



**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 10 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