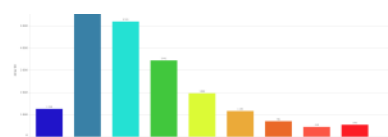
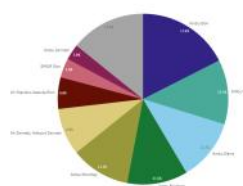
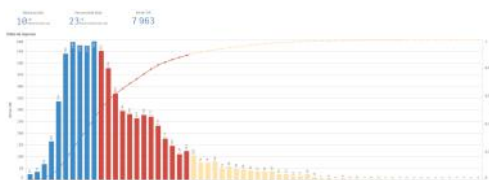


RAPPORT D'ACTIVITÉ

ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS

2020



OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

Mai 2021

Table des matières

1	Mot du président	2
2	Mot du directeur	4
3	Focus 2020	5
4	Centrale 144	19
5	Projets 2021	20
6	Carte de visite de l'OCVS	21
7	Bilan au 31.12.2020	22
8	Comptes de résultat de l'exercice 2020	23
9	Evolution des budgets de l'OCVS	26
10	Budget investissement 2020	27
11	Lettre de l'organe de révision	29
12	Remerciements et conclusion	31
13	Annexes	33

Rédacteurs

Fritz Anthamatten

Jean-Marc Bellagamba

Stephan Zeller

Annick Charbonnet

Alexandre Briguet

André-Philippe Borgazzi

Président du Conseil d'administration

Directeur

Adjoint du directeur et chef du service des finances

Cheffe du service administration et RH

Chef du service opérationnel

Chef du service IT

1 Mot du président

Compte tenu de la pandémie de coronavirus, l'OCVS s'est vu confier les missions supplémentaires suivantes par le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture du canton du Valais :

- Coordination de la hotline cantonale ;
- Coordination de la cellule de soutien psychologique PsyCovid19 pour le personnel soignant ;
- Informations et analyse des risques pour les organisateurs de manifestations ;
- Cellule d'information COVID-19 ;
- Élaboration d'un concept pour la traçabilité des patients.

Pour pouvoir accomplir ces nouvelles missions, des changements ont été nécessaires à bien des égards. Un budget supplémentaire a dû être établi et la centrale a revu ses effectifs à la hausse en engageant de nouveaux collaborateurs. Les formations, les tâches administratives et le contrôle qualité des prestations fournies ont, en revanche, été provisoirement suspendus, ceci afin de pouvoir garantir une disponibilité aussi élevée que possible du personnel. Parallèlement, un nouveau modèle de temps de travail a été introduit, à savoir un service de 12 heures au lieu des huit heures en vigueur jusqu'à présent. En prenant de telles mesures, l'OCVS a été à même de mener à bien toutes ces nouvelles missions.

En raison de la pandémie de coronavirus, les services d'ambulances ont également subi des pertes financières conséquentes, notamment dans les régions touristiques, où la fermeture des domaines skiables a causé une diminution du nombre des interventions. Dans leur cas, un recul des interventions équivaut aussi à une baisse des subventions, étant donné que le facteur d'économicité est plus faible.

Pour éviter que les services d'ambulances génèrent, d'une part, moins de recettes à cause du nombre décroissant d'interventions et reçoivent, d'autre part, moins de subventions, compte tenu du facteur d'économicité moins élevé, il a été proposé de prendre en considération le nombre d'interventions de 2019 dans le calcul des subventions 2020.

Ces dernières années, la profession de régulateur des urgences sanitaires a évolué au point qu'aujourd'hui une formation dans le domaine de la santé s'avère nécessaire pour pouvoir exercer ce métier. Dans cet ordre d'idée, l'idéal serait que des professionnels de la santé (ambulanciers ou infirmières et infirmiers) occupent de tels postes, à temps plein ou à temps partiel, à la centrale d'engagement. Une occasion bienvenue de tisser des liens plus étroits avec les compagnies d'ambulances.

Il importe que l'OCVS exprime sa gratitude à ses collaborateurs et collaboratrices de longue date pour la qualité de leur travail. Force est de constater que nous avons, jusqu'à présent, fait preuve de trop de retenue. C'est la raison pour laquelle, la directive concernant la reconnaissance de la fidélité et les départs à la retraite a été révisée et alignée sur les pratiques en usage à l'Etat du Valais et l'Hôpital du Valais.

L'expérience a montré que dans bien des cas, la présence physique d'un médecin d'urgence n'était pas nécessaire contrairement aux conseils médicaux. Cela signifie que dans nombre de situations, le rôle du médecin du SMUR consiste à donner des conseils médicaux et/ou à définir une méthode de traitement appropriée. D'où le lancement d'un projet pilote à la mi-juillet 2020, en collaboration avec le service d'ambulances et le SMUR de Sion. Pour ce faire, des appareils

spéciaux de monitoring ont été installés dans les ambulances, afin que l'ambulancier en service puisse y saisir les données pertinentes. Le médecin d'urgence pourra ensuite consulter les informations enregistrées, évaluer la situation à distance (télémédecine) et prendre les décisions nécessaires via l'internet.

De véritables opportunités s'offrent à nous avec la télémédecine qui jouera un rôle de plus en plus important à l'avenir. La pratique de la télémédecine est en plein essor, un développement que l'OCVS voit d'un bon œil. C'est justement dans les vallées latérales, là où, selon notre expérience, les médecins manquent cruellement que la télémédecine ouvre de nouvelles perspectives, avec pour objectif de garantir que les patients continuent de recevoir les premiers soins médicaux à temps.

Il s'est avéré que la gestion du matériel requis pour les événements sanitaires majeurs (ESM) et le dispositif milicien doit être améliorée et que le modèle organisationnel des événements sanitaires majeurs doit être revu. Dans cette optique, nous avons créé un poste de logisticien à temps complet (gestion du matériel).

Par le même temps, nous avons aussi nommé deux coordinateurs du dispositif de secours pour les ESM, l'un pour le Haut-Valais et l'autre pour le Valais romand, qui sont chargés d'assurer la coordination entre l'OCVS et les trois détachements PMA.

*Fritz Anthamatten
Président du Conseil d'administration*

2 Mot du directeur

En 2020, il nous a volé du temps, de l'énergie, des ressources. Il nous a bousculés et parfois nous a obligés à nous retrancher dans nos dernières limites. Il a presque réussi à occulter notre mission première. C'est bien pour toutes ces raisons que je n'en parlerai pas dans mon introduction.

Par contre, il nous a offert quelque chose d'inattendu en se comportant comme une plaque photographique de l'époque. Il nous a révélé une image que nous ne connaissions pas de notre société et parfois aussi des individus.

Si la société a fait preuve d'une résilience non seulement élevée, mais qui plus est durable dans le temps, certains n'ont pas réussi à traverser le détroit de Messine habité par les sirènes homériques, comme l'a pourtant réalisé Ulysse.

Quelle épreuve ! Ou plutôt quelles épreuves ! Le plan pandémie existe pourtant depuis longtemps et cependant, comme dans toutes les situations d'événement sanitaire majeur, peu de choses se déroulent comme on l'a imaginé et surtout on n'imagine jamais tout. C'est donc un peu comme pour Héraclès confronté à la réalisation des douze travaux commandités par Eurysthée que l'OCVS va empoigner chacune des nouvelles tâches qui lui sont confiées tout en poursuivant ses activités mandatées au travers de la loi sur l'organisation des secours sanitaires.

Quelle agilité ! Tel le jongleur chinois faisant tourner ses assiettes sur des bâtons de bambou, l'OCVS a su conduire ses tâches ordinaires et extraordinaires à satisfaction des différentes parties prenantes, à commencer par les patients qui restent toujours au centre de ses préoccupations, et le tout, sans faire tomber une seule assiette. Pour les lecteurs intéressés, le jeu d'assiettes en question fait l'objet d'une annexe au rapport d'activité 2020.

Quel honneur ! Oui vraiment, quel honneur de se trouver à la conduite d'un bateau pouvant conserver son cap contre vents et marées, déferlantes et courants, vagues scélérates et ouragans. Cet honneur m'a été offert au travers de la pugnacité des collaborateurs de l'OCVS qui ont fait preuve d'un engagement sans réserve. Mon point de vigilance ne consistait pas à disposer des ressources en personnel pour réaliser nos différentes tâches, mais plutôt à veiller à ce que chacun prenne le temps de se reposer.

Quelle fierté ! C'est dans ce contexte, que personnellement ainsi que l'ensemble des collaborateurs de l'OCVS, nous sommes fiers de vous présenter notre rapport d'activité 2020.

Dr Jean-Marc Bellagamba
Directeur

3 Focus 2020

Stratégie opérationnelle

Avant de prétendre se pencher sur une quelconque réflexion en matière de stratégie opérationnelle, encore faut-il pouvoir préalablement s'assurer que les bases sont robustes. C'est ce que l'OCVS s'est évertuée à faire toutes ces dernières années. Il serait fastidieux de vouloir présenter l'exhaustivité des travaux effectués, mais dans les grandes lignes, ils concernent :

- Les processus et procédures opérationnels de l'ensemble du dispositif préhospitalier
- La mise en œuvre d'un environnement qualité
- La refonte de nos infrastructures informatiques
- L'adaptation de notre organisation pour affronter les incessants nouveaux défis
- Le développement d'outils indispensables pour remplir nos missions de monitoring et de planification
- L'intégration d'un système de contrôle interne

Forte de ces bases solides, la direction de l'OCVS, associée à son Conseil d'administration, a développé un travail exploratoire sur son évolution future. Pour ce faire, elle s'est fixée des objectifs pragmatiques repris ci-dessous :

- Apporter la réponse la plus efficiente possible à la population dans le domaine préhospitalier
- Rester maître de l'impact des évolutions technologiques sur les systèmes de l'OCVS
- Maintenir en phase l'ensemble des secteurs de l'OCVS par rapport à ces évolutions
- Pallier les préoccupations proches et futures concernant la prise en charge des patients, par rapport à la disponibilité des ressources humaines et structurelles dans le domaine de la santé
- Identifier des synergies possibles avec d'autres acteurs et optimiser l'utilisation des ressources humaines et financières

Certains éléments devenus de plus en plus présents dans notre vie quotidienne pour finalement en devenir incontournables ont été pris en compte dans les analyses conduites. Pour n'en citer que quelques-uns, il s'agit du recrutement des intervenants professionnels (ambulanciers, médecins urgentistes), mais aussi des intervenants miliciens qui s'essouffent au fil des années et pour lesquels la relève n'est pas toujours facile à trouver. La prise en compte de l'évolution du plateau technique est un point central avec le remplacement progressif de la téléphonie par la transmission de données patients dans les centrales et la possibilité de plus en plus importante de réaliser des prises en charge médicales urgentes à distance. Un point non négligeable est le changement progressif de notre société peut-être moins résiliente et de plus en plus touchée par la gestion de problèmes à caractère psycho-social.

Cette réflexion a débouché sur deux premiers axes de travail :

- La révision du cahier des charges ainsi que du profil de compétences des collaborateurs de l'OCVS
- Le développement d'un projet pilote en télé-médecine préhospitalière

Une réflexion similaire relative à la stratégie organisationnelle devra être posée à court terme afin de s'assurer de sa cohérence et son adéquation par rapport à la stratégie opérationnelle.

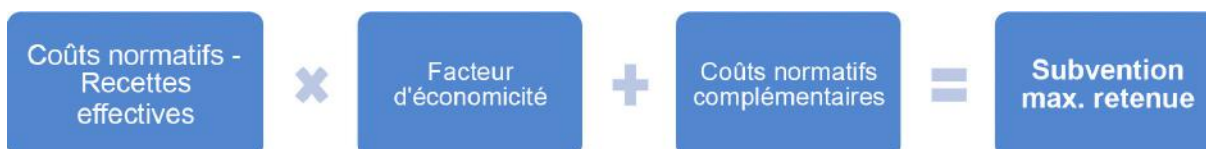
Méthode de calcul des subventions aux bases ambulances

L'article 20 de la loi sur l'organisation des secours sanitaires (LOSS) prévoit que le subventionnement du dispositif préhospitalier porte sur les frais d'exploitation et d'investissements retenus des compagnies d'ambulances reconnues dans la planification. Le subventionnement est ensuite réparti à raison de 70 pour cent à charge du canton et 30 pour cent à charge des communes, qui est réparti en fonction de la population résidente et des séjours dans le canton (nuitées), selon une clé de répartition fixée par voie d'ordonnance.

La méthode de calcul des subventions est basée sur les coûts normatifs (englobant les frais de personnel, véhicules, locaux et frais généraux) selon le type de base ambulances, moins les recettes effectives en tenant compte d'un facteur d'économicité (réduction de la subvention si l'activité est peu élevée). A la subvention calculée s'ajoutent ensuite les coûts normatifs complémentaires pour la formation continue, le médecin répondant, la qualité et l'encadrement des étudiants sur la base d'un forfait par intervention ou en fonction du nombre d'employés équivalent plein temps (EPT) (cf. ci-dessous).

La méthode, les composants ainsi que les montants des coûts normatifs font régulièrement l'objet d'une révision afin de prendre en compte au mieux possible les dépenses effectives des services d'ambulances. Ces révisions se font en collaboration avec l'Association des compagnies d'ambulances et d'hélicoptères du Valais (ACAHV), le Service de la santé publique (SSP) et l'OCVS.

Les dernières modifications entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2020 concernent les frais généraux (augmentation du pourcentage reconnu), les coûts forfaitaires de la formation (le montant alloué par personne est doublé), ainsi que la reconnaissance de dépenses extraordinaires (par exemple suite à une casse moteur, dont les frais ne sont pas couverts par les assurances). Finalement, il a été décidé d'appliquer le facteur d'économicité de l'année 2019 pour le calcul des subventions en 2020, principalement afin de ne pas pénaliser les services d'ambulances des vallées, qui ont vu leur activité fortement impactée par la fermeture des remontées mécaniques mi-mars 2020. En effet, une diminution des interventions a pour résultat une réduction de la subvention pour les services n'ayant pas atteint un facteur d'économicité à 1.



Le tableau ci-dessous présente les subventions allouées aux services d'ambulances pour les années 2017 à 2020. Les variations entre ces années s'expliquent notamment par la révision des modalités de subventionnement en 2018, 2019 et

2020 et la mise en œuvre progressive de la planification de 2020 (introduction d'une nouvelle base de jour à Gampel-Steg et mise en service d'une ambulance de nuit dans l'Entremont en complément à celle de jour mise en place en 2016).

Subventions	2017	2018	2019	2020 estimation	2021 estimation
Clerc Monthey	211'530	115'089	269'785	225'610	309'086
HVS Martigny	23'000	76'094	78'378	154'170	360'861
HVS Entremont	267'869	312'461	257'542	299'943	828'717
Ville de Sion CSU	37'000	276'230	383'462	266'665	554'457
HVS Sierre	26'187	53'862	78'538	84'221	146'207
SOW Visp	129'705	106'122	165'861	480'996	716'163
SOW Goms	198'673	202'187	245'713	257'309	261'145
SOW Gampel-Steg				30'000	408'520
Zenkhusen Mattertal	92'647	99'900	115'000	120'982	124'993
Air Zermatt	207'018	385'839	466'693	615'619	523'456
Ambulanz Saastal	206'737	245'544	295'695	355'201	315'838
Total subventions	1'400'366	1'873'328	2'356'667	2'890'715	4'549'443
Participation du canton	980'256	1'311'329	1'649'667	2'023'501	
Participation des communes	420'110	561'998	707'000	867'215	

Ambulance mulet OCVS

L'OCVS a acquis au 31.12.2019, une ambulance de réserve pour l'ensemble du canton, dite « mulet ». Cette dernière est destinée aux services de sauvetage, lorsque leur propre ambulance est hors service. Chaque service d'ambulance dispose, en plus des ambulances nécessaires aux interventions, d'un véhicule « mulet ». Ce dernier est utilisé lorsque l'une des ambulances est indisponible pour une révision ou une réparation, mais il n'est pas rare que deux ambulances soient simultanément hors service. C'est dans ce genre de situation que l'ambulance de réserve de l'OCVS peut être utilisée. Cette dernière est stationnée auprès du service d'ambulances CSU Sion, qui en assure, sur mandat de l'OCVS, son entretien.

Projet eSMUR

Comme annoncé dans le chapitre « Stratégie opérationnelle », l'OCVS a démarré un projet pilote qui vise une utilisation plus efficace des services médicaux d'urgence et de réanimation (SMUR) avec un souci permanent du respect de la sécurité sanitaire lors de la prise en charge de patients. Dans notre système préhospitalier, qui a de plus en plus de mal à recruter des médecins d'urgence, cette approche va non seulement permettre de renforcer la pérennité des prestations médicales préhospitalières urgentes, mais aussi d'améliorer la disponibilité des médecins.

L'intervention eSMUR se définit par la réception par le médecin SMUR d'une demande de médi-

calisation distante formulée par la centrale 144 ou par un ambulancier déjà auprès du patient. Le médecin va prendre connaissance d'une part des informations délivrées par les ambulanciers et d'autre part de l'ensemble des paramètres de monitoring télétransmis du patient. Forgeant son analyse sur ces informations, le médecin oriente la conduite thérapeutique, ainsi que la destination du patient tout en guidant au besoin l'ambulancier dans la prise en charge aussi longtemps que nécessaire. Le médecin peut décider que sa présence physique est préférable. Il peut dès lors décider de se rendre sur site.

Si le Valais est le premier canton suisse à intégrer ce type de médicalisation en médecine d'urgence, il ne fait cependant que s'inspirer de modèles déjà existants dans d'autres pays. Aix-la Chapelle (D) a ainsi publié une étude dernièrement comparant les bénéfices propres à chaque type d'engagement des SMUR physiques ou distants¹.

Le projet pilote n'induit aucune réduction des interventions médicales. Il consiste uniquement à réaliser des engagements distants des médecins en lieu et place d'engagements physiques. Toutes les interventions pour lesquelles un geste technique médical pourrait être nécessaire, restent systématiquement des interventions SMUR en premier échelon.

Un monitoring qualité hebdomadaire est réalisé par l'OCVS afin de permettre un ajustement fin des protocoles d'engagement dans un souci permanent d'optimisation de l'utilisation du dispositif.

¹ Comparing the diagnostic concordance of tele-EMS and on-site EMS physicians in EMS_a retrospective cohort study_Scientific reports 2020

Le projet pilote a démarré mi-juillet et il est prématuré de vouloir produire des chiffres à ce stade, d'autant plus que les critères qualité ont été progressivement affinés au cours des premiers mois. Les premiers résultats seront publiés sur d'autres supports que ce rapport d'activité mais seront intégrés de toute manière dans celui de 2021.

Sauvetage hélicoptéré

Suite à la décision du Tribunal Fédéral d'exiger une remise en concurrence des mandats accordés aux deux services de sauvetage hélicoptéré du canton, l'OCVS a réalisé une nouvelle évaluation des besoins. Le processus se poursuivra en 2021 et au-delà vraisemblablement, jusqu'à l'adjudication des mandats.

Point de situation des ressources humaines de l'OCVS

L'OCVS occupe 41 collaborateurs pour l'équivalent de 30.30 EPT.

Parmi ces 41 collaborateurs, 25 sont des régulateurs des urgences sanitaires œuvrant à la centrale 144, dont 5 auxiliaires ambulanciers régulateurs engagés au printemps 2020. Ces derniers travaillent 2 à 3 jours par mois à la centrale en parallèle de leur activité qui, pour la majorité d'entre eux, se situe au sein d'un service ambulances du canton. L'OCVS bénéficie ainsi de précieuses synergies entre son service opérationnel et ses partenaires sanitaires professionnels.

Notre personnel est constitué de 58% de femmes. 61% des collaborateurs travaillent à temps partiel à l'OCVS. Le même ratio s'applique à la première langue: 39% du personnel est germanophone.

Le rapide développement de la télémédecine accentue le besoin de disposer en centrale de

solides compétences dans le domaine de la santé. Dans ce sens, le profil d'exigences des régulateurs des urgences sanitaires de la centrale a été révisé afin d'engager des professionnels du domaine de la santé. Le personnel de la centrale compte 3 ambulanciers à plein temps, 5 ambulanciers auxiliaires et 4 infirmiers (pour un total de 6.9 EPT sur les 17.5 que compte la centrale).

Durant cette année 2020, les collaborateurs ont dû faire preuve d'adaptabilité, nouvelle exigence devenue la norme en situation pandémique. Au mois de septembre, le planning des régulateurs a dû être totalement remodelé à court terme afin de limiter les croisements de personnels et préserver ainsi les ressources humaines de la centrale 144. Les collaborateurs de l'administration ont quant à eux dû embrasser un nouveau modèle de fonctionnement: le télétravail. L'engagement et la motivation des collaborateurs a permis à l'OCVS d'adapter rapidement et efficacement son fonctionnement aux contraintes et exigences découlant de la situation pandémique.

Regroupement des centrales

Ce projet de longue haleine a débuté il y a deux ans et verra le jour dans le meilleur des cas fin 2023, début 2024.

Les travaux avancent pour l'instant dans le respect du calendrier fixé. Toutes les questions relatives au bâtiment et ses infrastructures techniques ont à présent trouvé une réponse. Il s'agit maintenant de pouvoir débiter les travaux.

Concernant le système d'aide à l'engagement (SAE), un groupe de travail se réunit très régulièrement. Composé dans un premier temps des professionnels métiers du domaine sanitaire, de la police et des pompiers, il en définit les fonctionnalités attendues en vue de la rédaction d'un ca-

hier des charges; les membres seront remplacés en 2021 par les professionnels de la technique. Il va effectivement falloir définir dans quel environnement ce SAE pourra être mis en œuvre en couvrant l'ensemble des besoins actuels tout en anticipant les développements technologiques futurs, le tout avec une sécurité maximale.

Il règne dans les différents groupes de travail un très bon état esprit, avec une volonté de construire et collaborer, l'objectif final étant de fournir à la population les meilleurs services possibles des différents domaines précités.

Projets 2020 IT

Incidents majeurs et continuité de service

A l'instar des autres centrales de Suisse, la centrale d'urgence sanitaire a été mise à l'épreuve suite à plusieurs incidents majeurs affectant le réseau téléphonique et informatique de Swisscom. Les systèmes et procédures mis en place dans le cadre du projet All IP ont assuré à la centrale cantonale le maintien de son activité sans aucune perte d'appels. De même, les systèmes de secours électriques en place, ont permis d'absorber la coupure de courant de plusieurs heures touchant la région de Sierre sans impact du service 144.

Infrastructure et systèmes

L'année 2020 a été une année charnière au niveau de l'infrastructure et des systèmes informatiques de l'organisation.

L'ensemble des serveurs centraux, de même que les équipements de communication réseau et les systèmes de protection ont été remplacés par du matériel de nouvelle génération permettant de faire face à l'évolution constante des besoins en termes de capacité et de vitesse de traitement.

Le centre de repli a été mis à niveau de manière symétrique et les liaisons entre les deux centres ont été augmentées au niveau de leurs capacités.

Le local hébergeant les infrastructures n'offrant plus les garanties suffisantes en matière de sécurité, la totalité des équipements a été déplacée dans un nouveau local spécialement aménagé. Le transfert de ces équipements a été assuré conjointement à un remplacement de l'ensemble du réseau informatique du bâtiment qui a nécessité la pose de 8.4 km de câbles.

A la faveur d'une coordination rigoureuse, les travaux ont été conduits sans interruption de service au niveau de la centrale 144.

Engagement et suivi des moyens professionnels

Les véhicules de secours disposent de systèmes de navigation n'apportant pas entière satisfaction, tant au niveau des fonctionnalités intégrées au système d'aide à l'engagement qu'au service complémentaire mis en œuvre. Afin de pallier ces carences et intégrer le suivi des moyens hélicoptérés, le système Rescuetrack a été déployé au niveau des moyens hélicoptérés et est en cours de finalisation d'intégration pour les moyens terrestres. Le déploiement au niveau des ambulances et SMUR sera initié au premier trimestre 2021.

Communications Radio

Suite au démantèlement des installations de radio analogique historiquement hébergées sur les antennes de la police, l'OCVS a dû monter sa propre infrastructure de communication radio. Ces installations indispensables aux échanges entre la centrale 144 et les hélicoptères, permettent également aux secouristes déployés sur le terrain de communiquer avec la centrale d'appel et les moyens aériens engagés. La cou-

verture des cinq premières antennes installées en 2018 étant insuffisante, une extension du système central et des sites d'antennes a été mise en œuvre en 2020. Ainsi, avec l'installation de ces sites, les régions du val d'Illeiez, de Bagnes, d'Entremont, d'Anniviers et enfin d'Aletsch bénéficient depuis fin 2020, début 2021 d'une couverture de communication adaptée.

Enregistrements des appels téléphoniques et communications radio

Le nouveau système d'enregistrement de tous les échanges vocaux au niveau de la centrale d'appel, téléphonie et radio, a pu être déployé dans la première partie de l'année 2020. La conversion et la reprise des enregistrements des dix années précédentes ont été réalisées sur la deuxième partie de l'année.

Evaluation des besoins du dispositif préhospitalier ambulancier

Dans sa proposition d'ajustement de la planification du dispositif ambulancier de décembre 2019 basée sur les chiffres d'interventions 2018, l'OCVS avait mis en évidence deux régions pour lesquelles des mesures étaient souhaitables: il s'agissait du val d'Entremont et de la région de Loèche, Rarogne Ouest et Lötschental.

Les délais de réponse² de ces régions y sont dans environ 30% des cas à plus de 30 minutes alors qu'ils devraient être inférieurs à 20 minutes dans le 90% des cas.

Le pourcentage relatif à ce critère qualitatif est d'autant plus important à souligner que pour chacune de ces deux régions, il concerne plus de 200 interventions pendant la nuit à Sembrancher

² Le délai de réponse se définit par le temps qui s'écoule entre le moment où le service de sauvetage reçoit l'alarme et le moment auquel ce dernier arrive auprès du patient.

et pendant la journée dans la région de Loèche, Rarogne Ouest et Lötschental.

Tenant compte de ce qui précède et des critères déterminant la proposition d'ajustements d'éléments complémentaires au sein du dispositif ambulancier, l'OCVS avait proposé la mise en place d'un Rapid Responder dans chacune de ces deux régions.

Finalement, dans sa décision de juin 2020, le Conseil d'Etat a choisi de mettre en place une ambulance de 12 heures la nuit à Sembrancher venant ainsi compléter le dispositif déjà existant la journée. Il a aussi décidé de la création d'une nouvelle base dans la région de Loèche, Rarogne Ouest et Lötschental qui sera exploitée uniquement en journée.

La mise en œuvre de ces décisions a été effective avec la mise en place dès le 1^{er} décembre 2020 d'une nouvelle base d'ambulance à Gampel-Steg la journée de 7h à 19h ainsi qu'une ambulance de nuit pour le secteur d'Entremont de 19h à 7h dès le 14 décembre 2020.

Ajustement de l'organisation du dispositif milicien

La définition des besoins de ce dispositif remonte à 2003 et n'ont jamais été révisés à ce jour. Depuis 2012, l'OCVS a connu un grand nombre de transformations techniques, informatiques, opérationnelles et organisationnelles, toutes intégrées dans un système qualité. Ces travaux réalisés dans un premier temps sur le dispositif professionnel peuvent et doivent à présent être déployés sur le dispositif milicien.

S'agissant d'une organisation qui vit depuis maintenant 17 ans sur le même modèle, l'OCVS a constaté certains dysfonctionnements manifestement liés ou indirectement consécutifs à un manque de définition des missions, des droits, des devoirs, du cadre légal et organisationnel relatif au dispositif milicien.

Force est de constater que l'esprit de milice s'épuise au fil des années dans le domaine sanitaire comme dans tous les autres secteurs d'activité. Des mesures doivent être prises en amont d'un effondrement du dispositif actuel afin de conserver l'aptitude à répondre aux besoins de la population dans le cadre du secours sanitaire. Nous n'avons pas d'autres choix dans nos réflexions que de tendre à faire évoluer ce dispositif de milice vers une professionnalisation progressive afin d'en garantir la pérennité.

Enfin, les niveaux de compétences n'ont cessé d'évoluer ces deux dernières décennies, tout comme les exigences réglementaires et de qualité. Il est faux de penser que nous pourrions continuer à attendre de la part de nos miliciens d'accéder à des niveaux que seuls des professionnels entraînés peuvent prétendre accéder.

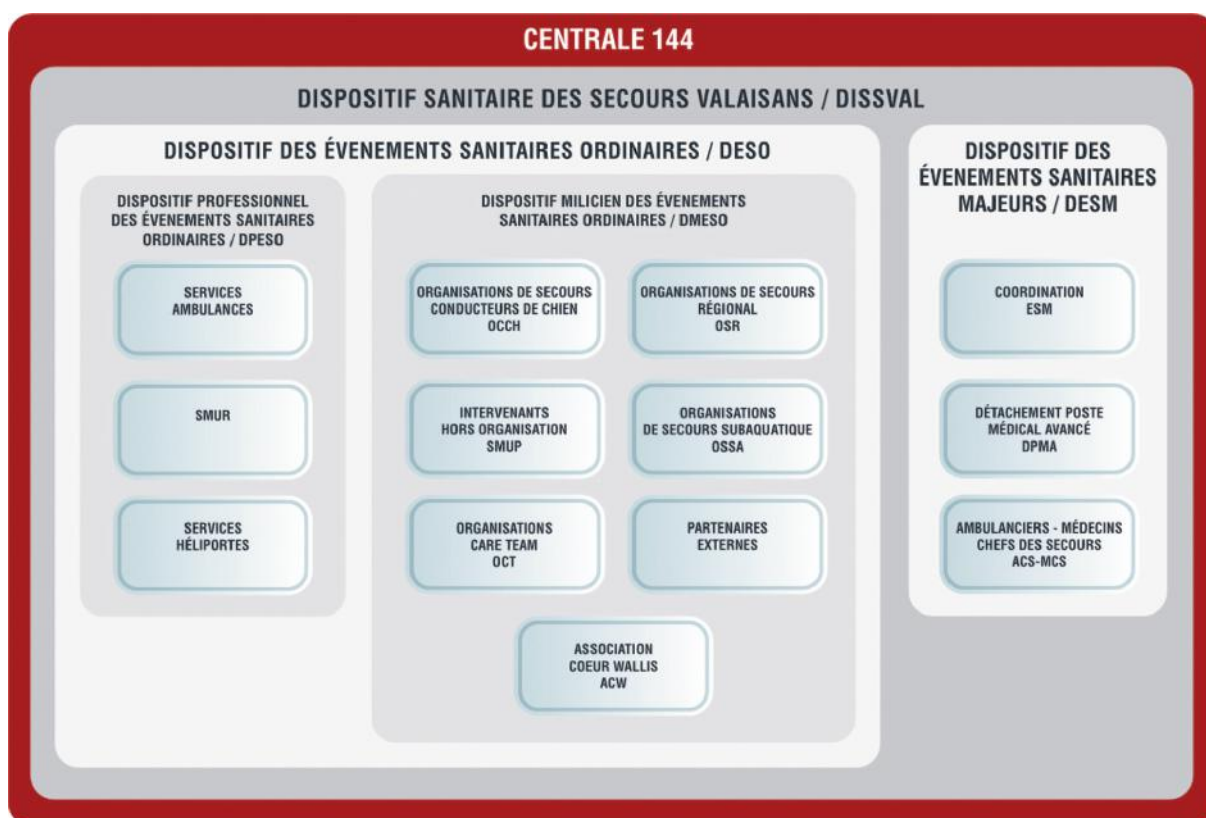
Cet ajustement doit permettre de maintenir, voire améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité de la prise en charge préhospitalière en Valais, notamment en terrain difficile.

Ajustements de l'organisation OCVS

Les forces d'interventions gérées par l'OCVS constituent le Dispositif Sanitaire des Secours VALaisans (DISSVAL) qui se décline en dispositifs spécialisés :

- Dispositif des Evènements Sanitaires Majeurs (DESM)
- Dispositif des Evènements Sanitaires Ordinaires (DESO), qui lui-même se compose des :
 - Dispositif Milicien des Evènements Sanitaires Ordinaires (DMESO)
 - Dispositif Professionnels des Evènements Sanitaires Ordinaires (DPESO)

Organigramme du DISSVAL



La révision du dimensionnement du DMESO a débuté en 2020, en parallèle de l'établissement d'un cadre documentaire permettant un fonctionnement du dispositif clair et uniforme sur l'ensemble du territoire cantonal. Pour en assurer un fonctionnement efficace et univoque, l'OCVS rédige la documentation précisant les règles, modalités et procédures dans les différents domaines tels que la formation, le matériel, les profils de compétence ou l'intégration au dispositif et ce pour tous les types d'intervenants miliciens.

En parallèle, une réflexion sur l'organisation administrative du DESM a été menée par le Conseil d'administration et la direction de l'OCVS au printemps 2020. L'organigramme fonctionnel du dispositif de gestion sanitaire des événements ma-

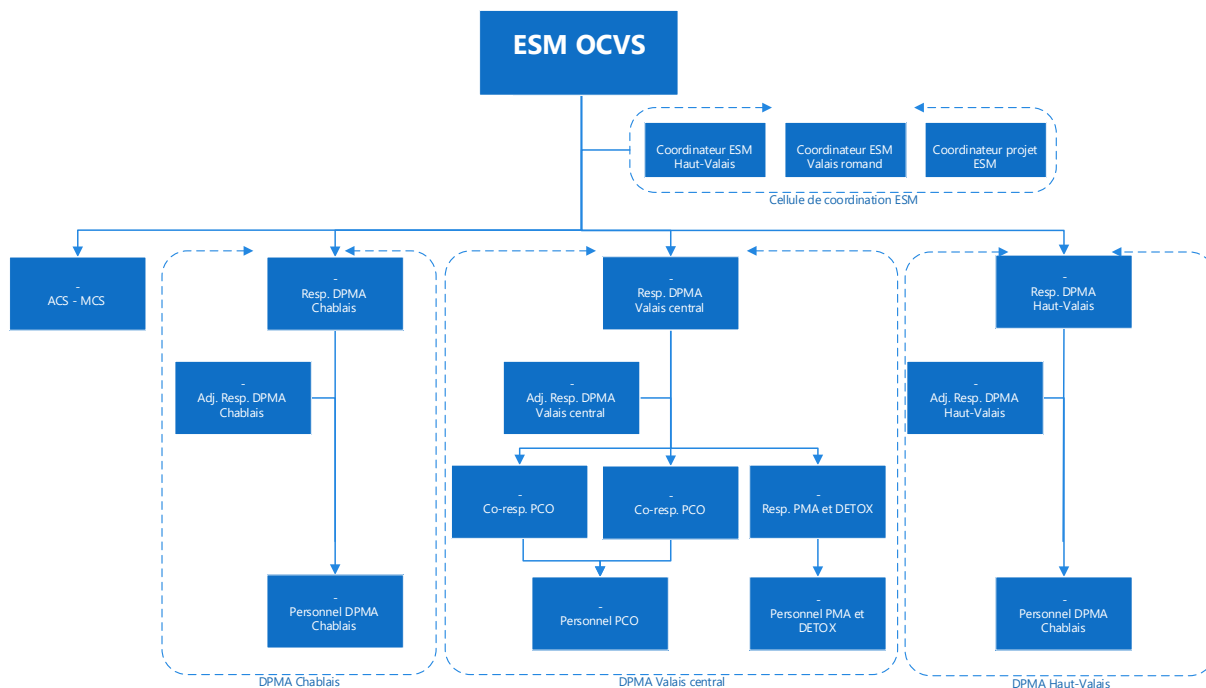
jeurs a été refondu en y intégrant deux nouveaux postes de coordinateur, un pour chaque région linguistique du canton. Ces deux coordinateurs, nommés en 2020, permettent, sur mandat de l'OCVS, une gestion du dispositif plus proche du terrain et le suivi complexe des formations de tout le personnel milicien de l'ESM.

Le secteur du Détachement Poste Médical Avancé (DPMA) du Valais central a également subi une refonte durant l'année 2020. Il est composé de près de 30 secouristes, d'une remorque PMA (Poste Médical Avancé), d'un camion de matériel de protection et de décontamination pour les événements chimiques ainsi que du poste de commandement sanitaire, outil indispensable en cas d'évènement majeur. Conduit par l'OCVS de-

puis sa création, ce détachement devait gagner en autonomie et en efficacité. La création de postes cadres reconnus et alignés sur les autres DPMA était nécessaire et a permis de recruter cinq responsables ayant pris leurs fonctions durant le deuxième semestre 2020.

Cette nouvelle organisation fonctionne à la satisfaction de la direction opérationnelle de l'OCVS qui peut compter sur les compétences de personnes motivées.

Organigramme fonctionnel du DESM



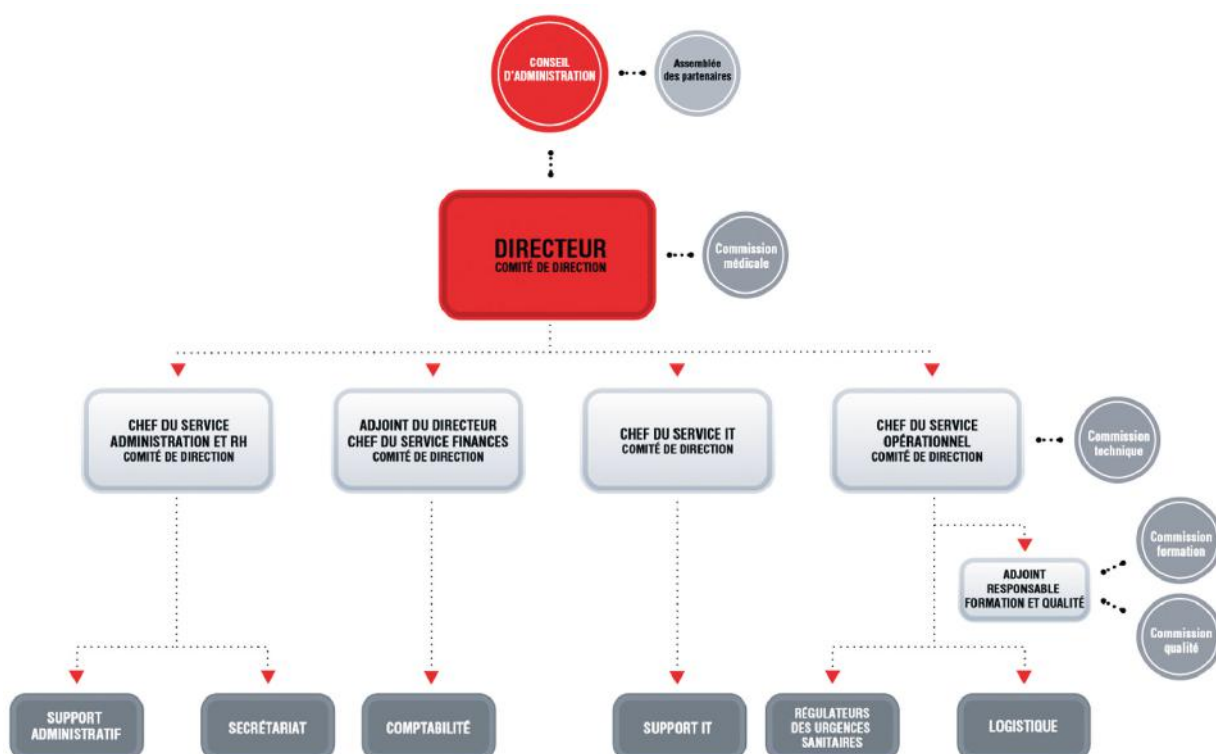
QUALITE, FORMATION et MATERIEL sont des maître-mots utilisés quotidiennement au sein de l'OCVS ainsi qu'entre l'OCVS, ses partenaires et ses intervenants. La visualisation des deux organigrammes ci-dessus permet d'estimer l'étendue et la complexité des tâches liées à la qualité, la formation et le matériel.

Afin de pouvoir répondre aux attentes de ses partenaires et intervenants et atteindre ses objectifs, l'OCVS a revisité les tâches liées à ces trois dicastères et les a rassemblées dans deux

cahiers des charges portés par deux nouvelles fonctions :

- *Un responsable formation et qualité*, qui seconde le chef du service opérationnel de l'OCVS ; à cette fonction est aussi attribuée la tâche de piloter les *Commissions Formation* et *Qualité* de l'OCVS, la mise en œuvre de cette dernière étant agendée pour 2021.
- *Un logisticien*, qui gère tous les matériels de l'OCVS ainsi que le matériel mis à disposition de ses partenaires et intervenants.

Nouvel organigramme de l'OCVS



Externalisation hors canton de la régulation médicale adulte

C'est en 2007 que la régulation médicale a vu le jour. Sa mise en œuvre a été le fruit d'une collaboration étroite entre le service de la santé publique et la société médicale du valais (SMVS). Son but était de fournir un conseil médical, voire une ordonnance aux patients appelants avant d'avoir recours au médecin de garde si cela devait véritablement s'avérer nécessaire.

Il s'agissait d'une prestation appréciée et très fréquemment utilisée par la population indigène et touristique. Les médecins de garde ont de leur côté pu profiter de ce service pour réduire une sollicitation pendant la garde qui était perçue comme élevée avant sa création.

La gestion du planning des cercles de garde conduite par l'OCVS, ressemblait parfois à un jeu de Tetris, mais le résultat était plutôt satisfaisant. Durant le second semestre 2019, le service de pédiatrie de l'Hôpital du Valais a décidé d'interrompre soudainement sa ligne pédiatrique provoquant ainsi la disparition brutale d'une prestation attendue. Un groupe de travail conduit par le service de la santé publique a recherché les alternatives possibles pour répondre aux besoins de la population dans ce domaine de la santé. Il a trouvé la réponse au travers des prestations offertes par l'entreprise Medi24.

L'ensemble des aspects légaux relatifs à la protection des données, à la formation de base et continue de son personnel, ainsi que son sys-

tème qualité ont fait l'objet d'une analyse de détails conduite par plusieurs médecins dont des pédiatres, par le service de la santé publique ainsi que par des représentants de la SMVS. De manière unanime, tous se sont accordés pour reconnaître le caractère professionnel des prestations délivrées.

Comme dans la mise en œuvre de tout projet, quelques petits ajustements se sont avérés nécessaires au début. Après une demi-année de collaboration avec Medi 24, au travers des retours d'informations des utilisateurs de ce service ainsi qu'au travers des pédiatres, le niveau de satisfaction est considéré comme très élevé.

Cette situation a conduit le service de la santé publique et la SMVS à poursuivre une réflexion sur l'éventuelle extension de sa collaboration avec Medi 24. Tenant compte de plusieurs difficultés rencontrées dans le fonctionnement de la régulation médicale comme par exemple l'impossibilité de disposer en tout temps d'un médecin bilingue, l'indisponibilité d'une partie des médecins de la régulation à participer à un système de qualité et de formation continue, la complexité, voire l'incapacité à remplir les plannings pour certaines périodes de l'année, Medi 24 a été sollicitée pour savoir dans quelle mesure elle aurait la capacité à reprendre la régulation médicale adulte de notre canton dans le respect des points précités.

Après analyse, Medi 24 s'est dite prête à reprendre l'entier de ces prestations en 7/7 et 24/24. Ce dernier point est important quand on sait la difficulté qu'ont, en journée, les régulateurs de la centrale 144 à orienter des patients dont la situation ne justifie pas le recours à un engagement du dispositif préhospitalier urgent, alors que dans le cadre de leur mission principale, il est fréquent

qu'ils aient à gérer des engagements de moyens préhospitaliers de manière continue en très haute saison pour des urgences vitales.

Prévue initialement début juillet 2020, le passage de témoin sera finalement réalisé début octobre. Ce retard dû essentiellement à un problème de configuration des plannings de gardes dans les différentes régions a contraint l'OCVS à mettre en place dans l'urgence une solution transitoire permettant une continuité de service au bénéfice de la population. Cette transition a été transparente pour les utilisateurs de ce service et le passage est à présent définitif, même s'il nécessite une attention toute particulière comme cela doit être la règle pour le suivi de tout changement.

Etat d'avancement des travaux de l'association cœur wallis

A but non lucratif, l'association est fondée à la fin du premier semestre 2018. Elle s'est fixée un certain nombre de buts :

- Soutenir financièrement la constitution d'un réseau approprié d'appareils défibrillateurs répartis sur le territoire cantonal, en coordination avec la centrale d'appels 144
- Promouvoir un réseau approprié de premiers secouristes capables de dispenser, en attendant l'arrivée des secours professionnels, les premières mesures de réanimation et de défibrillation précoces
- Promouvoir la formation des premiers secouristes relatifs aux techniques de réanimation et de défibrillation
- Contribuer à équiper les intervenants du réseau de professionnels médicaux et paramédicaux volontaires d'une dotation matérielle en adéquation avec leurs missions et leurs compétences

- Promouvoir les initiatives publiques et privées pouvant contribuer à la réalisation des objectifs de l'association
- Communiquer et publier les résultats de ses actions

Avec 12 vies sauvées depuis sa création, cœur wallis peut se féliciter de ce bilan après si peu de temps.

Par contre, rien n'aurait été possible sans les 1'800 « public responders » (PR) qui acceptent d'être engagés sur des missions de réanimation et rien n'aurait été possible sans les dons versés à notre association qui ont permis l'acquisition et la mise à disposition sur tout le canton de près de 400 défibrillateurs automatiques 24/24.

Mais cela ne suffit pas pour donner un maximum de chances à toute personne faisant brutalement un arrêt cardio-respiratoire sur le territoire valaisan.

Il faudrait disposer dans nos rangs de plus de 2'500 PR et surtout recevoir de nouveaux dons pour faire l'acquisition de 400 à 500 AED supplémentaires.

**EN CAS D'ARRÊT CARDIO-RESPIRATOIRE,
CHAQUE MINUTE COMPTE**

Le lien <https://www.coeurwallis.ch/> peut être consulté pour toute information complémentaire.

Projet de développement du dispositif CareTeam³

Sa réalisation était un objectif 2020.

Pour rappel, le canton dispose de 10 psychologues d'urgence certifiés RNAPU⁴ regroupés au sein de leur association, l'AVPU⁵. En 2018, l'OCVS a signé une convention avec l'hôpital psychiatrique du Haut-Valais (PZO) pour la mise à disposition au besoin de 10 psychologues d'urgence. En parallèle, la Protection civile cantonale développe, toujours en partenariat avec l'OCVS, son propre réseau de PEERS⁶ dans les 6 régions de la Protection Civile en coordonnant leur formation continue.

L'objectif non atteint réside dans le retard mis à signer une convention de collaboration avec le CareTeam de la région du Haut-Valais. Cet objectif est reconduit pour 2021.

En 2020, ce sont 36 prises en charge spécialisées qui ont été réalisées en Valais romand, parfois pour plus de dix personnes simultanément, dans des entreprises, des établissements scolaires ou d'autres types d'institutions. Quand cela est nécessaire, les interventions sont réalisées conjointement par plusieurs psychologues.

³ CareTeam: il s'agit du dispositif regroupant tous les intervenants d'une prise en charge psychologique, de témoins, d'impliqués mais aussi d'intervenants du terrain perturbés par un événement auquel ils ont été confrontés d'une manière ou d'une autre.

⁴ RNAPU: réseau national des psychologues d'urgence

⁵ AVPU: association valaisanne des psychologues d'urgence

⁶ PEERS: il s'agit de « pairs » ayant bénéficié d'une formation de base en psychologie d'urgence et pouvant être une première ressource pour des collègues ayant vécu des événements traumatisants.



En Haut-Valais, les intervenants du terrain (police, pompiers et sanitaires) ont pris l'habitude de solliciter directement leur propre dispositif CareTeam, notamment parce que le PZO peine à mettre à disposition des équipes mobiles.

COVID-19

L'OCVS, en plus de ses missions principales, remplit également d'autres missions pour le dispositif sanitaire, comme par exemple des conseils en matière de dispositif sanitaire lors de manifestations. Sur cette base, le Conseil d'Etat, le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture, ainsi que l'Organe de Conduite Cantonale ont confié à l'OCVS plusieurs mandats supplémentaires pour répondre aux besoins de la population lors de la pandémie COVID-19.

L'un d'entre eux a été de mettre en service la Hotline téléphonique cantonale entre le 4 mars et le 12 juin afin de répondre aux questions de la population valaisanne au sujet du coronavirus. Durant cette période la Hotline a répondu à près de 34'000 appels, soit 336 appels en moyenne par jour avec des pics à 1500 appels par jour lorsque le Conseil fédéral a annoncé le confinement mi-mars. Le lundi 16 mars qui suivit cette annonce du Conseil fédéral, un pic à plus de 6000 appels a même été enregistré.

Cette Hotline a permis d'une part de rassurer la population et d'éviter que les numéros d'urgence, comme le 144, soient submergés par des demandes de renseignements et d'autre part d'effectuer une orientation et un tri médical. Ce

tri médical était primordial afin de n'adresser à l'hôpital que les personnes qui nécessitaient une hospitalisation et de mettre en quarantaine ou en isolement les personnes symptomatiques. Sur l'ensemble de cette période, moins de 1% des appels ont débouché sur une hospitalisation.

La mise en œuvre de moyens pour que les collaborateurs de l'administration puissent poursuivre efficacement leur activité en télétravail ainsi que la mise à disposition de matériel de visio conférence dans les locaux de l'OCVS ont permis de limiter les accès au bâtiment dans le contexte de protection de la centrale d'urgence.

L'OCVS a également mis en place au début de la pandémie une cellule d'information et d'estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations (info.manifestation@ocvs.ch) et une cellule de renseignements relatifs à COVID-19 (info.covid@ocvs.ch). Si la cellule d'information pour les organisateurs de manifestations a principalement été sollicitée les premières semaines de mars avant le confinement, la cellule [info.covid](mailto:info.covid@ocvs.ch) œuvre depuis mi-mars et est aujourd'hui encore active. Cette dernière a été mise en place afin de renseigner la population valaisanne concernant l'application des mesures décidées par le Conseil fédéral et le Conseil d'État. En plus de cela, cette cellule émet des préavis sur des plans de protection, notamment dans le but d'accompagner, lorsque cela s'avère nécessaire, les autorités municipales dans leurs décisions de fournir ou non une autorisation à des organisateurs de manifestations. Au total, ce sont 10'000 demandes de toute nature qui ont été traitées en 2020, certaines simples réglées en quelques minutes, certains complexes et nécessitant la mobilisation de plusieurs personnes et heures de travail.

Cette pandémie a fortement sollicité le dispositif ambulancier, la Protection Civile (PCi) a dû être engagée en renfort. Sa mission a été de réaliser le transport de personnes depuis leur domicile à l'hôpital lorsque l'état de santé de ces patients était compatible avec un déplacement en position assise dans un véhicule. Les missions effectuées par la PCi ont soulagé la sollicitation des ambulances et ont atteint un total de 481 interventions, dont 215 interventions entre le 14 mars et le 5 mai et 266 entre le 28 octobre et le 16 novembre.

La deuxième vague, entre début octobre et fin novembre, a eu un impact très prononcé sur le dispositif ambulancier. D'une part pour la prise en charge et le transport de patients non COVID, mais également pour des patients suspectés COVID ne pouvant pas être transportés assis et d'autre part pour le transfert de patients de l'hôpital de Sion vers d'autres sites de prise en charge. Cette vague a nécessité une augmentation du dispositif ambulancier avec la mise à disposition de toutes les ambulances du canton et l'engagement des sapeurs-pompiers en tant que chauffeurs pour renforcer le personnel ambulancier. Entre le 28 octobre et le 20 novembre, les sapeurs-pompiers ont effectué plus de 100 gardes de 12h, avec des pics à 5 ambulances supplémentaires par jour début novembre.

Par ces dernières lignes, l'OCVS souhaite remercier tous les acteurs du dispositif préhospitalier, les infirmières et infirmier engagés auprès de la Hotline, le personnel d'info.covid, les sapeurs-pompiers, et la PCi.

4 Centrale 144



Cette année encore, la centrale a rempli sa mission et réceptionné plus de 50'000 appels générant plus de 25'000 interventions. Véritable chef d'orchestre, elle s'est vue mise à l'épreuve par la pandémie mais a su saisir bon nombre d'opportunités comme la mise en place d'ambulanciers réguliers auxiliaires. En effet, même si ce projet pilote d'auxiliaire était planifié pour courant 2020, son démarrage fut accéléré par la nécessité de renforcer la centrale lors de la première vague. Ainsi ce sont quatre auxiliaires francophones et une auxiliaire germanophone qui complètent le personnel en centrale. Tous issus du terrain en tant qu'ambulancier/ière et encore actifs en tant que tels, ces régulateurs auxiliaires permettent un « désilotage » de connaissances entre les deux secteurs professionnels que sont la centrale et l'ambulance. Ce projet pilote a très rapidement fait ses preuves en démontrant la plus-value représentée par ce partage d'expériences et de con-

naissance. Après quelques mois seulement, il ne nous paraît désormais plus possible de revenir en arrière.

L'engagement d'une responsable de la formation et de la qualité a également été un point enrichissant pour la centrale en 2020. Les résultats de cette nouvelle organisation de la formation continue sont à attendre pour 2021.

5

Projets 2021

Fiches d'Intervention Patients

Dans la suite de l'audit concluant aux limites de la fiche patient actuelle complétée avec des styles électroniques, un nouveau projet de fiches patients sur tablette électronique a été initié au courant de l'année 2020. L'ensemble des données de bases et processus spécifiques a déjà été implémenté.

Dès le premier trimestre 2021, deux sites pilotes vont permettre de valider l'adéquation de la nouvelle solution avec la pratique quotidienne pour, après ajustements utiles, assurer son déploiement sereinement au niveau cantonal au plus tard à la fin du premier semestre 2021.

Logistique et dépôts de matériels

La gestion des équipements et matériels mis à la disposition des services de secours professionnels et miliciens représente un défi majeur de par la multiplicité des lieux de stockages ainsi que par les pratiques disparates de gestion des stocks.

La volonté de l'optimiser et d'assurer un suivi qualité adapté s'est traduit par l'engagement d'un spécialiste en logistique. Ce dernier va pouvoir s'appuyer dès 2021 sur une application adaptée à tous les défis à relever en matière de gestion de médicaments, de matériel spécifique de sauvetage, mais aussi d'équipements de protection personnel ainsi que de véhicules pour n'en citer que quelques-uns.

Application propre au dispositif milicien: RescueVal

Les plus de deux mille miliciens de différentes catégories adressent leurs rapports d'intervention au travers d'une application historique ne répondant plus aux exigences et besoins actuels.

Dans le prolongement de la mise en place de la fiche patient, se basant sur la même structure de gestion des interventions, une nouvelle application va être développée en 2021. Cette application permettra aux miliciens de relever de manière simple et sécurisée leurs temps d'intervention et le matériel utilisé à des fins de facturation. Entre autres fonctionnalités, le système permettra d'assurer le suivi des formations et qualifications de ces intervenants de même que communiquer entre la centrale et les miliciens sur le terrain lors d'engagements.

Cartographie et simulations

Dans le cadre de la planification des secours au niveau cantonal, les données historiques d'interventions et de multiples variables (environnement, réseau routier, densité de population, etc.) sont utilisées pour définir la localisation et la densité requise des moyens. Un nouveau système d'analyse cartographique basé sur les multiples pondérateurs mentionnés et intégrant les données historiques d'activité du dispositif sanitaire va être mis en œuvre sous forme de pilote en 2021 avec pour objectif d'être opérationnel comme outil de simulation de la distribution optimale des moyens de sauvetage en 2022.

6

Carte de visite de l'OCVS

L'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS), basée à Sierre, regroupe quelque 41 collaborateurs (30.3 EPT). La gestion de la centrale sanitaire 144 est son corps de métier. L'OCVS s'appuie sur un réseau de quelque 300 professionnels et 3500 miliciens (PR incl.) sur l'ensemble du territoire cantonal. Son budget annuel pour l'année 2020 est de CHF 12,1 millions, financés par les pouvoirs publics (70% canton – 30% communes) dont 50% sont destinés au fonctionnement du dispositif à proprement parlé et 50% destinés au fonctionnement de l'OCVS. Au regard de l'ensemble de ses missions et activités, les ressources à disposition de l'OCVS, notamment humaines, sont insuffisantes.

L'OCVS est un établissement de droit public autonome doté de la personnalité morale. Ses principales missions, qui lui sont confiées par l'Etat du Valais, sont :

- L'évaluation périodique des besoins préhospitaliers. En cas de nécessité, elle soumet au Conseil d'Etat des propositions d'ajustement de la planification
- La mise en œuvre de la planification des secours telle qu'adoptée par le Conseil d'Etat
- La prise en charge de tous les appels sanitaires d'urgence sur le territoire cantonal
- La garantie du bon déroulement des opérations de secours, en coordination avec les autres forces d'intervention
- Le fonctionnement de la centrale 144 en garantissant sa continuité de service
- La formation de base et continue des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144 (professionnels et miliciens)
- Le contrôle qualité des prestations fournies
- L'information à la population sur l'accès au système des soins urgents

L'OCVS engage et coordonne l'ensemble des interventions préhospitalières, à savoir :

- Le dispositif ambulancier
- Les secours hélicoptérés
- Les SMUR (Service mobile d'urgence et de réanimation)
- Le dispositif « cœur wallis » pour la prise en charge des arrêts cardiorespiratoires
- Les secours régionaux (SMUP, First Responders, spéléologues, conducteurs de chiens, secours aquatiques, sauveteurs spécialisés, sauveteurs des régions)
- L'AVPU (association valaisanne des psychologues de l'urgence)

L'OCVS collabore étroitement avec la police, les pompiers, la protection civile, les hôpitaux ou encore les samaritains, la REGA, etc.

7 Bilan au 31 décembre 2020

ACTIF	2020	2019
ACTIF CIRCULANT		
Caisse	2'285	1'900
Banque	5'330'020	4'165'269
Trésorerie	5'332'305	4'167'169
Créances résultant de la vente de biens et de prestations de services	236'677	327'209
Créance envers l'Etat du Valais (investissements)	377'094	202'651
Créance envers l'Etat du Valais (subventions à recevoir)		255'000
Créance envers l'Etat du Valais (subventions)		249'561
Créances	613'771	1'034'421
Actifs de régularisation	181'624	197'982
TOTAL DE L'ACTIF CIRCULANT	6'127'700	5'399'573
ACTIF IMMOBILISÉ		
Investissements	7'956'263	7'082'866
./. Subventions de l'Etat du Valais	-7'956'263	-7'082'866
Immobilisations corporelles	0	0
TOTAL DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	0	0
TOTAL DE L'ACTIF	6'127'700	5'399'573
PASSIF	2020	2019
CAPITAUX ÉTRANGERS		
Dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services	1'240'454	716'353
Dettes salaires et charges sociales	607'652	772'760
Dette envers l'Etat du Valais	3'000'922	3'003'047
Dettes à court terme	4'849'028	4'492'160
Passifs de régularisation	854'700	873'269
CAPITAUX ÉTRANGERS À COURT TERME	5'703'728	5'365'429
Dette envers l'Etat du Valais	389'828	0
Dette à long terme	389'828	0
Fonds pour la prévention	21'081	21'081
Fonds provenant de dons	13'063	13'063
Fonds affectés	34'144	34'144
CAPITAUX ÉTRANGERS À LONG TERME	423'972	34'144
TOTAL DES CAPITAUX ÉTRANGERS	6'127'700	5'399'573
CAPITAUX PROPRES		
Résultat de l'exercice	0	0
TOTAL DES CAPITAUX PROPRES	0	0
TOTAL DU PASSIF	6'127'700	5'399'573

8

Comptes de résultat de l'exercice 2020

REVENUS D'EXPLOITATION	Exercice 2020	Budget 2020	Exercice 2019	Ecarts Exercice 2020 - Budget 2020	Ecarts Exercice 2020 - Exercice 2019
Recettes d'exploitation*	309'854	375'000	503'265	-65'146	-193'411
Interventions	311'087	400'000	423'494	-88'913	-112'407
Autre recettes	65'686	10'000	164'891	55'686	-99'205
Produits	686'627	785'000	1'091'650	-98'373	-405'023
Charges de personnel	-6'491'468	-6'967'800	-6'363'809	476'332	-127'659
Autres charges d'exploitation	-2'813'972	-2'350'200	-2'134'660	-463'772	-679'312
Subventions aux partenaires	-4'179'883	-4'380'000	-4'043'712	200'117	-136'171
Frais irrécupérables	-96'740	-151'000	-160'999	54'260	64'259
Charges financières	-2'300	-5'000	-20'907	2'700	18'607
Charges	-13'584'362	-13'854'000	-12'724'087	269'638	-860'275
RÉSULTATS D'EXPLOITATION	-12'897'735	-13'069'000	-11'632'437	171'265	-1'265'298
Contribution Loterie Romande	0	0	0	0	0
Contribution Etat du Valais, Suva	0	0	0	0	0
Attribution au fonds de prévention	0	0	28'920	0	-28'920
Charges de prévention	0	0	-28'920	0	28'920
Résultat de l'activité prévention	0	0	0	0	0
RÉSULTAT AVANT PARTICIPATION DE L'ÉTAT	-12'897'735	-13'069'000	-11'632'437	171'265	-1'265'298
Participation de l'Etat	12'897'735	13'069'000	11'632'437	-171'265	1'265'298
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	0	0	0	0	0

* taxes et renseignements téléphoniques

Les comptes 2020 sont bouclés avec un excès de charge de CHF 12'897'735, dont CHF 11'503'681 pour l'OCVS, CHF 620'712 pour la régulation médicale et CHF 773'342 pour les missions COVID-19 de l'OCVS. Le Conseil d'État, le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture, ainsi que l'Organe Cantonal de Conduite ont confié à l'OCVS plusieurs mandats supplémentaires pour répondre aux besoins de la population lors de la pandémie COVID-19.

Concernant la régulation médicale, cette dernière a été transférée début octobre à Medi24. Les comptes 2020 présentent notamment, pour environ CHF 400'000, les indemnités de permanence des médecins régulateurs durant le premier semestre, et environ CHF 200'000 de frais, forfait et de mise en œuvre des régulations médicales pédiatrique et adulte auprès de Medi24.

L'excédent de charge total s'élève à CHF 12'897'735 pour un budget total de CHF 13'069'000, qui s'explique principalement par les éléments suivants :

- a) **CHF 476'332** de charges du personnel plus basses que budgétées. Ceci est dû d'une part au transfert de la régulation médicale, à savoir à l'arrêt du versement des indemnités de permanence aux médecins, d'autre part à l'absence maladie de plusieurs collaborateurs durant l'année (les salaires étant remboursées par l'assurance perte de gain) et finalement à l'annulation des formations due à la pandémie COVID-19.
 - b) **CHF 200'117** de subventions aux ambulances plus basses que budgétées. Le budget 2020 comprenait une adaptation du dispositif ambulancier avec une mise en œuvre au 1^{er} juillet 2020. Cette dernière a été mise en œuvre durant le mois de décembre et en conséquence l'ensemble du budget n'a pas été utilisé.
 - c) **CHF 54'260** de frais irrécupérables plus bas que budgétés. Le nombre d'interventions hélicoptérées pour lesquelles aucun patient n'a été trouvé, ou qui ont été annulées pour cause de dégradation météorologique ou de recherches infructueuses, a fortement augmenté en 2018; les budgets 2019 et 2020 avaient été adaptés en conséquence, mais ces événements dépendent largement des conditions météorologiques.
 - d) **CHF 55'686** d'autres recettes non budgétées, comme par exemple le remboursement de l'intervention des psychologues d'urgences par l'État du Valais (les charges sont comptabilisées auprès des autres charges d'exploitation, pour un résultat net nul).
- En contrepartie, les dépenses suivantes ont été plus élevées, respectivement les recettes suivantes ont été plus basses que budgétées :
- e) **./ CHF 463'772** d'autres charges d'exploitation, dont plus de la moitié provient des missions COVID-19 pour l'achat de matériel informatique pour la hotline cantonale, ainsi que le développement de formulaires lors de la première vague ou encore l'engagement de sapeurs-pompiers pour renforcer le dispositif ambulancier lors de la seconde vague. Finalement, un quart de ce montant provient du déplacement de la salle machine de l'OCVS dans un local plus adapté et répondant aux normes sécuritaires.
 - f) **./ CHF 88'913** de recettes des interventions miliciennes plus basses que budgétées, en raison de la fermeture des remontées mécaniques à la mi-mars due à la pandémie.

g) ./. **CHF 65'146** de recettes d'exploitation plus basses que budgétées, principalement issues du transfert de la régulation médicale à Medi24 et en conséquence à l'arrêt de l'encaissement des taxes d'appel.

Par rapport à l'année précédente, l'écart de l'excédent de charges est supérieur de CHF 1'265'298 et se compose notamment des éléments suivants :

h) CHF 679'312 issus des autres charges d'exploitation, dont pratiquement la moitié provient des missions COVID-19 et l'autre moitié provient d'une part du déplacement de la salle machine de l'OCVS (cf. point e), et d'autre part d'une augmentation des frais de maintenance de plusieurs applications, dont notamment Polycom.

i) CHF 193'411 de recettes d'exploitation plus basses que l'année précédente, issues d'une part du transfert de la régulation médicale à Medi24 et en conséquence à l'arrêt de l'encaissement des taxes d'appel et d'autre part des taxes des stations de secours (CHF 69), pour lesquelles les taxes encaissées ont été plus basses en raison de la fermeture des remontées mécaniques à la mi-mars.

j) CHF 136'171 plus de subventions aux partenaires. L'augmentation des subventions aux ambulances est en partie compensée par la réduction d'un SMUR, suite à la fusion des SMUR de Monthey et de Vevey et au déménagement sur le site de l'Hôpital de Rennaz.

k) CHF 127'659 de charges du personnels plus élevés, en raison de la comptabilisation en 2020 d'une provision pour les heures supplémentaires et vacances non prises au 31.12. Auparavant cette provision n'était pas comptabilisée, car le montant n'était pas significatif, mais en raison de la pandémie un nombre conséquent d'heures supplémentaires ont été effectuées et plusieurs personnes ont peu pris de vacances. Le montant total de cette provision s'élève à CHF 168'769

l) CHF 112'407 de recettes des interventions policières plus basses, en raison de la fermeture des remontées mécaniques à la mi-mars due à la pandémie.

m) CHF 99'205 d'autres recettes, principalement issues de la revente d'achats d'habits pour les policiers centralisée auprès de l'OCVS et de la revente du véhicule du SMUR de Monthey au Canton de Vaud en 2019.

n) CHF 64'259 en contrepartie, les frais irrécouvrables ont été plus bas que l'année précédente. Le nombre d'interventions hélicoptérées pour lesquelles soit aucun patient n'a été trouvé, soit l'intervention a été annulée pour cause de dégradation météorologique ou de recherches infructueuses, a été très élevé en 2018 et 2019 (cf. point c).

9

Evolution des budgets de l'OCVS

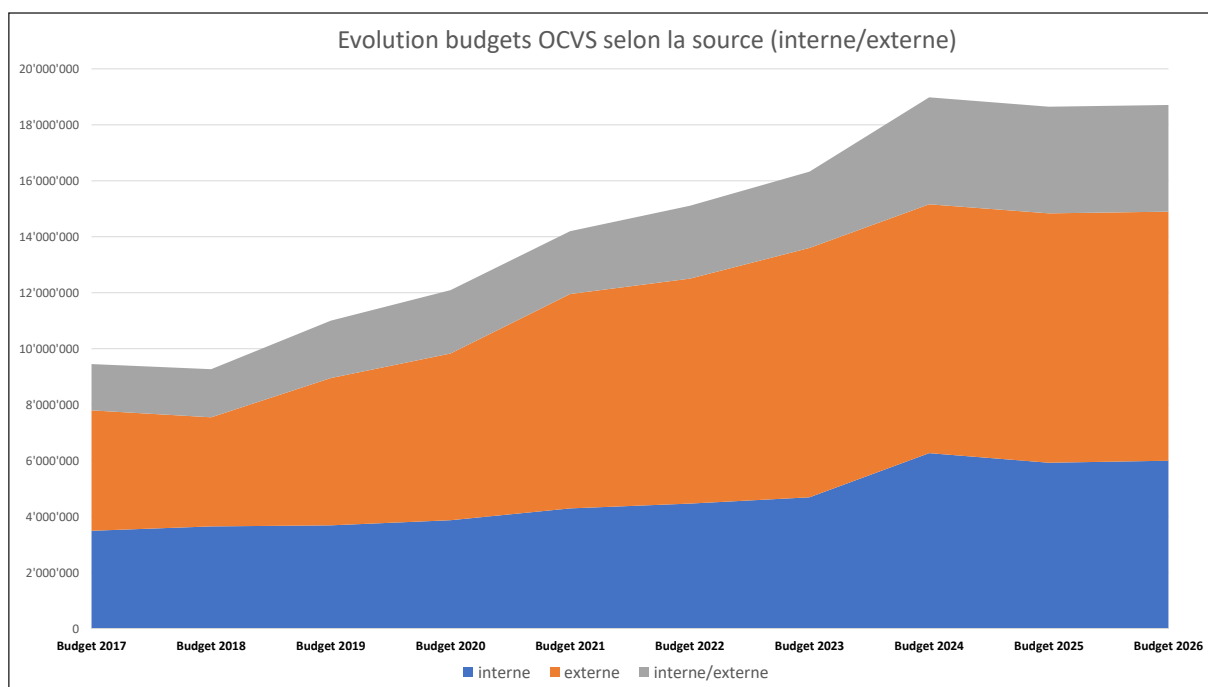
Ces dernières années, les budgets de l'OCVS ont constamment augmenté et les augmentations proviennent principalement de sources externes (cf. zone orange du graphique ci-dessous). Ces dernières sont composées de subventions allouées aux partenaires professionnels et militaires ; celles allouées aux services d'ambulances ont doublé entre 2017 et 2020. Les augmentations entre 2021 et 2022 sont le résultat du rajout d'une ambulance la nuit à Entremont et le rajout d'une base d'ambulance à Gampel-Steg avec une ambulance la journée. L'augmentation en 2023 prend en considération l'éventualité du rajout d'une ambulance de nuit à Gampel-Steg, si les critères pour cet ajout sont remplis.

Concernant les sources internes, celles-ci sont majoritairement composées de salaires des collaborateurs de l'OCVS et ont peu évolué entre

2017 et 2020. Dans le cadre du regroupement des centrales sous un même toit et l'acquisition d'un système d'aide à l'engagement (SAE) partagé entre la police et l'OCVS, tel que validé par le Conseil d'Etat et par le Grand Conseil, le projet prévoit l'engagement d'un EPT supplémentaire pour la mise en œuvre et l'exploitation du SAE.

L'augmentation de 2m CHF en 2024 provient du regroupement des centrales avec d'une part un loyer plus élevé d'environ 1m CHF et également du remboursement et de la maintenance d'une nouveau SAE pour également environ 1m CHF.

La zone grise (source interne et externe) concerne des budgets, qui ne sont pas dissociables entre interne et externe, comme par exemple : les charges sociales et les maintenances et licences de logiciels.



10 Budget investissement 2020

Le budget total d'investissement 2020 est de CHF 961'881 et au 30 avril 2021, environ CHF 700'000 (72%) ont été dépensés. Les points suivants peuvent être relevés :

L'achat des véhicules pour le dispositif Rapid Responder n'a pas été effectué, car le Conseil d'Etat a décidé de mettre en lieu et place des Rapid Responder des ambulances pour Entremont la nuit et Lötschental et Loèche, Rarogne ouest et Lötschental la journée. Ce budget d'investissement sera réalloué à un autre projet.

Durant l'année 2020, les services d'ambulances de Sion, Viège et Sierre ont renouvelé leurs véhicules et la participation de l'OCVS se monte à CHF 140'000 par ambulance. Les changements d'ambulances sont prévus pour autant qu'une ambulance de la planification atteigne soit un

kilométrage supérieur à 175'000 soit 5 ans d'utilisation. Les véhicules ont été commandés en début d'année 2020 et seront livrés durant l'année 2021. Actuellement, seulement l'ambulance de Sion a été livrée. A la réception des ambulances, la dernière tranche des subventions sera versée au fournisseur.

Dans le cadre du projet pilote e-SMUR avec les ambulances de Sion et du SMUR de Sion, deux appareils de monitoring et défibrillation disposant d'une interface de télémédecine ont été achetés. Des réflexions sont actuellement menées afin de savoir si un troisième appareil sera acquis ou non.

L'upgrade de l'ERP comptable Abacus initialement prévu en automne 2020 a été repoussée au 2^e trimestre 2021.

Année	Objet	Budget	Montants déjà facturés	Montants restants	Commentaires
2020	Achat vêtements miliciens Evénements Sanitaires Majeurs (ESM)	22'000	22'000		Achats de gilet d'intervention pour les intervenants ESM indiquant la position hiérarchique afin de permettre une identité visuelle
	Achat vêtements miliciens Détachements Postes Médicaux Avancés (DPMA)	15'000	14'248	752	Achat de vêtements afin d'équiper les 10 cadres responsables des DPMA qui remplissent des cahiers des charges respectifs pour les différentes spécificités de l'ESM à savoir le Poste de commandement, la décontamination ou les postes médicaux
	EL3	33'000	30'288	2'712	Certification ProQA
	Upgrade du logiciel comptabilité - Abacus	10'000	4'631	5'369	L'upgrade initialement prévu en 2020 a été déplacé au 2 ^e trimestre 2021
	Achat vêtements centrale	25'000	24'973	27	Des tenues pour la Centrale 144 ont été achetées
	Serveurs VRTX	135'648	135'648		Les serveurs VRTX sont les composants matériel (Hardware) sur lesquels fonctionne l'ensemble des serveurs de production soutenant les services métier (centrale 144) et administratifs de l'OCVS. Ces équipements étant en fin de cycle au niveau technique ont été remplacés en 2020.
	Sécurité télécommunication (Switch)	31'233	31'233		Renouvellement des équipements de communication des infrastructures de Sierre et du site de redondance à Sion
	Ambulances	420'000	326'667	93'333	Renouvellement ambulances pour Viège, Sierre et Sion. Celles de Sierre et Viège n'ont pas encore été livrées et le dernier acompte n'a en conséquence pas encore été payé
	Tenues miliciens	10'000	9'244	756	Acquisition de vêtements destinés aux intervenants miliciens
	Tempus	120'000	97'803	22'197	Achat d'appareils de monitoring et défibrillation disposant d'une interface de télémédecine dans le cadre du projet pilote e-SMUR
	Véhicules RR	140'000		140'000	L'acquisition des véhicules pour le dispositif Rapid Responder n'a pas été effectuée, car en lieu et place, ce sont des ambulances qui ont été rajoutées dans le dispositif. Le budget sera réalloué pour un autre investissement
	Total budget investissement 2020		961'881	696'735	265'146

Lettre de l'organe de révision

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels au conseil d'administration de l'Organisation Cantonale Valaisanne des Secours (OCVS), à Sierre

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints de l'Organisation Cantonale Valaisanne des Secours (OCVS), comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2020.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses (NAS). Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2020 sont conformes à la loi suisse et à la loi sur l'organisation des secours sanitaires (LOSS) et son ordonnance (OOSS).

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a al. 1 chiff. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il

existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, défini selon les prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

FIDUCIAIRE FIDAG SA

Jean-Claude De Iaco
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Yves Darbellay
Expert-réviseur agréé

Sierre, le 20 avril 2021

12 Remerciements et conclusion

Au service du patient, nous voulons toujours mieux le servir. Pour cela, il nous faut :

- Anticiper les changements et dégager une vision, la conjuguer dans une stratégie cadrée par des objectifs
- Poursuivre régulièrement notre réflexion pour ajuster et adapter continuellement l'avancement de notre organisation.

Grâce à ses collaborateurs et à leur engagement, l'OCVS progresse chaque année. Son organisation, sa structure, ses processus ne cessent de s'améliorer.

C'est aux collaborateurs de l'OCVS que s'adressent nos premiers remerciements. Ils s'adressent

également à tous les intervenants miliciens et professionnels qui démontrent au fil des jours leurs compétences et leur dévouement au service de la population.

Le Conseil d'administration de l'OCVS s'est grandement investi dans la gestion des affaires, il a apporté un support sans faille à la direction. A ce titre, il mérite nos plus vifs remerciements.

Enfin, nous remercions les autorités, notre conseillère d'Etat, Madame Esther Waeber-Kalbermatten ainsi que le chef du service de la santé publique Monsieur Victor Fournier et son équipe, pour leur soutien permanent.

13 Annexes

Annexe 1: Rapport des activités ordinaires et particulières en période pandémique - Mars 2020

Annexe 2: Rapport des activités ordinaires et particulières en période pandémique - Avril 2020

Annexe 3: Rapport des activités ordinaires et particulières en période pandémique - Mai 2020

Annexe 4: Rapport des activités ordinaires et particulières en période pandémique - Juin 2020

Annexe 5: Rapport des activités ordinaires et particulières en période pandémique - Décembre 2020

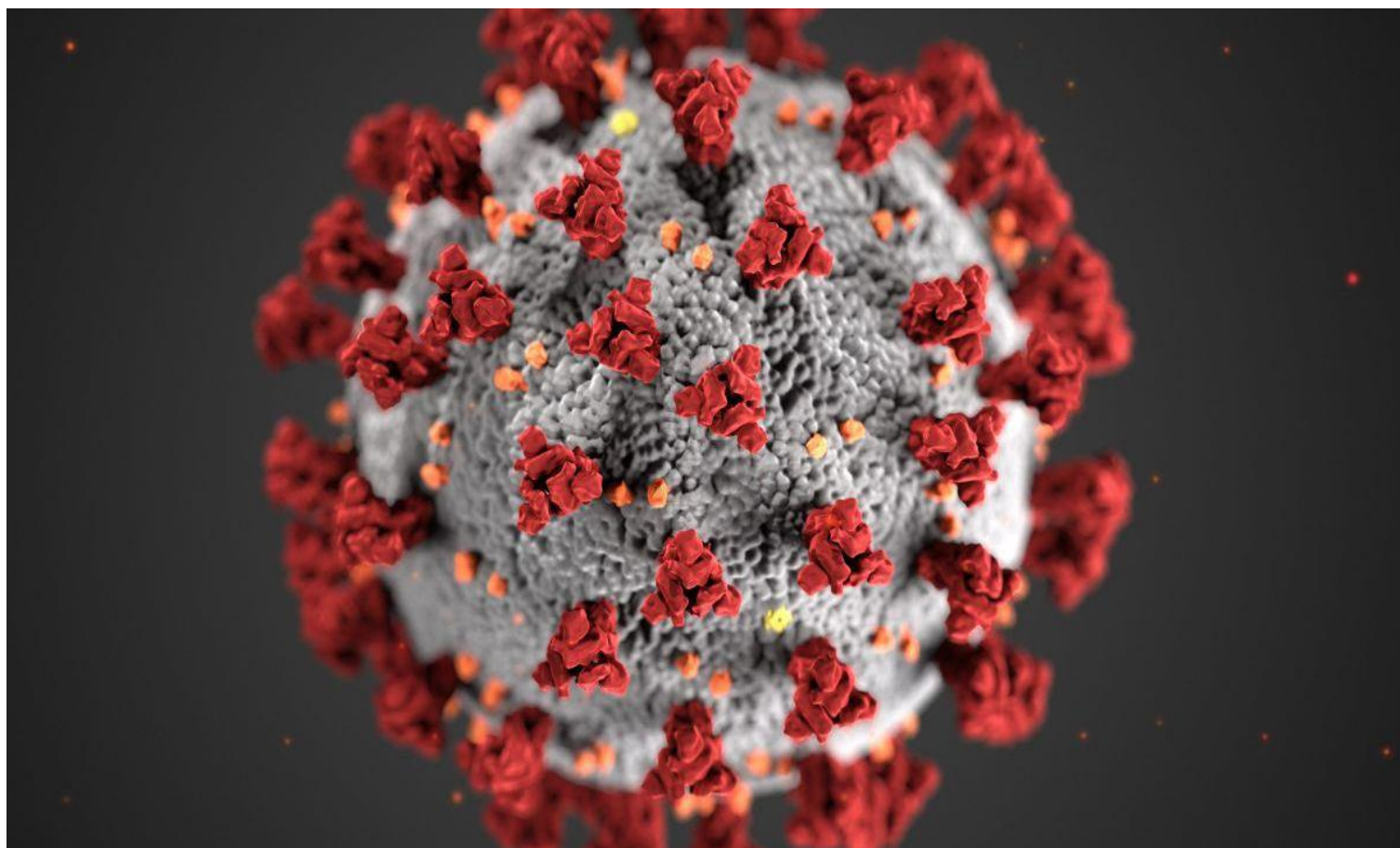
**RAPPORT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES ET
PARTICULIÈRES EN PÉRIODE PANDÉMIQUE
MARS 2020**

**ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO**¹⁴⁴

12.04.2020



1. Chiffres-clés au 31 mars 2020	3
2. Contexte	3
3. Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144	4
3.1. Nombre d'appels entrants par jour	4
3.2. Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population	4
3.3. Répartition des demandes par commune	5
3.4. Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)	8
3.5. Typologie des personnes vulnérables	8
3.6. Renseignement aux patients, orientation et tri médical	9
3.7. Soutien psychologique	9
4. Estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations	10
4.1. Volume et typologie des demandes	10
4.2. Répartition géographique des manifestations	10
5. Helpline info.covid@ocvs.ch.....	11
5.1. Volume d'activité.....	11
6. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier	12
6.1. Volume d'activité 144	12
6.2. Intégration de la Protection civile (PCi)	12
7. Autres mandats en cours d'élaboration / décision réservée (COVID-19).....	13
7.1. Tests diagnostiques par « frottis mobiles »	13
7.2. Traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers (décision réservée).....	13
8. Tri médical renforcé (décision réservée)	14
9. Conclusions	14

1. Chiffres-clés au 31 mars 2020

- 28'576 appels entrants à la hotline cantonale 058 433 0 144
- 1'021 appels par jour en moyenne
- Maximum : 6'477 appels le 16 mars
- 7'893 demandes traitées (via formulaire dédié)
- Seules 70 personnes ont dû être hospitalisées (moins de 1%) via les infirmières de la hotline et les médecins (du 144) du tri médical.
- 114 demandes de soutien psychologique ou psychosocial depuis le 21 mars (3.7%)
- 17% des demandes proviennent de personnes considérées comme vulnérables
- Près de 1'000 estimations du risque ou recommandations ont été adressées à des organisateurs de manifestations
- 1'566 demandes de renseignements ont été traitées entre le 15 et le 31 mars à l'adresse info.covid@ocvs.ch

2. Contexte

Les missions de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) sont précisées dans la loi et l'ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires de 2016. Parmi elles figurent notamment :

- Evaluation périodique des besoins pré-hospitaliers et sanitaires
- Mise en œuvre de la planification des secours
- Prise en charge des appels sanitaires d'urgence aussi bien en français qu'en allemand
- Fonctionnement de la centrale 144 et coordination avec les différentes forces d'intervention
- Formation des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144

L'OCVS remplit également d'autres missions, comme la collaboration à l'organisation de la régulation médicale ou les conseils en matière de dispositif sanitaire lors de manifestations. Sur la base de cette expertise et comme annoncé dans ses différents communiqués, le Conseil d'Etat a confié à l'OCVS les mandats supplémentaires suivants, dans le cadre du dispositif sanitaire mis en place pour répondre à la pandémie COVID-19 en Valais :

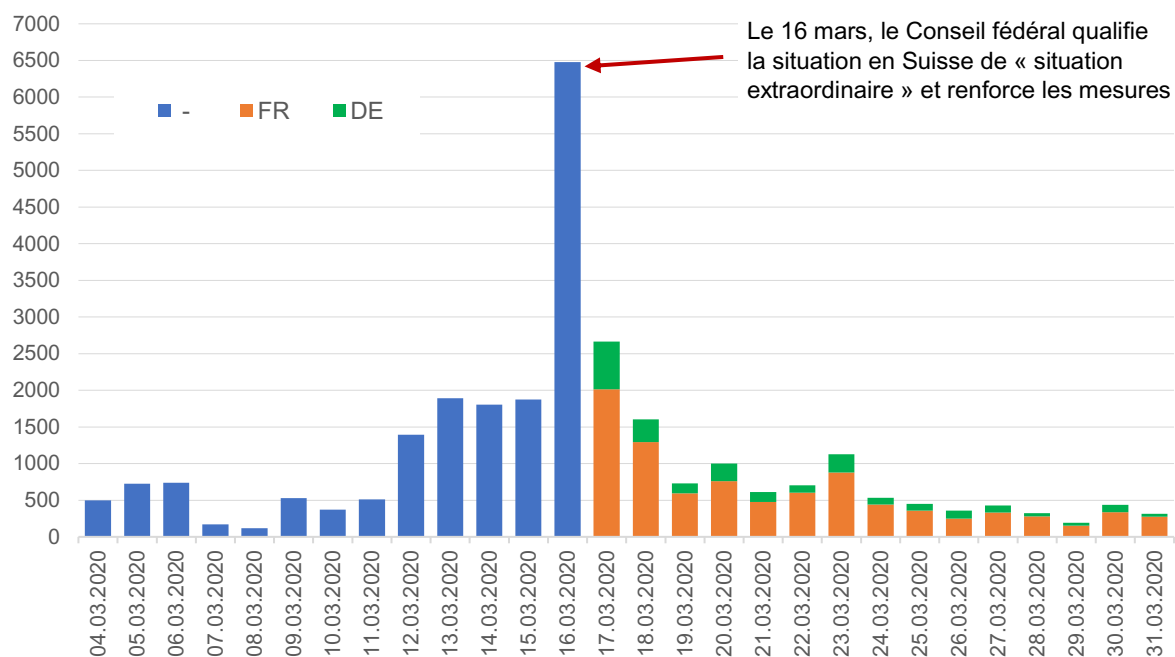
- Hotline téléphonique cantonale : 058 433 0 144 ; celle-ci intègre un tri médical
- Hotlines de la Cellule PsyCovid19, à l'attention des soignants professionnels (soutien psychologique) : 058 433 0 110 (Français) et 058 433 0 115 (Allemand)
- Informations et estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations : info.manifestation@ocvs.ch et www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Renseignements relatifs à COVID-19 : info.covid@ocvs.ch
- Préparation d'un concept de traçabilité des dépouilles, en soutien à la Police cantonale en charge de l'entier de ce dossier

Le présent document dresse un bilan chiffré succinct de ces différents mandats extraordinaires, assurés par l'OCVS depuis début mars 2020 et souligne leurs impacts importants sur les missions propres de l'OCVS, dont notamment :

- Impact sur le 144
- Impact sur le dispositif pré-hospitalier :
 - Volumes d'activité
 - Intégration de la protection civile (PCi)

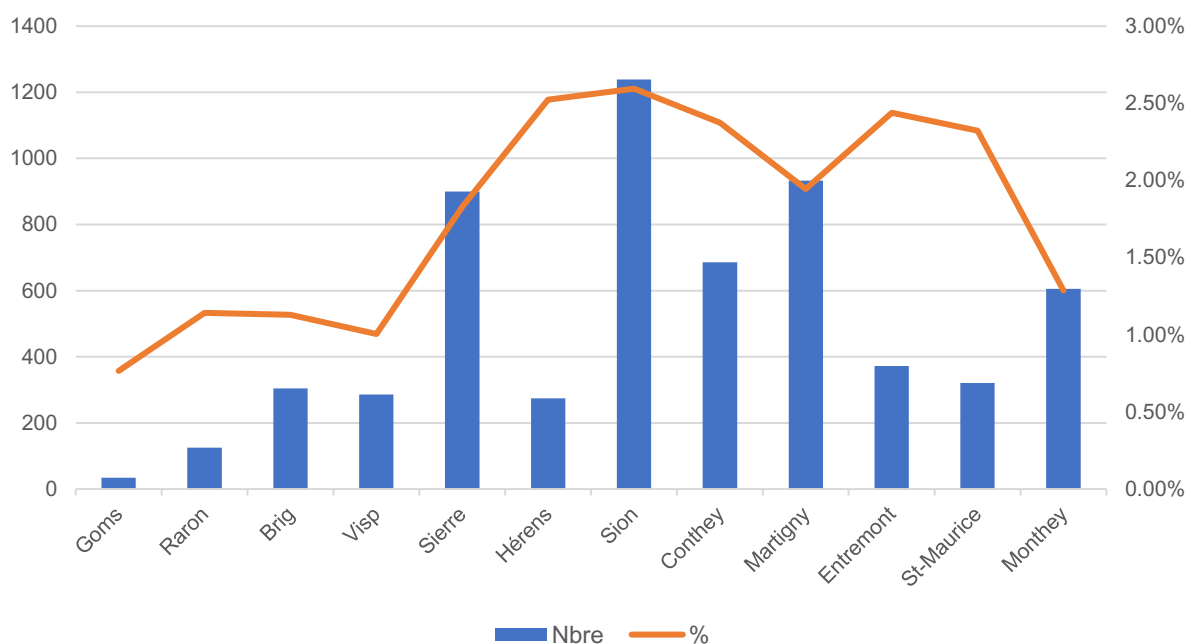
3. Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144

3.1. Nombre d'appels entrants par jour



La répartition linguistique des appels (français/allemand) a été possible dès le 17 mars 2020.

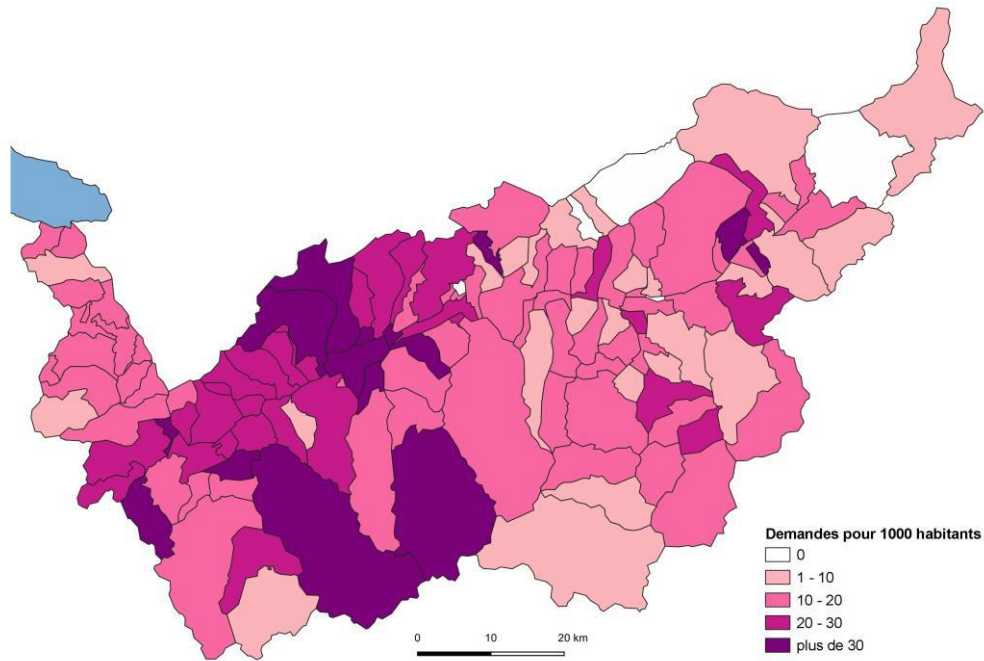
3.2. Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population



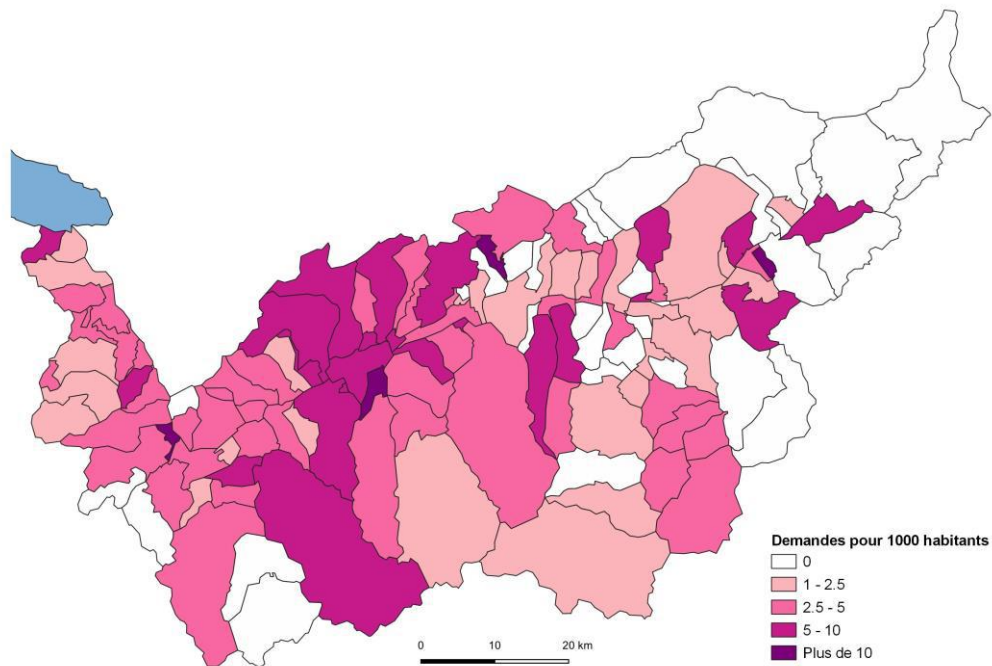
La courbe représente le nombre de demandes en pourcentage de la population résidente totale (du 4 au 31 mars).

3.3. Répartition des demandes par commune

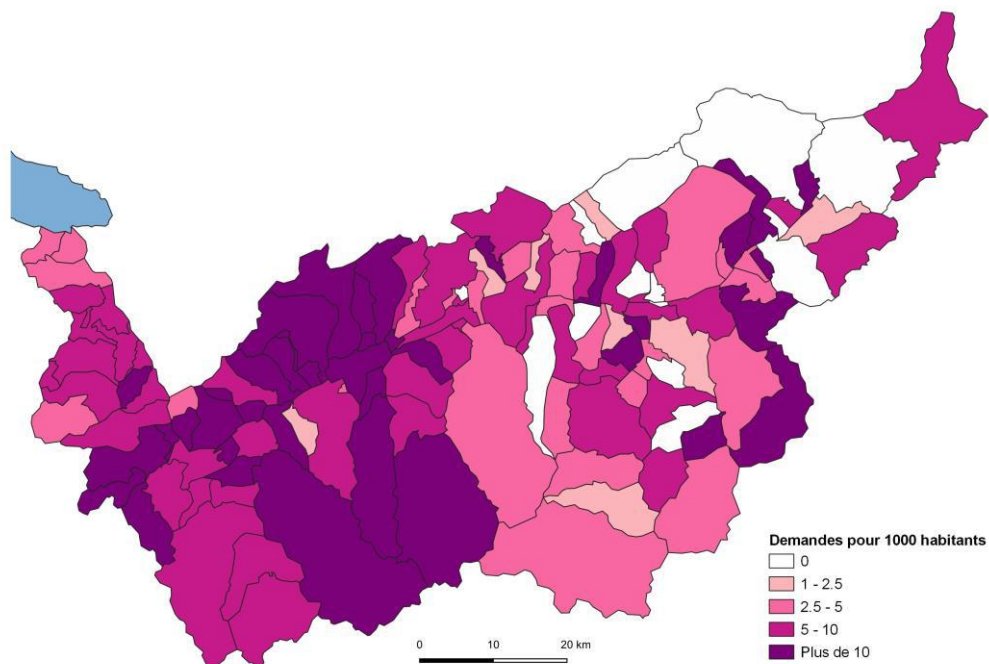
Période du 9 mars au 12 avril (total = 7261) :



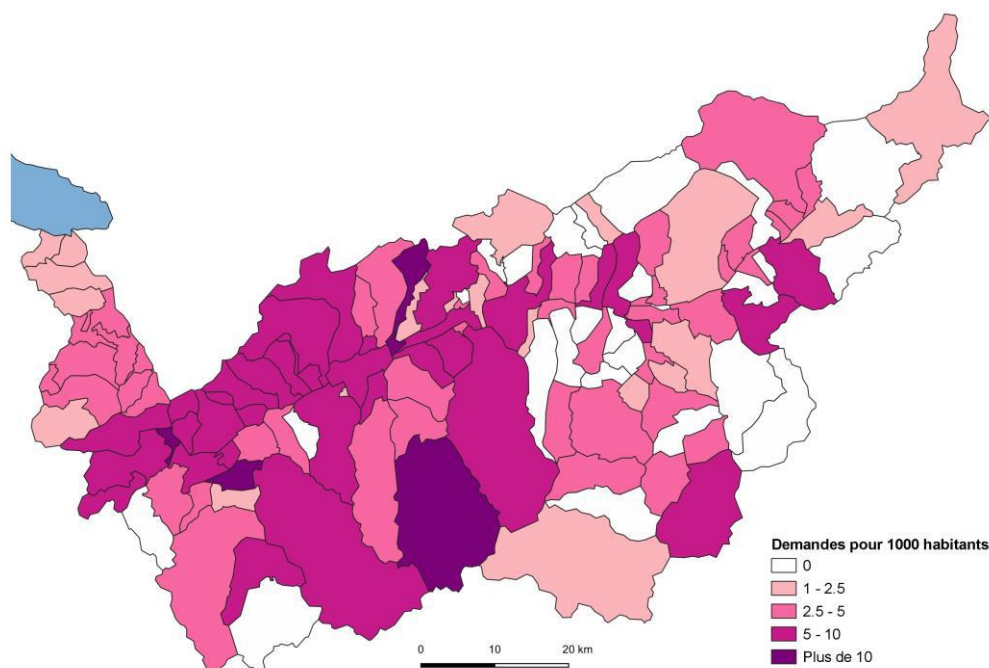
Semaine 11 : 9 au 15 mars (total = 1390) :



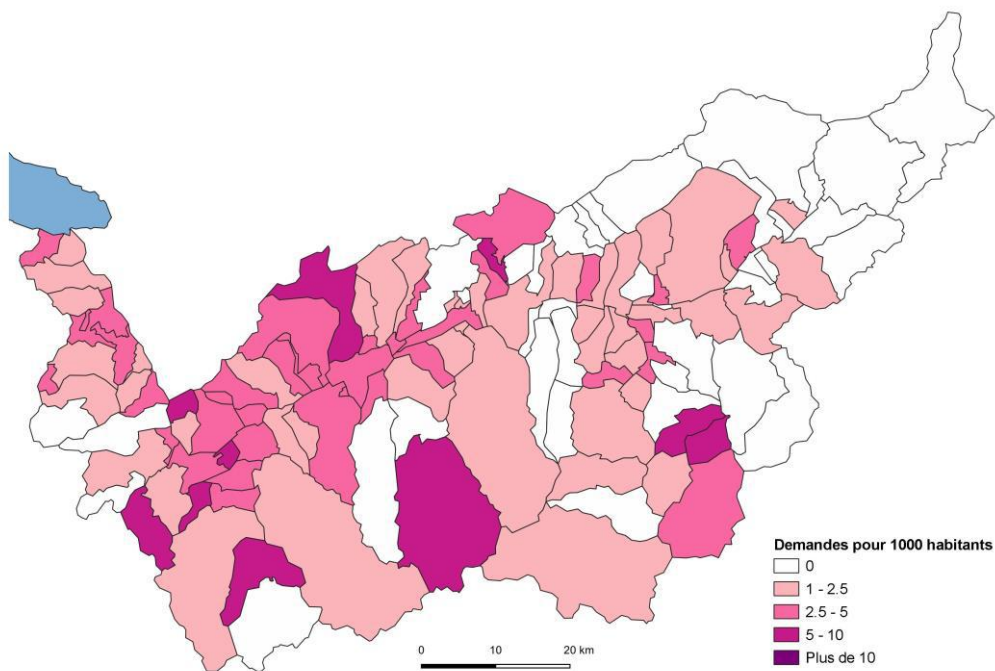
Semaine 12 : 16 au 22 mars (total = 2788) :



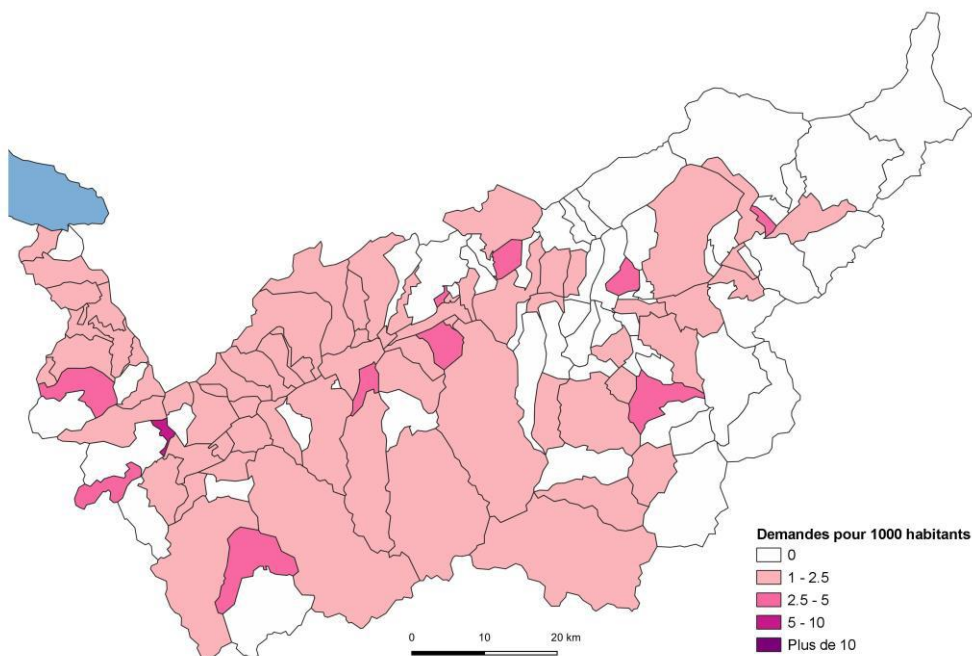
Semaine 13 : 23 au 29 mars (total = 1736) :



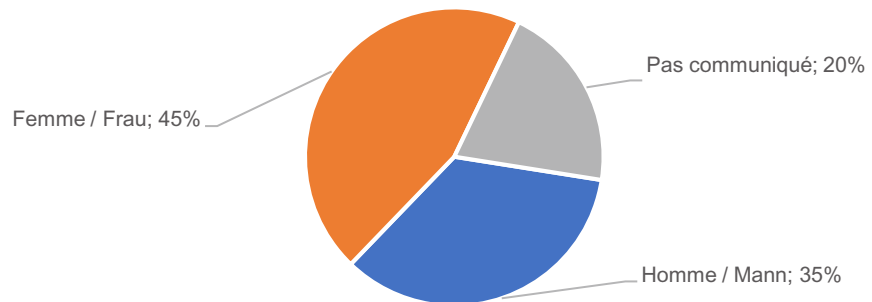
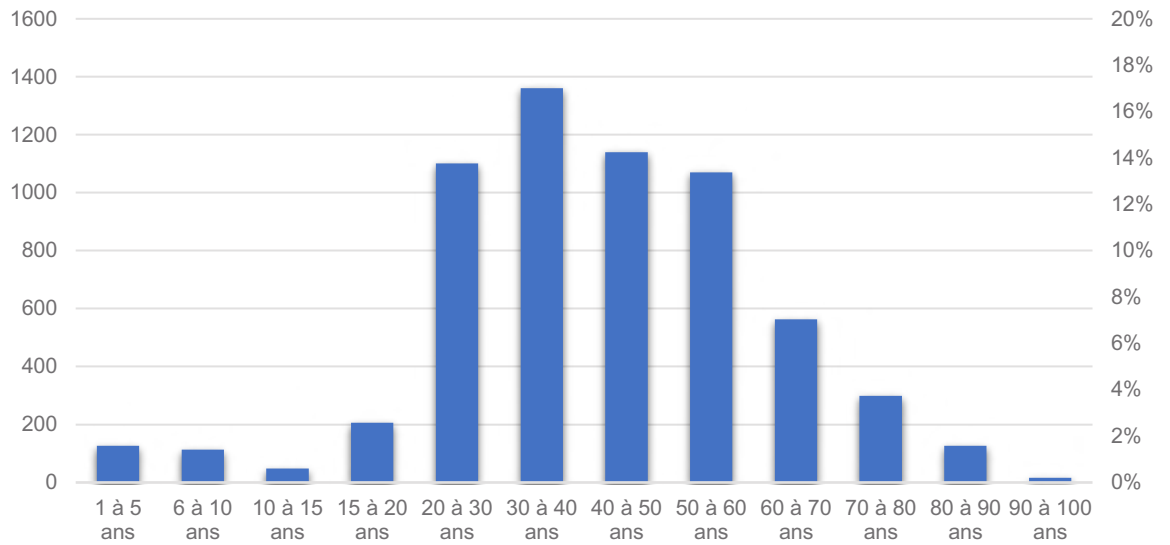
Semaine 14 : 30 mars au 5 avril (total = 878) :



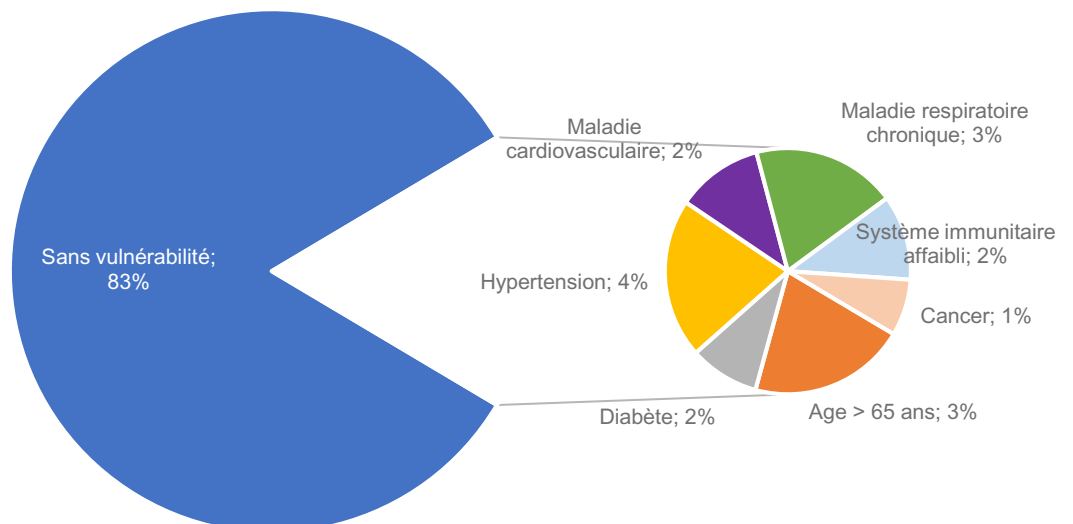
Semaine 15 : 6 au 12 avril (total = 469) :



3.4. Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)

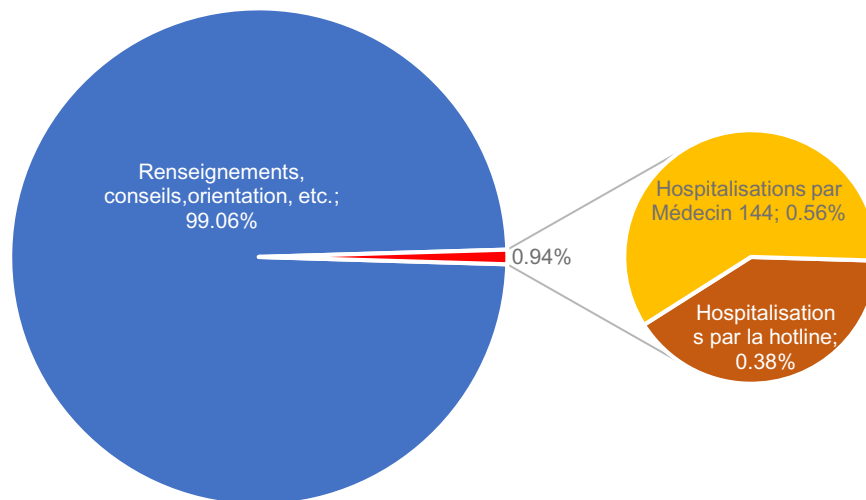


3.5. Typologie des personnes vulnérables



Les personnes vulnérables ayant eu recours à la hotline ont été objectivées par type, au sens de l'art. 10b de l'Ordonnance 2 COVID-19 : « personnes de 65 ans et plus et les personnes qui souffrent notamment des pathologies suivantes : hypertension artérielle, diabète, maladies cardiovasculaires, maladies respiratoires chroniques, faiblesse immunitaire due à une maladie ou à une thérapie, cancer. »

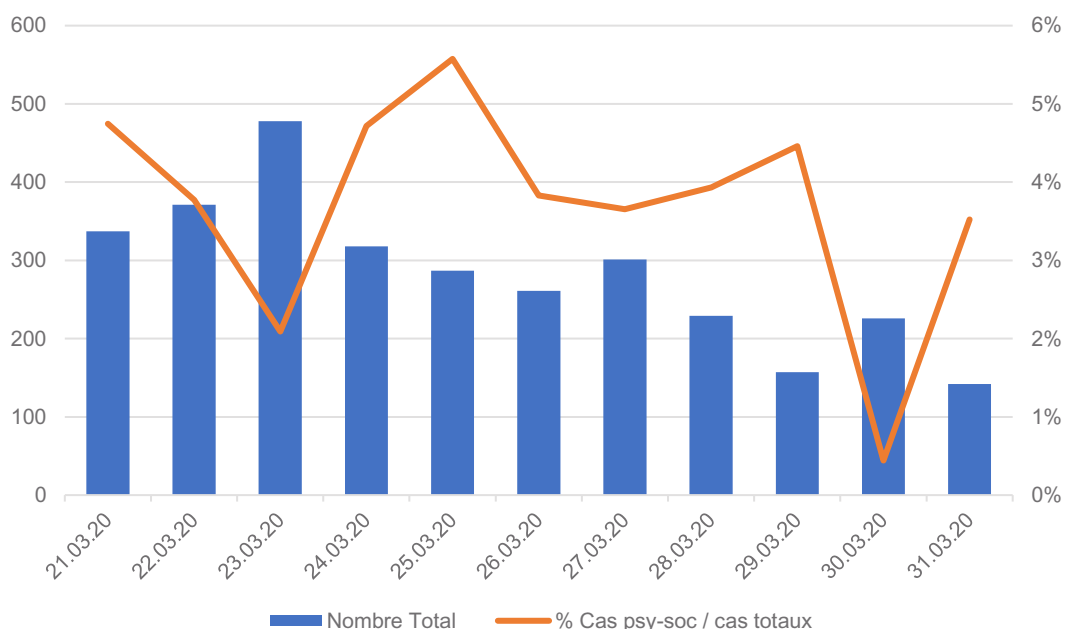
3.6. Renseignement aux patients, orientation et tri médical



Sur les 7'893 demandes traitées par la hotline, les médecins du 144 (1.3 EPT) et la centrale 144, seules 70 personnes ont dû être hospitalisées directement (0.94%). Une partie des appelants a été orientée vers les postes médicaux avancés. Les centres d'investigations ambulatoires n'ont pas pu être utilisés comme ressource par la Hotline en raison de leurs modes de fonctionnement.

La Hotline mise en place a donc été un filtre particulièrement efficace pour les services de soins, hospitaliers comme ambulatoires.

3.7. Soutien psychologique



Depuis le 21 mars (début du décompte spécifique), entre 1% et 5.5% des demandes concernaient le besoin de soutien psychologique ou psychosocial. Jusqu'à l'activation de la Cellule PsyCovid19, les réponses et le soutien ont été apportés directement par les infirmières de la hotline cantonale 058 433 0 144.

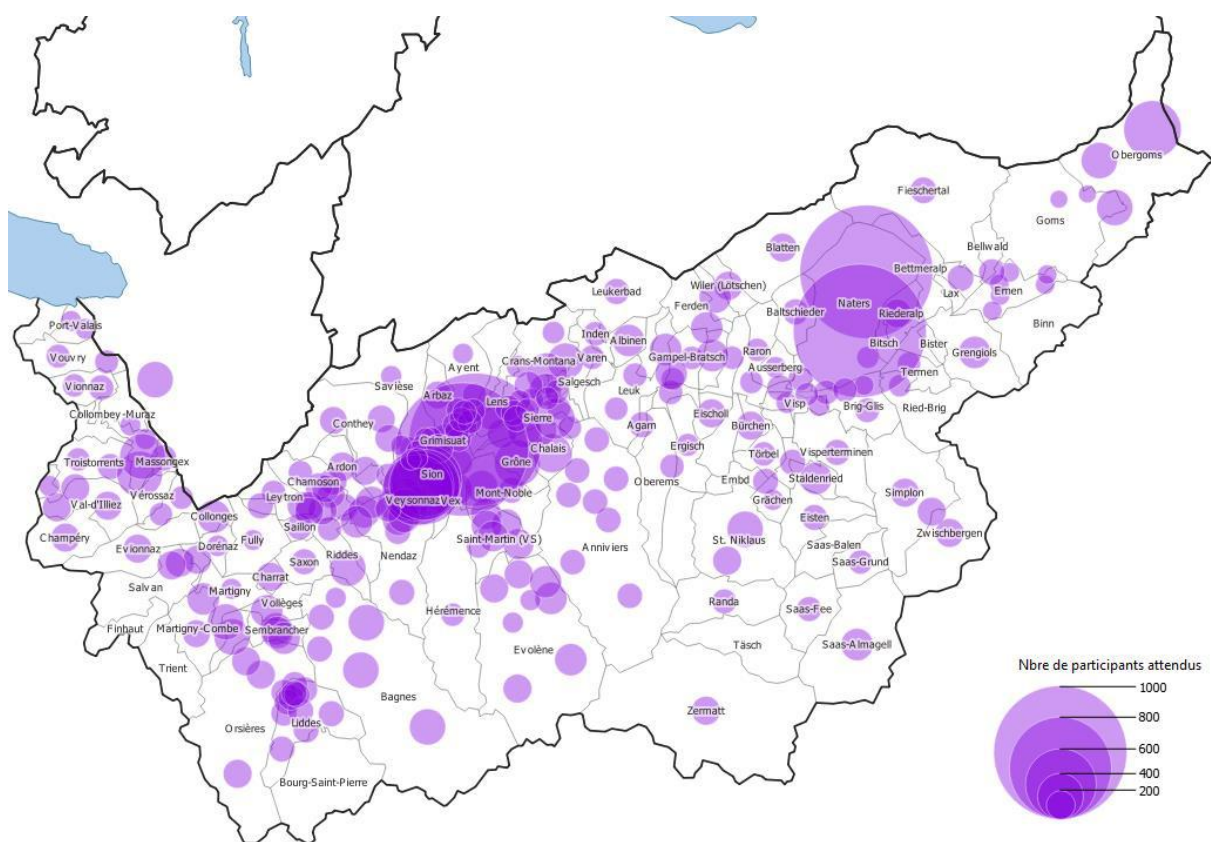
4. Estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations

4.1. Volume et typologie des demandes

Environ 350 demandes ont été traitées par e-mail entre le 1er et le 15 mars, auxquelles s'ajoutent 602 demandes adressées entre le 5 et le 16 mars par le biais d'un questionnaire en ligne :

	Haut-Valais	Valais romand	Total
Sport	40	112	152
Concerts	33	114	147
Soirées / fêtes	7	61	68
Célébrations religieuses	30	28	58
Spectacles	18	38	56
Autres / Divers	11	40	51
Assemblées	8	29	37
Lotos	8	25	33
Total	155	447	602

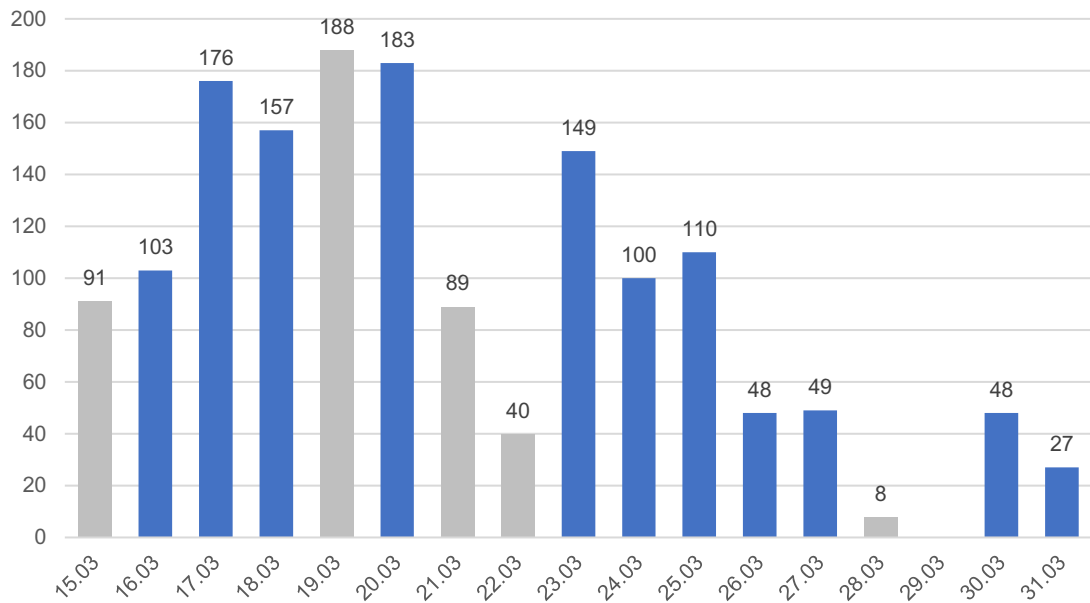
4.2. Répartition géographique des manifestations



5. Helpline info.covid@ocvs.ch

5.1. Volume d'activité

1'566 demandes ont été traitées entre le 15 et le 31 mars (ci-dessous selon date de réponse – week-ends et fériés indiqués en gris)



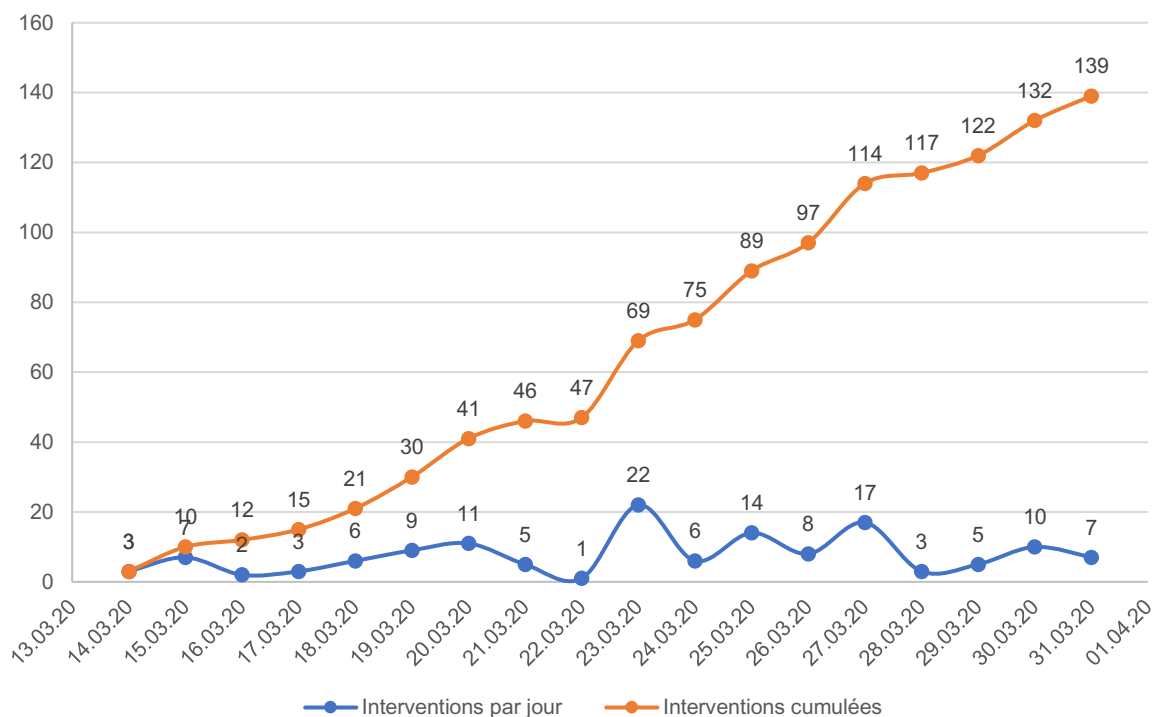
6. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier

6.1. Volume d'activité 144

Semaine 10	Semaine 11	Semaine 12	Semaine 13
Heli	Heli	Heli	Heli
-34%	-15%	-91%	-94%
SMUR	SMUR	SMUR	SMUR
-42%	21%	-8%	-25%
AMBU	AMBU	AMBU	AMBU
-22%	-5%	-31%	-29%
Total	Total	Total	Total
-36%	-5%	-83%	-85%

L'impact de la pandémie sur les activités du dispositif pré-hospitalier se mesure en comparant le nombre d'interventions opérées depuis le début du mois de mars avec les mêmes semaines de 2019. Il est particulièrement important pour les interventions d'hélicoptères, mais très marqué également pour les SMUR et les ambulances.

6.2. Intégration de la Protection civile (PCi)



L'intégration des équipes de protection civile s'est traduite par 139 interventions entre le 14 et le 31 mars.

7. Autres mandats en cours d'élaboration / décision réservée (COVID-19)

7.1. Tests diagnostiques par « frottis mobiles »

Dans le cadre de sa cellule de gestion de crise sanitaire, le DSSC, au travers du médecin cantonal et du chef de service de la santé publique ont décidé, à l'instar d'autres cantons, de mettre en œuvre un dispositif pour la réalisation de frottis mobiles.

Ce dernier vient compléter les mesures déjà en place. Il n'est pas destiné à suppléer les postes médicaux avancés à l'entrée des hôpitaux, ni à renforcer les prestations délivrées dans les centres d'investigations ambulatoires dernièrement mis en place.

Les objectifs essentiels de ce dispositif sont :

- D'une part, l'évaluation précoce de la capacité d'un intervenant en charge d'une mission COVID de pouvoir ou non poursuivre sa mission en sécurité pour les patients et les autres intervenants. En clair, il s'agit de situations où des intervenants présentant peu de symptômes devraient s'isoler en l'absence de test négatif. Or, la pandémie nécessitant un engagement de plusieurs semaines encore ne permet pas de confiner sans juste raison les intervenants paucisymptomatiques au risque d'en épuiser d'autres (Polices, Protection civile, personnels de crèches, éducateurs, etc.,)
- D'autre part, tester sur tout le canton des personnes à mobilité réduite sans engager des moyens destinés à la prise en charge d'urgences vitales tels que des ambulances. Cela peut concerner des personnes à domicile, tout autant que des résidents d'EMS. La Hotline cantonale a été confrontée maintes fois à ces situations sans pouvoir apporter une réponse.

Les avantages de ce dispositif sont :

- Les équipes ne comptent pas de médecins dans leurs rangs, laissant ces derniers disponibles pour répondre aux missions à caractère thérapeutique. S'agissant de cas paucisymptomatiques, la présence d'un médecin n'est pas requise, mais un accès téléphonique reste possible en permanence auprès d'un médecin d'urgence de l'OCVS.
- Il offre une grande flexibilité en matière de volume de frottis à réaliser, en matière de zones ou d'institutions à cibler. Il permet notamment de compléter les capacités d'analyses actuelles de l'Institut central des hôpitaux (ICH)
- Il n'y a aucun déploiement d'infrastructure.

7.2. Traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers (décision réservée)

L'OCVS a élaboré, en soutien à la Police cantonale, un concept permettant d'assurer la traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers dans la période de la pandémie de COVID-19. Dans l'hypothèse d'une augmentation du nombre de personnes hospitalisées en raison du Covid-19, deux éléments requièrent une attention particulière :

- La prise en charge des patients décédés, leur identification et le port éventuel d'un pacemaker ou d'un neurostimulateur
- La mise à disposition, pour la helpline de la Police cantonale, des informations relatives aux patients décédés. Il faut s'attendre à des appels provenant d'ambassades ou consulats étrangers.

La traçabilité des patients par les institutions de soins fonctionne très bien en situation normale mais peut être problématique lors d'afflux massifs de patients ou de personnes décédées, ainsi que lors de transferts entre institutions de soins saturées.

Ainsi, selon décision réservée, tous les patients, quelle que soit leur pathologie, pris en charge dans le cadre de missions 144, de transferts inter-hospitaliers (ambulance, hélicoptère, protection civile, etc.), ainsi que tous les patients hospitalisés et toutes les personnes décédées à domicile, en EMS ou à l'hôpital, seront équipés d'un bracelet à identification

unique, fourni par l'OCVS. Deux couleurs différentes permettront d'identifier les porteurs d'un pacemaker, d'un stimulateur neurologique, d'une pompe à insuline ou encore d'une pompe à morphine.

L'interface de ces bracelets est assurée avec les systèmes d'information de la centrale d'urgence 144 et des institutions de soins.

8. Tri médical renforcé (décision réservée)

L'expérience d'un mois de la hotline téléphonique cantonale Covid-19 (058 433 0 144) a démontré la pertinence d'un tri médical précoce des appels de la hotline, tout comme ceux de la centrale d'urgence 144. Dans ce cadre, l'OCVS a déployé une application informatique sécurisée, permettant d'enregistrer de manière simple et intuitive les informations de base des patients, de leur proposer une orientation rapide et directe, d'assurer leur prise en charge de manière adéquate et de garantir un suivi temporel (traçabilité).

L'avis médical et l'orientation du patient sont donnés par un médecin spécialisé dans la gestion des secours et la médecine d'urgence. À ce jour, le dispositif est garanti par 2 médecins (1 EPT : médecin de l'OCVS et 0.3 EPT : renfort externe), et pourrait être étendu au besoin.

9. Conclusions

La rapide mise en place à l'OCVS de dispositifs de réponse professionnels, flexibles et adaptés a permis d'absorber de nombreuses demandes et de répondre aux besoins d'information de la population face à la pandémie de Covid-19.

Au-delà de cet objectif primaire, l'infrastructure déployée a également permis :

- De protéger la centrale d'urgence 144, en lui permettant de poursuivre ses missions sanitaires, indispensables à la conduite du système de secours valaisan, y compris dans l'optique de différents scénarios qui prévoient une montée en puissance
- De protéger le personnel de tout le dispositif pré-hospitalier valaisan, afin de lui permettre de maintenir ses activités quotidiennes (hors Covid-19) au service de la population
- De protéger le système de soins ambulatoires et hospitaliers, en lui épargnant des dizaines de milliers de sollicitations, ce qui lui a permis, durant cette phase de crise aiguë, de non seulement prendre en charge efficacement la population en allouant ses ressources à bon escient, mais également de planifier sa montée en puissance dans les meilleures conditions possibles
- De protéger l'exécution indispensable des tâches régaliennes de nos institutions, en les suppléant rapidement et de manière personnalisée face aux demandes de tout ordre de la population valaisanne, confrontée à une situation exceptionnelle, en stimulant chez elle également un comportement rationnel et compliant.

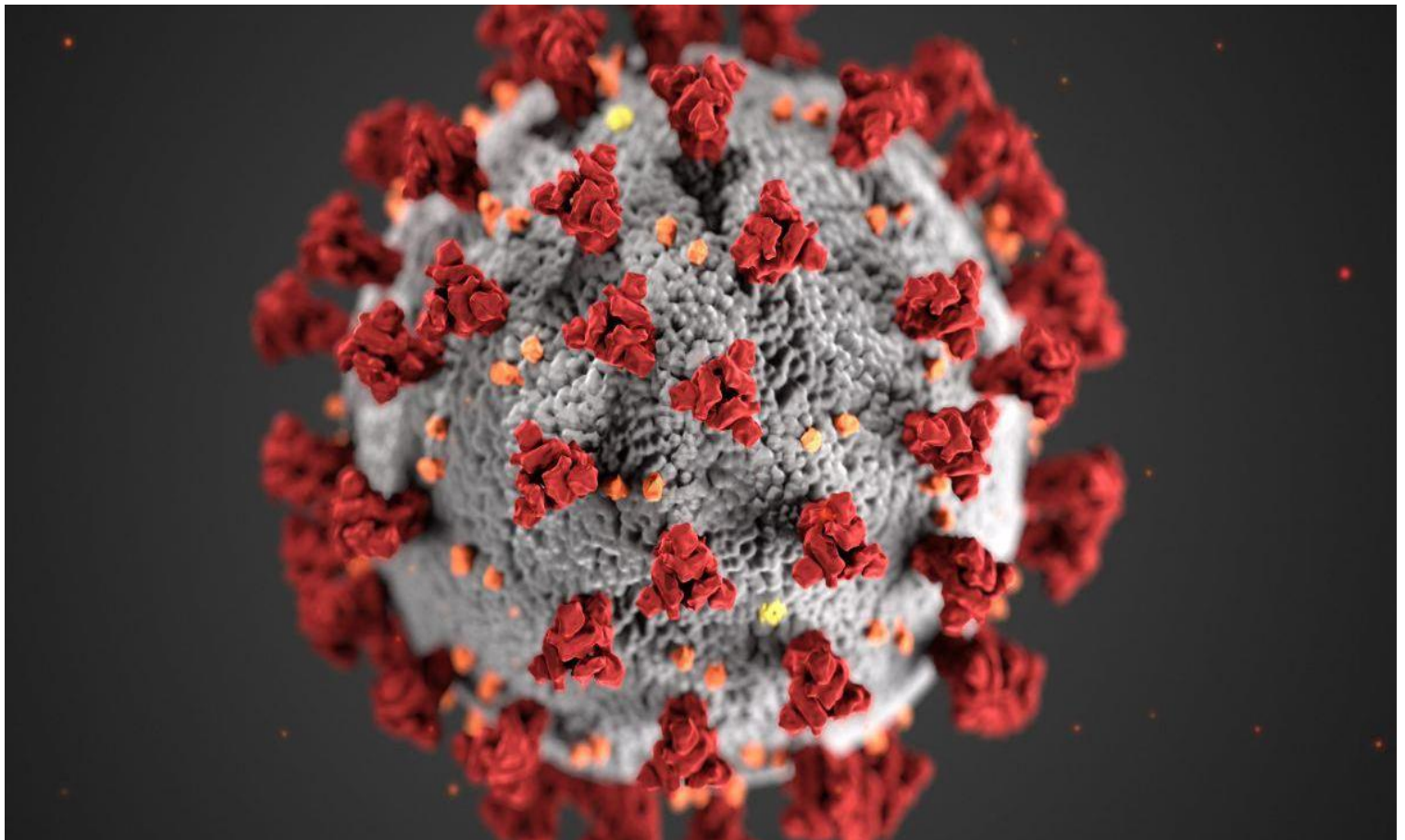
**RAPPORT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES ET
PARTICULIÈRES EN PÉRIODE PANDÉMIQUE
AVRIL 2020**

**ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO**¹⁴⁴

07.05.2020



1.	Chiffres-clés du 1^{er} au 30 avril 2020	3
2.	Contexte	3
3.	Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144	4
3.1.	Nombre d'appels entrants par jour	4
3.2.	Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population.....	4
3.3.	Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)	5
3.4.	Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)	9
3.5.	Typologie des personnes vulnérables	9
3.6.	Renseignement aux patients, orientation et tri médical	10
3.7.	Appels de nature psychologique ou psychosociale.....	10
4.	Helpline info.covid@ocvs.ch	11
4.1.	Volume d'activité.....	11
5.	Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier	12
5.1.	Volume d'activité 144	12
5.2.	Intégration de la Protection civile (PCi)	12
6.	Autres mandats réalisés / décision réservée (COVID-19)	13
6.1.	Tests diagnostiques par « frottis mobiles »	13
6.2.	Traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers	13
6.3.	Tri médical renforcé	13
7.	Impact financier à l'OCVS	14
8.	Conclusions	15

1. Chiffres-clés du 1^{er} au 30 avril 2020

- 3'663 appels entrants à la hotline cantonale 058 433 0 144
- 122 appels par jour en moyenne
- Maximum : 296 appels le 2 avril
- 2'434 demandes traitées (via formulaire dédié)
- 50 personnes adressées à l'hôpital pour investigations (2.05% des 2'434 demandes traitées) via les infirmières de la hotline et les médecins de l'OCVS
- 51 appels de nature psychologique ou psychosociale en avril (1.4% des 3'663 appels entrants)
- 16% des demandes proviennent de personnes considérées comme vulnérables
- 734 demandes de renseignements ont été traitées entre le 1er et le 30 avril à l'adresse info.covid@ocvs.ch

2. Contexte

Les missions de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) sont précisées dans la loi et l'ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires de 2016. Parmi elles figurent notamment :

- Evaluation périodique des besoins pré-hospitaliers et sanitaires
- Mise en œuvre de la planification des secours
- Prise en charge des appels sanitaires d'urgence aussi bien en français qu'en allemand
- Fonctionnement de la centrale 144 et coordination avec les différentes forces d'intervention
- Formation des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144

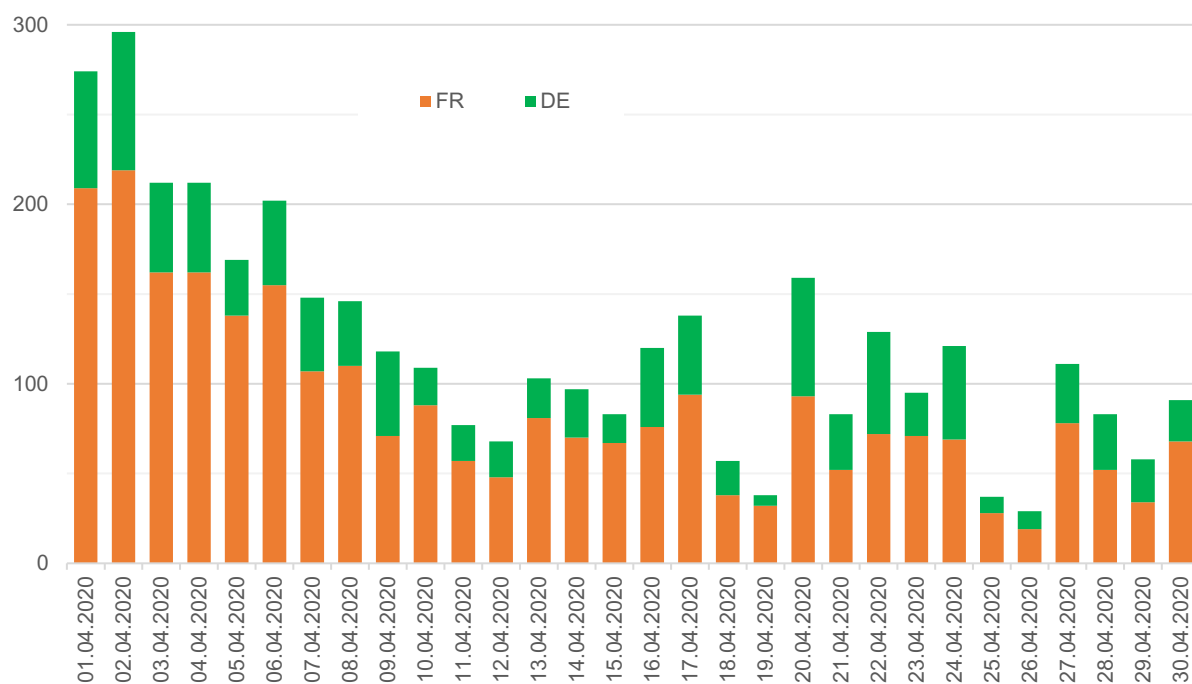
L'OCVS remplit également d'autres missions, comme la participation à la régulation médicale ou les conseils en matière de dispositif sanitaire lors de manifestations. Sur la base de cette expertise et comme largement annoncé dans ses différents communiqués, le Conseil d'Etat a confié à l'OCVS les mandats supplémentaires suivants, dans le cadre du dispositif sanitaire mis en place pour répondre à la pandémie COVID-19 en Valais :

- Hotline téléphonique cantonale : 058 433 0 144 ; celle-ci intègre un tri médical
- Hotlines de la Cellule PsyCovid19, à l'attention des soignants professionnels (soutien psychologique) : 058 433 0 110 (Français) et 058 433 0 115 (Allemand)
- Informations et estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations : info.manifestation@ocvs.ch et www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Renseignements relatifs à COVID-19 : info.covid@ocvs.ch

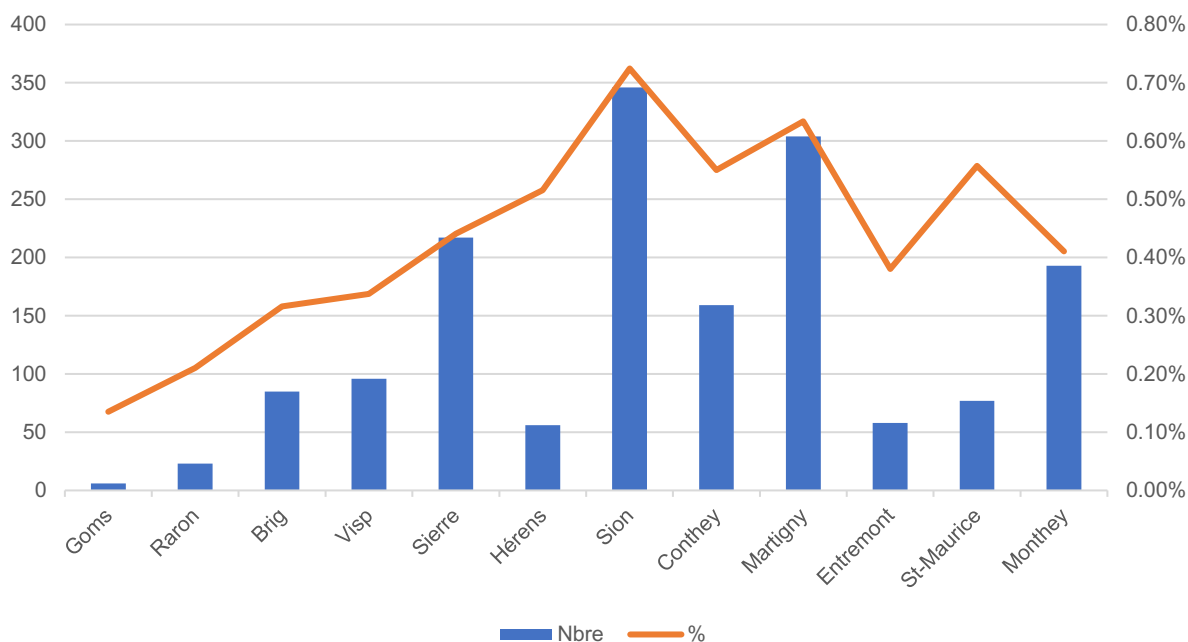
Le présent document dresse un bilan chiffré succinct de ces différents mandats extraordinaires, assurés par l'OCVS depuis début mars 2020 et souligne leurs impacts importants sur les missions propres de l'OCVS, dont le dispositif pré-hospitalier (volumes d'activité et intégration de la protection civile).

3. Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144

3.1. Nombre d'appels entrants par jour



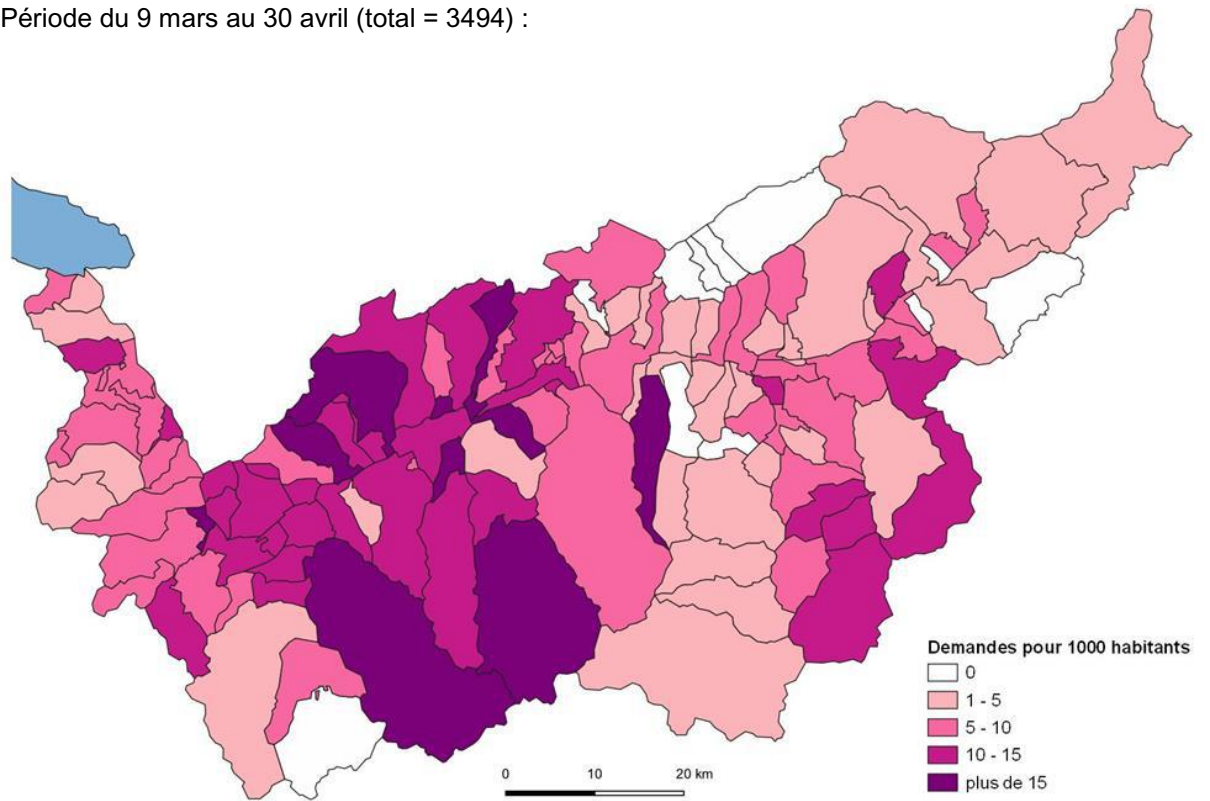
3.2. Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population



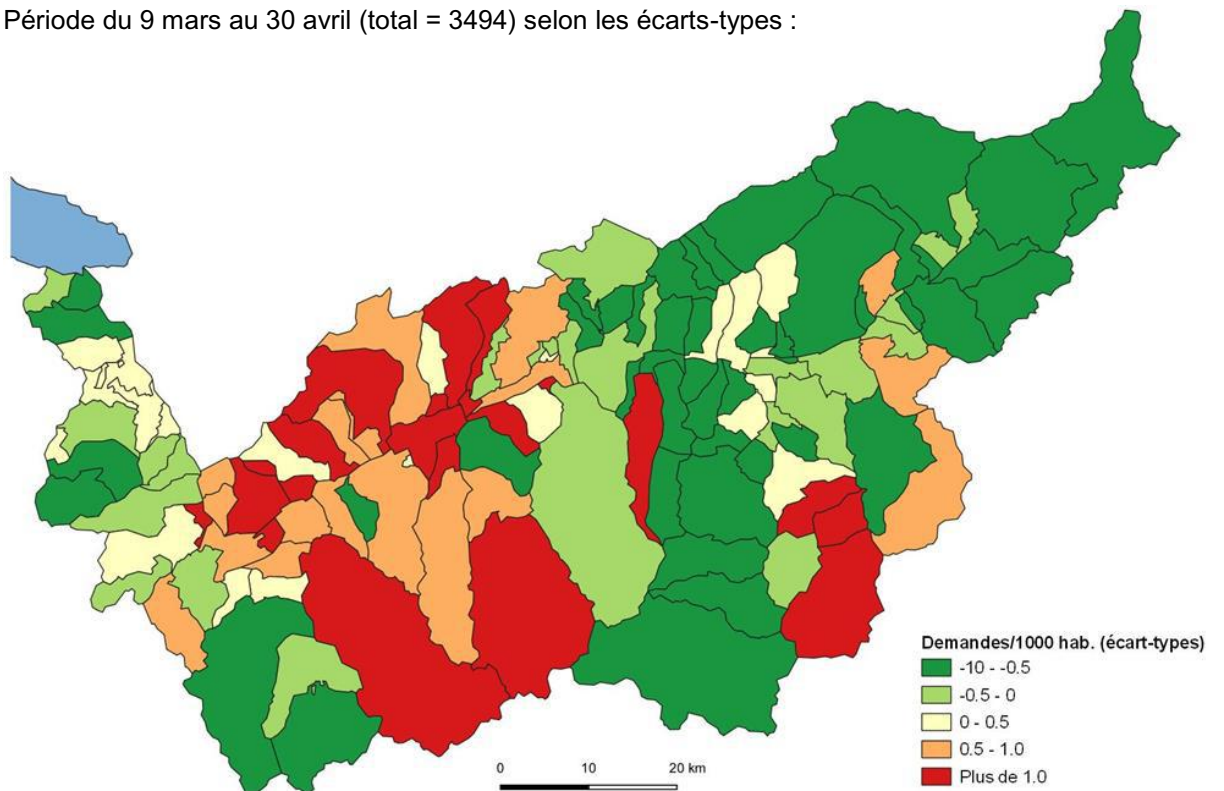
La courbe représente le nombre de demandes en pourcentage de la population résidente totale (du 1er au 30 avril).

3.3. Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)

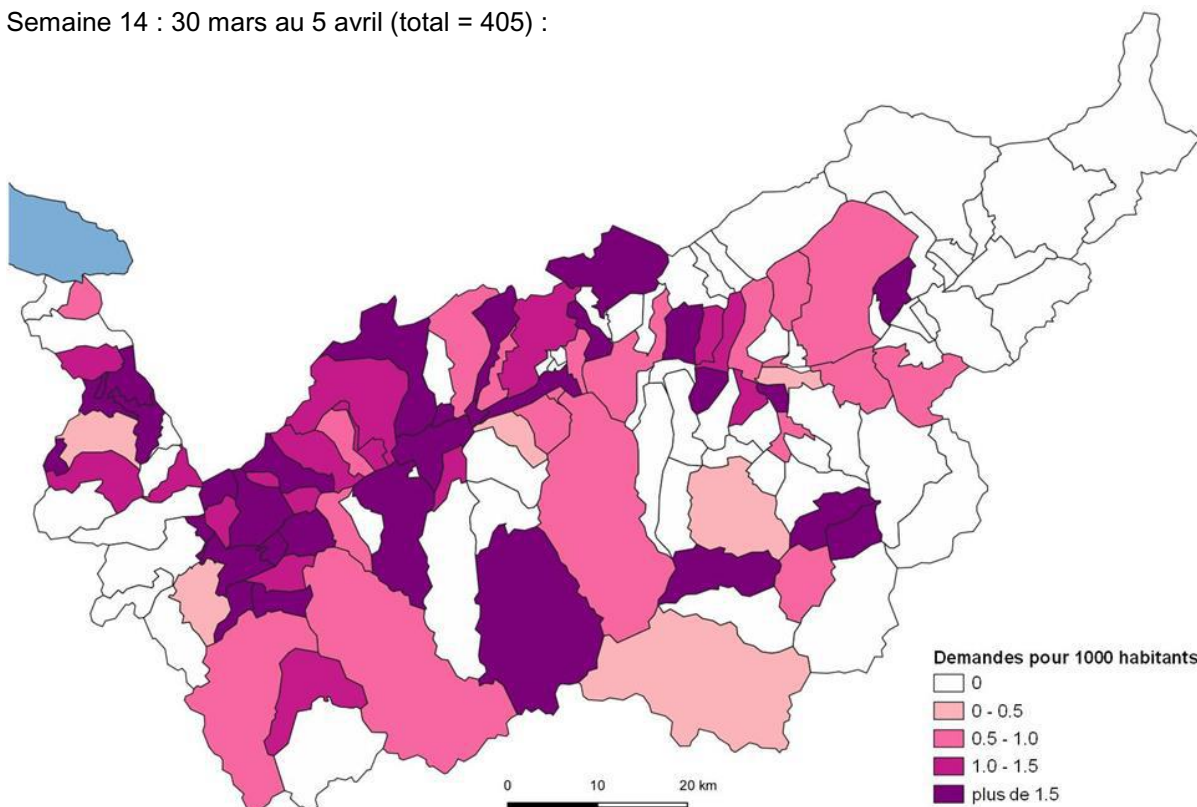
Période du 9 mars au 30 avril (total = 3494) :



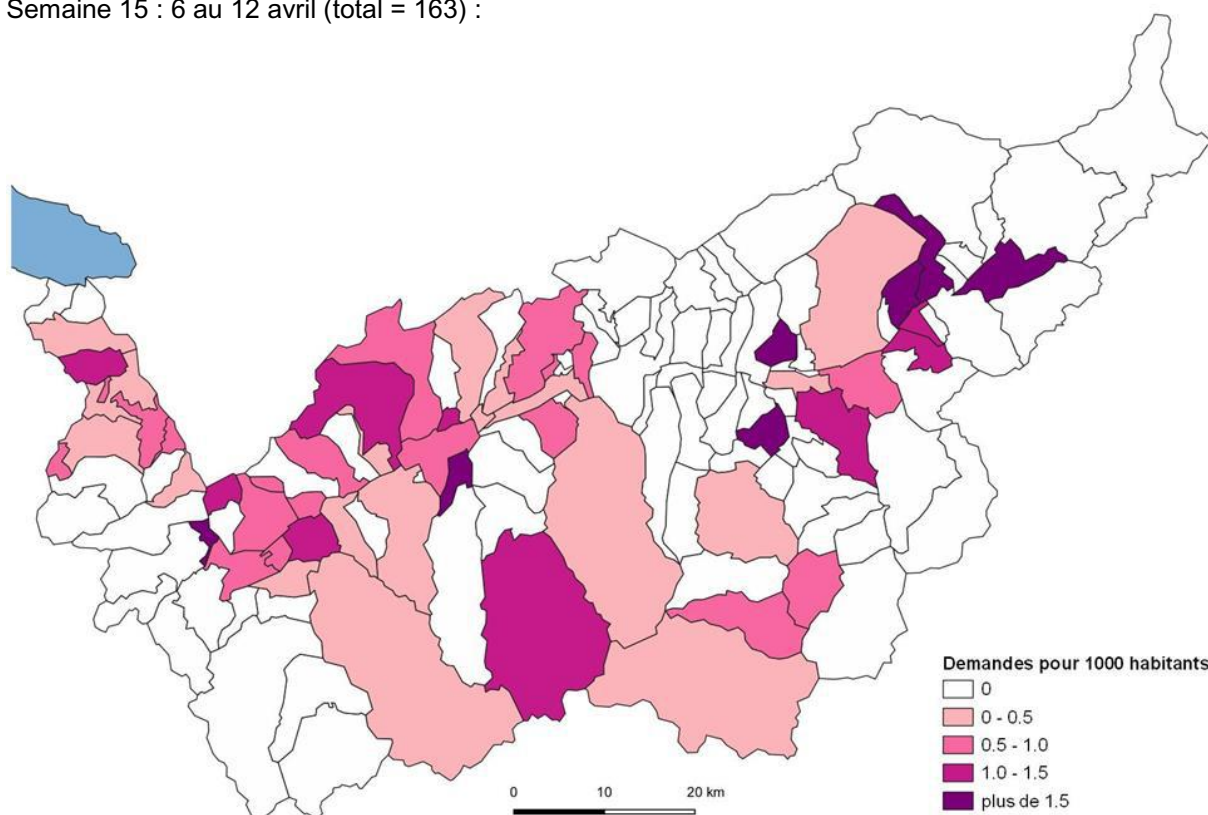
Période du 9 mars au 30 avril (total = 3494) selon les écarts-types :



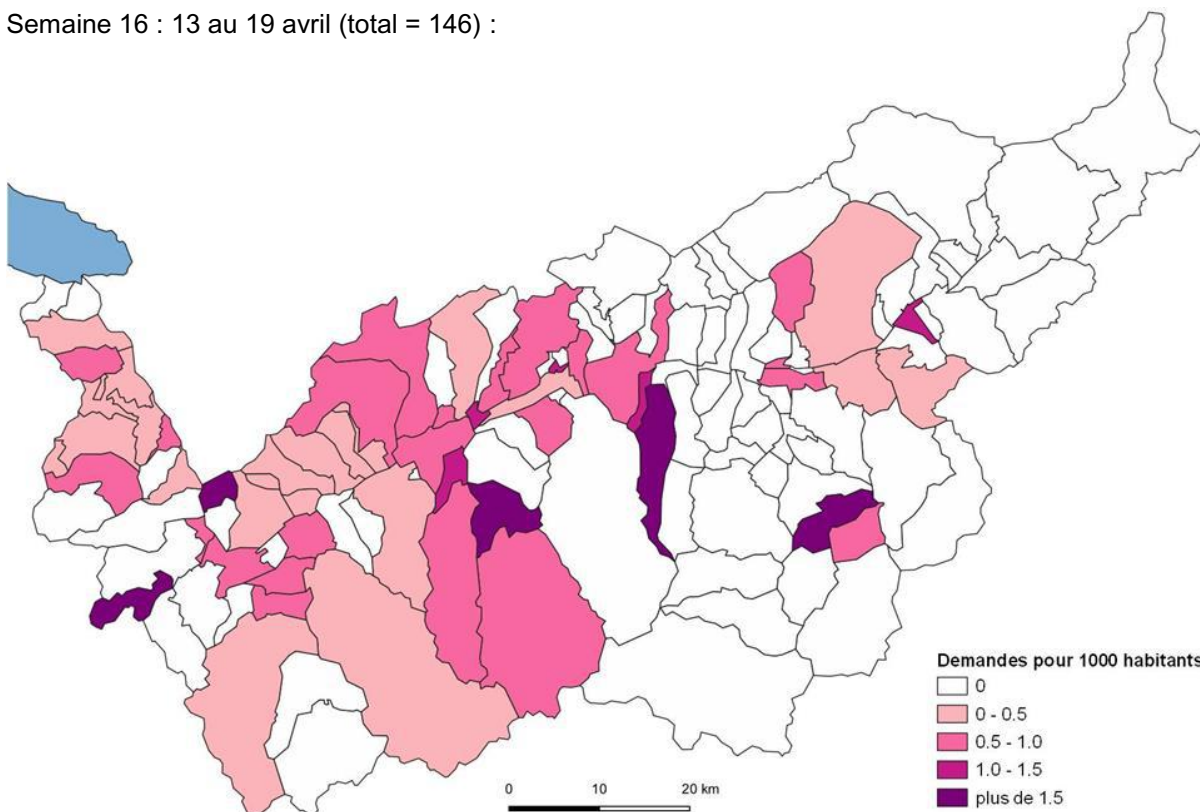
Semaine 14 : 30 mars au 5 avril (total = 405) :



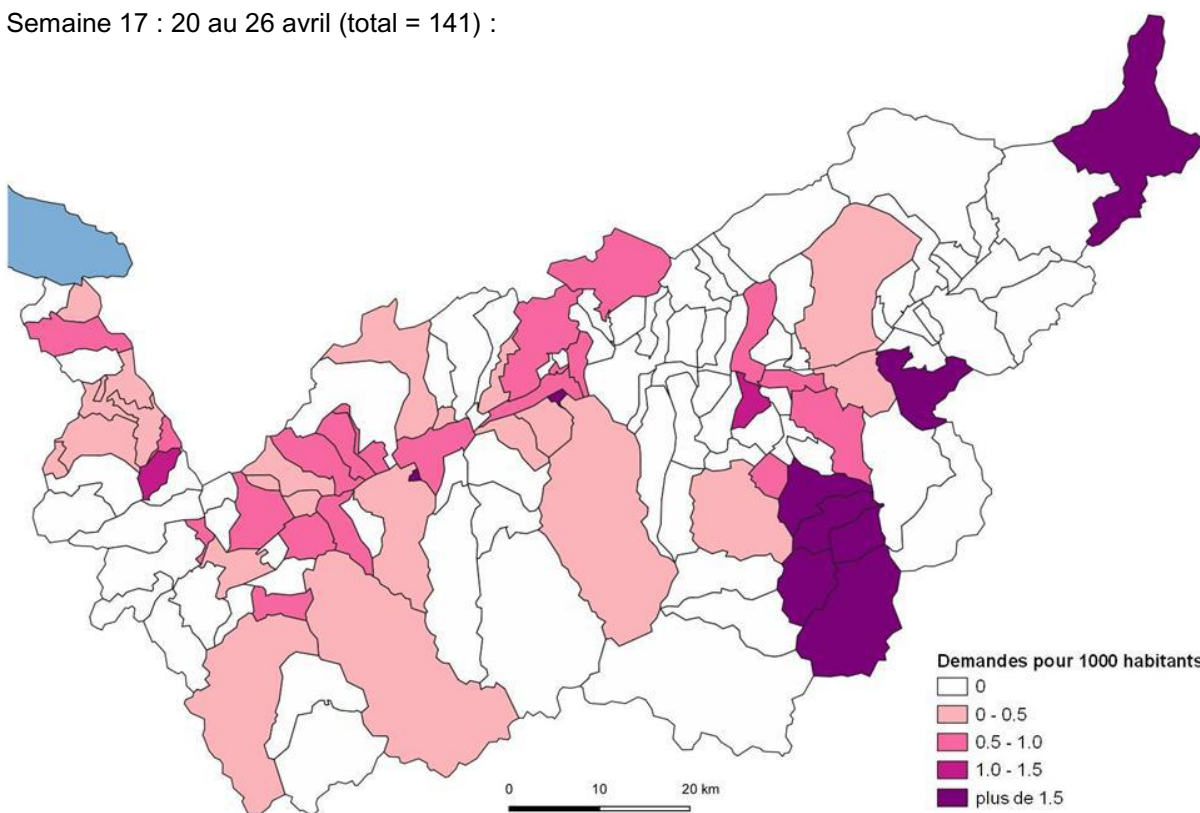
Semaine 15 : 6 au 12 avril (total = 163) :



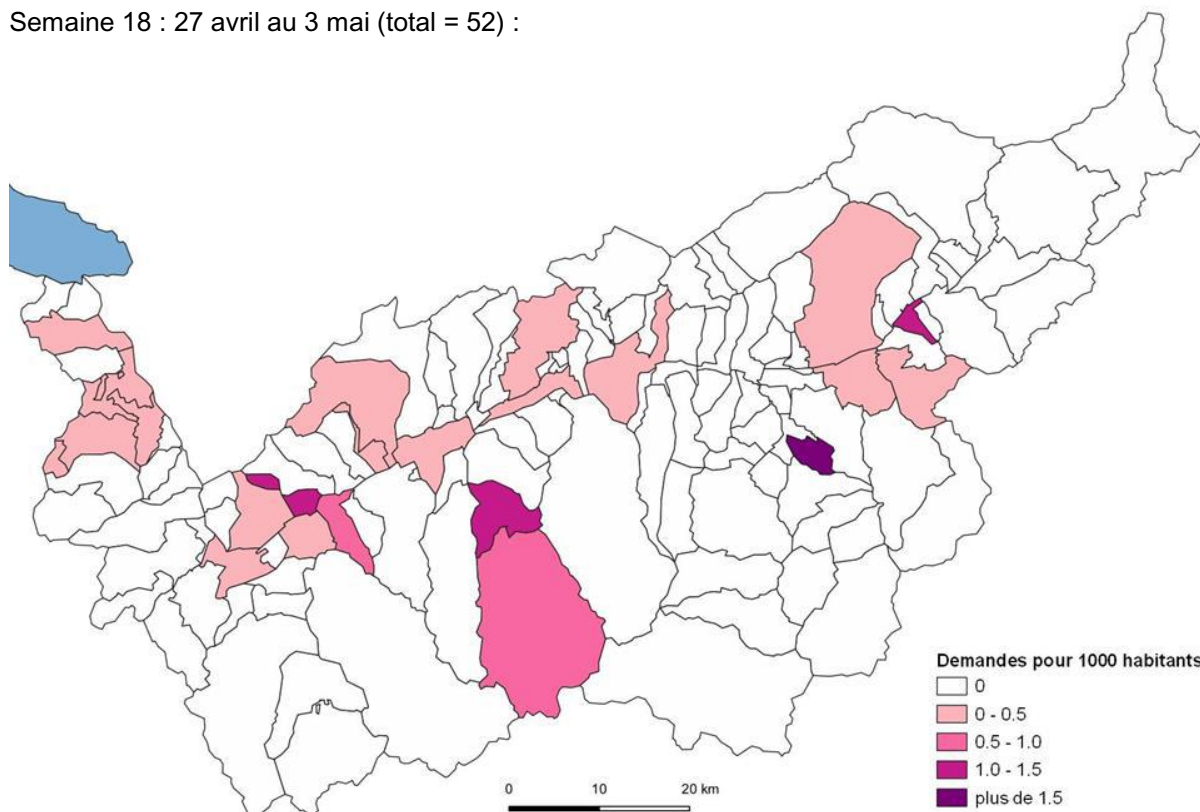
Semaine 16 : 13 au 19 avril (total = 146) :



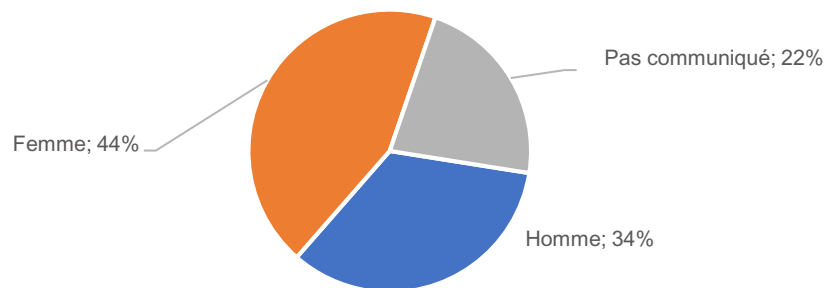
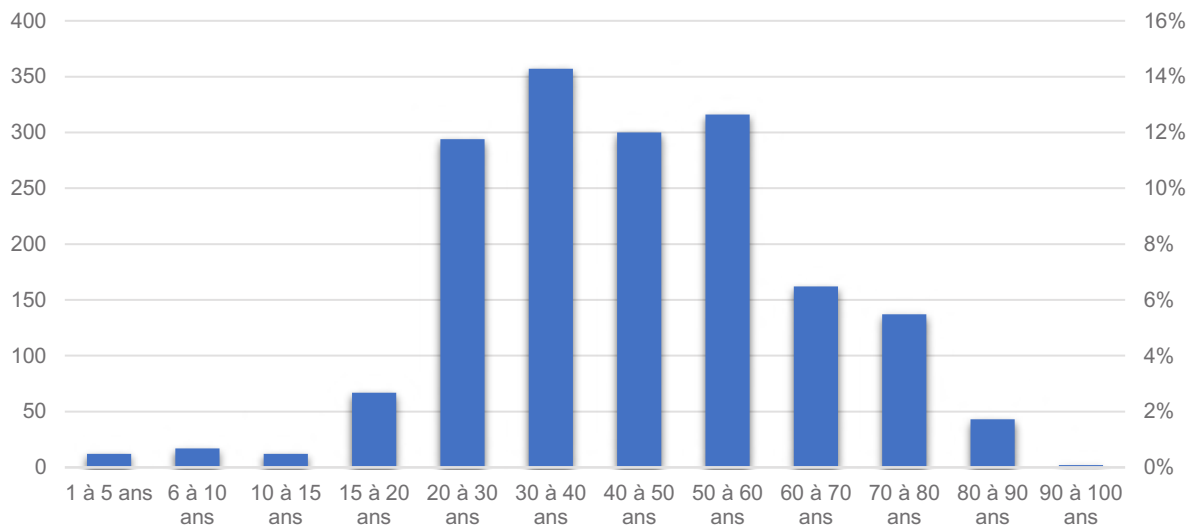
Semaine 17 : 20 au 26 avril (total = 141) :



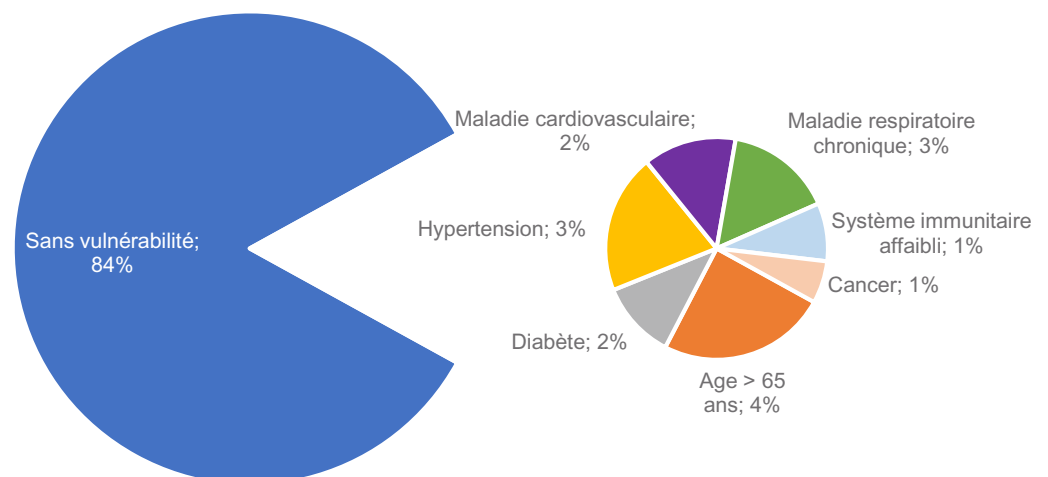
Semaine 18 : 27 avril au 3 mai (total = 52) :



3.4. Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)

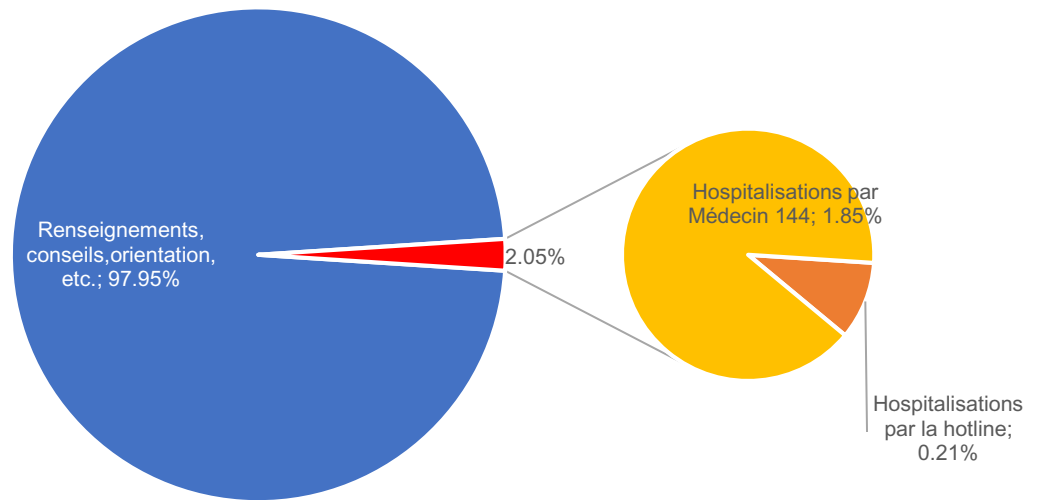


3.5. Typologie des personnes vulnérables



Les personnes vulnérables ayant eu recours à la hotline ont été objectivées par type, au sens de l'art. 10b de l'Ordonnance 2 COVID-19 : « personnes de 65 ans et plus et les personnes qui souffrent notamment des pathologies suivantes : hypertension artérielle, diabète, maladies cardiovasculaires, maladies respiratoires chroniques, faiblesse immunitaire due à une maladie ou à une thérapie, cancer. »

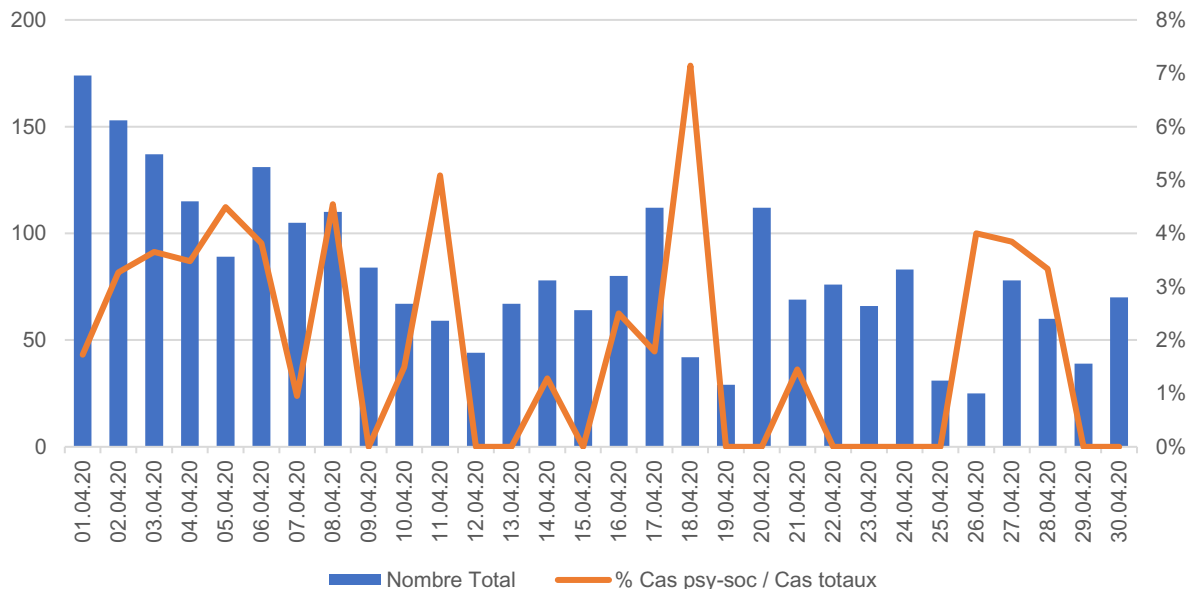
3.6. Renseignement aux patients, orientation et tri médical



Sur les 2'434 demandes traitées par la hotline, les médecins du 144 (1.3 EPT) et la centrale 144, seules 50 personnes ont dû être hospitalisées directement (2.05%). Une partie des appelants a été orientée vers les postes médicaux avancés. Les centres d'investigations ambulatoires n'ont pas pu être utilisés comme ressource par la hotline en raison de leur mode de fonctionnement (patients adressés exclusivement par médecin traitant).

La hotline mise en place a donc été un filtre particulièrement efficace pour les services de soins, hospitaliers comme ambulatoires.

3.7. Appels de nature psychologique ou psychosociale

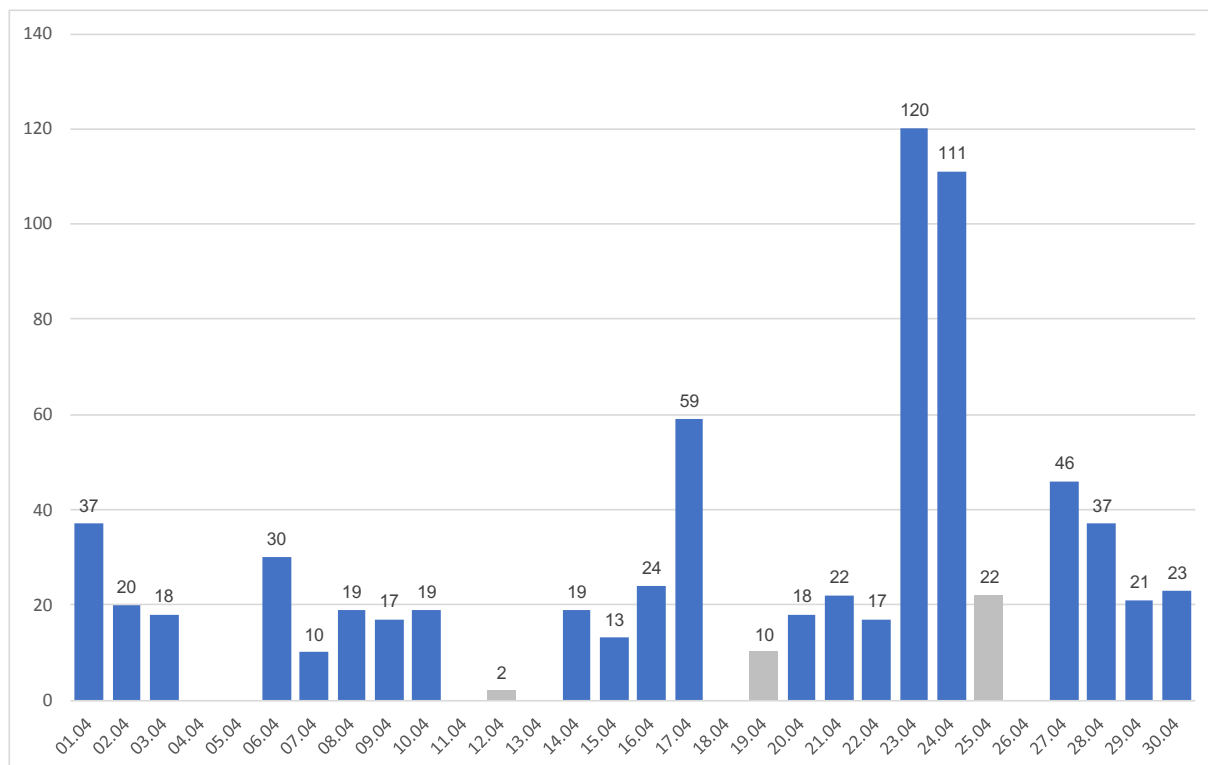


En avril, 1.4% des appels concernaient des problématiques de nature psychologique ou psychosociale. Ces demandes ont été traitées directement par les infirmières de la hotline cantonale 058 433 0 144 ou dirigées vers la Cellule PsyCovid19, mise sur pied par le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC), l'Hôpital du Valais et l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS).

4. Helpline info.covid@ocvs.ch

4.1. Volume d'activité

734 demandes ont été traitées du 1er au 30 avril (ci-dessous selon date de réponse – week-ends et fériés indiqués en gris)



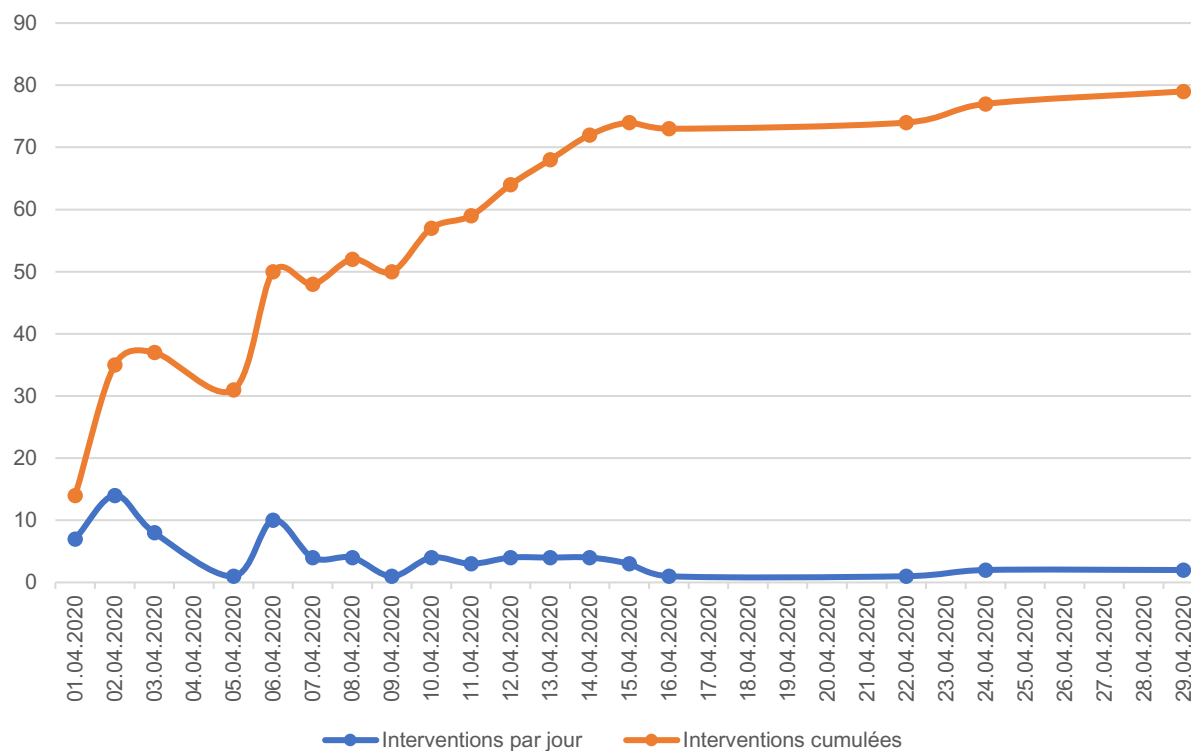
5. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier

5.1. Volume d'activité 144

Semaine 14	Semaine 15	Semaine 16	Semaine 17
Héli	Héli	Héli	Héli
-85%	-74%	-87%	-75%
SMUR	SMUR	SMUR	SMUR
-7%	-35%	-5%	-38%
AMBU	AMBU	AMBU	AMBU
-6%	-10%	-11%	-20%
Total	Total	Total	Total
-28%	-34%	-42%	-44%

L'impact de la pandémie sur les activités du dispositif pré-hospitalier se mesure en comparant le nombre d'interventions opérées depuis le début du mois de mars avec les mêmes semaines de 2019. Il est particulièrement important pour les interventions d'hélicoptères, mais très marqué également pour les SMUR et les ambulances.

5.2. Intégration de la Protection civile (PCi)



L'intégration des équipes de protection civile s'est traduite par 77 interventions en avril.

6. Autres mandats réalisés / décision réservée (COVID-19)

6.1. Tests diagnostiques par « frottis mobiles »

Dans le cadre de sa cellule de gestion de crise sanitaire, l'OCVS a préparé, à la demande du DSSC, un dispositif pour la réalisation de frottis mobiles. Ce concept, entièrement opérationnel mais suspendu depuis que d'autres modalités de réalisation ont été décidées, pourra au besoin compléter les mesures déjà en place. Il n'est pas destiné à suppléer les postes médicaux avancés, ni à renforcer les prestations ambulatoires existantes.

6.2. Traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers

L'OCVS a élaboré, en soutien à la Police cantonale, un concept permettant d'assurer la traçabilité des patients préhospitaliers et hospitaliers dans la période de la pandémie de COVID-19.

Dans l'hypothèse d'une augmentation du nombre de personnes hospitalisées en raison du Covid-19 (« 2ème vague » majeure), le concept pourra être activé immédiatement.

6.3. Tri médical renforcé

L'expérience de deux mois de la hotline téléphonique cantonale Covid-19 (058 433 0 144) a démontré la pertinence d'un tri médical précoce, aussi bien des appels de la hotline que de ceux de la centrale d'urgence 144. Dans ce cadre, l'OCVS a déployé une application informatique sécurisée, permettant d'enregistrer de manière simple et intuitive les informations de base des patients, de leur proposer une orientation rapide et directe, d'assurer leur prise en charge de manière adéquate et de garantir un suivi temporel (traçabilité).

Dans l'hypothèse d'une augmentation du nombre de personnes touchées par le Covid-19 (« 2ème vague » majeure), le concept pourra être activé rapidement et à peu de frais.

7. Impact financier à l'OCVS

Les différents mandats attribués à l'OCVS par le DSSC et le Conseil d'Etat font l'objet d'un budget extraordinaire et sont alloués dans une section ad hoc (voir figure, page suivante). A la fin avril 2020, les dépenses issues des mandats attribués à l'OCVS s'élèvent à environ CHF 250'000, dont plus de la moitié sont des charges du personnel. Le personnel engagé par l'OCVS dans le cadre de la pandémie COVID-19 est essentiellement composé d'infirmières, afin de répondre aux appels à la hotline cantonale. Pour la mise en place de la hotline et de la cellule de renseignements, du matériel informatique, ainsi que du matériel de bureau ont été achetés pour un montant d'environ CHF 45'000. Finalement, à des fins de qualité et de traçabilité, des formulaires de saisie ont été développés pour environ CHF 25'000.

L'estimation des coûts à environ CHF 850'000 se base sur l'hypothèse du maintien de la hotline, ainsi que de la cellule de renseignement jusqu'à fin juin. L'écart s'explique principalement par les charges du personnel et, dans une moindre mesure, par des développements et achats d'équipements de protection individuels encore non facturés. Chaque mois supplémentaire engendre des frais additionnels pouvant varier de CHF 50'000 à CHF 100'000 de charges de personnel. Ce montant dépend principalement du nombre d'infirmières présentes simultanément à la hotline. Ce nombre peut varier de 2 à 8 personnes, selon le nombre d'appels entrants.

OCVS: COVID-19	Coûts au 01.05.2020	Estimation jusqu'à fin juin 2020	Commentaires
Charges du personnel	-145 364	-585 936	Salaire personnel COVID-19, notamment pour la Hotline cantonale et pour la cellule d'information (info.covid@ocvs.ch), ainsi que pour le renforcement de la Centrale 144
Achats de biens et services	-21 342	-98 760	Achats matériel pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que du matériel de protection individuel
Frais pour machines	-1 782	-4 000	
Frais d'informatique et communication	-25 911	-51 790	Achats équipement informatique pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que les licences et les frais de communication
Prestations de service	-52 729	-96 205	Développement de formulaires pour la Hotline et la cellule d'information, ainsi que la prestation d'un Securitas pour une durée d'environ 1 mois
Frais locaux	-2 819	-10 905	Désinfection des locaux de l'OCVS
Excédents de charges	-249 946	-847 595	

OCVS / SZE 01.05.2020

8. Conclusions

La rapide mise en place à l'OCVS de dispositifs de réponse professionnels, flexibles et adaptés a permis d'absorber de nombreuses demandes et de répondre aux besoins d'information de la population face à la pandémie de Covid-19.

Au-delà de cet objectif primaire, l'infrastructure déployée permet de protéger la centrale d'urgence 144 et tout le dispositif pré-hospitalier valaisan, en leur permettant de poursuivre leurs missions sanitaires (hors Covid-19), au service de la population. Elle protège également le système de soins ambulatoires et hospitaliers.

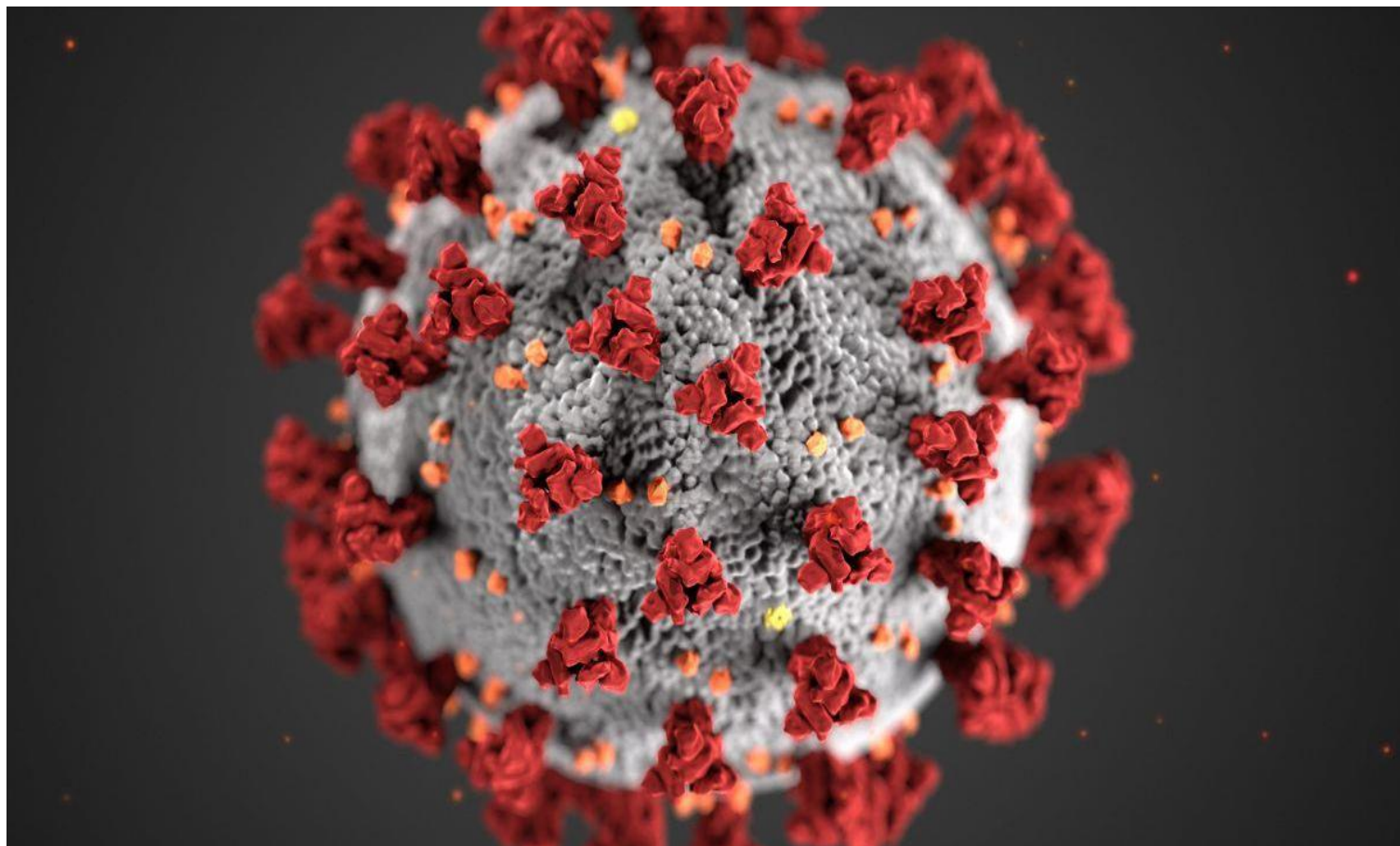
**RAPPORT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES ET
PARTICULIÈRES EN PÉRIODE PANDÉMIQUE
MAI 2020**

**ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO**¹⁴⁴

04.06.2020



1.	Chiffres-clés du 1^{er} au 31 mai 2020.....	3
2.	Contexte	3
3.	Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144	4
3.1.	Nombre d'appels entrants par jour	4
3.2.	Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population.....	4
3.3.	Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)	5
3.4.	Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)	7
3.5.	Typologie des personnes vulnérables	8
3.6.	Renseignement aux patients, orientation et tri médical	9
3.7.	Appels de nature psychologique ou psychosociale.....	9
4.	Helplines info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch	10
4.1.	Volume d'activité.....	10
5.	Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier	11
5.1.	Volume d'activité 144	11
5.2.	Intégration de la Protection civile (PCi)	11
6.	Impact financier à l'OCVS.....	12
7.	Conclusions	13

1. Chiffres-clés du 1^{er} au 31 mai 2020

- 1'328 appels entrants à la hotline cantonale 058 433 0 144
- 43 appels par jour en moyenne
- Maximum : 101 appels le 5 mai
- 956 demandes traitées (via formulaire dédié)
- 4 personnes adressées à l'hôpital pour investigations (0.4% des 956 demandes traitées) via les infirmières de la hotline et les médecins de l'OCVS
- 11 appels de nature psychologique ou psychosociale en mai (0.8% des 1'328 appels entrants)
- 8.7% des demandes proviennent de personnes considérées comme vulnérables
- 549 demandes de renseignements traitées par info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch

2. Contexte

Les missions de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) sont précisées dans la loi et l'ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires de 2016. Parmi elles figurent notamment :

- Evaluation périodique des besoins pré-hospitaliers et sanitaires
- Mise en œuvre de la planification des secours
- Prise en charge des appels sanitaires d'urgence aussi bien en français qu'en allemand
- Fonctionnement de la centrale 144 et coordination avec les différentes forces d'intervention
- Formation des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144

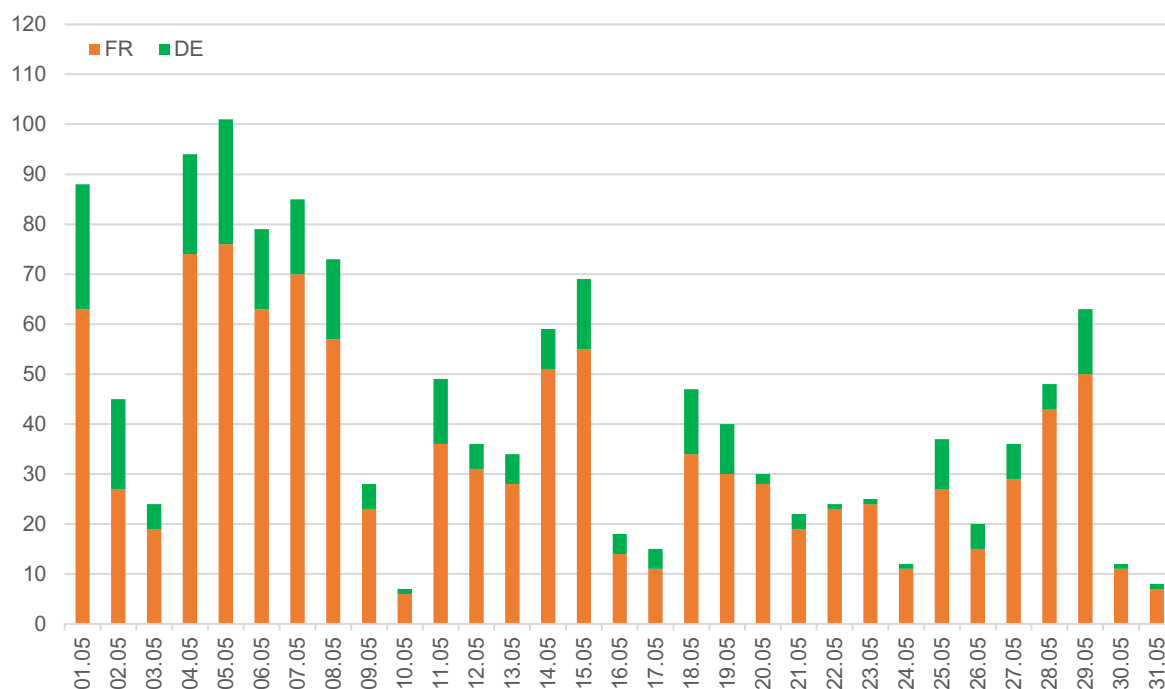
L'OCVS remplit également d'autres missions, comme la participation à la régulation médicale ou les conseils en matière de dispositif sanitaire lors de manifestations. Sur la base de cette expertise et comme largement annoncé dans ses différents communiqués, le Conseil d'Etat a confié à l'OCVS les mandats supplémentaires suivants, dans le cadre du dispositif sanitaire mis en place pour répondre à la pandémie COVID-19 en Valais :

- Hotline téléphonique cantonale : 058 433 0 144 ; celle-ci intègre un tri médical
- Hotlines de la Cellule PsyCovid19, à l'attention des soignants professionnels (soutien psychologique) : 058 433 0 110 (Français) et 058 433 0 115 (Allemand)
- Informations et estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations : info.manifestation@ocvs.ch et www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Renseignements relatifs à COVID-19 : info.covid@ocvs.ch

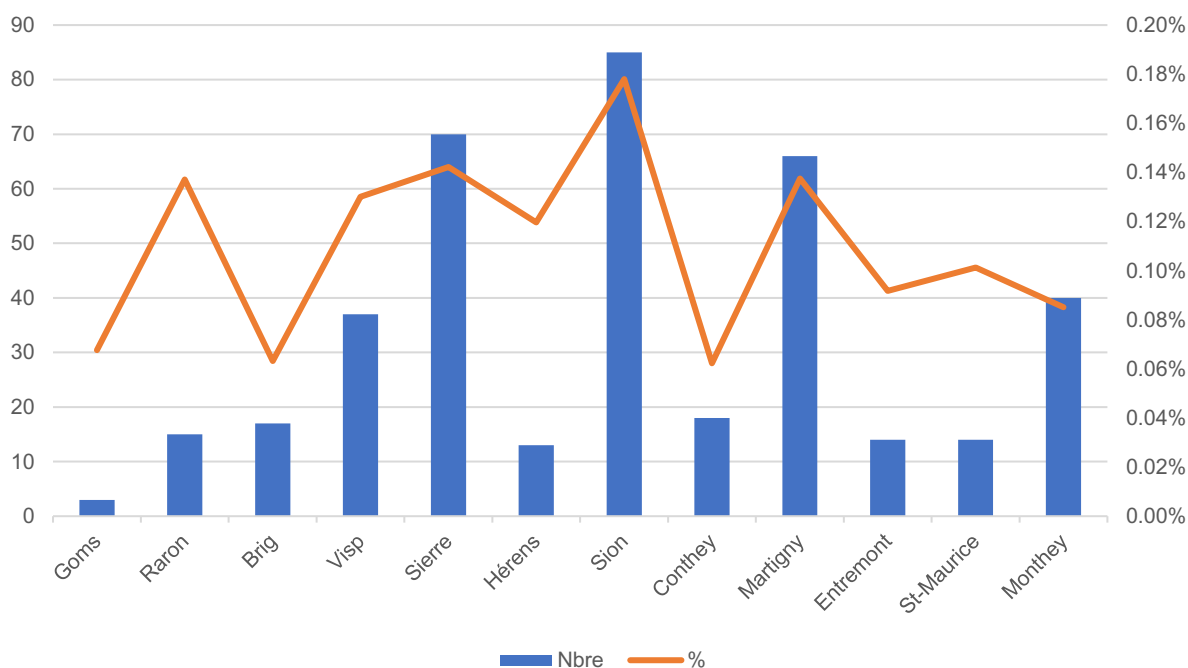
Le présent document dresse un bilan chiffré succinct de ces différents mandats extraordinaires, assurés par l'OCVS depuis début mars 2020 et souligne leurs impacts importants sur les missions propres de l'OCVS, dont le dispositif pré-hospitalier (volumes d'activité et intégration de la protection civile).

3. Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144

3.1. Nombre d'appels entrants par jour



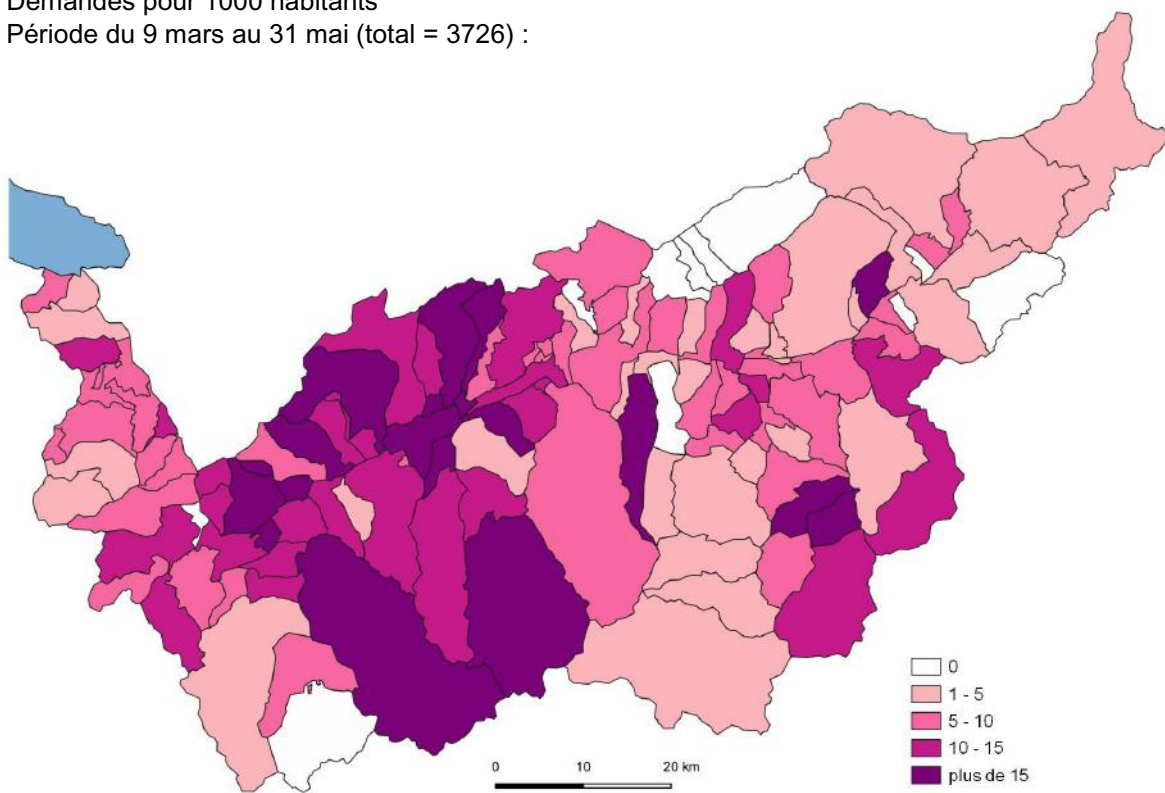
3.2. Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population



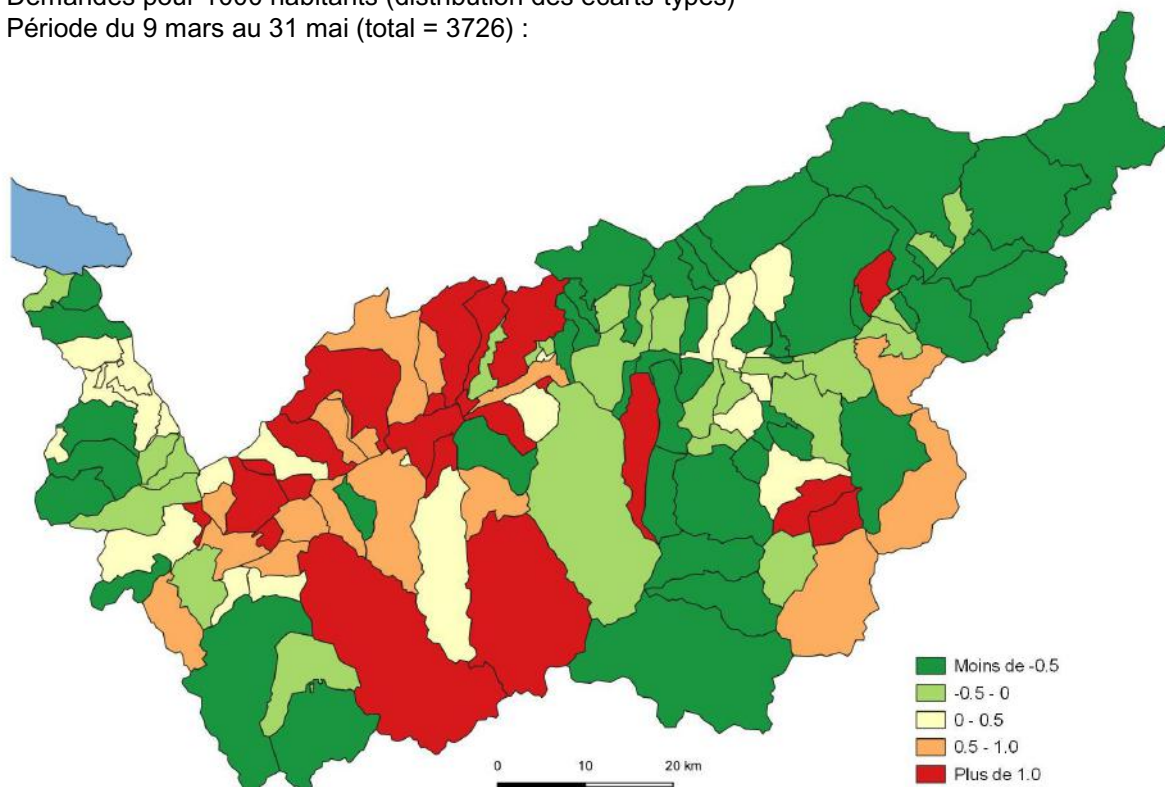
La courbe représente le nombre de demandes en pourcentage de la population résidente totale (du 1er au 31 mai).

3.3. Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)

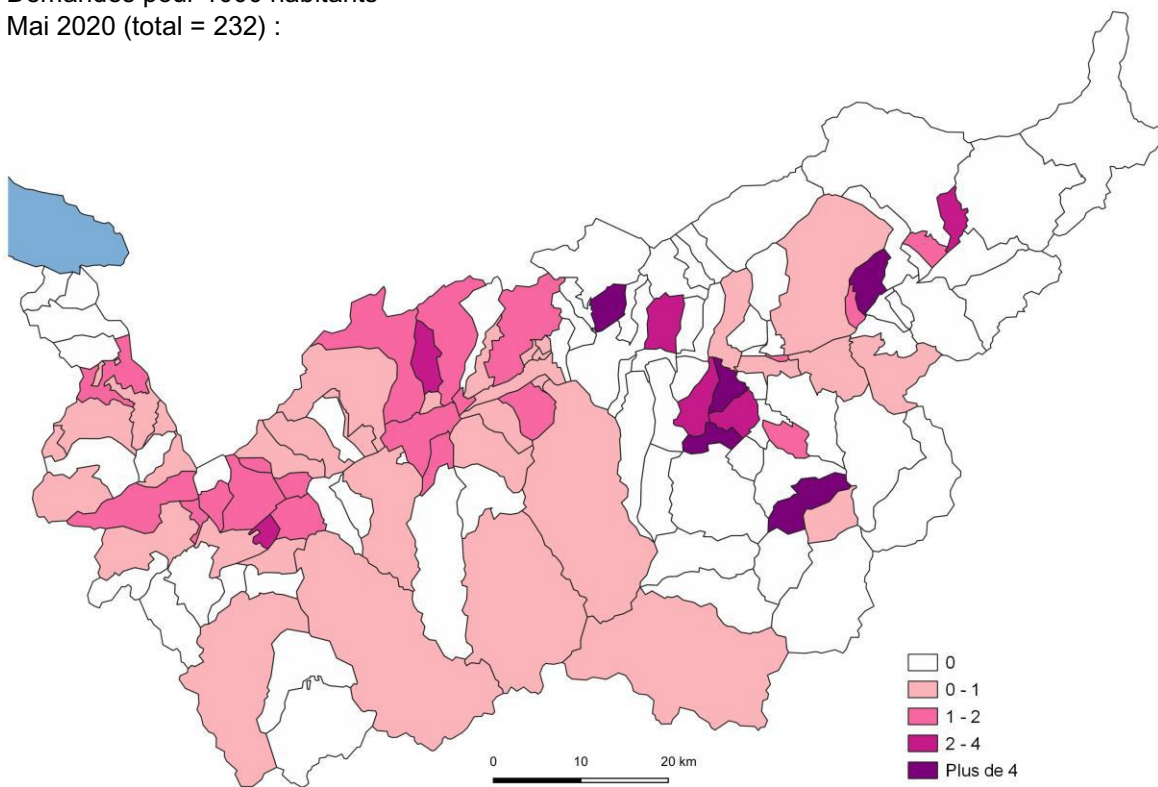
Demandes pour 1000 habitants
Période du 9 mars au 31 mai (total = 3726) :



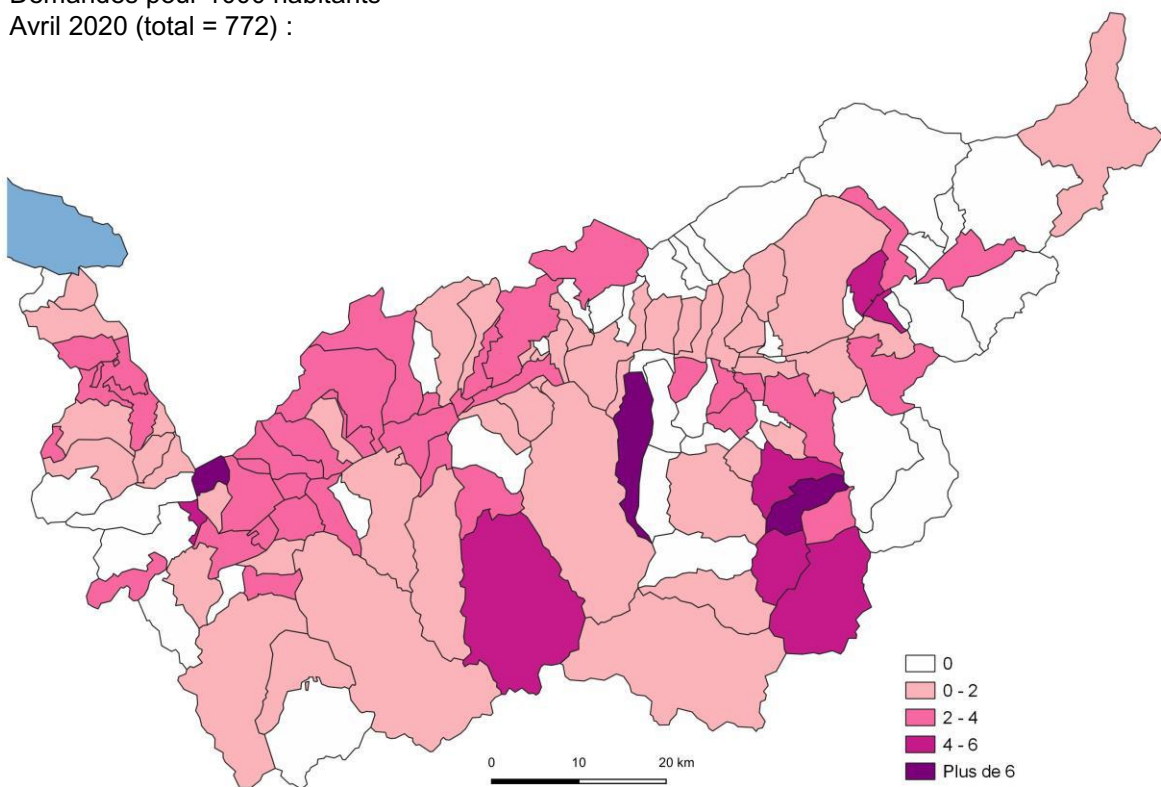
Demandes pour 1000 habitants (distribution des écarts-types)
Période du 9 mars au 31 mai (total = 3726) :



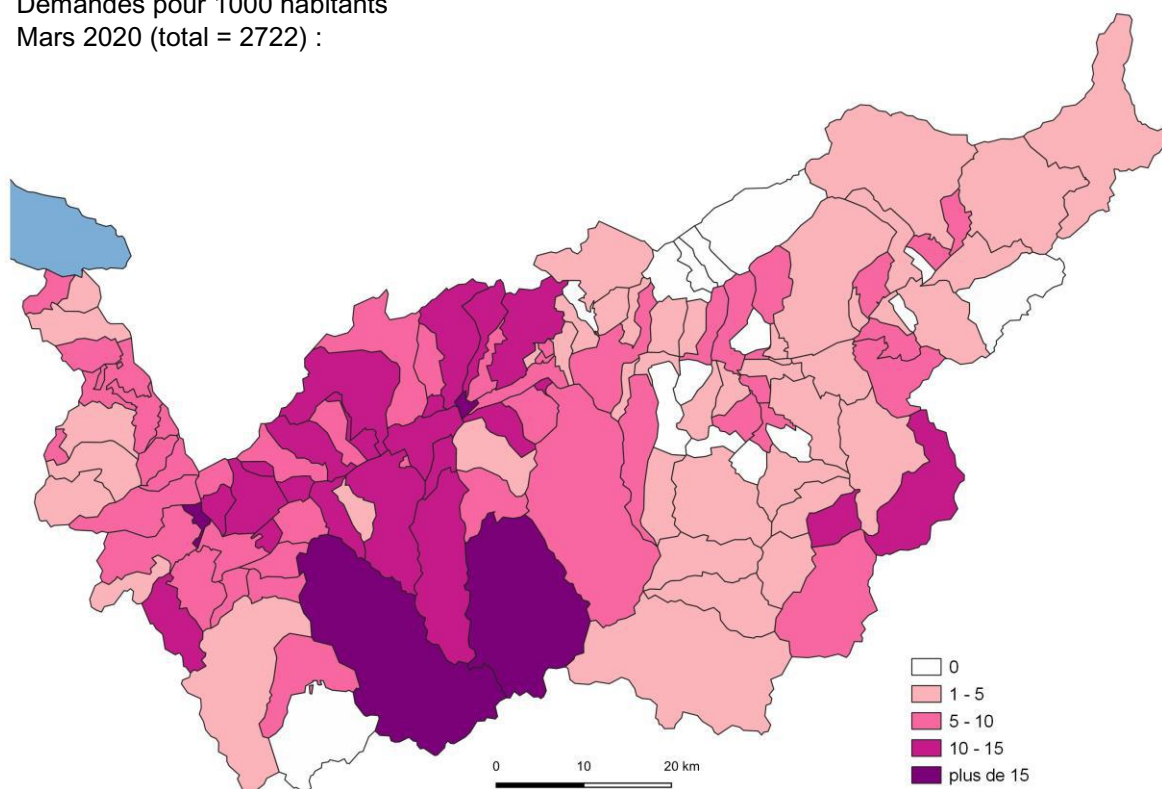
Demandes pour 1000 habitants
Mai 2020 (total = 232) :



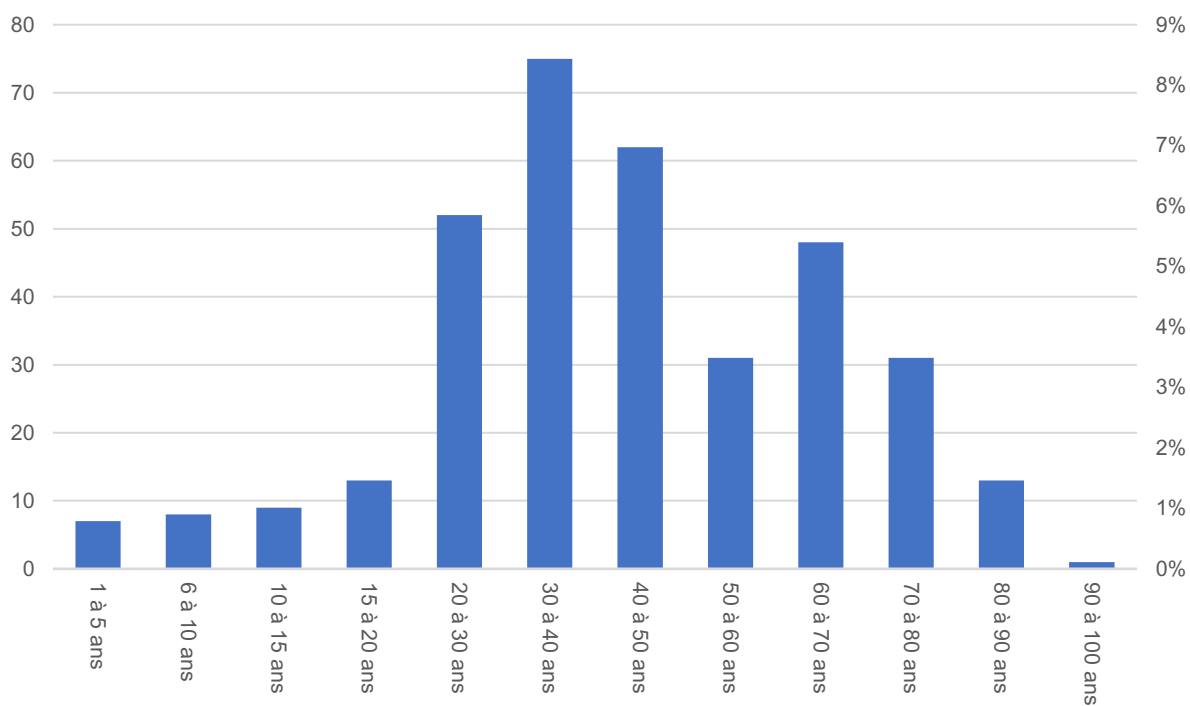
Demandes pour 1000 habitants
Avril 2020 (total = 772) :

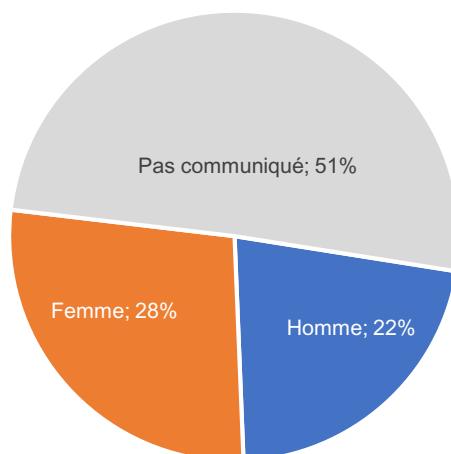


Demandes pour 1000 habitants
Mars 2020 (total = 2722) :

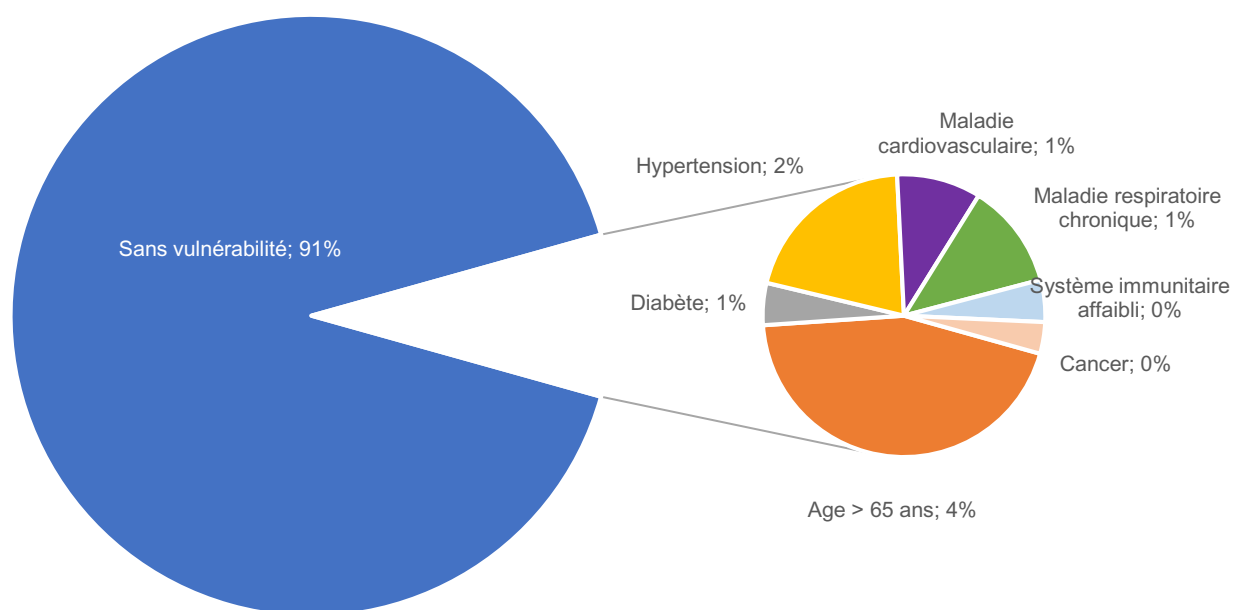


3.4. Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)



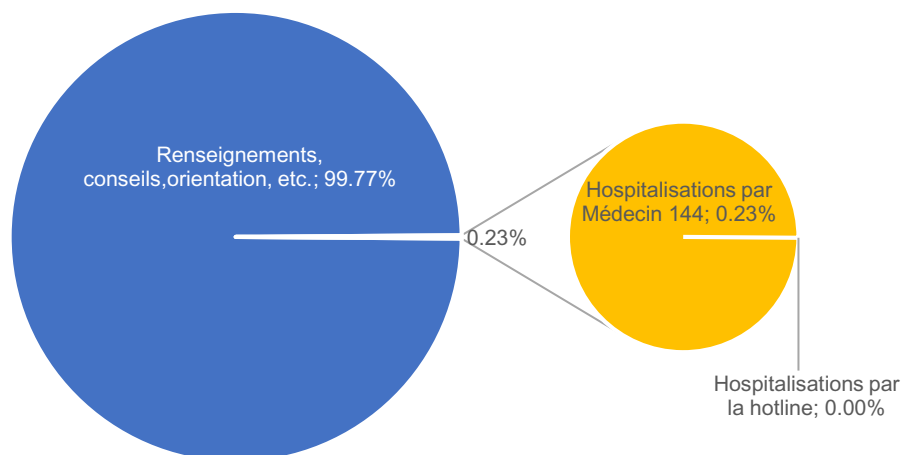


3.5. Typologie des personnes vulnérables



Les personnes vulnérables ayant eu recours à la hotline ont été objectivées par type, au sens de l'art. 10b de l'Ordonnance 2 COVID-19 et de son annexe 6 : « personnes de 65 ans et plus et les personnes qui souffrent notamment des pathologies suivantes : hypertension artérielle, diabète, maladies cardiovasculaires, maladies respiratoires chroniques, faiblesse immunitaire due à une maladie ou à une thérapie, cancer. »

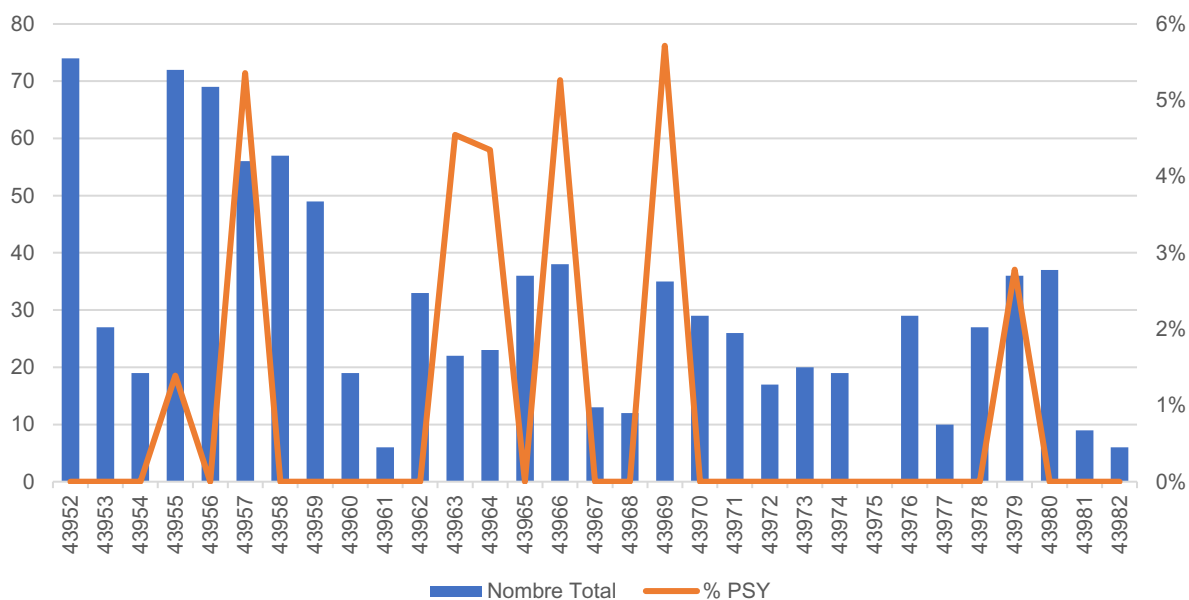
3.6. Renseignement aux patients, orientation et tri médical



Sur les 956 demandes traitées par la hotline, les médecins du 144 (1.3 EPT) et la centrale 144, seules 4 personnes ont dû être adressées à l'hôpital pour investigations (0.4%). Les centres d'investigations ambulatoires n'ont pas pu être utilisés comme ressource par la hotline en raison de leur mode de fonctionnement (patients adressés exclusivement par médecin traitant).

La hotline mise en place a donc été un filtre particulièrement efficace pour les services de soins, hospitaliers comme ambulatoires.

3.7. Appels de nature psychologique ou psychosociale

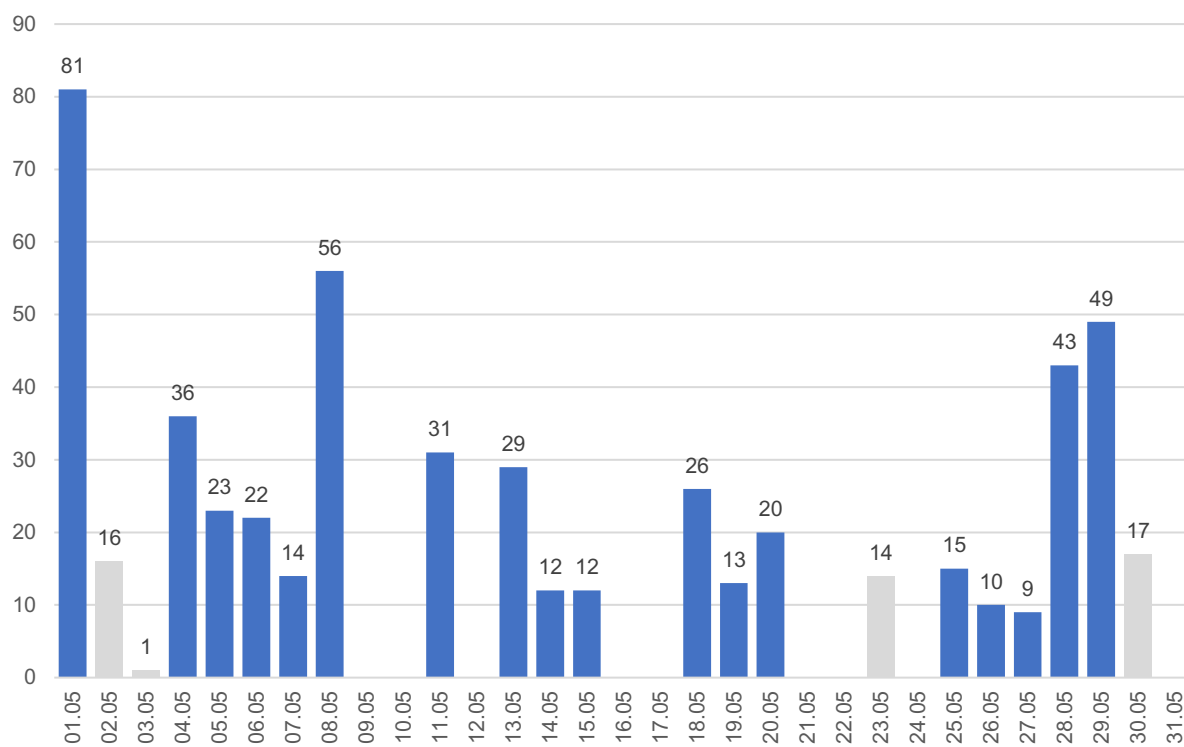


En mai, 0.8% des appels concernaient des problématiques de nature psychologique ou psychosociale. Ces demandes ont été traitées directement par les infirmières de la hotline cantonale 058 433 0 144 ou dirigées vers la Cellule PsyCovid19, mise sur pied par le Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC), l'Hôpital du Valais et l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS). La cellule PsyCovid-19 de l'OCVS a été arrêtée le vendredi soir 8 mai et, depuis cette date, les appels sont redirigés auprès de l'Hôpital du Valais pour le personnel soignant.

4. Helplines info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch

4.1. Volume d'activité

549 demandes ont été traitées du 1er au 31 mai (ci-dessous selon date de réponse – week-ends et fériés indiqués en gris)



5. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier

5.1. Volume d'activité 144

Semaine 18	Semaine 19	Semaine 20	Semaine 21	Semaine 22
Héli	Héli	Héli	Héli	Héli
-84%	57%	-10%	65%	-3%
SMUR	SMUR	SMUR	SMUR	SMUR
-35%	-32%	-44%	3%	-32%
AMBU	AMBU	AMBU	AMBU	AMBU
-10%	5%	-5%	-16%	-14%
Total	Total	Total	Total	Total
-27%	2%	-15%	-9%	-19%

L'impact de la pandémie sur les activités du dispositif pré-hospitalier se mesure en comparant le nombre d'interventions opérées depuis le début du mois de mars avec les mêmes semaines de 2019. Il est marqué aussi bien pour les interventions d'hélicoptères que pour les SMUR et les ambulances.

5.2. Intégration de la Protection civile (PCi)

Seules 2 interventions ont eu lieu début mai. L'intégration des équipes de protection civile a donc été progressivement réduite, puis levée dès le 13 mai.

6. Impact financier à l'OCVS

Les différents mandats attribués à l'OCVS par le DSSC et le Conseil d'Etat font l'objet d'un budget extraordinaire et sont alloués dans une section ad hoc. A la fin mai 2020, les dépenses issues des mandants attribués à l'OCVS s'élèvent à environ CHF 415'000, dont plus de la moitié sont des charges du personnel. Le personnel engagé par l'OCVS dans le cadre de la pandémie COVID-19 est essentiellement composé d'infirmières, afin de répondre aux appels à la hotline cantonale. Pour la mise en place de la hotline et de la cellule de renseignements, du matériel informatique, ainsi que du matériel de bureau ont été achetés pour un montant d'environ CHF 70'000. A des fins de qualité et de traçabilité, des formulaires de saisie ont été développés pour environ CHF 25'000. Finalement des frais de traductions pour CHF 18'000 et la prestation d'un Securitas pendant un mois pour environ CHF 38'000 ont été facturés.

L'estimation des coûts à environ CHF 750'000 se base sur l'hypothèse du maintien de la hotline, ainsi que de la cellule de renseignement jusqu'à fin juin. L'écart s'explique principalement par les charges du personnel et, dans une moindre mesure, par des développements et achats d'équipements de protection individuels encore non facturés. Chaque mois supplémentaire engendre des frais additionnels pouvant varier de CHF 50'000 à CHF 100'000 de charges de personnel. Ce montant dépend principalement du nombre d'infirmières présentes simultanément à la hotline. Ce nombre peut varier de 2 à 8 personnes, selon le nombre d'appels entrants.

OCVS: COVID-19	Coûts au 03.06.2020	Estimation jusqu'à fin juin 2020	Commentaires
Charges du personnel	-255 069	-466 224	Salaire personnel COVID-19, notamment pour la Hotline cantonale et pour la cellule d'information (info.covid@ocvs.ch), ainsi que pour le renforcement de la Centrale 144
Achats de biens et services	-35 010	-98 760	Achats de matériel pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que du matériel de protection individuel
Frais pour machines	-1 782	-4 000	
Frais d'informatique et communication	-35 380	-56 790	Achats équipement informatique pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que les licences et les frais de communication
Prestations de service	-82 298	-116 705	Développement de formulaires pour la Hotline et la cellule d'information, ainsi que la prestation d'un Securitas pour une durée d'environ 1 mois
Frais locaux	-5 969	-10 840	Désinfection des locaux de l'OCVS
Excédents de charges	-415 508	-753 318	

OCVS / SZE 03.06.2020

7. Conclusions

La rapide mise en place à l'OCVS de dispositifs de réponse professionnels, flexibles et adaptés a permis d'absorber de nombreuses demandes et de répondre aux besoins d'information de la population face à la pandémie de Covid-19.

Au-delà de cet objectif primaire, l'infrastructure déployée permet de protéger la centrale d'urgence 144 et tout le dispositif pré-hospitalier valaisan, en leur permettant de poursuivre leurs missions sanitaires (hors Covid-19), au service de la population. Elle protège également le système de soins ambulatoires et hospitaliers.

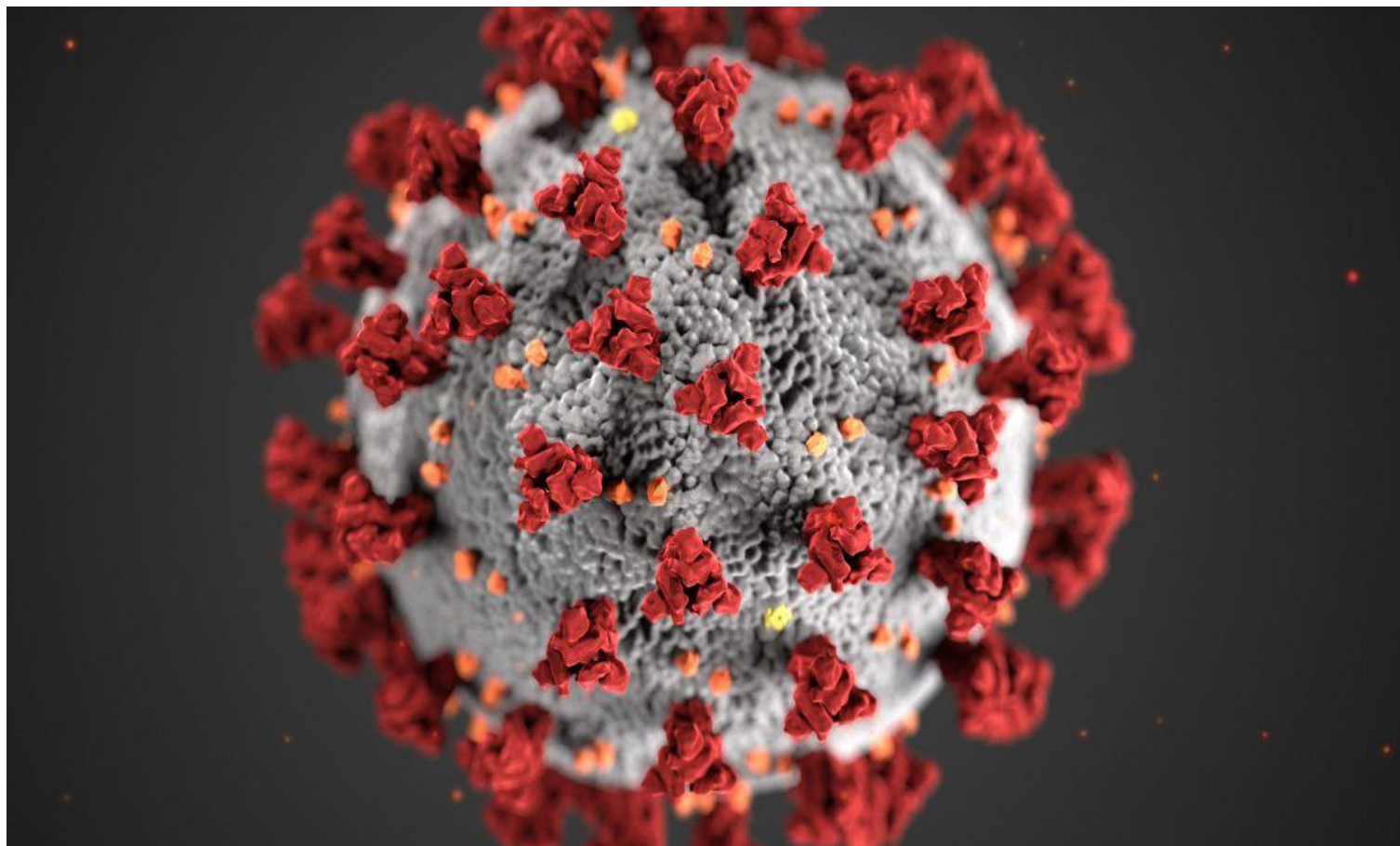
**RAPPORT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES ET
PARTICULIÈRES EN PÉRIODE PANDÉMIQUE
JUN 2020**

**ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO**¹⁴⁴

06.07.2020



1.	Chiffres-clés du 1^{er} au 30 juin 2020	3
2.	Contexte	3
3.	Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144 (suspendue le 12 juin)	4
3.1.	Nombre d'appels entrants par jour, selon la région linguistique	4
3.2.	Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population.....	4
3.3.	Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)	5
3.4.	Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)	8
3.5.	Typologie des personnes vulnérables	9
3.6.	Renseignement aux patients, orientation et tri médical	9
3.7.	Appels de nature psychologique ou psychosociale.....	10
4.	Helplines info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch	11
4.1.	Volume d'activité.....	11
5.	Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier	12
5.1.	Volume d'activité 144	12
5.2.	Intégration de la Protection civile (PCi)	12
6.	Impact financier à l'OCVS	13
7.	Conclusions	14

1. Chiffres-clés du 1^{er} au 30 juin 2020

- 356 appels entrants à la hotline cantonale 058 433 0 144 (suspendue le 12 juin)
- 30 appels par jour en moyenne
- Maximum : 56 appels le 6 juin
- 243 demandes traitées (via formulaire dédié)
- 2 personnes adressées à l'hôpital pour investigations (0.8% des 243 demandes traitées) via les infirmières de la hotline et les médecins de l'OCVS
- 2 appels de nature psychologique ou psychosociale en juin (0.56% des 356 appels entrants)
- 4.9 % des demandes proviennent de personnes considérées comme vulnérables
- 316 demandes de renseignements traitées par info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch

2. Contexte

Les missions de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) sont précisées dans la loi et l'ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires de 2016. Parmi elles figurent notamment :

- Evaluation périodique des besoins pré-hospitaliers et sanitaires
- Mise en œuvre de la planification des secours
- Prise en charge des appels sanitaires d'urgence aussi bien en français qu'en allemand
- Fonctionnement de la centrale 144 et coordination avec les différentes forces d'intervention
- Formation des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144

L'OCVS remplit également d'autres missions, comme la participation à la régulation médicale ou les conseils en matière de dispositif sanitaire lors de manifestations. Sur la base de cette expertise et comme largement annoncé dans ses différents communiqués, le Conseil d'Etat a confié à l'OCVS les mandats supplémentaires suivants, dans le cadre du dispositif sanitaire mis en place pour répondre à la pandémie COVID-19 en Valais :

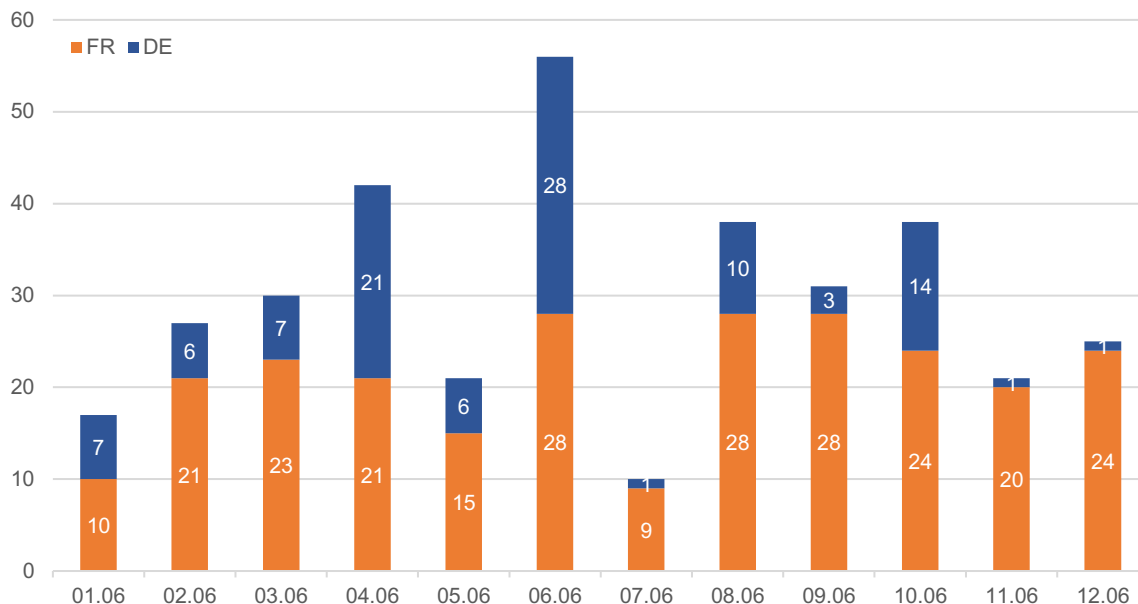
- Hotline téléphonique cantonale : 058 433 0 144 ; celle-ci intègre un tri médical
- Hotlines de la Cellule PsyCovid19, à l'attention des soignants professionnels (soutien psychologique) : 058 433 0 110 (Français) et 058 433 0 115 (Allemand)
- Informations et estimation du risque à l'attention des organisateurs de manifestations : info.manifestation@ocvs.ch et www.ocvs.ch/manifestation / www.kwro.ch/veranstaltung
- Renseignements relatifs à COVID-19 : info.covid@ocvs.ch

A la demande du Département de la santé, des affaires sociales et de la culture (DSSC), la hotline téléphonique cantonale a été suspendue dès le 12 juin en raison de la baisse régulière des demandes.

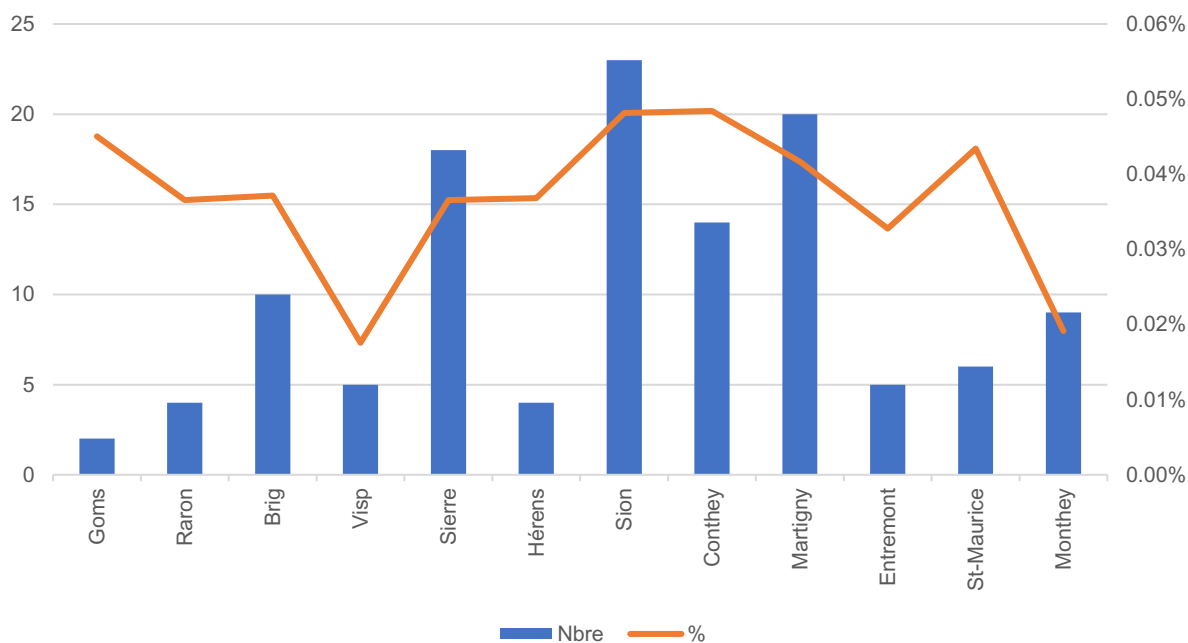
Le présent document dresse un bilan chiffré succinct de ces différents mandats extraordinaires, assurés par l'OCVS depuis début mars 2020 et souligne leurs impacts importants sur les missions propres de l'OCVS, dont le dispositif pré-hospitalier (volumes d'activité et intégration de la protection civile).

3. Hotline COVID-OCVS : 058 433 0 144 (suspendue le 12 juin)

3.1. Nombre d'appels entrants par jour, selon la région linguistique



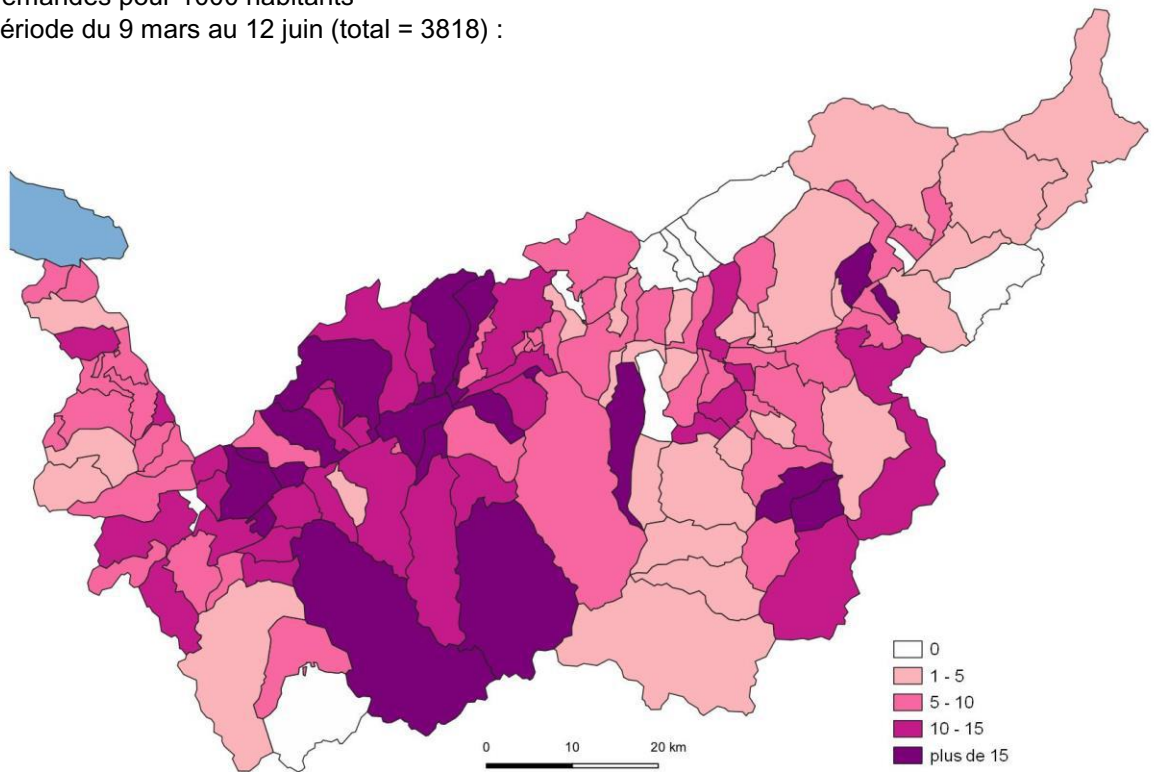
3.2. Nombre de demandes traitées, par district et en pourcentage de la population



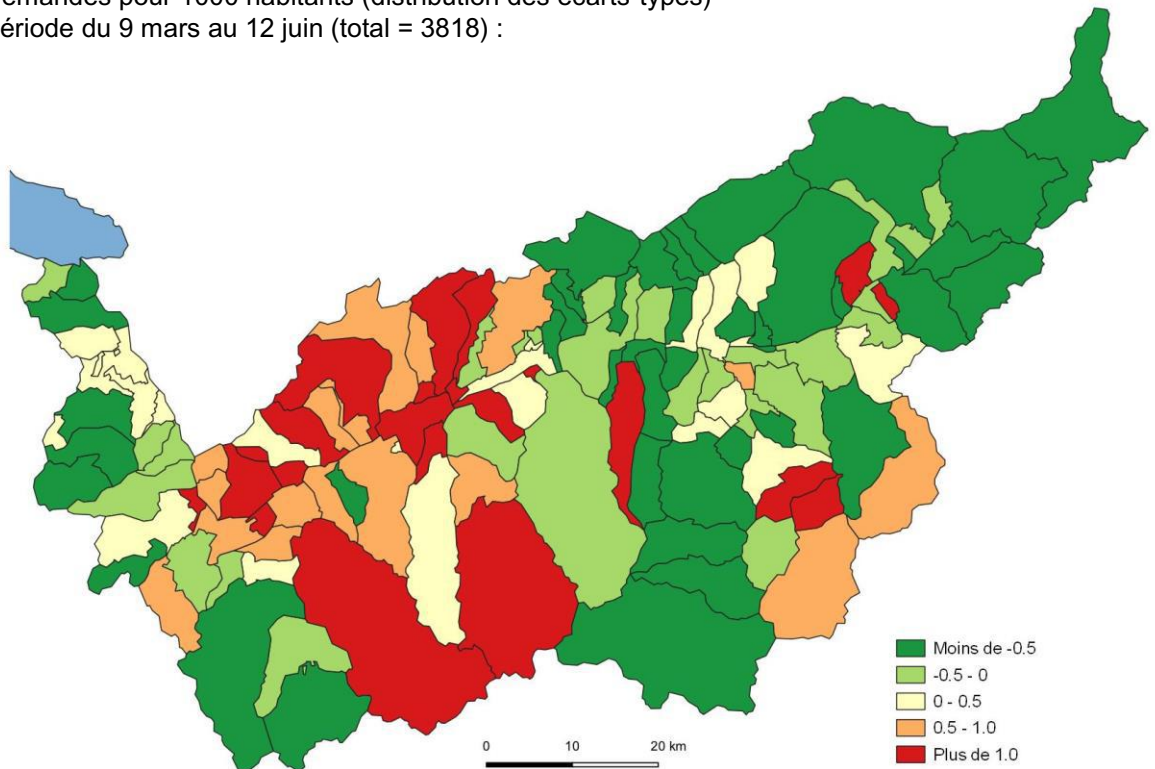
La courbe représente le nombre de demandes en pourcentage de la population résidente totale (du 1er au 12 juin).

3.3. Répartition des demandes par commune (personnes avec symptômes COVID-19)

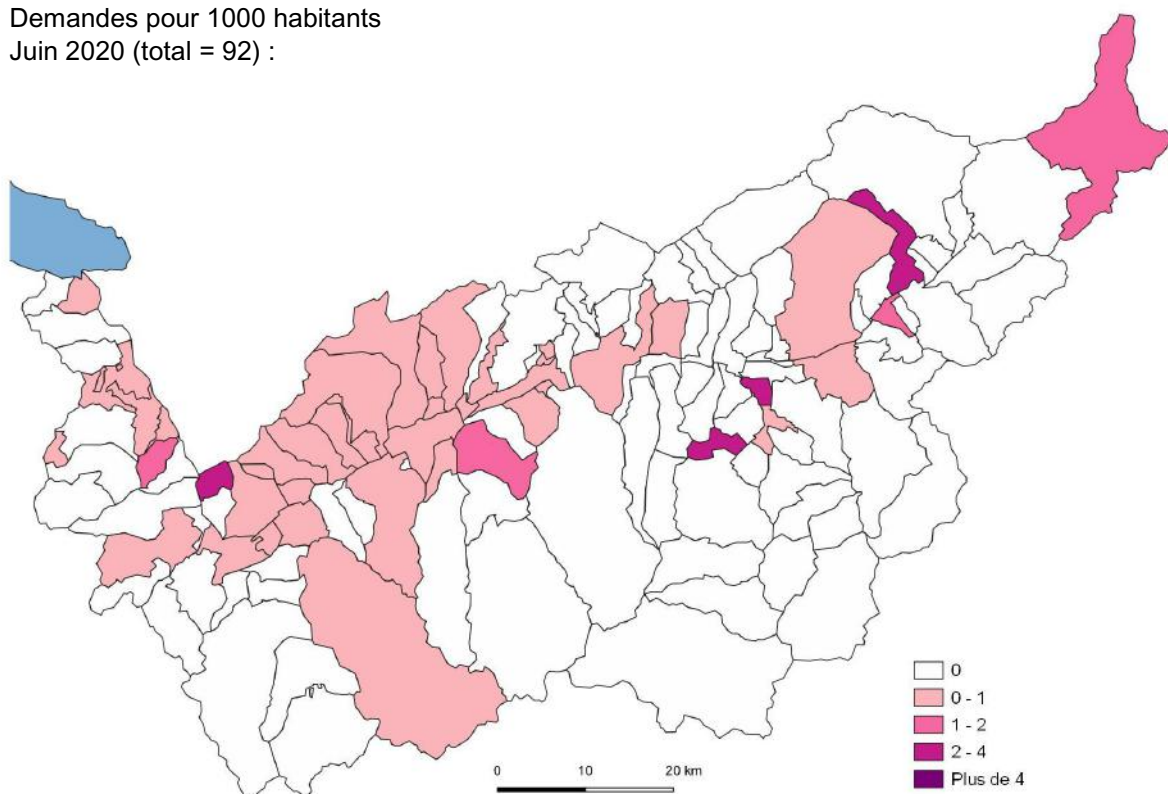
Demandes pour 1000 habitants
Période du 9 mars au 12 juin (total = 3818) :



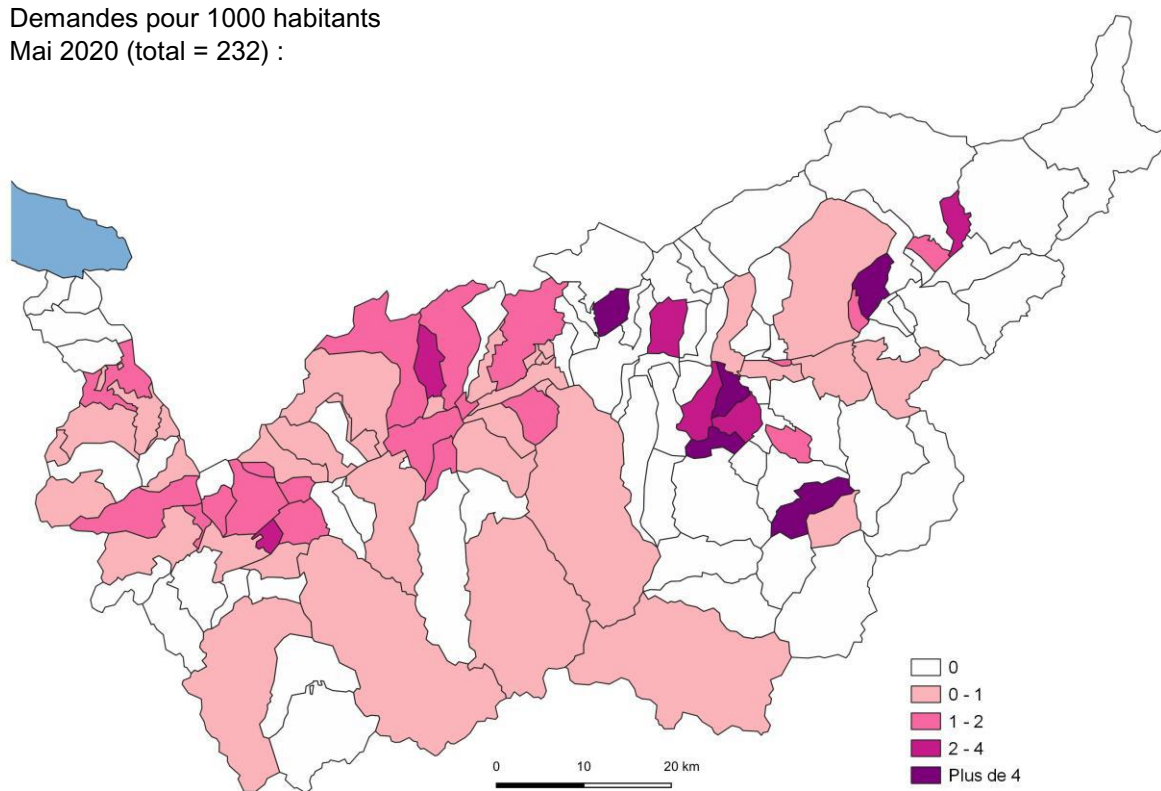
Demandes pour 1000 habitants (distribution des écarts-types)
Période du 9 mars au 12 juin (total = 3818) :



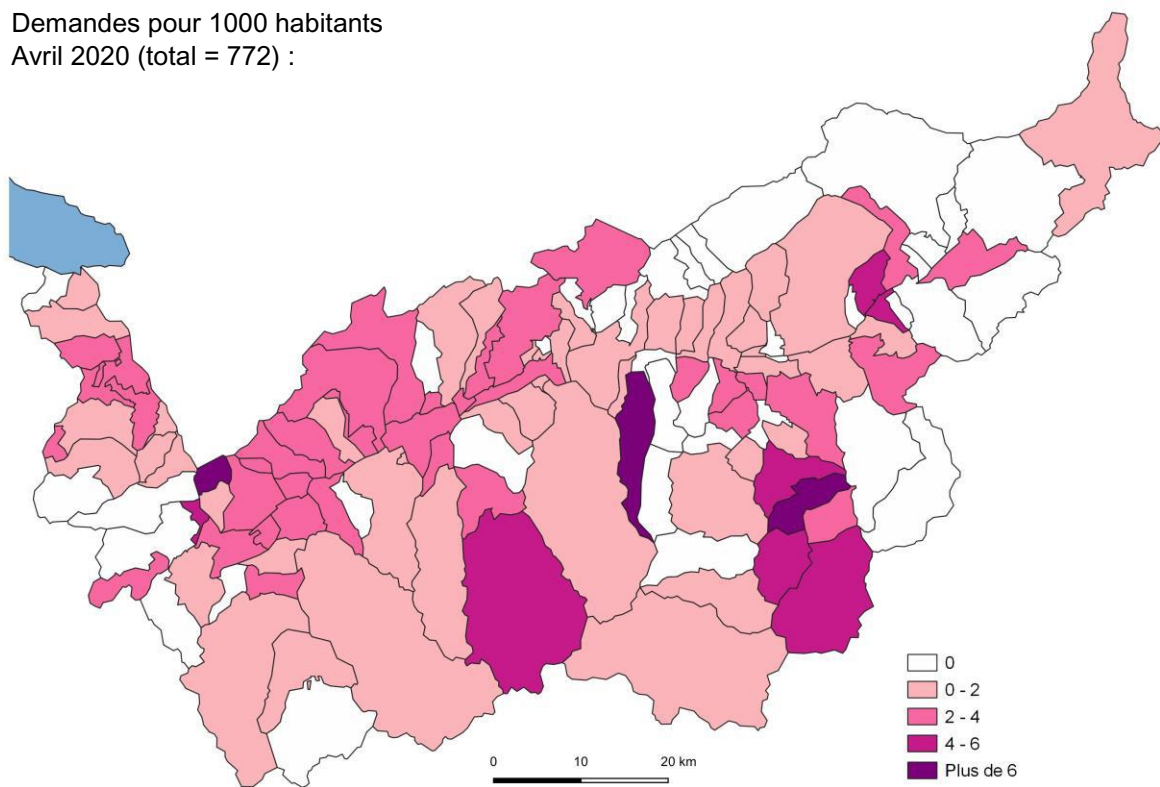
Demands pour 1000 habitants
Juin 2020 (total = 92) :



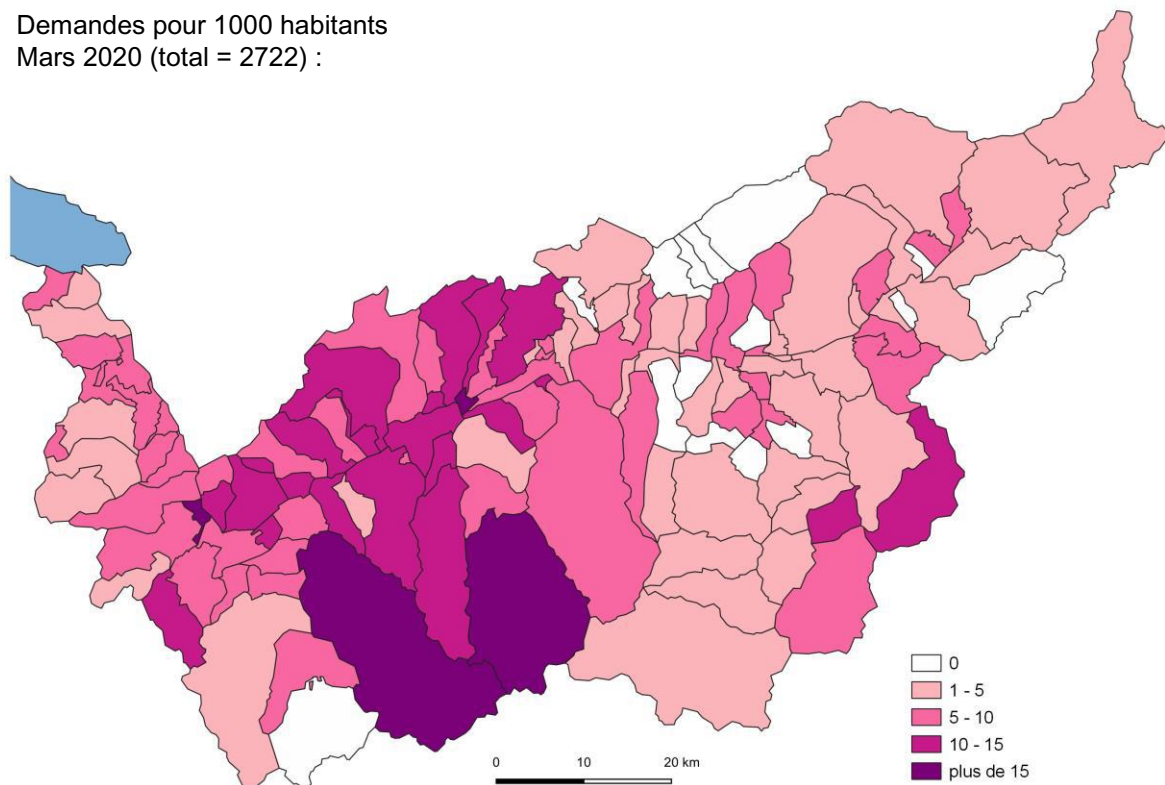
Demands pour 1000 habitants
Mai 2020 (total = 232) :



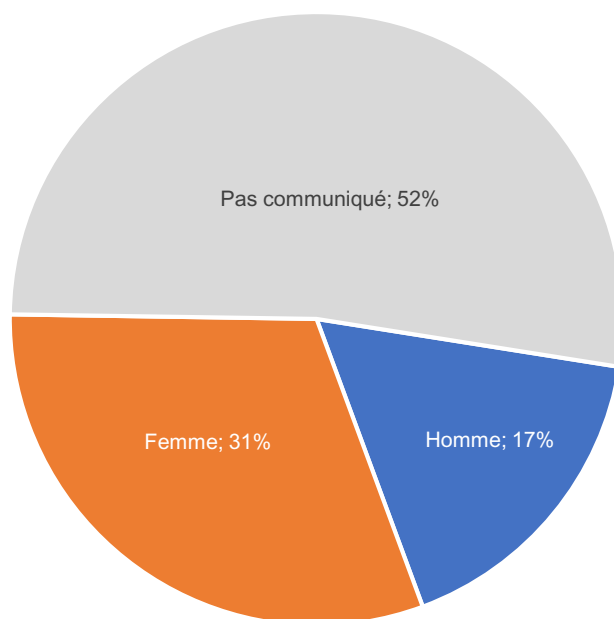
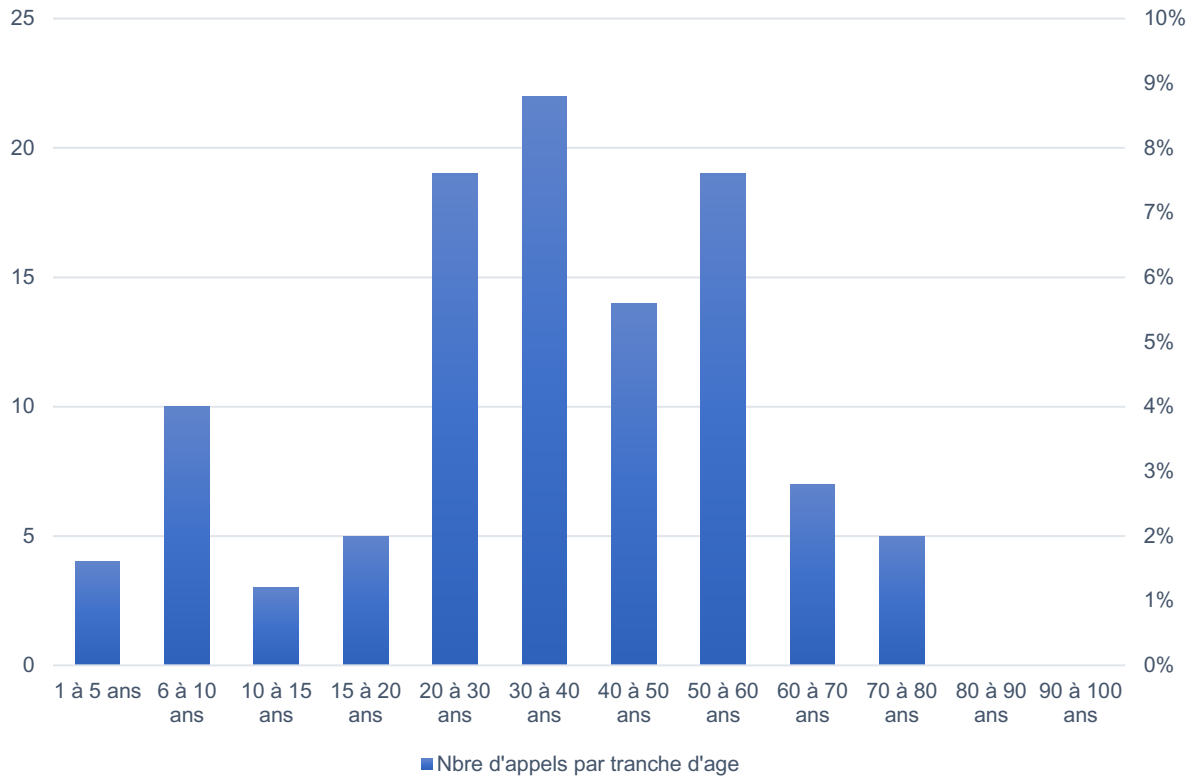
Demandes pour 1000 habitants
Avril 2020 (total = 772) :



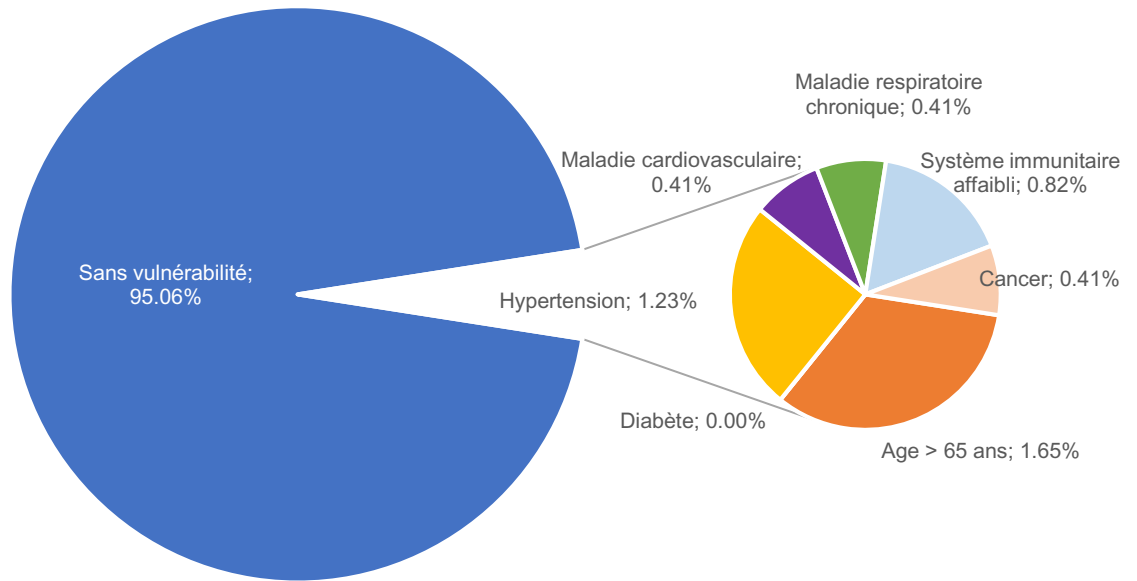
Demandes pour 1000 habitants
Mars 2020 (total = 2722) :



3.4. Nombre et ratio de demandes traitées, selon l'âge et le genre (lorsque renseigné)

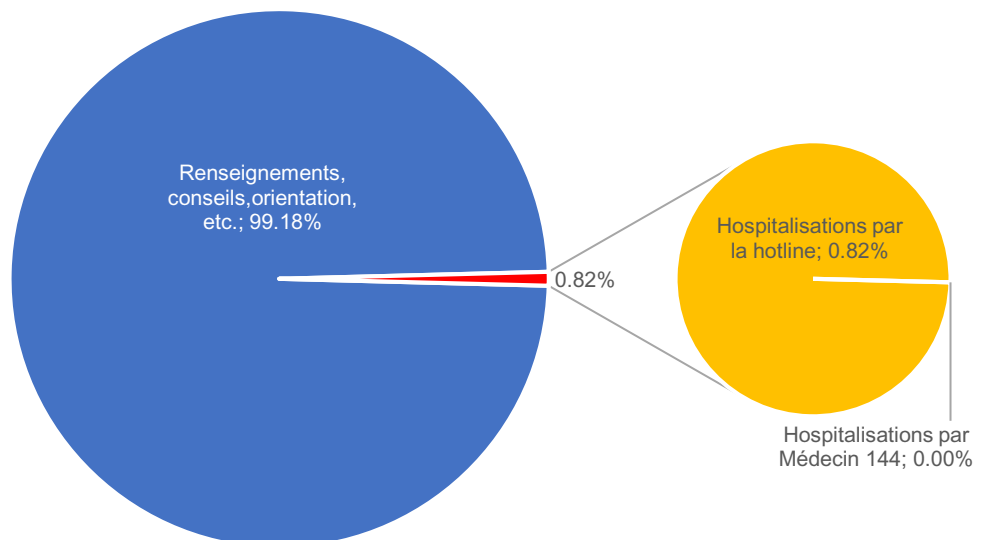


3.5. Typologie des personnes vulnérables



Les personnes vulnérables ayant eu recours à la hotline ont été objectivées par type, au sens de l'art. 10b de l'Ordonnance 2 COVID-19 et de son annexe 6 (valables jusqu'au 21 juin) : « personnes de 65 ans et plus et les personnes qui souffrent notamment des pathologies suivantes : hypertension artérielle, diabète, maladies cardiovasculaires, maladies respiratoires chroniques, faiblesse immunitaire due à une maladie ou à une thérapie, cancer. »

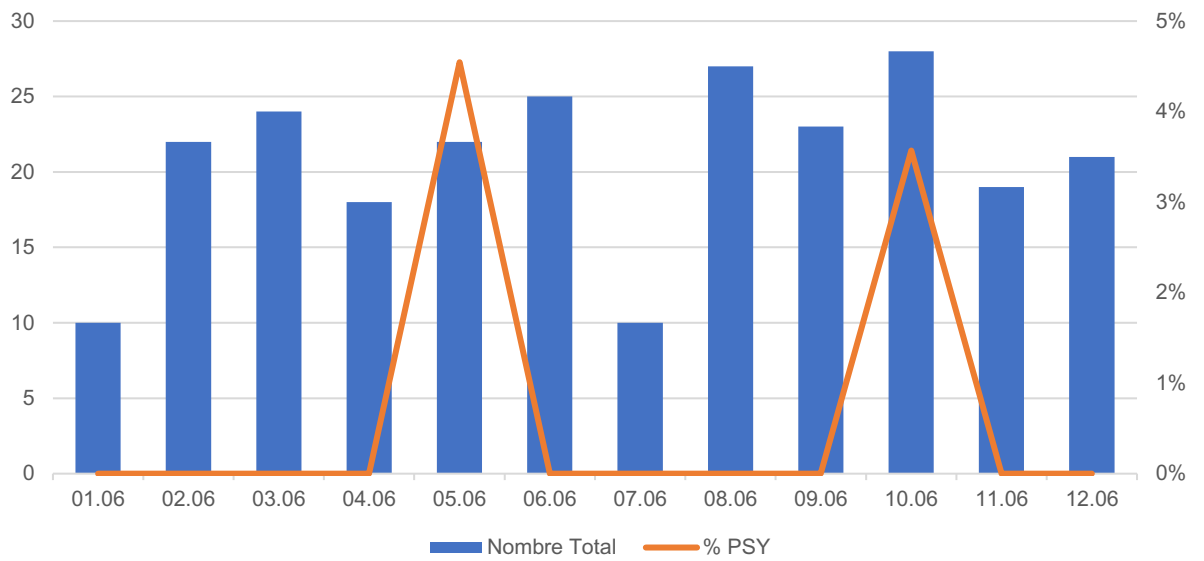
3.6. Renseignement aux patients, orientation et tri médical



Sur les 243 demandes traitées par la hotline, les médecins du 144 (1.3 EPT) et la centrale 144, seules 2 personnes ont dû être adressées à l'hôpital pour investigations (0.8%).

La hotline mise en place a donc été un filtre particulièrement efficace pour les services de soins, hospitaliers comme ambulatoires.

3.7. Appels de nature psychologique ou psychosociale

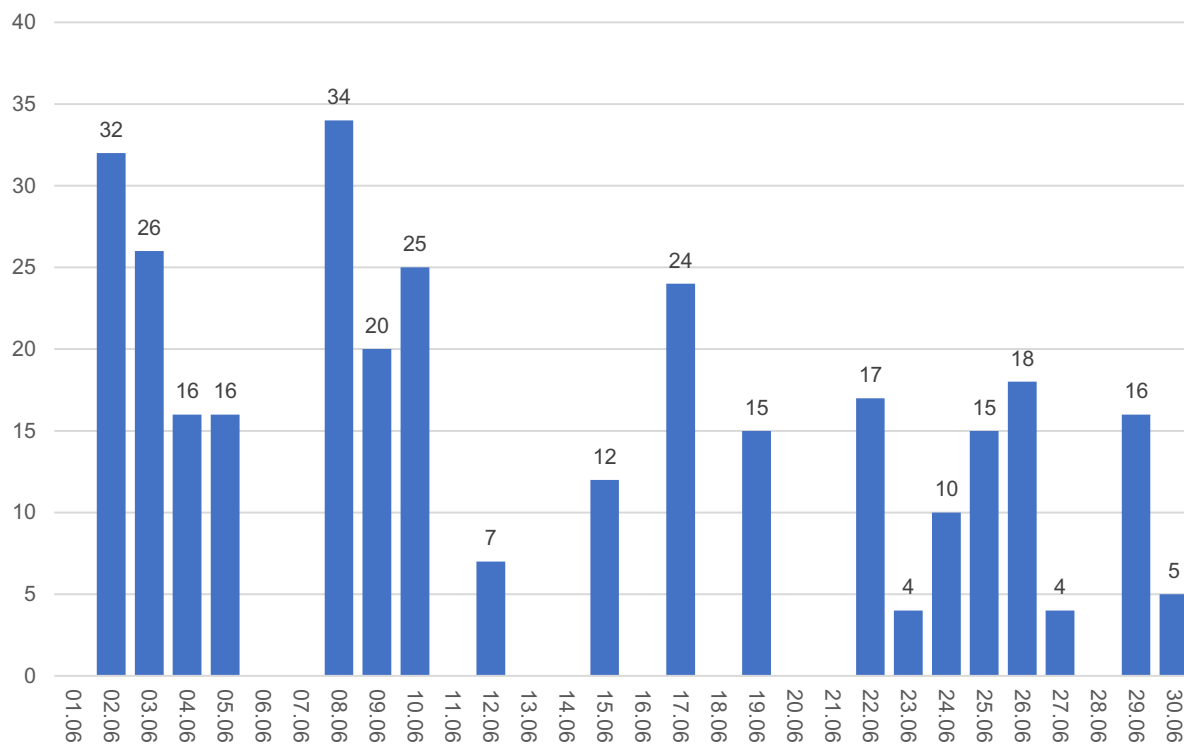


En juin, seuls 2 appels (0.56%) concernaient des problématiques de nature psychologique ou psychosociale. Ces demandes ont été traitées directement par les infirmières de la hotline cantonale 058 433 0 144 ou dirigées auprès de l'Hôpital du Valais pour le personnel soignant.

4. Helplines info.covid@ocvs.ch et info.manifestation@ocvs.ch

4.1. Volume d'activité

316 demandes ont été traitées du 1er au 30 juin (ci-dessous selon la date de réponse)



5. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif pré-hospitalier

5.1. Volume d'activité 144

Semaine 23	Semaine 24	Semaine 25	Semaine 26
Héli	Héli	Héli	Héli
29%	-12%	-9%	-16%
SMUR	SMUR	SMUR	SMUR
-21%	-12%	-16%	36%
AMBU	AMBU	AMBU	AMBU
-9%	-9%	-6%	19%
Total	Total	Total	Total
-8%	-11%	-8%	14%

L'impact de la pandémie sur les activités du dispositif pré-hospitalier se mesure en comparant le nombre d'interventions opérées depuis le début du mois de mars avec les mêmes semaines de 2019.

5.2. Intégration de la Protection civile (PCi)

L'intégration des équipes de protection civile a été progressivement réduite, puis levée dès le 13 mai.

6. Impact financier à l'OCVS

Les différents mandats attribués à l'OCVS par le DSSC et le Conseil d'Etat font l'objet d'un budget extraordinaire et sont alloués dans une section ad hoc. A la fin juin 2020, les dépenses issues des mandants attribués à l'OCVS s'élèvent à presque CHF 500'000, dont plus de la moitié sont des charges du personnel. Le personnel engagé par l'OCVS dans le cadre de la pandémie COVID-19 est essentiellement composé d'infirmières, afin de répondre aux appels à la hotline cantonale. Pour la mise en place de la hotline et de la cellule de renseignements, du matériel informatique, ainsi que du matériel de bureau ont été achetés pour un montant d'environ CHF 85'000. A des fins de qualité et de traçabilité, des formulaires de saisie ont été développés pour environ CHF 30'000. Finalement des frais de traductions pour CHF 22'000 et la prestation d'un Securitas pendant un mois pour environ CHF 38'000 ont été facturés.

L'estimation des coûts à environ CHF 630'000 se base sur l'hypothèse du maintien de la cellule de renseignement jusqu'à fin août. L'écart s'explique principalement par les charges du personnel et, dans une moindre mesure, par des salaires du mois de juin, ainsi que des développements et achats d'équipements de protection individuels encore non facturés. L'estimation à fin 2020, ne prend pas en compte l'hypothèse de la réactivation de la Hotline, tout en sachant que chaque mois peut engendrer des frais pouvant varier de CHF 50'000 à CHF 100'000 de charges de personnel. Ce montant dépend principalement du nombre d'infirmières présentes simultanément à la hotline. Ce nombre peut varier de 2 à 8 personnes, selon le nombre d'appels entrants.

OCVS: COVID-19	Coûts au 02.07.2020	Estimation dépenses fin 2020	Commentaires
Charges du personnel	-312 984	-410 724	Salaire personnel COVID-19, notamment pour la Hotline cantonale et pour la cellule d'information (info.covid@ocvs.ch), ainsi que pour le renforcement de la Centrale 144
Autre dépenses	-181 035	-219 500	Achats matériel et équipement informatique pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que du matériel de protection individuel
Achats de biens et services	-45 895	-62 260	Achats de matériel pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que du matériel de protection individuel
Frais pour machines	-1 782	-2 000	
Frais d'informatique et communication	-37 824	-43 000	Achats équipement informatique pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que les licences et les frais de communication
Prestations de service	-87 167	-99 002	Développement de formulaires pour la Hotline et la cellule d'information, ainsi que la prestation d'un Securitas pour une durée d'environ 1 mois
Frais locaux	-8 368	-13 239	Désinfection des locaux de l'OCVS
Excédents de charges	-494 019	-630 224	

OCVS / SZE 02.07.2020

7. Conclusions

La rapide mise en place à l'OCVS de dispositifs de réponse professionnels, flexibles et adaptés a permis d'absorber de nombreuses demandes et de répondre aux besoins d'information de la population face à la pandémie de Covid-19.

Au-delà de cet objectif primaire, l'infrastructure déployée permet de protéger la centrale d'urgence 144 et tout le dispositif pré-hospitalier valaisan, en leur permettant de poursuivre leurs missions sanitaires (hors Covid-19), au service de la population. Elle protège également le système de soins ambulatoires et hospitaliers.

La hotline téléphonique cantonale a été suspendue dès le 12 juin, à la demande du DSSC en raison de la baisse régulière des demandes. Pour rappel, les hotlines de la Cellule PsyCovid19, à l'attention des soignants professionnels, avaient été suspendues dès le 8 mai au soir. L'infrastructure technique et organisationnelle nécessaire au fonctionnement de ces différentes lignes reste opérationnelle et elles peuvent donc être réactivées très rapidement au besoin, sur la base des protocoles établis, mis à jour selon les prescriptions en vigueur.

**RAPPORT DES ACTIVITÉS ORDINAIRES ET
PARTICULIÈRES EN PÉRIODE PANDÉMIQUE
DECEMBRE 2020**

**ORGANISATION
CANTONALE VALAISANNE
DES SECOURS**

COVID-19

OCVS organisation cantonale
valaisanne des secours
kantonale walliser
rettungsorganisation **KWRO** 144

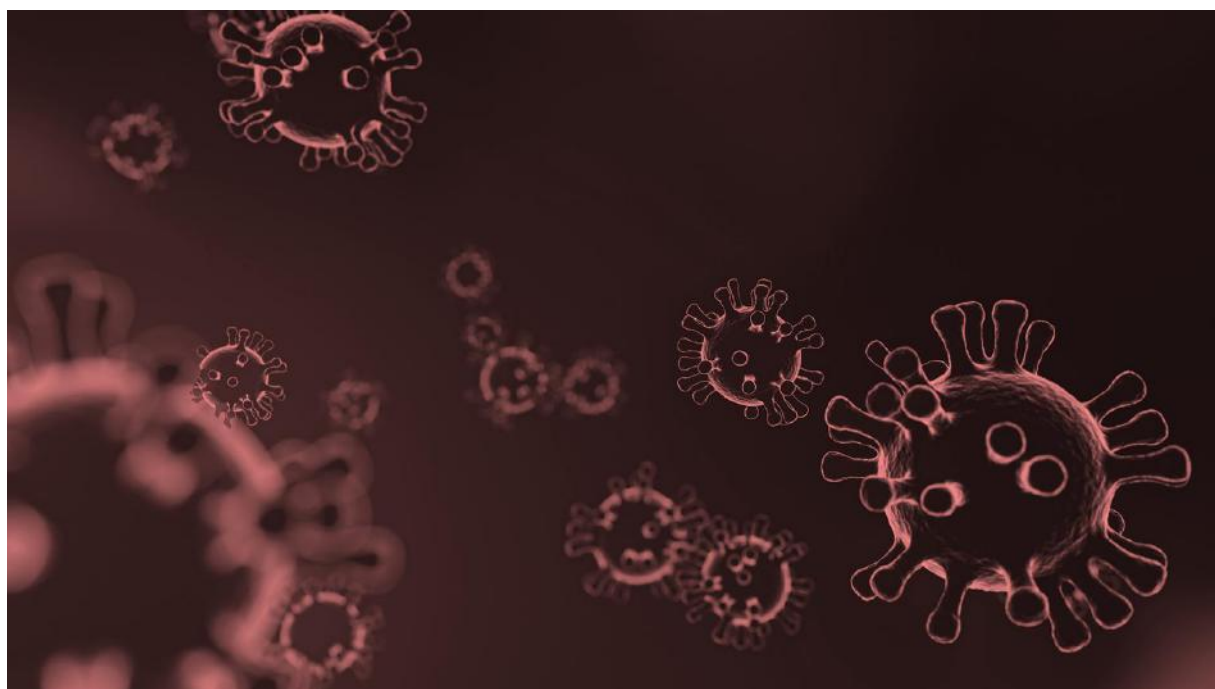


Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Impacts sur la centrale 144 et le dispositif préhospitalier	4
2.1.	COVID et appels en centrale 144.....	4
2.2.	Volume engagement préhospitalier - AMBULANCE	4
2.3.	Augmentation du dispositif en centrale 144	5
2.4.	Augmentation du dispositif préhospitalier.....	5
2.5.	Coordination entre OCVS et UGF	6
3.	Cellule info Covid de l'OCVS.....	6
4.	Impact financier à l'OCVS.....	8
5.	Conclusions	9

1. Contexte

Le présent document met en évidence les principaux impacts de la pandémie Covid-19 sur les missions propres de l'OCVS, dont le dispositif préhospitalier et dresse un bilan chiffré succinct de ces différents mandats. La majorité des éléments présentés dans ce dossier se base sur la période d'octobre et novembre 2020 correspondant à la 2^{ème} vague de SARS-CoV-2.

Les missions de l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) sont précisées dans la loi et l'ordonnance sur l'organisation des secours sanitaires de 2016. Parmi elles figurent notamment :

- Evaluation périodique des besoins pré-hospitaliers et sanitaires
- Mise en œuvre de la planification des secours
- Prise en charge des appels sanitaires d'urgence aussi bien en français qu'en allemand
- Fonctionnement de la centrale 144 et coordination avec les différentes forces d'intervention
- Formation des régulateurs d'urgence sanitaire et des intervenants engagés par le 144

Dans le cadre de la deuxième vague de pandémie COVID-19, le Conseil d'Etat a confié à l'OCVS les mandats supplémentaires suivants :

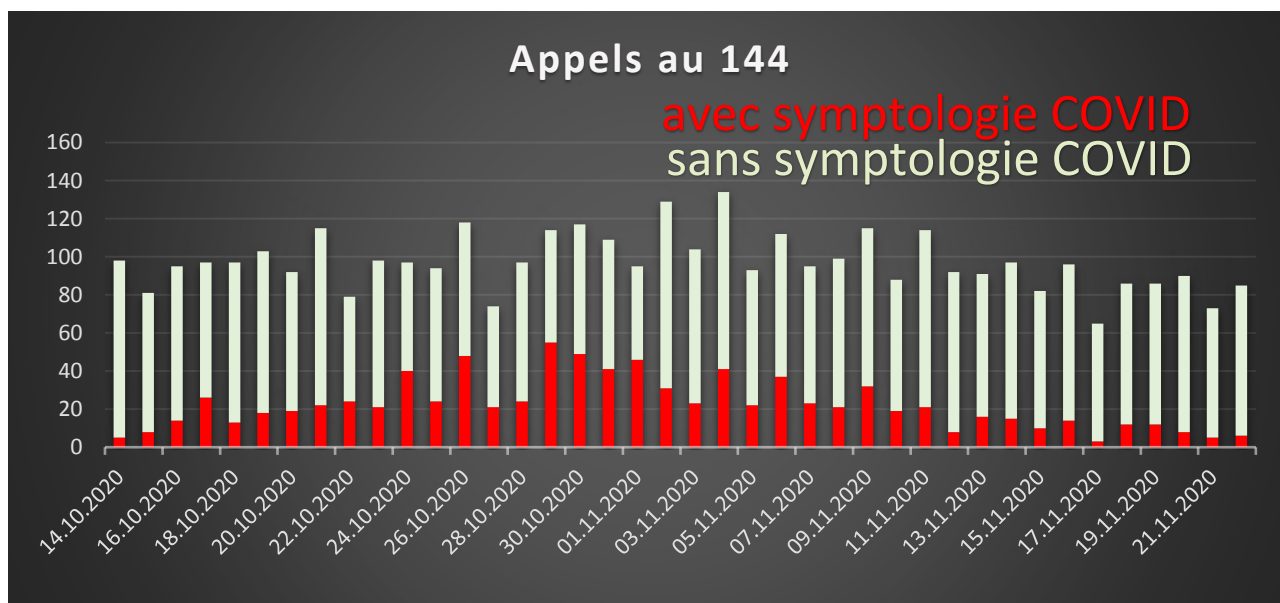
- Informations et préavis à l'attention des organisateurs de manifestations
- Renseignements relatifs à la mise en application des décisions des autorités relatives à COVID-19 : info.covid@ocvs.ch

2. Impacts sur la centrale 144 et le dispositif préhospitalier

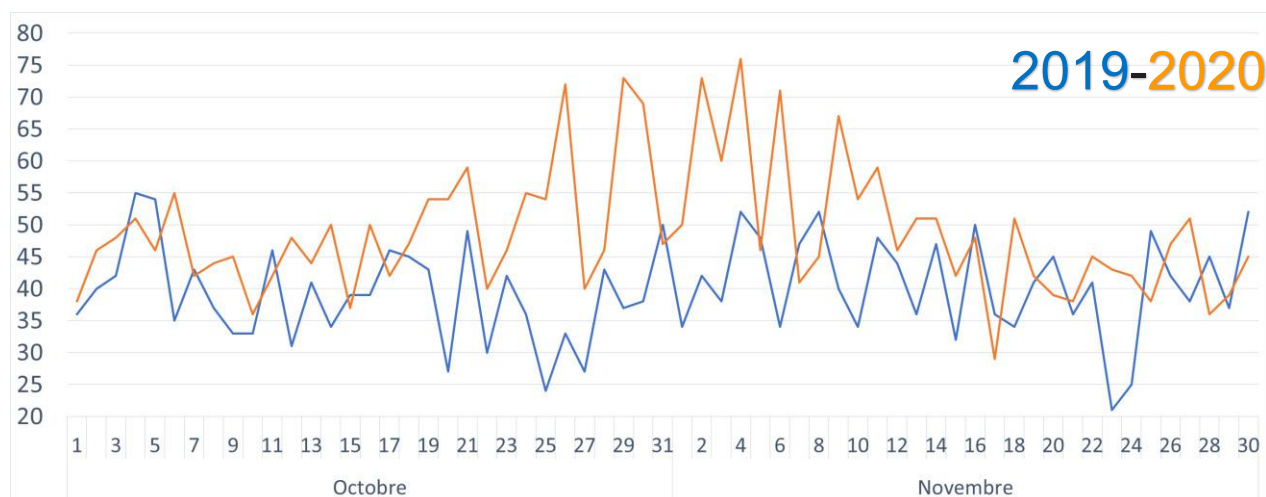
La deuxième vague a généré des impacts conséquents sur la centrale d'appels d'urgence 144 ainsi que sur le dispositif préhospitalier et ses ressources.

Le choix des périodes pour chacun des graphiques suivants a été arrêté en tenant compte du début de l'augmentation significative de l'activité ou de la mise en place d'un dispositif complémentaire.

2.1. COVID et appels en centrale 144

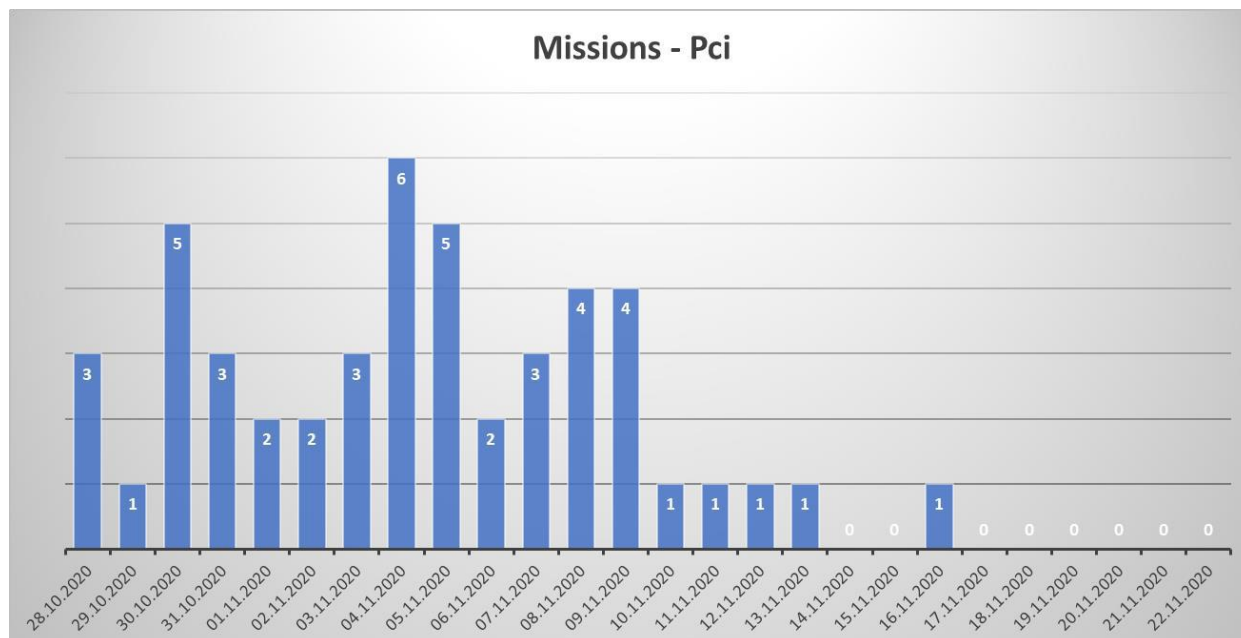


2.2. Volume engagement préhospitalier - AMBULANCE



Le graphique compare le nombre d'interventions d'ambulances engagées entre le 1 octobre et le 30 novembre des années 2019 et 2020. Le 4 novembre, un pic à 75 interventions/24h a été réalisé, soit environ 80% de plus par rapport à la même date en 2019.

La protection civile a été engagée en renfort pour le dispositif sanitaire. La mission qui lui a été confiée était de réaliser le transport de personnes depuis leur domicile à l'hôpital lorsque l'état de santé de ces patients restait compatible avec un déplacement en position assise dans un véhicule, n'étant pas équipé de dispositifs particuliers hormis de l'oxygène. Ces missions ont soulagé la sollicitation des ambulances pour la prise en charge des patients non suspectés Covid ainsi que pour des patients suspects d'infection Covid dont l'état de santé nécessitait un transport couché.



Le cumul des interventions de la Pci est de 48 missions.

2.3. Augmentation du dispositif en centrale 144

Les horaires des 24 régulateurs d'urgences sanitaires ont été réorganisés en 2 équipes distinctes. Cette mesure a été mise en place afin de limiter les contacts entre les régulateurs et par conséquent de réduire le risque de contagion. Qui plus est, l'effectif journalier a été augmenté d'une personne en passant de 4 à 5 collaborateurs. Par ailleurs, la période de soirée a également été renforcée.

Cette augmentation d'effectif a pu être réalisée notamment avec l'engagement d'une personne temporaire à un taux de 65% et par une plus grande sollicitation des ambulanciers régulateurs engagés en tant qu'auxiliaire depuis mars 2020.

Le système d'auxiliarat mis en place lors de la première vague a été davantage sollicité.

2.4. Augmentation du dispositif préhospitalier

Les services de sauvetage ambulances et hélicoptères ont équipé l'ensemble de leurs moyens du plateau technique nécessaires à la prise en charge des patients dans le respect des standards de telle sorte à augmenter la capacité de prises en charge simultanées.

Afin de disposer d'équipages en suffisance pour utiliser les moyens précités, outre la sollicitation plus importante de leur personnel auxiliaire, des sapeurs-pompiers ont été engagés en renfort pour former des équipages mixtes composé d'un pompier et d'un professionnel sanitaire, ambulancier diplômé (AD) ou technicien ambulancier (TA).

La Pci est venue compléter ce dispositif par la mise à disposition de véhicules et de personnels pouvant transporter des patients en position assise.

Quatre types de ressources ont été définies durant cette période :

1. Ambulance ROUGE = équipage conforme par 1 AD + 1 AD ou 1 TA
2. Ambulance JAUNE = équipage par 1 AD + 1 chauffeur sapeur-pompier
3. Ambulance BLEUE = équipage avec 1 TA ou infirmier + 1 chauffeur sapeur-pompier
4. Véhicule PCi = 1 chauffeur

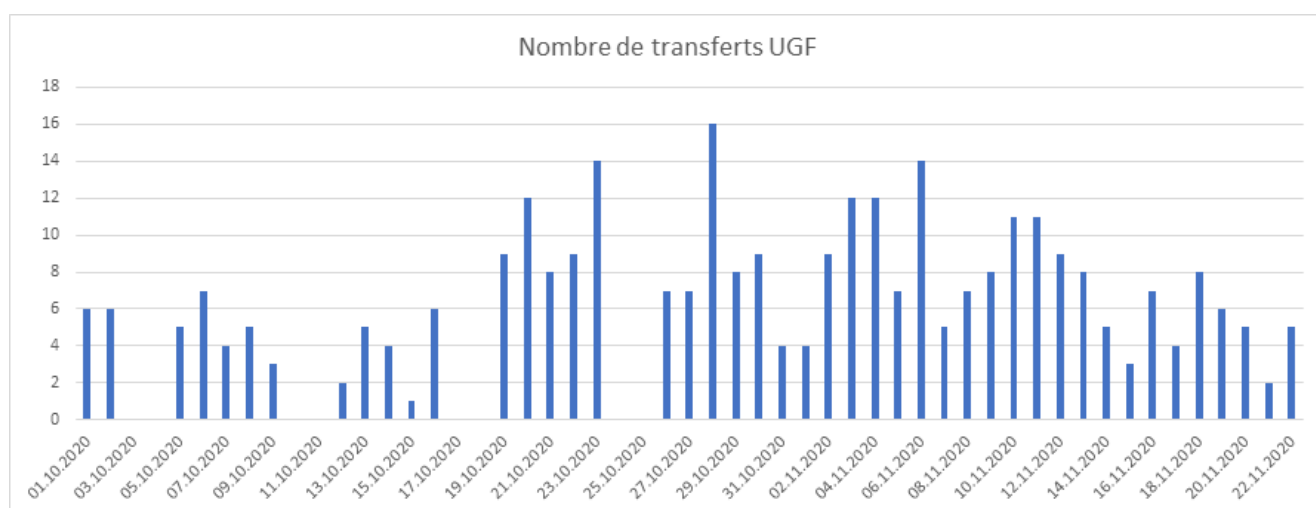
Cette catégorisation des véhicules a permis de répondre aux demandes différenciées selon le niveau de gravité des patients tout en disposant en période de pic de 10 ambulances en plus la journée (soit 26 en tout) et de 1 en soirée (soit 11 au total).

En chiffres, cela représente :

- 54 gardes pour le personnel auxiliaire
- 102 gardes pour les pompiers
- 69 gardes pour la protection civile

2.5. Coordination entre OCVS et UGF

Une collaboration fine et adaptée a été mise en place entre l'OCVS et l'UGF (unité de gestion des flux) de l'HVS qui coordonne les transferts interhospitaliers cantonaux et extra-cantonaux. L'OCVS a mis à disposition de l'UGF 6 véhicules dédiés au transfert. La centrale 144 a également mis à disposition des moyens dédiés à l'urgence au bénéfice des transferts lorsque la situation le permettait.



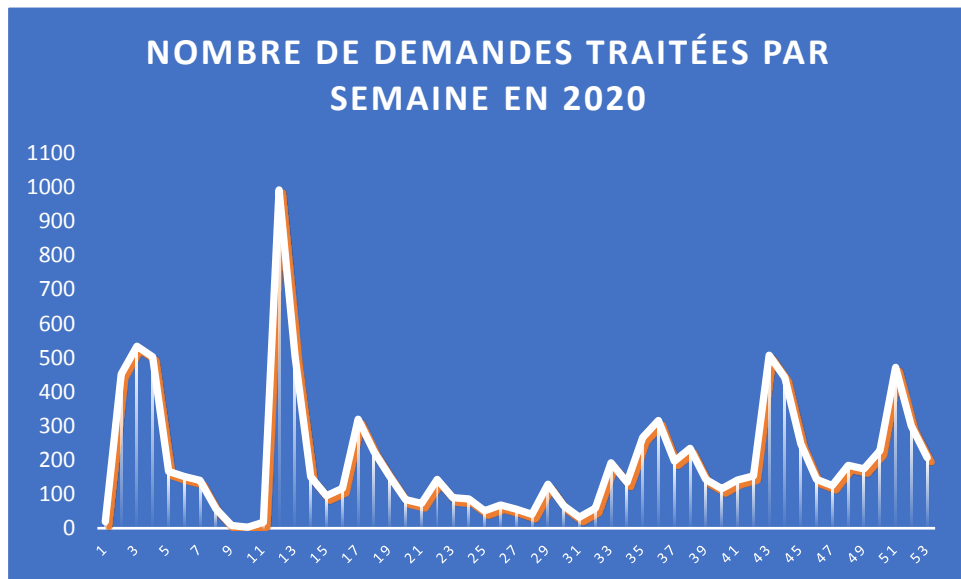
3. Cellule info Covid de l'OCVS

Pour répondre aux demandes de renseignements relatifs à la mise en application des décisions des autorités relatives à COVID-19, la cellule d'information info.covid a engagé du personnel temporaire dès la première vague :

Depuis octobre 2020 trois personnes ont été recrutées et formées. Elles travaillent pour un équivalent de 2 EPT en moyenne. Ce personnel est supervisé par trois membres du comité de direction de l'OCVS, qui ont augmenté leur temps de travail quotidien pour remplir cette tâche. Selon les moments qui dépendent des décisions des autorités, cela représente entre 0.5 et 1 EPT.

Au total, ce sont 10'000 demandes qui ont été traitées en 2020, certaines simples réglées en quelques minutes, certains complexes nécessitant l'intervention de plusieurs personnes et des heures de travail.

Globalement, la cellule info.covid a reçu beaucoup de remerciements en retour de la part de la population. La mission reçue répondait bien à un véritable besoin. Les retours moins agréables sont restés très rares.



4. Impact financier à l'OCVS

Les différents mandats attribués à l'OCVS par le DSSC et le Conseil d'Etat font l'objet d'un budget extraordinaire et sont alloués à une section ad hoc.

Pour l'année 2020, les dépenses issues des mandats attribués à l'OCVS s'élèvent à CHF 773'342, dont les deux tiers sont des charges du personnel. Lors de la première vague de mars à juin, le personnel engagé par l'OCVS dans le cadre de la pandémie COVID-19 était essentiellement composé d'infirmières, afin de répondre aux appels à la hotline cantonale. Depuis juin, le personnel engagé par l'OCVS travaille principalement pour la cellule de renseignement info.covid.

Pour la mise en place de la hotline et de la cellule de renseignements, du matériel informatique, ainsi que du matériel de bureau ont été achetés pour un montant d'environ CHF 80'000. A des fins de qualité et de traçabilité, des formulaires de saisie ont été développés pour environ CHF 30'000. Des frais découlant de traductions pour la hotline (formulaires, procédures, etc.), ainsi que les réponses pour la cellule d'info.covid pour CHF 42'000 et de la prestation d'un Securitas pendant un mois pour environ CHF 38'000 ont été engagés.

Finalement dans le cadre de la mise à disposition d'ambulances surnuméraires lors de la 2^{ème} vague, il a été nécessaire d'engagement des auxiliaires ambulanciers supplémentaires, ainsi que de sapeurs-pompiers, pour un montant total d'environ CHF 60'000.

OCVS: COVID-19	Comptes 2020	Commentaires
Charges du personnel / Personalaufwand	-495 604	Salaire personnel COVID-19, notamment pour la Hotline cantonale et pour la cellule d'information (info.covid@ocvs.ch)
Achats de biens et services / Kauf von Gütern und Dienstleistungen	-21 495	Achats matériel pour la hotline et la cellule d'information
Frais pour machines / Maschinenkosten	-1 782	
Frais d'informatique et communication / Informatik- und Kommunikationskosten	-56 210	Achats équipement informatique pour la hotline et la cellule d'information, ainsi que les licences et les frais de communication
Prestations de service / Dienstleistungen	-197 514	Développement de formulaires pour la Hotline et la cellule d'information, ainsi que la prestation d'un Securitas pour une durée d'environ 1 mois et le renforcement des ambulanciers par des sapeurs-pompier lors de la 2 ^{ème} vague
Autre charges d'exploitation / Anderer Betriebsaufwand	-738	
Excédents de charges / Aufwandüberschuss	-773 342	

5. Conclusions

Comme lors de la première vague, l'OCVS a fait preuve lors de la seconde de sa capacité à s'adapter de manière efficiente et rapide.

L'augmentation et les compléments de dispositifs ont été déployés de manière proportionnelle à l'évolution de la pandémie, ce qui nous a permis de poursuivre nos missions sanitaires (hors Covid-19), tout en prenant en charge adéquatement les patients infectés nécessitant des soins médicaux.

