

► communiqué de presse

18.01.2018

Nombre d'appels record au 1722**Correspondant:** Thomas Biebaw**T:** 02 500 24 02**E-mail:** thomas.biebaw@ibz.fgov.be**F:** 0471 50 06 94

Nombre d'appels record au 1722

Le numéro 1722 pour les interventions pompiers non-urgentes a reçu au total, suite à la tempête, 31.221 appels de minuit à 16h le 18 janvier 2018, avec un pic entre 9 h et 13 h. Le numéro 1722 doit permettre que les centres d'urgence 112 ne soient pas surchargés pendant les intempéries et que les personnes en danger vital ne doivent pas attendre inutilement

Les centres d'appels urgents ont reçu un nombre exceptionnellement élevé d'appels suite à la tempête. En comparaison avec les 6838 appels de la dernière tempête, le numéro 1722 a reçu pas moins de 4,5 fois plus d'appels.

Selon Erwin Hertens, Directeur 112, nous pouvons parler d'une situation particulière : *« Nos opérateurs peuvent gérer environ 30 appels par heure, ce qui signifie que si vous devez gérer 30 000 appels en 5 heures, vous auriez besoin de 200 opérateurs pour les gérer simultanément. Les temps d'attente au 1722 sont donc malheureusement élevés. C'est évidemment très ennuyeux pour les gens qui avaient besoin des pompiers, mais tous ceux qui font le calcul comprennent que c'était impossible à éviter. Nos opérateurs derrière le 1722 ont, grâce à leur expérience, également été en mesure d'estimer à plusieurs reprises qu'une situation était réellement urgente. Cela montre que vous ne pouvez pas mettre d'autres personnes qu'eux derrière ces téléphones non plus. »*

Aussi pour les services d'urgence sur le terrain, tels que les pompiers et la Protection civile, qui ont passé toute la journée à aider les gens, à dégager les routes, à couvrir les toits ... il a fallu attendre leur intervention dans les régions où la tempête a été la plus difficile, et ce, malgré leurs efforts et leur dévouement.

Bert Bruggemans, de la Zone de Secours d'Anvers: *« Dans ce type de tempêtes violentes où les pompiers doivent être à de nombreux endroits en même temps, nous allons d'abord établir les priorités. Les situations où les gens peuvent se blesser auront la priorité. De plus, nous regroupons nos interventions pour travailler le plus efficacement possible et éviter d'avoir à sillonner notre territoire. Les services de la ville sont aussi mis à pied d'œuvre. Et bien entendu, nous gardons également une certaine capacité pour les appels vraiment urgents, comme un incendie ou un accident. Cela signifie que quelqu'un doit parfois attendre un peu plus longtemps, mais que nous pouvons gérer les interventions les plus importantes et le total des interventions plus rapidement. »*

Le ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, Jan Jambon: *« Il est bon que le numéro 1722, qui existe depuis peu, soit maintenant bien établi. Les opérateurs dans les centres d'appels urgents et les services d'urgences sur le terrain ont fait un travail exceptionnel aujourd'hui. Par exemple, un enfant avec une crise d'épilepsie a été sauvé et les pompiers ont pu s'assurer qu'un feu de cheminée ne s'est*





pas transformé en un feu violent, juste pour donner deux exemples. Le numéro 1722 a donc fonctionné en ce qui nous concerne. »



Rue de Louvain 1
1000 Bruxelles

T 02 500 21 11
F 02 500 23 65