



Conseil d'Etat  
Staatsrat

**CANTON DU VALAIS**  
**KANTON WALLIS**

## RÉPONSE AU POSTULAT

<b>Auteur</b>	PLR/FDP, par Jean-Michel Savioz et Emilien Roduit
<b>Objet</b>	Utilisation des numéros d'urgences non vitales en Valais : il y a urgence pour la population !
<b>Date</b>	14.11.2021
<b>Numéro</b>	2021.11.394

---

Le postulat demande de trouver des solutions afin que l'ensemble de la population valaisanne puisse appeler les services téléphoniques pour les urgences non vitales, les numéros surtaxés 0900 mis à disposition actuellement n'étant pas accessibles avec les abonnements d'entreprise.

En effet, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, il n'est plus possible d'appeler un numéro surtaxé avec un abonnement d'entreprise suite à un jugement du Tribunal fédéral concernant le blanchiment d'argent sale. Cela concerne tous les numéros 0900, y compris ceux des urgences non vitales adultes et pédiatriques.

Suite à ce jugement, le Service de la santé publique a pris contact avec divers opérateurs téléphoniques afin de trouver une solution. La seule possibilité proposée par ces derniers consiste à utiliser des numéros non surtaxés du type 0840, comme le fait la centrale vaudoise pour les cantons de Vaud et de Neuchâtel.

Le coût du passage à des numéros non surtaxés a été évalué à près d'un million de francs pour le canton du Valais. Cela s'explique par la perte de recettes liées aux numéros surtaxés, d'une part, et, d'autre part, par l'accroissement du volume induit par la gratuité. L'augmentation de volume a été estimée par comparaison avec l'activité de la centrale vaudoise, la gratuité conduisant à un doublement des appels.

Comme la plupart des autres cantons, le Valais a donc maintenu un service basé sur des numéros 0900 pour les urgences non vitales. Les personnes bénéficiant d'un abonnement d'entreprise sont invitées à utiliser un autre téléphone. Il est également possible de recourir aux services de télémédecine mis à disposition par bon nombre d'assureurs-maladie.

Comme relevé dans le postulat, certaines personnes ne possédant pas un abonnement permettant d'atteindre les numéros 0900 appellent la centrale 144 pour des urgences non vitales. Ce phénomène est toutefois limité, la centrale 144 Valais enregistrant en moyenne 5 appels de ce type par jour sur un total moyen de 110 appels quotidiens.

Vu les incidences financières et les alternatives disponibles, le Conseil d'Etat estime qu'il n'est pas opportun d'introduire la gratuité des appels pour les urgences non vitales.

Il est proposé de refuser le postulat.

Conséquences sur la bureaucratie : aucune  
Conséquences financières : 1 million de francs  
Conséquences équivalent plein temps (EPT) : aucune  
Conséquences RPT : aucune

**Lieu, date** Sion, le 20.09.2022