

Lettre ouverte à Monsieur Frank Vandenbroucke, Ministre de la Santé publique, et à Monsieur Bernard Quintin, Ministre de l'Intérieur

1er juillet 2026

Objet : problèmes urgents 1733 et 112 – la prise en charge des soins non planifiables risque d'imploser

Messieurs les Ministres,

Que des problèmes existent dans les centrales d'urgence pour accéder au poste de garde de médecine générale via le numéro 1733 ne vous est pas inconnu. Bien que le terrain reconnaisse les efforts visant à assurer un bon fonctionnement structurel de 1733, nous ne pouvons aujourd'hui faire autrement que de **tirer la sonnette d'alarme après un week-end catastrophique du 26 au 28 juin 2026, au cours duquel des patients n'ont tout simplement pas pu accéder au 1733⁷ et où des temps d'attente de 10 minutes et plus ont même été constatés au numéro d'urgence 112⁸**. Les conséquences sur le terrain ont été désastreuses :

- des situations de soins mettant en jeu le pronostic vital et d'autres situations graves n'ont pas été prises en charge à temps ;
- des services d'urgence déjà surchargés ont dû absorber davantage de pathologies de première ligne ;
- le personnel de soins et d'accueil à tous les niveaux a dû faire face à un afflux massif de plaintes, y compris d'agressions ;
- Des patients inquiets ont tenté de joindre leur médecin généraliste en privé par tous les canaux possibles ;
- des situations indignes : par exemple, il a fallu plusieurs heures pour pouvoir joindre le 1733 afin de demander la constatation du décès d'un proche.

La communication vers l'ensemble des parties concernées au sujet de la situation a en outre été défailante. Malgré l'ampleur des problèmes, aucun état d'urgence n'a été décrété afin de réquisitionner des opérateurs supplémentaires.

Ce manque d'opérateurs dure depuis des années, entraînant des temps d'attente toujours plus longs pour les patients⁹ et une baisse de la qualité du triage¹⁰. L'ensemble de la population wallonne, mais aussi 40 % des Flamands¹¹, dépendent aujourd'hui de ce service défailant. Les autres postes de garde flamands ainsi que ceux de Bruxelles ne sont même pas encore raccordés aux centrales d'urgence. Les conséquences dépassent les seuls médecins

⁷ Certains postes de garde n'ont reçu aucun message XML des centrales d'urgence le samedi et le dimanche 27-28 juin 2026 entre 10h00 et 15h00. De nombreux patients ont témoigné que, après une longue attente dans la file, la communication était interrompue.

⁸ Communication d'une centrale d'urgence vers les postes de garde flamands en phase 2.

⁹ Analyse de la charge et des temps d'attente, communication SPF Santé publique – Wachtposten Vlaanderen, 10 juin 2026.

¹⁰ Les chiffres annuels du 1733 montrent que, ces dernières années, de moins en moins de cas de niveau de gravité N8 (soins planifiables) sont attribués et que de plus en plus de visites à domicile sont accordées.

¹¹ Base de données Wachtposten Vlaanderen ; consultée le 29 juin 2026.

généralistes (et leurs postes de garde) : les services d'urgence, les maisons de repos et de soins ainsi que d'autres acteurs de soins en subissent également l'impact. La principale victime est le patient, qui ne bénéficie pas toujours des soins les plus appropriés.

Le système tout entier a toutefois été mis à rude épreuve ce week-end, à tel point que des mesures supplémentaires temporaires sont nécessaires afin d'éviter une implosion complète de la prise en charge non planifiable dans un avenir proche. La concomitance d'une vague de chaleur, de festivals et de conditions météorologiques potentiellement critiques ne peut constituer une excuse : les données 1733 de l'été 2025 montrent que pratiquement chaque week-end d'été est caractérisé par une très forte charge du 1733¹². Des mesures d'urgence rapides pour 1733 et 112 sont dès lors cruciales.

Les professionnels de soins ne méritent pas d'être confrontés à de l'agressivité et à un préjudice d'image injustifié en raison d'un système défaillant. Plus important encore : derrière chaque appel manqué se trouve un patient qui a le droit d'être entendu et aidé à temps. Nous vous demandons à tous deux d'agir rapidement et de manière déterminée, en collaboration avec l'ensemble de votre gouvernement.

Avec nos salutations préoccupées,

Dr Bart Van de Velde, président Wachtposten Vlaanderen
Dr Maaïke Van Overloop, présidente Domus Medica
Margot Cloet, administratrice déléguée Zorgnet Icuuro
Dr Marieke Geijsels, vice-présidente ViaCaro
Dr Jos Vanhoof, membre du comité directeur BVAS-ABSyM
Dr Michel Creemers, co-président ASGB/Cartel
Dr Anne Gillet, vice-présidente GBO/Cartel
Dr Guy Delrée, président FAGW
Dr Pierre-Louis, président FAMGB
Dr Elodie Brunel, secrétaire général comité directeur ABSyM-BVAS

¹² Graphique des courbes saisonnières (1733)