



## Communiqué relatif à

### **l'analyse des faits liés au retard du déploiement des secours lors d'un accident de la circulation survenu le samedi 25 janvier 2025 à Huldange**

Faisant suite à l'accident survenu le samedi 25 janvier 2025 à Huldange au cours duquel les équipes du Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) ont été dépêchées à une adresse erronée (cfr. communiqué du 28 janvier 2025), une analyse interne a permis de révéler les faits suivants :

- L'appel de secours est entré au CSU-112 à 18h07.
- Les premiers moyens de secours (dont le SAMU Ettelbruck) ont été alertés à 18h08.
- Les équipes de secours ont été envoyées à Pommerloch à hauteur du Shopping Center Knauf.
- A 18h18, l'équipe de l'ambulance de Wiltz informe le CSU-112 qu'elle n'a trouvé aucun accident sur la voie publique.
- A 18h24, après réécoute de l'appel de secours, des moyens de secours supplémentaires ont été envoyés à Huldange à hauteur du Shopping Center Knauf.
- L'ambulance de Troisvierges est arrivée à 18h33 sur les lieux de l'accident, soit 26 minutes après l'appel de secours.
- Le SAMU Ettelbruck est arrivé à 18h55 sur les lieux, suivi de l'ambulance de Clervaux qui est arrivée pour sa part à 19h00 à Huldange.
- Les deux ambulances accompagnées du SAMU Ettelbruck ont quitté les lieux de l'accident vers l'hôpital avec deux patients à 19h33.
- Les patients sont arrivés aux urgences du Centre hospitalier du Nord à 20h10.

La réécoute de l'appel de secours ainsi que les entretiens menés avec les personnels impliqués dans la gestion de cet appel ont permis de déterminer que l'opérateur du CSU-112 qui a réceptionné l'appel a confondu les deux centres commerciaux du même nom malgré le fait que l'appelant avait bien précisé que l'accident avait eu lieu au lieu-dit « Op der Schmëtt » à Huldange. Connaissant uniquement l'existence du Shopping Center à Pommerloch, l'opérateur en question a assumé que l'accident a eu lieu à cet endroit. Il a réalisé son erreur seulement au moment de la réécoute de l'appel de secours.

A cause de cette erreur, les équipes de secours du CGDIS sont arrivées avec un retard de 16 minutes sur le lieu d'intervention à Huldange.

...

Les personnels volontaires et professionnels du CGDIS s'emploient tous les jours à porter secours rapidement et efficacement aux personnes en détresse. Nous regrettons sincèrement que dans le cas présent, l'arrivée des secours ait été inutilement retardée.

Un courrier en ce sens a été adressé par le Directeur général du CGDIS à la famille de la victime afin de proposer une rencontre qui permettrait, si elle le souhaite, de fournir toutes les explications relatives au déroulement de l'intervention.

Sur base de l'analyse des faits menés, le Directeur général du CGDIS a initié un retour d'expérience au cours duquel les procédures en place ainsi que les actions menées dans la gestion de l'appel de secours seront étudiées de façon critique et approfondie dans le but d'apporter les modifications nécessaires et de déterminer des améliorations à apporter à la formation de nos personnels avec pour objectif d'éviter à l'avenir, autant que soit possible, que de telles erreurs se reproduisent.