

# APPELER LES SECOURS



## Risques majeurs

De l'incident à la catastrophe majeure, de multiples événements d'origine naturelle ou humaine peuvent frapper la population française et nos territoires.

Le risque, c'est la menace d'un événement dangereux sur des enjeux humains, économiques ou environnementaux.

Il existe 5 types de menaces et risques majeurs :

- Naturels
- Technologiques
- Sanitaires
- Cyber
- Terroristes.

Les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement les secours 24h/24. Chaque année, près de 4 300 000 interventions sont réalisées par les sapeurs-pompiers, soit 11 700 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. Trop d'abus ou d'appels mal orientés surchargent encore inutilement les lignes téléphoniques. On estime que, dans plus de 30 % des cas, la réponse apportée consiste seulement en une information ou un conseil médical. (Source gouvernement.fr)

## C'est quoi l'urgence ?

***Une urgence est une situation qui présente un risque immédiat pour la santé, la vie, les biens ou l'environnement.***

***Il y a donc nécessité d'intervenir immédiatement et d'apporter une réponse efficace, dès lors qu'il s'agit d'une situation imprévue, estimée dangereuse et mettant en péril les conditions d'existence de personnes, de familles, de biens ou de l'environnement.***

Un citoyen bien informé aide les secours à intervenir dans de meilleures conditions et le plus rapidement possible. En cas d'urgence, d'accident ou de sinistre bien donner l'alerte est la clé de la rapidité et de l'efficacité pour une prise en charge adaptée de l'intervention par les services compétents. Pour les services de secours l'intervention commence au moment de l'appel, celui-ci doit donc être bref et précis.

Porter assistance ou secours à une personne en péril ou en danger (**sans mettre sa propre vie en danger**) est un devoir de citoyen. Quand nous sommes témoin d'un incident, d'un accident, d'un sinistre, d'une personne en péril ou d'une personne en danger nous nous devons de faire quelque chose à notre niveau et suivant nos compétences (car nous ne sommes pas tous docteur, urgentiste, infirmière, gendarme, policier, sapeur-pompier ou secouriste).

C'est déjà faire quelque chose que d'effectuer un dégagement d'urgence afin de soustraire une personne d'un péril ou d'un danger imminent, de taper dans le dos d'une personne qui s'étouffe, d'arrêter un saignement abondant, de mettre une personne inconsciente qui respire en position latérale de sécurité, d'utiliser un extincteur pour abattre les flammes le temps qu'une personne puisse évacuer, de faire évacuer un bâtiment parce que l'on est témoin d'un départ d'incendie que l'on n'a pas pu maîtriser avec un extincteur.



C'est déjà faire quelque chose que de faire appeler les secours ou de s'assurer qu'ils ont bien été prévenus ou sinon, soi-même, appeler les secours.

Mais en France il y a une multiplicité de numéro et en cas d'urgence en état de stress ou dans la panique ambiante il est parfois difficile de se rappeler qui il faut appeler ? Dans quelle situation ? Et à quel numéro ?

En France il existe 12 numéros d'urgence permettant de joindre gratuitement les secours 24h/24 :

- Le 15            Service d'aide médical urgent (SAMU), Urgence médicale, détresse vitale.
- Le 17            Services de Gendarmerie ou de Police.
- Le 18            Sapeurs-pompiers.
- Le 112          Numéro d'appel des secours Européen.
- Le 114          Numéro d'appel des secours pour les sourds, les malentendants ou les personnes ne pouvant s'exprimer (fax, SMS).
- Le 115          SAMU social.
- Le 116 000      Enfants disparus.
- Le 116 117      Permanence des soins ambulatoires.
- Le 119          Enfants maltraités.

Le 191       Secours de l'air.  
Le 196       Secours en mer.  
Le 197       Alerte attentat, alerte enlèvement.

Les opérateurs de téléphonie sont tenus d'acheminer gratuitement ces appels d'urgence et de les géolocaliser lorsque cela s'avère possible.

### **J'APPELLE LE 15 : SERVICE D'AIDE MÉDICALE URGENT (SAMU) pour une urgence médicale ou une détresse vitale.**

C'est le numéro spécifique aux urgences médicales. Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicalisée lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins (médecine générale, transport ambulancier...). Il permet de vous mettre 24 heures sur 24 en relation avec un médecin du service d'aide médicale urgente (SAMU).

J'appelle le 15 :

- Quand une personne est inconsciente (arrêt cardiorespiratoire, coma).
- Quand une personne ne respire plus (asphyxie, anoxie).
- Quand une personne saigne abondamment (hémorragie).
- Quand vous vous trouvez en présence d'une personne brûlée (par le chaud, par le froid, par produit chimique).
- Quand une personne souffre de douleur thoracique (cela peut être un infarctus et nécessite une intervention très rapide, l'inconscience puis la mort pouvant survenir rapidement).
- Quand une personne a des difficultés respiratoires (surtout si la personne est asthmatique ou cardiaque ou que cela se produit lors d'un repas).
- Quand une personne souffre de paralysie faciale, d'inertie d'un membre ou de troubles de la parole (cela peut être un accident vasculaire cérébral).
- En cas d'intoxication.
- En cas de malaise.
- En cas de besoin médical urgent.

Lorsque quelqu'un compose le numéro d'appel unique 15 sur son téléphone, qu'il soit fixe ou portable, son appel est dirigé dans un centre 15 qui a pour mission de recevoir et traiter les appels d'urgences médicales.

Le personnel de ce centre d'appel assure une écoute médicale permanente, détermine et déclenche, dans le délai le plus rapide, la réponse la mieux adaptée à la nature des appels, s'assure de la disponibilité des moyens d'hospitalisation publics ou privés adaptés à l'état du patient, compte tenu du respect du libre choix, prépare son accueil, veille à son admission et assure le suivi des décisions engagés par la régulation médicale.

Vous serez d'abord en contact avec un permanencier (assistant ou auxiliaire de régulation médicale) Il faut vous tenir prêt à lui fournir vos nom, prénom, adresse et numéro de téléphone, ainsi que ceux de la personne malade s'il ne s'agit pas de vous-même (***n'oubliez pas la carte d'assuré social***). Il vous faudra ensuite lui indiquer le motif de votre appel, et s'il ne peut vous répondre lui-même ou s'il faut des précisions médicales, il vous passera le médecin régulateur.

Les coordonnées et le motif de l'appel sont enregistrés. Le médecin régulateur peut :

Délivrer un simple conseil médical.

Envoyer un moyen de transport (pompiers, ambulance, etc.) pour amener le malade à l'hôpital.

Déléguer un médecin généraliste de garde auprès du malade.

Conseiller au malade de se rendre chez un médecin généraliste de garde.

Envoyer un SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation) au domicile du malade pour une prise en charge immédiate.

Le médecin régulateur peut être un hospitalier, un médecin urgentiste ou depuis peu un médecin libéral pendant les heures de fermeture des cabinets libéraux.

**J'APPELLE LE 17 : GENDARMERIE - POLICE** Quand je suis face à une urgence ou un danger suite à une infraction, un délit ou un crime dont je suis le témoin ou la victime.

Composez le 17, pour signaler toute urgence suite à une infraction pénale, un délit ou un crime qui nécessite l'intervention immédiate des forces de Police ou de Gendarmerie ou lorsque vous êtes en danger ou que vous constatez que quelqu'un est en danger dans les cas suivants:

- Urgence concernant un accident de la route.
- Disparition inquiétante d'un proche.
- Vol.
- Cambriolage.
- Dégradations.
- Violences.
- Agression.
- Trouble à l'ordre public.
- Etc.

Votre appel sera pris en charge immédiatement par le centre de traitement du 17 qui enverra sur place la patrouille la plus proche et adaptée à votre urgence (police ou gendarmerie nationales selon la zone de compétence). Gardez au maximum votre sang-froid, donnez votre localisation exacte, la nature de l'urgence, le nombre d'agresseurs et leur description, notez 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 le commissariat de police ou la brigade de gendarmerie le plus proche des lieux des faits ou de votre résidence.

**J'APPELLE LE 18 : SAPEURS POMPIERS** quand je suis victime ou témoin danger ou accident concernant des personnes des biens ou l'environnement.

Les sapeurs-pompiers sont appelés pour une situation de péril ou un accident concernant des personnes ou des biens ou l'environnement et obtenir leur intervention rapide.

- Secours et assistance à personne relevant d'une urgence vitale.
- Accident de circulation avec victime.
- Brûlure grave (chaud, froid, chimique).
- Électrocution, Électrisation.
- Hydrocution (noyade syncopale), noyade (noyade asphyxique).
- Fuite de gaz, Risque d'explosion.
- Incendie.
- Feu de forêt.
- Risque d'effondrement, ensevelissement.
- Risques technologiques (nucléaire, radiologique, biologique ou chimique).
- Risques naturels.
- Inondations, glissement de terrain.
- Opérations diverses (assèchements de locaux, intervention du fait d'animaux, etc....)

**J'APPELLE LE 112 : APPEL DES SECOURS EUROPÉEN** en cas d'urgence (médicale, incendie, police...).

**Dans tous les pays d'Europe** pour toute urgence nécessitant une ambulance, les services d'incendie ou la police. Ce numéro est gratuit, joignable 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, le 112 permet d'appeler les urgences dans tous les états membres de l'Union européenne. Il permet de contacter tout type de services d'urgence comme, par exemple, le SAMU, les pompiers ou la police en France.

Lors d'un appel au 112, un opérateur répond et peut traiter votre appel en plusieurs langues. Votre interlocuteur vous répondra dans la langue du pays dans lequel vous vous trouvez, ou en anglais la plupart du temps. Il transfère le cas échéant votre appel au service d'urgence compétent.

Émis depuis un mobile, il est prioritaire sur tous les autres appels et est acheminé par le premier réseau disponible dans la zone d'appel, même si vous êtes abonné à un autre opérateur. C'est pourquoi il est normalement possible de l'appeler même lorsque le réseau est saturé, en cas de panne de réseau, de forfait épuisé ou si votre téléphone est bloqué par un code d'ouverture.

L'Espagne, le Portugal, la Finlande, le Luxembourg, la Suède et les Pays Baltes ont privilégié un numéro unique et ont abandonné leurs anciens numéros nationaux d'appels d'urgence. La France a conservé, en plus du 112, ses traditionnels numéros 15 (SAMU), 17 (police - gendarmerie) et 18 (pompiers)...

**Il faut préciser qu'en plus du 112 tous les autres numéros d'urgence sont accessibles avec le clavier de votre téléphone portable. Le 112 est également accessible depuis votre téléphone fixe.**

**La particularité de ce numéro consiste en son absence de spécificité, il concerne toutes les urgences (médicales, incendies, police...). Le n° 112 est donc un numéro unique prioritaire pour joindre tous les services d'urgence, s'il ne faut en retenir qu'un c'est celui-là. Appeler les secours c'est simple comme 1+1=2 (112).**

**J'APPELLE LE 114: Numéro d'appel pour les personnes sourdes, malentendantes ou ne pouvant s'exprimer.**

**SERVICE PUBLIC GRATUIT 24H/24, 7J/7**

**URGENCE 114**

SAMU POLICE SAPEURS  
GENDARMERIE POMPIERS

**Appel d'urgence pour sourds et malentendants**

Application **Urgence 114** Site internet **www.urgence114.fr**

VISIO TCHAT SMS FAX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR MINISTÈRE DE LA SANTÉ, DU TRAVAIL ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Si vous ne pouvez pas entendre ou si vous ne pouvez pas parler (handicap, danger).**

Accessible par fax et SMS vous communiquerez alors par écrit avec votre correspondant.

Le 114 est le numéro d'appel d'urgence pour :

- Les personnes sourdes ou malentendantes, victimes ou témoins d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours.
- Les personnes muettes victime ou témoin d'une situation d'urgence,

- Les personnes se trouvant en situation de danger et ne pouvant parler (attentat, prise d'otage, enlèvement, violences...)

Un numéro spécifique pour les urgences aéronautiques...

En plus des numéros d'urgence existants, la France s'est dotée de deux numéros destinés au secours spécialisé dans les urgences aéronautiques et les urgences maritimes il s'agit de deux numéros à trois chiffres commençant par 19.

### J'APPELLE LE 191 : RECHERCHE SAUVETAGE AÉRONAUTIQUE.



Le 191 est utilisable par tout usager en situation de détresse, par tout témoin direct d'un accident d'aéronef, ou par toute personne inquiète de la disparition d'un aéronef et de ses occupants.

Le 191, numéro d'urgence unique des secours de l'air, j'appelle en tant que témoin ou victime

- Lors d'une situation d'urgence en vol.
- Lors d'une situation de détresse en vol.
- En cas de crash.
- En cas d'inquiétude pour toute personne se trouvant en vol et n'ayant pas donné de nouvelles.
- Pour tout fait observé en l'air qui semble anormal.

Ce numéro gratuit, disponible sur les téléphones fixes et portables, accessible 24H/24-7j/7, permet de joindre directement le Centre de Coordination et de Sauvetage Air.

A noter que l'an passé, le commandement de la défense aérienne et des opérations aériennes de Lyon Mont-Verdun a connu 22 cas de recherches concernant 8 avions, 6 ULM, 5 planeurs, 2 hélicoptères et une aile de vol libre.

### J'APPELLE LE 196 : RECHERCHE ET SAUVETAGE EN MER.



Le 196, numéro d'urgence unique des secours en mer, j'appelle en tant que témoin ou victime :

- Lors d'une situation d'urgence en mer.
- Lors d'une situation de détresse en mer.
- En cas de naufrage.
- 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.

***En composant le numéro des secours en mer l'appelant est directement mis en relation avec 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.***

#### **Autres numéros d'appel d'urgence gratuits et accessibles 24/24h**

- Enfants disparus : 116 000
- Enfance en danger : 119
- Permanence de soins ambulatoires (médecins de garde) 116 117
- Alerte attentat - Alerte enlèvement : 197
- Samu social - Accueil des personnes sans abri : 115

#### **J'APPELLE LE 116000 - URGENCE SOCIALE - Fugue, enlèvement parental, disparition inquiétante.**

##### Enfants disparus

Chaque année en France, un enfant est signalé disparu toutes les 10 minutes. Nous pouvons tous être concernés. Chaque année, près de 50 000 signalements de disparitions de mineurs sont recensés. Les chiffres de 2019 communiqués par le ministère de l'Intérieur font état de 51 287 signalements de disparitions de mineurs. On parle de signalement car un même mineur peut être signalé plusieurs fois au cours de l'année, notamment dans le cas de fugues à répétition. Pour autant, un enfant ou un jeune, qu'il ait 10, 12 ou 17 ans, se met en danger chaque fois qu'il disparaît. Il est donc primordial de ne pas minorer ce phénomène et de protéger ces enfants et ces jeunes.

Depuis 2005, le développement d'un numéro d'urgence pour les disparitions d'enfant qui peut être atteint partout dans 30 pays en Europe. Le 116 000 est le numéro européen d'urgence en cas de disparition d'enfant. La ligne directe a pour mission d'écouter et soutenir les familles d'enfants disparus.

Ce numéro est gratuit et disponible 7j/7, 24h/24. Fugue, enlèvement parental, disparition inquiétante, Un accompagnement des familles touchées par la disparition d'un enfant est prévu en leur apportant un soutien psychologique, juridique, social et administratif.

Les écoutants de la cellule de suivi peuvent vous aider à détecter les situations à risque : comment prévenir la fugue de mon enfant ? Comment sensibiliser les plus petits aux bons réflexes ? Quelles sont les mesures à prendre pour anticiper un enlèvement parental ?

La réception de l'appel est assurée à la plate-forme téléphonique par un écoutant-expert. Celui-ci s'assure que la famille a signalé la disparition de l'enfant aux services de police ou de gendarmerie. Après un premier bilan avec l'appelant, l'écoutant évalue la demande, il saisit ensuite l'unité de suivi.

Une cellule de suivi assure la coordination de l'ensemble des activités du dispositif et la gestion des dossiers jusqu'à leur clôture. Les chargés de suivi sont juriste ou psychologue. La réponse des chargés de suivi se fait du lundi au samedi entre 9h et 18h et en cas d'urgence jusqu'à 21h (y compris le dimanche).

## **J'APPELLE LE 119 : Numéro d'appel National de l'enfance en danger.**

Les enfants et les adolescents confrontés à une situation de risque et de danger, pour eux-mêmes ou pour un autre enfant qu'ils connaissent.

Les adultes confrontés ou préoccupés par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être : famille proche, famille élargie, voisins, communauté éducative...

En cas de danger imminent nécessitant une mise à l'abri immédiate du mineur, les équipes du 119 contactent sans délai les services de première urgence pour une intervention.

Les problématiques de dangers gérées quotidiennement par les écoutants du 119 sont multiples : une majorité des appels concerne des violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles), notamment au sein de la famille ou en institution. Le 119 est également contacté pour d'autres problématiques de dangers.

Une réaction s'impose si vous pensez en votre for intérieur, que la santé, la sécurité ou la moralité d'un enfant sont en danger, ou si les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises.

## **J'APPELLE LE 116117: PERMANENCE DE SOINS AMBULATOIRES Appeler un médecin de garde en dehors des heures de consultation.**

Permanence des soins ambulatoires, Le 116 - 117 est le numéro pour joindre un médecin généraliste de garde aux heures de fermeture des cabinets médicaux.

Le 116 - 117 est une ligne gratuite qui permet aux patients de joindre un médecin de garde. Au-delà de 20 heures le soir et le week-end. Ce service a pour objectif de désengorger les urgences tout en maintenant l'offre de soins de premier recours aux heures habituelles de fermeture des cabinets libéraux, centres et maisons de santé. Les médecins volontaires répondent aux appels depuis leur cabinet ou domicile.

**En cas d'urgence vitale, il faut composer le 15.**

## **J'APPELLE LE 197 : ALERTE ATTENTAT, ALERTE ENLÈVEMENT.**



En cas d'alerte attentat ou d'enlèvement d'enfant chaque détail compte pour l'enquête et vos témoignages peuvent avoir une importance capitale pour nous aider à comprendre ce qu'il s'est passé, identifier des victimes et prévenir de nouveaux attentats ou localiser un terroriste ou un ravisseur en fuite.

Afin de recueillir vos témoignages, 2 dispositifs peuvent être activés :

- Une plateforme téléphonique : le 197
- un site dédié au recueil de photos, vidéos <https://www.securite.interieur.gouv.fr/>

En situation de crise, ces dispositifs peuvent être activés par la police judiciaire ou le magistrat anti-terroriste qui dirige l'enquête.

Si vous disposez d'informations pouvant aider les enquêteurs, composez le 197 (depuis la France). Lorsqu'il est activé, ce numéro gratuit est opérationnel 24h/24, 7 jours/7. Des policiers spécialement formés à ce type de crise vous répondent pour recueillir votre témoignage. Chaque détail peut compter pour aider à comprendre ce qu'il s'est passé, chaque appel fait donc l'objet d'un traitement spécifique.

En cas de doute, n'hésitez pas, un détail anodin peut s'avérer déterminant pour l'aboutissement de l'enquête.

Composer le 197 permet de gagner du temps en situation d'urgence. Ce numéro vous met directement en relation avec un enquêteur spécialement formé à ce type de crise cela permet de recouper et centraliser les informations, afin d'assurer une meilleure réactivité des services de police en cas d'attentat.

Ce numéro n'est pas joignable depuis l'étranger mais vous pouvez aider en déposant votre témoignage (photos, vidéos, fichiers, etc.) sur la plateforme Alerte Attentat.

Un site web dédié : Vous avez des photos, vidéos ou tout autre élément permettant d'aider l'enquête ? Communiquez les directement aux enquêteurs (de manière anonyme ou non) grâce à la plateforme <https://www.securite.interieur.gouv.fr>

**Si vous avez des photos ou vidéos d'une scène d'attentat, n'aidez pas les terroristes, ne les partagez pas sur les réseaux sociaux.**



**J'APPELLE LE 115 : SAMU SOCIAL pour signaler toute personne en détresse sociale ou en danger dans la rue.**

Plate-forme de Premier Accueil, le 115 est le numéro d'urgence sociale destiné à tous les publics, y compris tout citoyen désireux de signaler une situation de détresse, ou tout partenaire social souhaitant une information ou un conseil.

Le terme "Samu social" désigne une approche professionnelle qui vise à aller vers les personnes pour maintenir le lien social, voire le recréer, faire émerger une demande, et rechercher la réponse la plus adaptée.

C'est le numéro à contacter si vous souhaitez signaler une personne sans-abri en situation de détresse. Une équipe du Samu social viendra à sa rencontre et, sous réserve de places disponibles, lui proposer une solution d'hébergement pour la nuit à venir. Les missions du Samu social sont :

- D'informer sur le dispositif de veille sociale (accueils de jour, accueils de nuit, équipes mobiles) sur les lieux de soins et autres prestations de première urgence, l'organisation de l'aide alimentaire (distribution de rue sur points fixes ou maraudes, colis, etc.) sur l'accès aux droits et sur les services sociaux ou associations.
- De proposer une réponse immédiate en indiquant notamment l'établissement ou le service dans lequel la personne ou la famille intéressée peut être accueillie, et organiser sans délai la mise en œuvre de cette réponse, notamment avec le concours des services publics.
- D'organiser une mise à l'abri des personnes les plus vulnérables, après évaluation détaillée de la situation, soit par la mise en place d'une à trois nuitées d'hôtel, soit en les adressant à

l'accueil de nuit. Cette mise à l'abri est conditionnée par une réorientation, dès que possible, vers les services sociaux compétents pour donner suite à un suivi social ;

- D'effectuer un relais, notamment dans le cadre d'un signalement auprès des services d'urgence : le 15 du SAMU, le 112 de l'urgence européenne, les pompiers ou une équipe mobile d'urgence sociale.

Le 115 est un centre de ressources et de documentation sur l'ensemble des dispositifs d'urgence du département. Ce service met en perspective les textes de loi. Il sert de référence au travers du dispositif de veille sociale et vérifie la bonne adéquation entre les personnes appelantes et les moyens alloués.

### **Des numéros d'écoute et d'information existent également :**

Femmes victimes de violence : 39 19

Prévention du suicide : 31 14

Maltraitance envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap : 39 77

Canicule info service : 0800 06 66 66

### **Numéro spécifique en cas de crise**

En fonction de la crise, les pouvoirs publics peuvent mettre à la disposition de la population un numéro d'appel permettant d'obtenir des informations comportementales personnalisées sur une crise en cours, ou pour obtenir des nouvelles de proches susceptibles d'être impliqués dans un évènement critique National ou international.

### **Centre de traitement des appels :**

Le centre de traitement de l'alerte (CTA) est une composante du système d'alerte des pompiers français. Le CTA est l'échelon avancé du Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS) pour la réception, le traitement et la réorientation éventuelle des appels destinés à demander des secours. Les missions des Centres de Traitement de l'Alerte sont :

De recevoir, authentifier et enregistrer les demandes de secours, qu'il doit réorienter si nécessaire sur le centre 15.

D'informer le centre 15 dans le cas où les situations dont il a connaissance nécessitent la mise en œuvre de secours relevant de l'aide médicale urgente (SAMU).

De répercuter les appels sur les unités opérationnelles territorialement compétentes en vue de l'envoi des premiers secours.

D'alerter les services publics susceptibles d'être concernés par les appels reçus (EDF, GDF, mairie, préfecture...).

De rendre compte au CODIS des appels reçus et des mesures prises par les centres de secours (C.S.), en vue du déclenchement éventuel de renfort.

***Quel que soit le numéro d'appel d'urgence appelé il faut savoir que de nombreux départements fonctionnent en plate-forme de réception unique assurant une plus forte interconnexion et une meilleure coordination opérationnelle entre les services publics de sécurité et de secours : Police, Gendarmerie, sapeurs-pompiers, SAMU, (15-17-18-112).***

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

### **Qui ?**

Qui suis-je? Vous êtes victime, impliqué ou témoin...Se présenter et donner un numéro de téléphone on l'on peut vous rappeler en cas de besoin et sur lequel vous restez joignable (un portable de préférence)

### **Où ?**

Où suis-je? Ou se situe l'incident ?

Donnez l'adresse précise de l'endroit où les services doivent intervenir surtout si vous n'êtes pas sur place. Il faut donner l'adresse la plus complète possible (Commune, quartier, rue, numéro, bâtiment, étage, avec le code d'entrée si besoin).

Sur la route donner si possible le genre (autoroute, nationale, départementale) si c'est une voie rapide : nom de la voie rapide concernée par le sinistre, sens de circulation (de.. vers..), kilomètre concerné, etc.

En forêt, en montagne, à la campagne en vol ou à la mer donner le maximum de repères que vous pouvez trouver ou, si possible, les coordonnées GPS. Dans tous les cas, un monument, une hauteur ou un lieu remarquable à proximité est un élément important pour une meilleure localisation.

### **Quoi ?**

Pourquoi j'appelle ? Précisez les motifs de votre appel sans extrapolations, interprétations ou d'hypothèses sur les circonstances de l'évènement (Des faits que des faits) décrire la nature de l'évènement accident, incendie, risque d'explosion, personne inconsciente, malaise, inondation, fuite de gaz...

Le nombre de victime et la gravité des blessures.

La présence éventuelle de danger spécifique ou additionnels (risque de sur accident, circulation dense et rapide, bouchon, danger d'éboulement, danger d'explosion, présence de produit chimique etc...)

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. A cet instant les secours sont prévenu ou en partance.

Enfin, écoutez attentivement les conseils donnés sur la conduite à tenir avant l'arrivée des secours. Votre comportement peut permettre de sauver une vie. Ne raccrochez que quand l'opérateur vous le demande.

Quand les secours arrivent il faut les guider et les accueillir.

**Attention** : lancer une fausse alerte auprès des pompiers ou du Samu, en faisant croire à un accident ou à un incendie par exemple, est un délit qui peut être puni jusqu'à 2 ans de prison et 30 000 d'amende (article 322-14 du Code pénal).

***Si vous appelez un numéro d'urgence par erreur ne raccrochez pas et expliquez à l'opérateur que vous vous êtes trompé et que tout va bien. Dans le cas contraire, une aide d'urgence est envoyée inutilement, pour se rendre compte qu'en fait il n'y a ni incident, ni accident.***

Tout oubli d'objets ou de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public et dont on ne peut visualiser immédiatement l'absence de risques expose le propriétaire à une amende de 150€ et fait intervenir le service de déminage qui procède à la destruction de l'objet et/ou bagage. Si le bagage est bien étiqueté le personnel de l'installation pourra le contacter afin qu'il vienne le récupérer le plus rapidement possible.

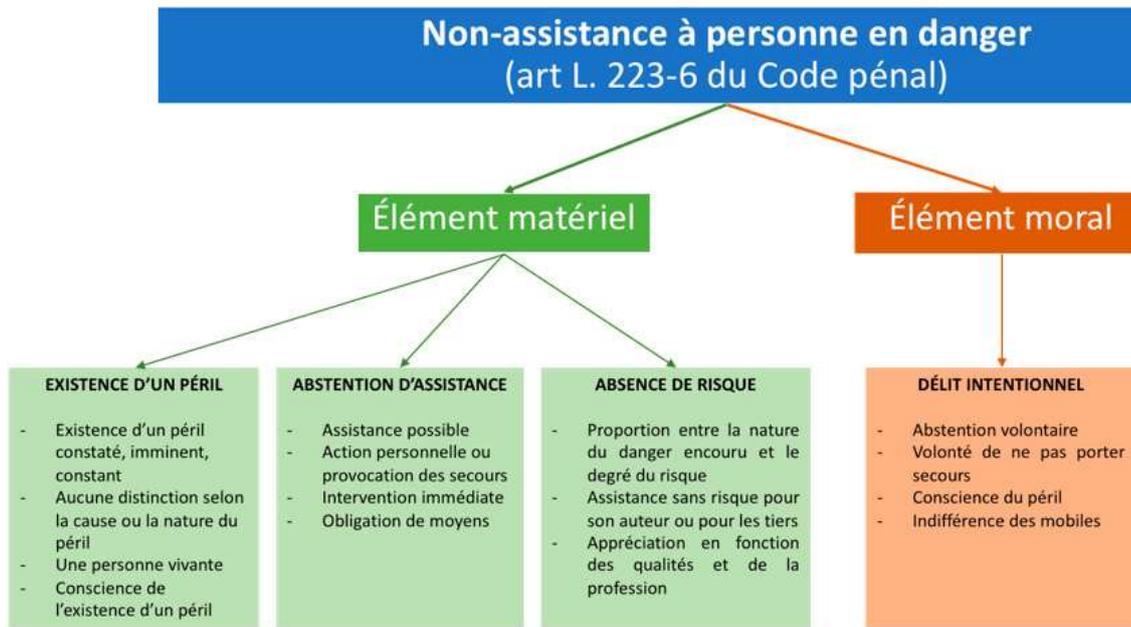
### **Articles du code pénal**

**Article 223-6** : Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.

Les peines sont portées à sept ans d'emprisonnement et 100 000 euros d'amende lorsque le crime ou le délit contre l'intégrité corporelle de la personne mentionnée au premier alinéa est commis sur

un mineur de quinze ans ou lorsque la personne en péril mentionnée au deuxième alinéa est un mineur de quinze ans.



**Article 434-3** : Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Michel LANDRIEUX

PS : En suivant ce lien vous trouverez les numéros d'appel d'urgence d'une centaine d'états dans le monde, si vous voyagez beaucoup cela peut vous être utile.

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Num%C3%A9ros\\_d'appel\\_d'urgence](https://fr.wikipedia.org/wiki/Num%C3%A9ros_d'appel_d'urgence)