

## Communiqué

### Le 11 février - journée européenne du 112

Introduite le 11 février 2009, la journée européenne du 112, le numéro d'urgence unique en Europe, a pour but de sensibiliser et éduquer le public sur la thématique de l'appel aux secours d'urgence.

Au Luxembourg le central des secours d'urgences 112 du CGDIS est l'unique point d'entrée pour les appels de secours. Il fonctionne 24 heures sur 24 et est articulé autour d'un pool de 33 opérateurs et chefs de salle qui se relaient toutes les 12 heures pour garantir une prise en charge professionnelle et efficace des appels au secours de la population. Chaque équipe de garde est composée de 5 opérateurs et d'un chef de salle.

Il est à noter qu'avec la mise en service prochaine du nouveau Centre National d'Incendie et de Secours au boulevard de Kockelscheuer à Gasperich, il s'agit de la dernière journée du 112 dans les localités actuelles occupées depuis 1991.

#### Le 112 en chiffres

- En 2020 ce sont 242.671 appels d'urgence qui ont été traités par le CSU-112 soit un toutes les deux minutes.
- De ces appels ont découlé 59.721 interventions soit une moyenne de 164 par jour ou une intervention toutes les 7 minutes.

#### L'impact du COVID sur le 112

La pandémie liée au COVID -19 a évidemment impacté le travail et les missions du Central des secours d'urgence les 12 derniers mois. Dès le mois de février 2020, le CGDIS a en effet activé son centre de gestion des opérations pour coordonner toutes les actions à mettre en place en interne afin de garantir la continuité des activités des services de secours au Luxembourg.

Dans les premières heures et jours après la confirmation de l'arrivée du virus au Luxembourg de très nombreux appels à ce sujet sont entrés au 112.

L'annonce du confinement national le 16 mars, a entraîné la nécessité de la mise en place rapide et de la coordination par le CGDIS de la hotline gouvernementale qui a répondu 24/24 aux questions de la population jusqu'à sa fermeture le 10 juin, grâce notamment à la mobilisation de personnes volontaires, issues du CGDIS mais également d'autres administrations. Près de 85.000 appels ont été traités pendant la période d'activation de la hotline.

Par la suite, le CSU-112 a été chargé par le Ministère de la Santé de recenser les capacités en lits et en réanimation au niveau national. Cette information permet au CSU-112 d'orienter le transfert en ambulance des patients vers la structure hospitalière ou de soins la plus appropriée. Le but recherché étant non seulement une prise en charge là où des moyens appropriés sont disponibles mais également d'éviter, dans un second temps, des transferts supplémentaires. Ce « dispatching » a entretemps été pérennisé en interne.

## Quand composer le 112 ?

**Deux tiers des appels 112**, ne nécessitant pas l'intervention des services de secours encombrent les lignes du 112. Appel est dès lors fait de réserver les appels vers le 112 en cas de besoin urgent des services de secours (secours médicaux et pompiers) tels que :

- personnes blessées et malades ;
- accidents avec blessés ;
- incendies ;
- inondations ;
- intoxications ;
- pollutions ;
- toute autre situation présentant un danger potentiel pour des personnes.

Merci également d'éviter d'appeler le numéro d'appel urgence 112 pour des renseignements généraux comme les hôpitaux, pharmacies, dentistes ou vétérinaires de garde, les transports en ambulance non urgents (ambulance-taxi) ou autres informations n'ayant pas trait aux services de secours.

Ce type de renseignement peut être consulté :

- sur internet (112.lu ; pharmacie.lu; amvl.lu);
- en composant le numéro **Infotel 9007 1234** pour les gardes;
- en contactant le renseignement national au 11817 pour les services de serrurier et les services de taxi-ambulance et autres.
- dans le journaux.

## « Twittergewitter » et présence accrue sur les réseaux sociaux

Afin de sensibiliser la population sur les missions et le fonctionnement du 112 le Corps grand-ducal d'incendie et de secours propose une activité accrue sur ses réseaux sociaux le 11 février prochain.

Tout au long de la journée le CGDIS s'inspirera de l'initiative allemande appelée « Twittergewitter » qui consiste à informer le grand public pratiquement en temps réel sur Twitter des interventions en cours à travers le pays. Ceci avec l'objectif de sensibiliser le grand public sur les actions menées au jour le jour par les milliers de pompiers volontaires et professionnels du pays.

En parallèle les abonnés de la page facebook du CGDIS se verront proposer des informations et une vue derrière les coulisses du CGDIS.

Facebook : @cgdis.lu

Contact: Cédric Gantzer

Twitter : @CGDISlux

Email: cedric.gantzer@cgdis.lu

Instagram : cgdislux

Tel: 621821709

### Corps grand-ducal d'incendie et de secours