

APPELS D'URGENCE

Les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement les secours 24h/24. Mais, trop d'abus persistent et les lignes téléphoniques sont trop souvent surchargées.

Chaque année, plus de 3 500 000 interventions sont réalisées par les sapeurs-pompiers, soit 9 600 interventions par jour. Quant au SAMU, il reçoit près de 2 500 appels par jour. Ce nombre d'appels reçus ne correspond cependant pas forcément à des situations d'urgence. On estime que, dans plus de 30 % des cas, la réponse apportée consiste seulement en une information ou un conseil médical.

Un citoyen mieux informé aidera les secours à intervenir dans de meilleures conditions et le plus rapidement possible.

Ci-dessous vous est présenté les numéros à appeler en cas de situation d'urgence.

Dans tous les cas, pour faciliter et accélérer le traitement de votre appel, pensez à préciser ces 3 points :

- Qui je suis ? Vous êtes victime, témoin,... Et donner un numéro de téléphone sur lequel vous restez joignable
- Où je suis ? Donnez l'adresse précise de l'endroit où les services doivent intervenir.
- Pourquoi j'appelle ? Précisez les motifs de votre appel.

N'oubliez pas de vous exprimer clairement auprès de votre interlocuteur. Le temps que vous passez au téléphone n'est jamais inutile, ne retarde jamais l'intervention et permet la meilleure réponse à l'urgence pour laquelle vous l'appelez.

Enfin écoutez attentivement les conseils donnés sur la conduite à tenir avant l'arrivée des secours. Votre comportement peut permettre de sauver une vie.

Numéro d'appel d'urgence européen : 112

- Pourquoi appeler le 112 ?

Un accident peut survenir n'importe quand et n'importe où, même lorsque vous visitez un pays de l'Union européenne. Si vous êtes impliqué dans un accident ou que vous en êtes témoin ou si vous remarquez un incendie ou apercevez un cambriolage, vous pouvez appeler le 112 (joignable à partir d'un téléphone fixe, portable ou d'une cabine téléphonique).

Le 112 est le numéro d'appel d'urgence européen unique, disponible gratuitement partout dans l'Union européenne. Ce numéro ne remplace pas les numéros d'urgence nationaux existants. Dans la plupart des pays, il cohabite avec ceux-ci. Le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas, le Portugal, la Suède et la Roumanie ont même choisi le 112 comme principal numéro d'urgence national. Le 112 existe également dans certains pays en dehors de l'UE (comme la Suisse et l'Afrique du Sud) et il est disponible dans le monde entier sur les réseaux mobiles de GSM.

- J'appelle le 112 :

Pour toute urgence nécessitant une ambulance, les services d'incendie ou la police.

Ne raccrochez pas si vous appelez le 112 par erreur! Expliquez à l'opérateur que tout va bien. Dans le cas contraire, il se peut qu'une aide d'urgence doive être envoyée pour s'assurer qu'il n'y a aucun problème.

Samu : 15

- Pourquoi appeler le 15 ?

Le Service d'aide médicale urgente (SAMU) peut être appelé pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins (médecine générale, transport ambulancier,...)

- J'appelle le 15 :

- en cas de besoin médical urgent
- en cas de malaise
- en cas de coma
- en cas d'hémorragie
- en cas de douleur thoracique (cela peut être un infarctus et la mort peut survenir rapidement)
- en cas de difficultés respiratoires (surtout si la personne est asthmatique ou cardiaque ou que cela se produise lors d'un repas)
- quand une personne ne respire plus
- quand vous vous trouvez en présence d'un brûlé
- en cas d'intoxication
- etc.

Police secours : 17

- Pourquoi appeler le 17 ?

Police-secours peut être appelée pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police.

- J'appelle le 17 :

- en cas de violences
- en cas d'agression
- en cas de vol à l'arraché
- en cas de cambriolage
- etc.

Votre appel sera traité par le centre police secours qui enverra immédiatement sur place l'équipe de policiers la plus proche et la mieux adaptée à la situation. Pensez à bien décrire les agresseurs, noter les numéros de plaque, indiquer la direction de fuite, etc.

En cas d'appel non urgent, c'est-à-dire pour signaler à la police un fait qui ne nécessite pas d'intervention immédiate, contactez votre commissariat de police.

Sapeurs-pompiers : 18

- Pourquoi appeler le 18 ?

Les sapeurs-pompiers peuvent être appelés pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide.

- J'appelle le 18 :
 - en cas d'incendie
 - en cas de fuite de gaz
 - en cas de risque d'effondrement
 - en cas d'ensevelissement
 - en cas de brûlure
 - en cas d'électrocution
 - en cas d'accident de la route
 - etc.

Secours en mer: 196

- Pourquoi appeler le 196 ?

En composant le 196, l'appelant tombe directement sur le centre opérationnel de surveillance et de sauvetage en mer (CROSS), seul organisme d'État compétent pour coordonner des moyens d'intervention pour la sauvegarde de la vie humaine en mer.

- J'appelle le 196 en tant que témoin ou victime :
 - lors d'une situation de détresse en mer,
 - lors d'une situation d'urgence en mer,
 - en cas d'inquiétude pour toute personne se trouvant en mer et n'ayant pas donné de nouvelles
 - pour tout fait observé en mer qui semble anormal,
 - etc.

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

Ce numéro d'urgence national unique est accessible, dans un premier temps, par FAX ou SMS. Il ne reçoit pas les appels vocaux téléphoniques. Les Fax et SMS émis vers le « 114 » arrivent au centre relais national implanté au Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble. Les professionnels sourds et entendants spécifiquement formés traitent ensuite ces messages et contactent les services d'urgence compétents (police, SAMU, sapeurs-pompiers), si la situation nécessite leur intervention.

- Pourquoi appeler le 114 ?

Toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, peut désormais composer le « 114 », numéro gratuit, ouvert 7/7, 24h/24.