

N°5325
Reçue le 02.12.2021
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Fernand Etgen
Luxembourg, 02.12.2021

Luxembourg, le 2 décembre 2021

Monsieur Fernand ETGEN
Président de la Chambre des Députés
LUXEMBOURG



Monsieur le Président,

Par la présente, j'ai l'honneur de vous informer que, conformément à l'article 80 de notre Règlement interne, je souhaite poser la question parlementaire suivante à Madame la Ministre de la Santé :

« La Helpline Covid, une initiative louable, est à la disposition des citoyens pour toutes les questions concernant le Covid-19 ou les vaccins.

Il semble toutefois que le service ne fonctionne pas toujours de manière optimale. Les appels restent souvent longtemps sans réponse et une indication du temps d'attente, une pratique d'ailleurs courante dans beaucoup d'entreprises, fait défaut.

À ce sujet, j'aimerais donc poser les questions suivantes à Madame la Ministre de la Santé :

- *Madame la Ministre, peut-elle me renseigner sur le nombre de personnes travaillant actuellement à la Helpline Covid ?*
- *Combien de personnes appellent chaque jour la Helpline Covid ?*
- *Madame la Ministre, ne juge-t-elle pas utile que les appelants soient informés de leur position dans la file d'attente ? »*

Veuillez croire, Monsieur le Président, en l'expression de ma très haute considération.

Gusty GRAAS
Député



Réponse de Madame la Ministre de la Santé à la question parlementaire n° 5325 du 2 décembre 2021 de Monsieur le Député Gusty Graas.

La helpline en relation avec la Covid-19 compte actuellement 29 ETP. A partir du 19 janvier prochain, elle sera cependant renforcée par 50 personnes supplémentaires auxquelles il a pu être fait appel via un marché public.

Le nombre d'appels dépend fortement du jour ainsi que de la situation épidémiologique. Par ailleurs, on constate une augmentation importante des appels suite à l'annonce de nouvelles dispositions légales ou de nouvelles recommandations sanitaires. Le nombre d'appels peut varier entre 1.500 et 12.500 appels par jour.

Au vu du nombre croissant d'appelants à la helpline, il est effectivement prévu, en parallèle à l'augmentation des ressources disponibles pour la gestion de la helpline, d'améliorer le dispositif afin de mieux servir les appelants. Cela peut notamment inclure l'option que les appelants soient informés du temps d'attente.

Luxembourg, le 4 janvier 2022

La Ministre de la Santé

(s.) Paulette Lenert