS) pour le territoire vaudois.

Des professionnels spécialement formés répondent aux appels d'urgences vitales et non vitales. Maillon essentiel de la chaîne des

secours, elle emploie des professionnels de la santé et du social, au service de la population.

Experte dans la réponse aux urgences, elle offre en permanence une prestation de haute qualité, adaptée à chaque situation.

Active dans la recherche et la formation, elle participe à l'évolution du système médicosocial.

Les chiffres

	2019	2018
 <i>Couverture géographique</i>	4'196 km²	4'196 km ²
 <i>Habitants</i>	1'015'467	1'010'648
 <i>Partenaires</i>	120	100
 <i>Appels répondus - 144</i>	149'037	149'046
 <i>Appels répondus - CTMG</i>	223'601	210'822
 <i>Missions - EMUS</i>	2'426	1'182
 <i>Employé(e)s</i>	113	113

La Centrale d'appels d'urgences sanitaires (144)



Vincent Berthoz
Chef de Service

La Centrale 144 est dédiée à la réception, au traitement et à la gestion des appels sanitaires urgents. Elle est dotée de professionnels de la santé, infirmiers et ambulanciers, spécialement formés pour répondre aux appels.

Le Régulateur sanitaire réceptionne, trie et

évalue le degré de gravité de la situation afin d'envoyer rapidement les secours appropriés. En fonction de la situation, des conseils sur les gestes de premiers secours sont donnés, et ce, jusqu'à l'arrivée des secours sur place.

Au service de la population, elle est active 7j/7 et 24h/24.

Les chiffres

	2019	2018
 <i>Nombre d'appels répondus</i>	149'037	149'046
 <i>Nombre de missions traitées</i>	63'793	61'988
 <i>Appels répondus en moins de 11 secondes</i>	97.78 %	98.38 %
 <i>Nombre de régulateurs</i>	32/ (25.87 EPT)	28/ (23.28 EPT)
 <i>Médecins répondant</i>	1/ (0.5 EPT)	1/ (0.5 EPT)

Activité de la Centrale

L'activité opérationnelle du **144 Vaud - Neuchâtel** est restée stable en 2019, que ce soit en matière d'appels ou d'engagements. Notre travail au profit des territoires cantonaux sous notre responsabilité a été réparti à hauteur de 76 % pour la population du canton de Vaud, y compris les enclaves, et de 24 % au bénéfice de la population neuchâteloise.

Cette activité a été particulièrement intense durant l'été avec la célébration de la Fête des Vignerons. Évènement culturel de grande ampleur et atypique de par sa symbolique, sa chronologie et sa durée, qui a amené la Centrale **144** à détacher un Régulateur sur le site de Vevey afin d'optimiser la couverture sanitaire quotidienne lors de la manifestation.

Cette expérience toute particulière a permis, outre de s'investir dans une organisation hors norme, de tisser un autre type de relation avec les partenaires habituels du terrain, **117/118** d'une part, mais également d'autres intervenants présents au **Tactical Operation Center (TOC)** d'autre part. Ces interactions, dans une salle de commandement et de conduite commune, ont été riches d'enseignement dans une perspective de préparation au futur regroupement des Centrales d'urgence sur le site de Lausanne-Blécherette.

Formation



Nous avons également consacré un temps considérable à la formation continue qui représente un élément majeur pour notre travail. Elle garantit l'exigence et la rigueur qualitative basées sur la remise en question et le retour d'expérience couplées à la capacité d'anticipation et à la prospective nécessaires.

Cependant, en raison de difficultés d'effectif, nous n'avons pu réaliser que **64 % de notre objectif** en

temps de formation, la gestion opérationnelle des missions primant sur tout autre domaine combien essentiel soit-il.

Nous sommes toutefois parvenus à dégager du temps pour la formation initiale de deux nouveaux collaborateurs, ce qui représente une moyenne annuelle de deux fois trois mois d'adaptation à l'emploi bien différent des métiers exercés sur le terrain.

Parallèlement à cela, les activités non opérationnelles et néanmoins incontournables ont été intégrées dans un contexte de charge de travail élevée.

Projets

En effet, les projets majeurs comme ECAvenir (regroupement des Centrales d'urgence) et la réforme du DiScup vaudois (Dispositif cantonal des urgences préhospitalières) ont occupé et continuent à monopoliser un volume horaire important.

Il est également à noter que de nombreuses activités de moindre envergure, mais tout aussi capitales, se sont déroulées en simultanée, à savoir :

- La réforme du dispositif préhospitalier neuchâtelois
- La recertification IAS
- La préparation de la Fête des Vignerons
- La reprise des appels **144** émis depuis le nouvel Hôpital de Rennaz (HRC)
- L'adaptation constante des pratiques (alarme Baby-rescue, conséquences de la fusion des sites hospitaliers de l'HRC, etc....)

Ceci a nécessité un investissement important en ressources humaines, soit en plus de l'implication de l'équipe d'encadrement, c'est l'équivalent d'un temps plein qui a été assuré par les collaborateurs en place, ce en plus de leurs responsabilités habituelles.

Ressources

La dotation en matière de personnel a été revue à la hausse grâce à une répartition différente des ressources internes de la FUS. **L'équipe du 144 compte actuellement sur 25.87 EPT pour 32 collaborateurs** au 31 décembre (cadres compris).

L'arrivée en début d'année d'un Adjoint au Chef de service a été un second souffle pour l'équipe. De par le profil recruté, il sera en charge d'accompagner l'équipe dans les changements majeurs qui s'annoncent.

Par ailleurs, une importante difficulté en matière de ressources humaines est apparue avec le nombre élevé d'absences de longue durée à la fin du premier trimestre représentant un volume cumulé de 3 ETP indisponibles. Les changements au niveau de la gouvernance de la FUS ont généré, à leur tour, des mouvements de personnel entre départs et mutations de taux, associés aux à la charge de travail et aux inquiétudes et interrogations liées à l'avenir. Cette tendance aux changements se poursuivra encore l'année prochaine.

Les postes supplémentaires accordés en 2019 ne pourront être pourvus qu'en cours du premier trimestre 2020 en raison de départs, du délai de recrutement, lié au marché de l'emploi du secteur de la santé, et de la durée de la formation initiale. Par conséquent, notre objectif premier de l'année 2020 sera consacré à la formation et à l'intégration de nouveaux collègues, sans pour autant négliger l'accompagnement de projets d'envergure tels ECAvenir, SAGA V6, etc.

Nous entrons dans l'année 2020 fort de ces expériences riches de l'année écoulée et nous nous réjouissons des belles perspectives qui s'ouvrent à nous, stimulant le désir d'amélioration continue de nos prestations au bénéfice de la population.

Par Thomas Simoneau – Adjoint 144

La Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG)



Vincent Daigle
Chef de Service

La Centrale Téléphonique des Médecins de Garde est dédiée à la réception, au traitement et à la gestion des appels médicaux.

Elle est composée de professionnels de la santé, infirmières et infirmiers, spécialement formés pour répondre aux appels.

Le Régulateur CTMG réceptionne, trie et évalue la gravité de la situation afin d'orienter le bénéficiaire vers la solution médicale la plus adéquate. Il gère des demandes aussi variées que celles concernant adultes, enfants, problèmes dentaires, urgences psychiatriques, etc.

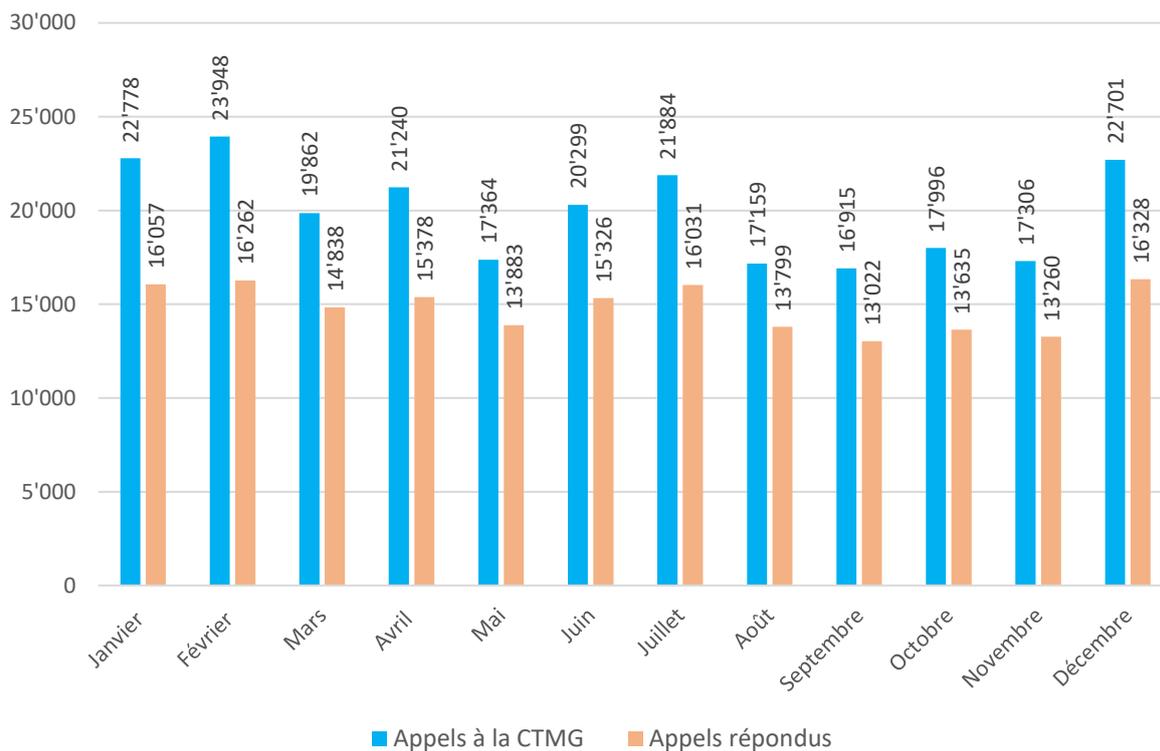
La CTMG organise l'engagement des médecins de garde ainsi que des spécialistes. Elle assure une réponse pour les Centres Médicaux Sociaux (CMS) et pour les Pharmacies de garde. Elle réceptionne également les appels Secutel provenant des alarmes à domicile de l'ensemble du canton de Vaud. Enfin, elle donne des conseils simples en attendant de pouvoir contacter un médecin traitant.

Au service de la population et des médecins, elle est active 7j/7 et 24h/24.

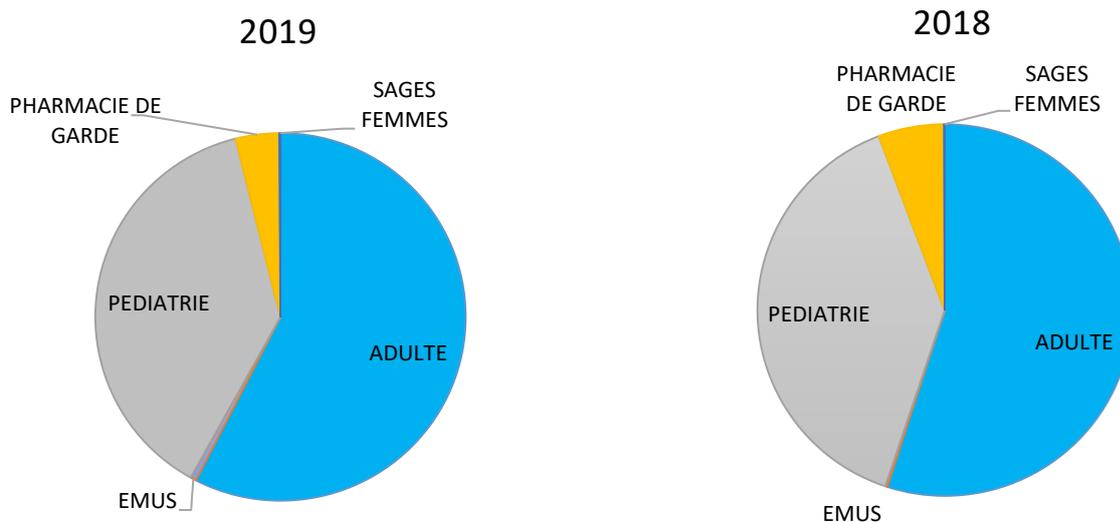
Les chiffres

	2019	2018
 Nombre d'appels répondus (hors Secutel)	177'820	170'212
 Nombre d'appels Sectuel	45'781	40'610
 Nombre de régulateurs	50/ (37.78 EPT)	49/ (38.06 EPT)
 Médecins répondant <i>1 pour les adultes/ 3 pour la pédiatrie</i>	4/ (0.9 EPT)	4/ (0.9 EPT)

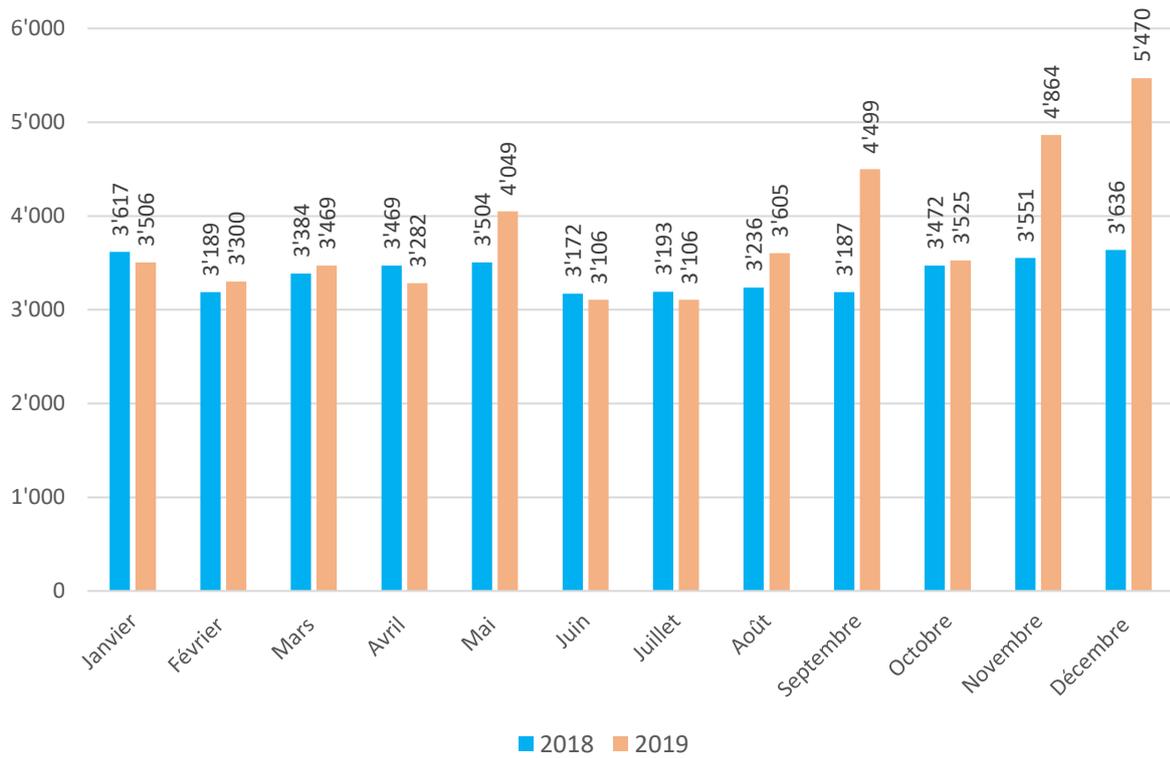
Nombre d'appels traités par la CTMG en 2019



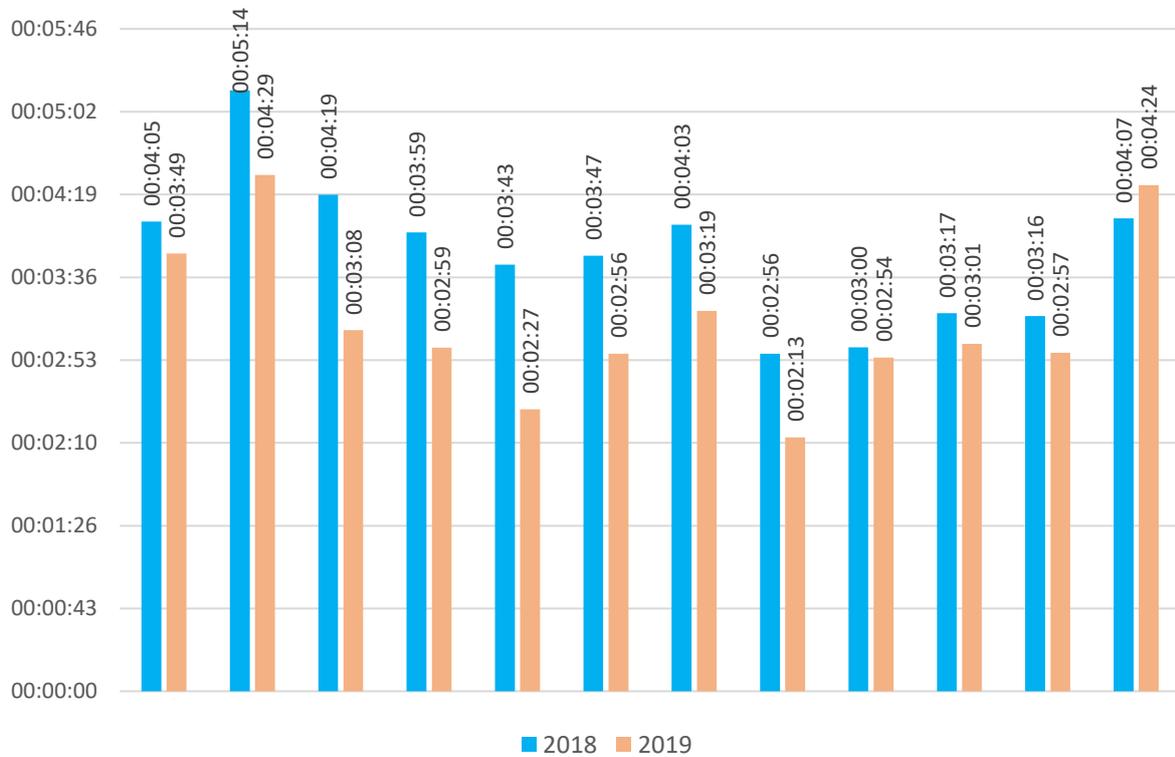
Répartition des appels par catégorie 2018 et 2019



Evolution du nombre d'appels Sécutel entre 2018 et 2019



Temps moyen d'attente comparaison 2018 et 2019



Activité de la Centrale

L'année 2019 a été marquée par la concrétisation du projet « Responsable horaire » qui a par la suite adopté l'intitulé de « Chef de salle » afin d'harmoniser la terminologie avec le 144.

Le Chef de salle s'est ainsi mu en position phare de la CTMG. Véritable Chef d'orchestre, il permet de régulariser la réponse par l'organisation des pauses, la gestion des appels difficiles, le traitement des incidents urgents de garde et établit le lien entre le Management et la Centrale. Ce poste a participé à la réduction du temps d'attente passant d'une moyenne de 3:49 minutes en 2018 à 3:13 minutes en 2019.

La période estivale, accentuée par ses températures élevées, a contraint le canton de Vaud de déclencher le plan canicule. La CTMG a renforcé ses équipes afin de faire face à l'augmentation de son activité liée aux conditions climatiques. Nous avons pu prodiguer des conseils aux personnes à risques concernant les bonnes pratiques à adopter en lien avec l'hydratation et la protection solaire notamment. La CTMG est considérée comme un baromètre de vieille canicule important pour la lecture de l'activité sanitaire vaudoise.

Les appareils Sécutel sont passés du mode analogique au fonctionnement digital dans le cadre du projet « All IP » ce qui a généré une activité technique soutenue en fin d'année, période traditionnellement très chargée en Centrale. Le support apporté par l'AVASAD, notre partenaire, fut très apprécié particulièrement durant cette phase de transition.

Formation

L'équipe de médecins répondants mise à disposition de la CTMG contribue à maintenir l'excellence de la réponse téléphonique. Elle agit principalement sur la formation continue et par du coaching individuel, mais également par l'instruction de nouvelles pratiques médicales, de même que par des mises à jour documentées liées à des événements pandémiques ou encore sur les bonnes pratiques en matière de tri pour les questions de médecine adulte et pédiatrique.

De plus, le concours des infirmiers/ères praticiens-formateurs à l'élaboration et à l'évolution du programme de formation initiale de nouveaux Régulateurs sanitaires ainsi qu'à la mise en place de protocoles permet de développer sans cesse l'expertise et l'efficacité du tri effectué par la CTMG.

Projets

La CTMG est au centre du projet « Réponse à l'Urgence » (RAU) de par sa position de point d'entrée de la mobilisation des ressources mises à disposition des réseaux de santé. Nous collaborons à construire un nouveau concept de garde médicale avec l'ajout d'équipes mobiles d'infirmiers somatiques et psychiatriques. L'objectif étant de maintenir les patients de 65 ans et plus à leur domicile afin d'éviter les hospitalisations.

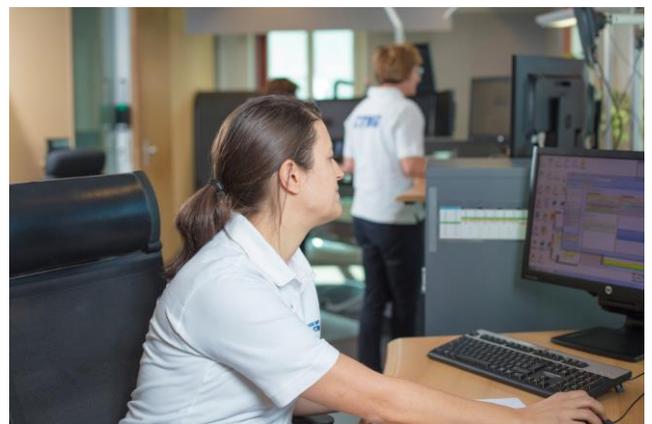
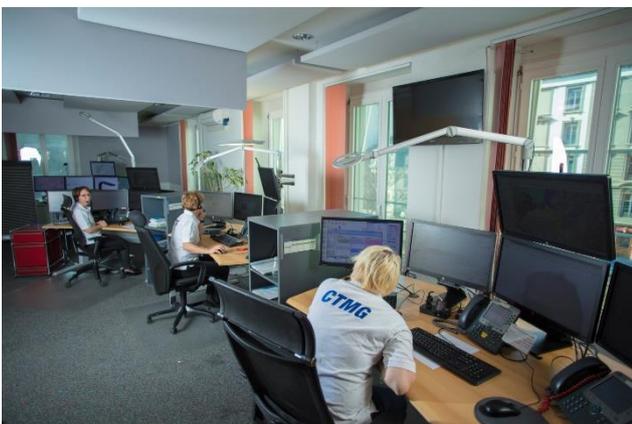
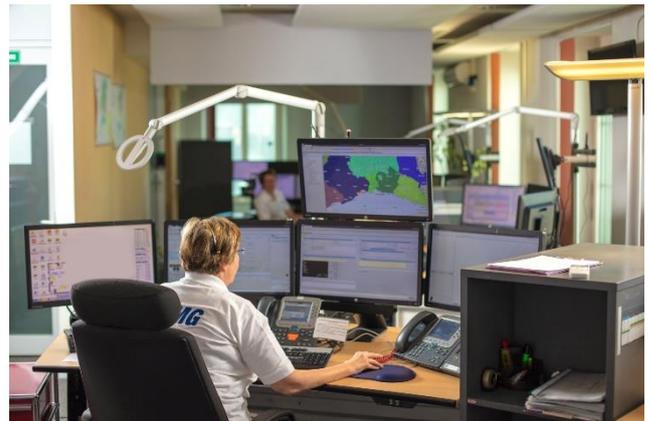
Les préparatifs liés au regroupement des Centrales d'urgence (projet ECAvenir) ont bien avancé courant 2019, permettant aux différents acteurs de construire ensemble la vision de la Centrale du futur dont l'enjeu à haute valeur ajoutée est celui de maximiser les synergies entre les partenaires « Feux bleus ».

Ressources

Fort de ses trois Adjointes au Chef de service, le Management s'est réorganisé afin de diviser la responsabilité des secteurs de gardes des cantons de Vaud et Neuchâtel et de permettre d'offrir une référence lors du pilotage des activités des partenaires. Ainsi, la gestion des incidents de garde, l'évolution des pratiques et le dialogue avec les partenaires terrain se font directement entre les responsables désignés.

Nous avons aussi réparti le personnel en trois groupes afin d'assurer un suivi plus personnalisé des collaborateurs. Les Adjointes effectuent des « feedbacks opérationnels » qui consistent à écouter quelques appels en Centrale et ainsi donner une appréciation qualitative de l'accueil et des aspects opérationnels des missions. Ces feedbacks permettent de mieux accompagner les collaborateurs et de leur mettre tous les outils à disposition afin de valider les évaluations médicales périodiques. Associés à cela, nos médecins répondants effectuent des séances de « coaching médical », sous le même format que les feedbacks opérationnels, mais orientés sur des aspects médicaux.

Par Vincent Daigle – Chef de Service



L'Equipe Mobile d'Urgences Sociales (EMUS)



Lounes Yahiaoui
Chef social EMUS

Carine Fauriel
Cheffe sanitaire EMUS



Le binôme de terrain est composé d'un/e travailleur/euse social/e et d'un/e infirmier/ère et répond aux besoins primaires des usagers, permettant de les orienter vers les partenaires du réseau socio-sanitaire vaudois. Nous offrons une aide inconditionnelle et gratuite 24h/24, 7j/7.

Nous pouvons rencontrer les bénéficiaires en rue, en institution, à leur domicile ou encore dans notre espace aménagé spécifiquement du véhicule EMUS. Nous parcourons environ 80'000 km par année à travers tout le canton de Vaud.

Les chiffres

	2019	2018
 <i>Patrouilles réalisées</i>	734	741
 <i>Missions traitées</i>	2'426	2'182
 <i>Nombre d'équipers</i>	16/ (13.10 EPT)	17/ (13.28 EPT)
 <i>Bénéficiaires pris en charge</i> <i>Femmes/Hommes</i>	2'327 1'189/ 1'138	2'335 1'228/ 1'107

Activité sur le terrain



L'année 2019 fut particulière pour tous les collaborateurs. Effectivement, l'attente des conclusions du rapport élaboré par le Chargé de mission auprès du Canton de Vaud et déterminant l'unité du rattachement futur du service EMUS a donné le ton. Malgré l'incertitude, l'équipe EMUS a continué à prodiguer ses prestations avec la volonté de faire progresser la prise en charge des bénéficiaires alliant professionnalisme et humanité. Son engagement sur le terrain en témoigne, de même que pour des prestations hors du cadre établi de la prise en charge

du bas seuil. Le nombre de missions a connu une hausse significative et liée à la réduction du temps de prise en charge des appels par la Centrale d'engagement.

Les collaborateurs d'EMUS, dont l'équipe est restée très stable tout au long de l'année, ont démontré leur capacité d'adaptation et ont fait progresser leurs réponses.

Récit d'une mission



Stéphane Michel
Équipier Social EMUS

Nous avons rencontré ce bénéficiaire pratiquement au début de l'activité EMUS en 2011. Cet homme dormait en rue et ne souhaitait aucune aide au logement de notre part. Il acceptait juste quelques cafés ou soupes chaudes tant que nous offrions cette prestation. À la fin de celle-ci, il ne voulait plus rien savoir de nous, car nous ne lui servions "plus à rien".

Malgré cela, nous avons continué à garder autant que possible le lien avec lui jusqu'au jour où, n'en pouvant plus de sa vie en rue, il consentit finalement à accueillir de l'aide.

Nous avons alors lancé l'idée de réunir un réseau autour de lui et cela a débouché sur l'obtention d'une chambre. Le réseau a rassemblé plusieurs partenaires : la police qui s'inquiétait pour ce bénéficiaire, une éducatrice, la curatrice professionnelle, une bénévole d'un mouvement citoyen ainsi qu'un collaborateur d'EMUS.

Il est primordial de garder le lien afin que, lorsque le bénéficiaire exprime une demande réaliste, il sache à qui s'adresser sans appréhension.

Par Stéphane Michel - Équipier Social

Projets

- Étendre et développer les prestations d'EMUS sur les quatre régions du canton de Vaud
- Mise en place d'un Régulateur EMUS à la CTMG
- Mise en place d'une supervision d'équipe

Étendre et développer les prestations d'EMUS sur les quatre régions du canton de Vaud

Depuis son passage en 24h/24, le service EMUS a su développer ses prestations et a œuvré à faire connaître ses compétences auprès des acteurs sociaux des quatre régions du canton de Vaud. Lausanne et sa grande couronne bénéficient de ces prestations depuis plusieurs années. Nous souhaitons dorénavant élargir notre soutien professionnel à l'ensemble du canton.

Durant l'année 2019, les cadres d'EMUS ont mis en place un partenariat avec les institutions de la Riviera et du Nord vaudois. L'élargissement de nos services sur ses régions répond aux attentes des partenaires qui accueillent dans leurs structures une population dite marginale.

À ce jour, cette collaboration perdure et s'accroît progressivement et notre service prend ainsi de l'ampleur. Notre intégration et contribution active au sein des réseaux bas-seuil confirme le désir de poursuivre cette coopération.

Mise en place d'un Régulateur à la CTMG

Depuis la création d'EMUS, la CTMG est la Centrale d'engagement d'EMUS. Ce choix a pour objectif d'évaluer les situations d'un point de vue sanitaire et d'exclure toutes situations d'urgences vitales.

Des relevés de statistiques ont démontré des baisses d'activités périodiques et l'attribution de missions s'écartant du périmètre de notre champ d'action. Au vu de ce constat, la mise en place d'un Régulateur EMUS au sein de la Centrale a vu le jour pour une durée de test prévue sur 6 mois dès le mois de mai 2019. Les objectifs furent multiples : réduction du temps d'attente pour les partenaires d'EMUS, augmentation du nombre de missions, renforcement des liens entre les deux services et partage des connaissances.

Des circonstances liées à la durée de la formation initiale préconisée des Equipiers EMUS aux aspects de la régulation et au moment non propice à leur intégration auprès de la CTMG ont conduit à un arrêt prématuré du projet. Des enseignements intéressants ont néanmoins été révélés et font évoluer les réflexions de progression partagées entre les deux unités.

Supervisions d'équipe

Pour les professionnels actifs dans le domaine social, il est essentiel de pouvoir disposer d'un endroit qui permette de déposer les souffrances accompagnées auprès des bénéficiaires, afin de diminuer voire dissiper les traumatismes vicariants. La supervision d'équipe constitue ainsi un moment privilégié durant lequel les collègues peuvent se retrouver. Cet espace de parole et d'échange offre la possibilité d'entendre ce que les autres vivent, comment ils affrontent les difficultés et de quelle manière ils les résolvent. Elle favorise la richesse que représente l'aliénation d'expériences et permet de :

- mettre des mots sur des maux,
- questionner et être entendu dans ses propres interrogations et dans ses propres remises en question,
- échanger les bonnes pratiques,
- parler de ce que l'on vit pour continuer à travailler,
- savoir que l'on n'est pas seul,
- obtenir du soutien, de l'écoute et d'autres manières d'aborder le quotidien.

Par Carine Fauriel et Lounes Yahiaoui – Chef/fes de service

Les Ressources Humaines



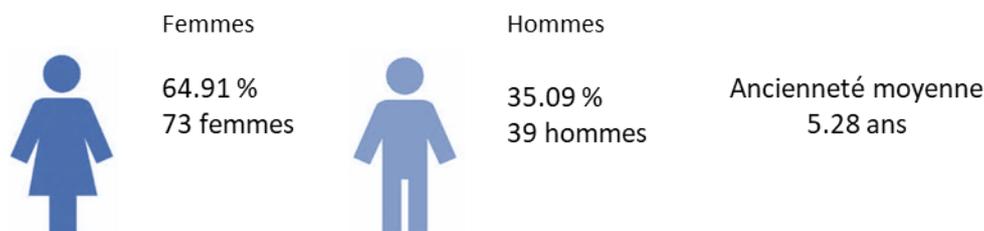
Angélique Robert
Responsable RH et Administration

Collaborateurs

Au 31 décembre 2019, notre effectif était réparti dans cinq services et se composait de la manière suivante :

Services	Nombre	Équivalent Plein Temps
Direction	7 personnes	6.10 EPT
144	32 personnes	25.87 EPT
CTMG	50 personnes	37.78 EPT
EMUS	16 personnes	13.10 EPT
IT	3 personnes	3.00 EPT
Administration	5 personnes	4.40 EPT
TOTAL 2019	113 personnes	90.25 EPT
TOTAL 2018	113 personnes	90.82 EPT

Les chiffres



Formation

Afin d'augmenter les échanges intercentraux et de répondre aux besoins de formation des collaborateurs, nous avons développé un programme intramuros. Ceci nous a permis d'augmenter la cohésion de groupe en rassemblant les deux Centrales, CTMG et 144, lors de ces journées dédiées à la formation continue.

Ainsi, des cours sur les thèmes de l'écoute et de la communication, la gestion de la violence au téléphone et les appels complexes ont été ajoutés au catalogue de formation.

Le module gestion de conflit a quant à lui réuni les Chefs de salle des deux services.

Statistiques

Une étroite coopération s'est mise en place avec la DGS. Ainsi, des statistiques détaillées sur des indicateurs RH et les activités de la FUS ont été développées tout au long de l'année 2019, créant ainsi les bases d'un historique évolutif.

Analyse de l'égalité Homme-Femme

La FUS, prônant l'équité des conditions de travail pour tous, est attentive à l'égalité salariale Homme-Femme qu'elle souhaite respecter. Des discriminations salariales peuvent cependant survenir involontairement sans que l'on s'en rende compte. Ainsi, en 2019 et en référence à la LEg que le Parlement a adoptée en date du 14 décembre 2018 obligeant les entreprises de 100 employés ou plus à procéder tous les quatre ans à une analyse des salaires, nous avons débuté les travaux y relatifs en collaboration avec notre fournisseur d'ERP (Enterprise Resource Planning).

Le logiciel Logib, outil développé par le BFEG (Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes) permet aux entreprises d'examiner leur pratique salariale. Basé sur Excel, ce programme pour lequel nous avons opté accède à l'interfaçage avec notre ERP et aboutit rapidement à un premier aperçu de la situation. Les résultats de la FUS seront ainsi disponibles courant 2020.

Par Angélique Robert – Responsable RH & Administration

Le Service de la Comptabilité



Fatone Lulaj
Responsable de la comptabilité

Courant 2019, le départ du Directeur Financier et Administratif a donné lieu à une restructuration du service et la responsabilité de la gestion financière a été confiée à la Responsable Comptable appuyée par un consulting externe.

Ses principales tâches sont les suivantes :

- Élaboration des budgets de fonctionnement et d'investissement
- Tenue de la comptabilité générale
- Collaboration étroite avec le service RH concernant la comptabilité auxiliaire des salaires
- Gestion du bouclage et la publication des comptes
- Gestion de la trésorerie
- Gestion des débiteurs et du contentieux
- Saisie et le paiement des factures fournisseurs

Activité

Dans un environnement en perpétuelle évolution, la Fondation Urgences Santé se doit de disposer de sources d'informations financières fiables et pertinentes, car les décisions prises aujourd'hui déploieront leurs effets à court, moyen et long terme.

Dans ce sens et afin de répondre aux besoins de notre Management et de nos Bailleurs de fonds, le service des finances a appliqué la norme Swiss GAAP RPC 21 à l'établissement des comptes annuels dès l'exercice 2019. Les recommandations relatives à la présentation des comptes (Swiss GAAP RPC 21) sont des normes comptables suisses qui retranscrivent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats d'entreprise (True and Fair View).

Une politique d'amortissement des biens (dépenses d'investissements) a également été mise en place, permettant ainsi de mesurer la consommation et d'anticiper leur besoin de renouvellement ce qui a pour effet d'affiner encore notre gestion financière.

Par Fatone Lulaj - Responsable Comptable

Bilan & Compte de Pertes et Profits de la Fondation

Les tableaux ci-dessous donnent un aperçu synthétique de la clôture des comptes de 2019 en comparaison de 2018 de la Fondation.

Les principales charges de la Fondation concernent les charges de personnel d'un montant total de kCHF 11'463 ce qui représente 86 % des charges

totales. 93 % des produits concernent les subventions de l'État de Vaud et de Neuchâtel.

Le compte de Pertes et Profits montre un résultat, après affectation et utilisation selon Swiss GAAP RPC 21, un excédent de revenus de kCHF 11.

BILAN		
ACTIF	2019	2018
Actif circulant		
- Liquidité	1'590	944
- Autres actifs réalisable	92	101
- Compte de régularisation	223	957
Actif immobilisé		
- Immobilisations corporelles	1'003	1'019
Total de l'actif	2'908	3'021

PASSIF	2019	2018
Engagement à court terme		
- Dettes résultat de livraisons et de prestations	78	787
- Compte de régularisation passifs	893	431
Capital des fonds	1'141	1019
Capital de l'organisation		
- Capital de base	500	500
- Capital libre	327	327
- Résultat reportée	-42	-226
- Bénéfice de l'exercice	11	183
Total du passif	2'908	3'021

COMPTES DE PERTES ET PROFITS	2019	2018
Produits		
- Produits d'exploitation	13'489	12'628
Charges		
- Charges de personnel	11'463	10'959
- Autres charges d'exploitation	1'908	1'627
Resultat d'exploitation	119	43
Resultat hors exploitation	14	234
Resultat avant variation du capital des fonds	132	276
- Variation du capital des fonds	-121	-210
Resultat annuel	11	66
- Variation des réserves libres	0	118
Resultat après affectation et utilisation	11	183

Les Services Support



Vincent Fuchs
Chef des Services Support

« D'une fonction de Directeur Qualité à la création des Services Support »

L'année 2019, a été une année de changements importants pour la FUS et pour ma fonction en particulier.

L'accélération du projet ECAvenir, la période de Direction de la FUS ad interim assurée par le BCFe (Bureau du Conseil élargi), suivie par l'entrée en service de Pierre Aubry et la mise en place de l'actuelle organisation à l'automne sont autant de mutations vécues par notre institution et ses collaborateurs.

Fortement impliqué depuis 2015 dans le **projet ECAvenir** et représentant l'**Assurance Qualité** auprès de la FUS, c'est tout naturellement que ces domaines ont été attribués, depuis le mois d'octobre 2019, aux nouveaux Services Support que je dirige.

En plus de ces deux ressorts, les Services Support sont en charge de la **Communication**, de la **Formation** et du **domaine médical**.

Une nouvelle équipe a donc vu le jour, grâce au transfert interne de personnes compétentes et déjà impliquées - à différents niveaux - dans les cinq activités précitées :



Laura Petermann
Cheffe de projet, depuis le service Admin-RH

Stephan Kohl
Chargé de mission, depuis le service IT



Regula Benjelloun
Chargée de mission, depuis le service RH

Dès les premières semaines d'existence de cette nouvelle organisation, la motivation de chacun a pu se concrétiser dans de nombreuses propositions à notre Direction et différentes réalisations.

Cette équipe bénéficie d'une énergie positive et d'un fort engagement dans ses missions. Elle promet d'apporter le meilleur support possible aux services de la FUS, en général, et au domaine opérationnel, en particulier.

En ce dernier trimestre 2019, la priorité du service s'est dirigée vers la production d'activités liées au projet ECAvenir, en collaboration avec les partenaires externes, ainsi que vers la communication, afin de permettre aux collaborateurs de suivre les

nombreux changements induits par la nouvelle Direction et de commencer à apprivoiser les changements relatifs au futur déménagement de la FUS. Cette priorité sera maintenue tout le long de l'année 2020.

La Qualité est assurée au quotidien par la réponse aux sollicitations de bénéficiaires et/ou partenaires ainsi que par la vigilance particulière et continue portée aux normes, lois, processus et procédures, règles édictées et aux données confidentielles traitées par les collaborateurs de la FUS.

Le dossier de recertification IAS de la Centrale 144 a été ainsi un objectif majeur en la matière.

Le domaine médical et le concept de formation feront l'objet d'un développement plus ample au courant de l'année 2020.

Le projet ECAvenir

Après la pose de la première pierre en septembre 2018, l'année 2019 a essentiellement été consacrée à la construction du gros œuvre du bâtiment qui a touché à sa fin au terme de l'année.

Les collaborateurs de la FUS ont pu observer en temps réel la construction de l'édifice, grâce à la webcam du chantier, accessible en tout temps sur internet.

Avec le démarrage du second œuvre, le chantier ECAvenir, qui a compté jusqu'à 50 à 60 ouvriers ces derniers mois, va désormais en accueillir plus de 300, tous accrédités en raison de la confidentialité du site.

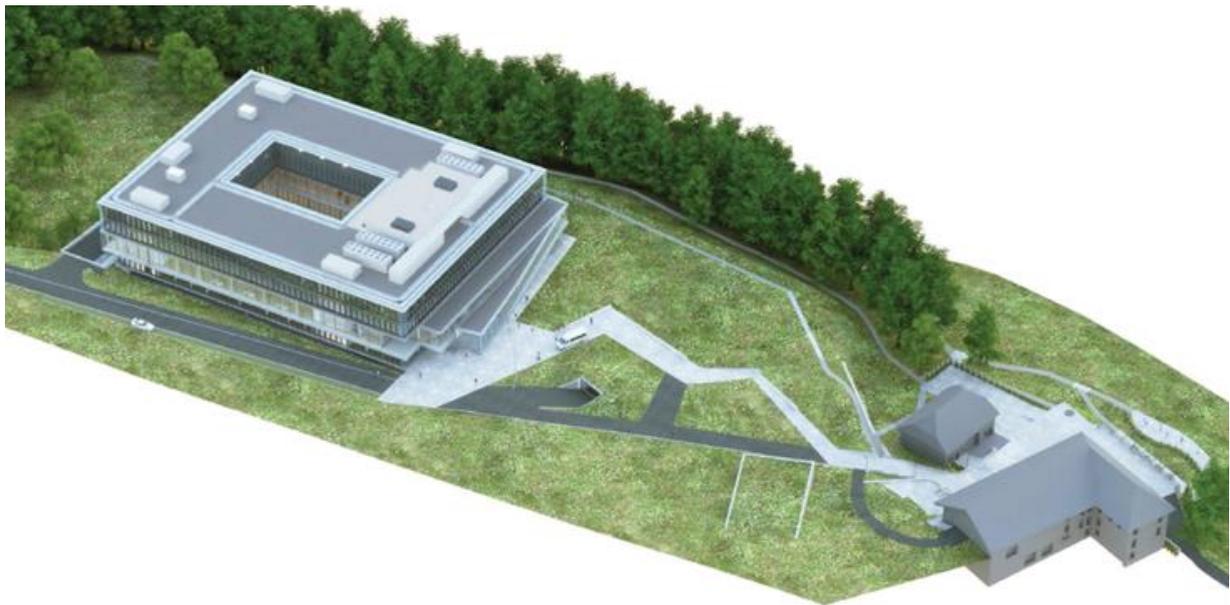
Dès l'année prochaine, il sera possible pour les collaborateurs de la FUS et des autres partenaires de visiter le bâtiment en construction. Découvrir ses espaces, prendre la mesure des perspectives et des volumes, admirer la forêt si proche du bâtiment : ce sont autant de sensations fortes qui incitent à se réjouir du futur emménagement.

En ce qui concerne la Direction de Projet « Centrales » (DirPro), les thèmes traités en cette année 2019 ont concerné la mutualisation de certains éléments d'infrastructure et techniques, dans un but de rationalisation, de partage des coûts et de valorisation des informations d'intérêt commun pour les partenaires.

En 2019, les activités des différents domaines du projet se sont orientées vers la rédaction des nombreux cahiers de charges et appels d'offres liés aux infrastructures techniques et informatiques, ainsi qu'au mobilier et à l'aménagement des locaux.

Le domaine informatique ayant été particulièrement sollicité dans la production de cahiers des charges complexes et conséquents, ses activités ont accusé un léger retard en fin d'année par rapport à la planification prévue initialement. Les aspects liés à la gouvernance et à la vie commune dans le nouveau bâtiment ont également déjà été abordés, en collaboration avec les autorités respectives.

Maquette virtuelle du bâtiment



En ce qui concerne plus particulièrement les collaborateurs de la FUS impliqués dans les différents groupes de travail ECAvenir, leurs activités se sont orientées vers la participation aux discussions et la livraison des informations et des données requises à l'élaboration des différents documents nécessaires aux cahiers de charges et aux appels d'offres précités et communs aux partenaires.

Les thèmes étant multiples et de nature différentes, ces activités ont mobilisé plusieurs collaborateurs de la FUS (cadres, techniques, opérationnels ...), pour une charge globale estimative de 2.5 EPT sur l'année 2019.

Les collaborateurs FUS impliqués dans ce projet informent et intègrent régulièrement leurs collègues (cadres, régulateurs et collaborateurs administratifs) dans les réflexions, les apports et les validations qui les concernent afin que tout un chacun soit en mesure de se sentir partie prenante de l'évolution du projet et commencent à adopter les changements liés au futur lieu de travail.

Pendant cette année, la Direction de Projet ECAvenir a imposé, à juste titre, un rythme de travail plus soutenu que les années précédentes afin de réaliser les travaux dans les délais.

La FUS a su s'adapter et trouver des solutions et ressources internes afin d'augmenter sa participation aux travaux de quatre groupes de travail (Infrastructure, informatique, Radio et Opérationnel) et ainsi garantir une excellente collaboration favorisant l'avancement des étapes dans les délais.

Au niveau institutionnel, l'aménagement de la FUS avec les autres partenaires (ECA, PCV, EMCC, GCTA, etc.) représente une excellente et unique opportunité d'évolution à tous les niveaux, en étroite collaboration avec les autres acteurs de ce projet d'envergure (polices, pompiers, EMCC, OFROU).

De ce fait, dès ses débuts, la réalisation du projet ECAvenir présente une priorité pour la FUS.

Le groupe de projet ECAvenir des Services Support FUS veille à la cohérence des activités réalisées en interne, à la qualité des livrables fournis, à la coordination avec la DirPro et la Direction FUS ainsi qu'à la fluidité de l'information véhiculée en interne et aux partenaires.

Compte tenu des activités prévues et du rapprochement de la date du déménagement, l'effort d'investissement à fournir par les collaborateurs FUS est destiné à augmenter pour les années 2020 et 2021.

Qualité

Pour le 144

La gestion et la coordination de la recertification Qualité IAS se traduisaient par la mise à jour des éléments du dossier remis ensuite aux experts de l'IAS à la fin de l'été, puis l'organisation de la visite des experts durant l'automne. Cette 2^e recertification a été réussie et validée par la commission qualité de l'IAS le 28 janvier 2020, et reconduite pour quatre ans, soit jusqu'à janvier 2024.

Pour la FUS

En 2019, nous avons traité 168 sollicitations qui ont mérité une analyse du dossier avant une réponse circonstanciée au demandeur, dont seulement 36 réclamations concernant la qualité de nos services et 7 courriers de remerciements. Ces chiffres sont à mettre en lien avec l'activité globale des 3 services de la FUS (nombre d'appels 144 et CTMG + nombre de missions EMUS).

Par Vincent Fuchs - Chef de service, Services Support

Le Service IT Télécom



Riadh Hadj-Azzame

Responsable TIC et Chef de Projet sénior

Lors de sa création dans le courant de l'année 2016, l'équipe IT Télécom était rattachée au service Administration et Finances. La progression constante des besoins IT et Télécom et l'importance du suivi de l'environnement technique spécifique aux Centrales ont conduit la FUS à internaliser les prestations dédiées aux métiers de la régulation.

Afin d'anticiper les besoins d'évolution de ce team de spécialistes tant dans son organisation que dans ses compétences, il a été décidé de créer une ligne hiérarchique dédiée. Ainsi est né en 2019 le domaine IT/Télécom, dont **la mission est d'appuyer de ses compétences les utilisateurs des Centrales.**

Les premiers pas étaient principalement orientés sur la définition d'une feuille de route des activités centrées sur les métiers de la FUS, afin d'apporter une forte valeur ajoutée. En parallèle, un tour d'horizon était nécessaire afin de prioriser les besoins.

Le projet ECAvenir étant incontournable, ladite feuille de route des activités devait bien entendu tenir compte de cette opportunité à long terme. Aussi, un audit externe fut réalisé afin de répondre aux principales questions suivantes : quel est le mode de fonctionnement vers lequel IT Télécom doit évoluer afin d'intégrer l'offre de services du programme ECAvenir ? Quels sont les objectifs du plan d'action permettant de préparer l'intégration à ECAvenir ?

Il en a résulté que le programme ECAvenir oriente définitivement le positionnement de l'IT Télécom vers une fonction de gestionnaire de services IT. Nos activités s'articuleront donc autour de deux fonctions clés : la gestion de la relation client et la gestion de la relation fournisseur.

Afin d'assurer une prise en compte optimisée des besoins métier, autant l'anticipation que la réponse aux changements internes sont indispensables.

Le respect des engagements en matière de qualité de service se traduit par le suivi des niveaux de service nécessaires à l'activité des Centrales.

Vision

Nous avons pour vision d'apporter de la valeur ajoutée aux utilisateurs des Centrales autour de 3 missions principales:

- Assurer aux utilisateurs l'usage sans faille des outils au quotidien
- Servir les intérêts et besoins des Centrales
- Maximiser les investissements informatiques

Mission

Pour accomplir ces missions, nous avons convenu de poursuivre les objectifs suivants :

- Renforcer la relation avec les utilisateurs
- Sécuriser les environnements, gérer et améliorer les investissements et ressources disponibles
- Préparer les Centrales à l'informatique du futur en lien avec ECAvenir et la digitalisation des processus

Réalisations 2019

Voici notre **Bilan des activités 2019** sur notre système d'information

Organisation de l'IT/Telecom pour répondre aux besoins des Centrales

- Amélioration de la relation métier (changement des pratiques de l'IT/Telecom)
- Documentation & expression des meilleures pratiques
- Facilitation du pilotage des activités (nombre d'incidents, de demandes) au travers d'un meilleur usage des outils de suivi

Sécurisation de l'environnement des Centrales

- Consolidation les relations avec les partenaires clés : DSI CHUV, Techwan SAGA, et Swisscom
- Rationalisation le Système d'Information - réalisation de la cartographie, mise à jour des inventaires & listes de contacts
- Migration sous l'infrastructure Nutanix de tous les environnements serveur de la FUS (de février à aout 2019)
- Archivage des missions des années 2014 à 2017 SAGA (en novembre 2019)
- Migration de tous les postes de travail (100 PC) sous Windows 10 (de février à novembre 2019)
- Projet Swisscom All IP - changement de l'acheminement des appels (en novembre 2019)

Orientations 2020 et au-delà

Le service informatique vise constamment à renforcer sa connaissance des métiers de la FUS afin d'entretenir et de développer avec eux un partenariat privilégié et ainsi pouvoir leur offrir rapidement les prestations les plus adaptées. En parallèle, il s'assure de consolider, sécuriser et moderniser l'ensemble du système d'information afin de maîtriser et de rationaliser son évolution.

La satisfaction des besoins des différentes parties prenantes, l'optimisation des risques, et l'optimisation de l'allocation des ressources resteront des préoccupations permanentes du service.

Les grandes lignes de nos activités en 2020

- Renforcement de la relation avec les utilisateurs
- Poursuite de la sécurisation des environnements pour les deux prochaines années
- Migration SAGA vers la V6 pour les deux Centrales
- Mise en place d'un outil de gestion du parc mobile tablettes iPad SAGA mobile et ATTRIB (environ 240 tablettes)
- Préparation à l'informatique future en lien avec ECAvenir et la digitalisation des services

Par Riadh Hadj-Azzame – Responsable TIC et Chef de Projet sénior

