



Genève, le 29 mai 2020
Aux représentant-e-s des médias

Communiqué de presse du département de la sécurité, de l'emploi et de la santé

La ligne info genevoise dédiée au COVID-19 va être progressivement désactivée

Mis en place le 28 février dernier pour répondre aux questions des Genevoises et des Genevois sur la maladie COVID-19, le numéro 0800 909 400 de la ligne d'information gratuite cantonale sera progressivement désactivée à compter du vendredi 5 juin. Dès cette date, un répondeur donnera les informations pour orienter les appelants vers d'autres numéros. Une réponse médicale sera apportée aux personnes sur une ligne dédiée pour les urgences non vitales, la centrale téléphonique de l'Etat délivrera les informations non médicales relevant d'une prestation délivrée par l'Etat. La ligne sera définitivement fermée le 26 juin.

En raison de la baisse du nombre d'appels et du changement de leur nature, les responsables du dispositif ORCA-GE (organisation en cas de catastrophe et de situation exceptionnelle) ont décidé de suspendre l'activité de la *hotline* genevoise. En trois mois, les opérateurs ont répondu à un peu plus de 20'000 appels (un appelant sur 8 a été dévié sur le 144 pour une prise en charge médicale).

La ligne d'information a été organisée, dans un premier temps, pour désengorger les lignes téléphoniques des urgences et des hôpitaux, mais aussi pour apporter un complément d'information relatif à la situation épidémiologique à Genève et rappeler les mesures à prendre individuellement et collectivement pour se protéger du virus. La réponse pour les personnes présentant des symptômes a été assurée par du personnel de santé. Dès le 28 mars, des spécialistes sont également venus en renfort afin de répondre aux personnes souhaitant obtenir un soutien psychologique.

Aujourd'hui, la situation épidémiologique conjuguée à une information régulière de la population sur le virus ne nécessite plus le maintien d'une ligne dédiée aux seuls renseignements relatifs au COVID-19. Dès le 5 juin, les répondants (actuellement des astreints de la Protection civile) seront démobilisés et un répondeur prendra le relais jusqu'au 26 juin. Dès lors, il est recommandé aux personnes présentant des symptômes ou souhaitant obtenir des informations médicales sur le coronavirus de contacter sans délai le nouveau numéro +41 22 427 88 00.

Le numéro +41 22 427 88 00 répond à tous les appels médicaux non urgents 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Le personnel de santé qui répond à cette ligne, dédiée aux urgences non vitales, évaluera la situation et orientera ces personnes vers les structures de prélèvements ou de consultation adéquates. Cette nouvelle ligne médicale décharge le 144, qui continue à traiter les urgences médicales.

Le standard téléphonique de l'Etat traite, durant les heures ouvrables, toute autre question au

numéro +41 22 327 41 11, et redirige les demandeurs auprès des services concernés.

Pour les personnes souhaitant bénéficier d'un soutien psychologique et/ou émotionnel, il est recommandé d'appeler directement le 143.

L'Infoline coronavirus gérée par l'office fédéral de la santé publique (OFSP) reste opérationnelle et répond tous les jours, de 6h00 à 23h00 au +41 58 463 00 00.

Pour toute information complémentaire:

- *Monsieur Laurent Paoliello, directeur de la communication et de la coopération, DSES, tel: +41 79 935 86 75*