



Genève, le 18 juin 2026

Aux représentantes
et représentants des médias

Centrale Santé Genève : une campagne grand public pour mieux faire connaître le 0800 116 117

Dès le 18 juin, le Département de la santé et des mobilités lance une campagne cantonale de sensibilisation destinée à mieux faire connaître la Centrale Santé Genève et son numéro gratuit, le 0800 116 117, accessible 24h/24 et 7j/7. À travers un message simple « Avant les urgences, appelez la Centrale Santé Genève », cette campagne vise à encourager la population à adopter le bon réflexe en cas de problème de santé non vital et à bénéficier rapidement d'une évaluation et d'une orientation adaptées.

Une campagne pour faire connaître le 0800 116 117

Afin de renforcer la visibilité de ce dispositif auprès de la population genevoise, la campagne sera déployée en deux phases. La première, dès le 18 juin, reposera sur l'activation des relais partenaires, avec la mise à disposition d'un toolkit comprenant flyers, affiches, vidéo, publications pour les réseaux sociaux et signature e-mail. Elle sera complétée par une diffusion sur les réseaux sociaux et sur des supports digitaux jusqu'au 9 juillet, ainsi que par un tout-ménage en Ville de Genève.

Une seconde phase, prévue dès le 24 août, renforcera la visibilité du dispositif dans l'espace public, au moyen d'écrans TPG et Postes, d'un habillage TPG et de supports de terrain. Cette montée en puissance progressive permettra d'ancrer durablement la connaissance du numéro 0800 116 117 auprès de la population genevoise et des acteurs du réseau de soins.

« Cette campagne marque une nouvelle étape dans notre volonté de rendre le système de soins plus lisible, plus accessible et mieux coordonné, au bénéfice de l'ensemble de la population genevoise », souligne Pierre Maudet, Conseiller d'État en charge du département de la santé et des mobilités.

Un premier bilan encourageant après six mois d'activité

Mise en service le 1er décembre 2025 dans le cadre du dispositif cantonal de renforcement de la réponse aux urgences ambulatoires, la Centrale Santé Genève, pilotée par l'équipe de l'Unité Urgences Santé 144 des HUG, permet à la population d'obtenir une évaluation rapide de ses symptômes et une orientation vers la structure la plus appropriée, notamment lorsque le médecin traitant n'est pas disponible.

Entre le 1er décembre 2025 et le 31 mai 2026, plus de 5'400 appels directs ont été enregistrés sur la ligne 0800 116 117, avec un temps moyen de décrochage de 7 secondes. En tenant compte des appels directs et des réorientations depuis le 144, plus de 7'600 situations ont été traitées au cours des six premiers mois d'activité, soit près de 50 par jour.

L'activité présente deux pics quotidiens, autour de 10h et de 17h, et a connu en avril une progression proche du doublement à la suite d'actions de communication ciblées.

Près d'un appel sur deux est résolu par des conseils téléphoniques, à l'issue d'une évaluation des symptômes. Lorsque la situation nécessite une orientation, les patientes et patients sont dirigés vers la ressource la plus adaptée : HUG, Médecins à domicile, Équipe mobile d'urgence, Réseau Urgences Genève — incluant les cliniques privées de Genève —, centres médicaux, gardes médicale adulte et pédiatrique, pharmacies ou médecin traitant. Seuls 12 % des appelants nécessitant une prise en charge médicale sont orientés vers un service d'urgence.

La Centrale Santé Genève constitue également une ressource précieuse pour les parents : près d'un appel sur trois concerne un problème de santé pédiatrique. Dès le mois de septembre 2026, elle deviendra également le point d'entrée de la garde pédiatrique genevoise, en collaboration avec la Société Genevoise de Pédiatrie et le Réseau des Pédiatres Genevois, renforçant ainsi l'accès des familles à une prise en charge coordonnée.

Cette évolution confirme l'intérêt d'un numéro simple, accessible et clairement identifié pour mieux orienter les situations de santé non vitales tout en préservant les ressources hospitalières pour les situations plus critiques. Elle s'appuie sur la coordination des partenaires du réseau de soins. Portée par l'IMAD, l'Équipe mobile d'urgence (EMU) peut intervenir à domicile lorsque l'état du patient le permet. L'application Infomed des HUG soutient l'auto-évaluation des symptômes et l'orientation. Enfin, le suivi du dispositif, assuré par le Service du médecin cantonal sur la base d'indicateurs de qualité, permettra d'adapter l'offre aux besoins observés, dans la perspective du futur réseau de soins cantonal.

Pour toute information complémentaire : Madame Catharina Habsburg, responsable de la communication, OCS, DSM, catharina.habsburg@etat.ge.ch