

Alerter les secours

Pourquoi alerter ?

L'action des premiers témoins, même si elle est accompagnée de gestes d'urgence permettant de préserver les victimes, n'est pas suffisante. Les premiers témoins doivent donc s'assurer que les secours appropriés sont prévenus. L'alerte permettra ainsi une arrivée rapide de moyens de secours adaptés à la situation.

Qui alerter ?

En France, il existe trois numéros de téléphone d'urgence, correspondant à trois services : le SAMU, les pompiers, les forces de l'ordre. Ces services sont accessibles 24h/24.

	SAMU 15	Le SAMU a la charge des problèmes médicaux urgents.
	POMPIERS 18	Les pompiers doivent être prévenus en cas d'accident sur la voie publique, accident de la circulation, incendie, ...
	FORCES DE L'ORDRE 17	Le 17 doit être prévenu dès que la situation présente un trouble pour l'ordre public. Le 17 correspond à la gendarmerie ou à la police nationale.

Est-ce grave si je me trompe de numéro ?

Non. Les trois services d'urgence (15, 18, 17) sont interconnectés et travaillent en étroite collaboration. Votre message d'alerte sera répété au service adapté

Comment appeler ?



Les numéros 15, 18, 17 peuvent être appelés d'un téléphone au domicile d'un particulier, ou de n'importe quelle cabine publique. Avec les téléphones à carte, il n'est pas nécessaire de posséder une carte : composez directement le numéro d'urgence sur le clavier. Dans certains téléphones à pièce, il faut introduire une pièce pour avoir la tonalité. Elle est restituée à la fin de la communication. L'appel est gratuit (sauf sur certains réseaux de téléphone mobile).

Sur autoroute et certaine route à grande circulation, vous pouvez utiliser les bornes d'appel d'urgence oranges situées au bord de la route, en général tous les 2 kilomètres. Dans certains lieux particuliers (par exemple le métro), il existe des interphones pour alerter le service de sécurité.



Que faut-il dire au service de secours ?

Le message d'alerte doit être aussi précis que possible. Il ne faut jamais oublier que le service de secours n'a absolument aucune idée de ce qui se passe près de vous. Les moyens de secours qui seront envoyés dépendent donc de ce que vous allez dire.

Pour se faire entendre, il est important de parler clairement et calmement. Voilà ce qu'il faut dire, de préférence dans cet ordre :

Identifiez-vous.

Donnez votre nom, et le numéro de téléphone d'où vous appelez. Ce dernier permettra aux secours de vous rappeler, par exemple en cas de problème pour trouver l'endroit.

Expliquez où vous êtes et comment accéder au lieu de l'accident

Donnez l'adresse précise de l'endroit où vous vous trouvez. N'oubliez pas la commune. Si vous vous trouvez au domicile d'un particulier, précisez comment on peut accéder (n° de la porte, étage, code de l'interphone s'il y en a un à l'entrée, ...).

Donnez la nature de l'accident

Expliquez s'il s'agit d'un accident privé, de la circulation, un malaise sur la voie publique, une personne malade chez vous, ... **Décrivez précisément ce qui s'est passé.**

Précisez le nombre et l'état apparent des victimes.

Décrivez ce que vous avez vu, si possible :

- le nombre de victime
- leur sexe et âge approximatif
- leur état apparent (parle, saigne, transpire, respire, ...).



Essayez de ne pas utiliser de termes médicaux.

- leur position : debout, assis, couché sur le ventre, couché sur le dos, allongé sur le côté, ...
- les gestes effectués et les mesure prises par vous-même ou par les tiers présents

Précisez s'il y a des risques persistants

Par exemple un risque d'effondrement, d'incendie, d'explosion, de collision, ...

Ne raccrochez pas le premier

Attendez les instructions du service de secours.

Quelques messages d'alerte pour s'entraîner...

Ce qu'il ne faut pas dire	Ce qu'il faut dire
Une voiture a renversé un vélo, place de la République. Venez vite !	Allô, le 18 ? Bonjour, je m'appelle Frédéric Elmaced, je vous appelle du 05 56 75 56 77. Je me trouve place de la République à Talence . Je viens d'être témoin d'une collision entre une voiture et un vélo. Le cycliste est blessé. C'est un garçon d'environ 10 ans. Il est allongé sur la chaussée, ne parle pas et ne bouge pas. Une personne l'a allongé sur le côté. Il y a des témoins qui font ralentir la circulation. Que dois-je faire ?
Mon grand-père ne va pas bien. J'habite 15 rue des remparts à Strasbourg. Pouvez vous venir ?	Allô, le 15 ? Bonjour, je m'appelle Frédéric Elmaced, je vous appelle du 03 88 60 99 99. J'habite 15 rue des remparts à Strasbourg, au 4e étage, porte 412 . Pour ouvrir la porte il faut composer le code 1362A à l'interphone . Mon grand-père est âgé de 74 ans. Depuis quelques minutes, il est faible, a des sueurs et est pâle. Il a une douleur à la poitrine. Que dois-je faire ?
Nous sommes sur le terrain de foot municipal, à Saint Ouen. Il y a un joueur sur le terrain, il doit avoir une fracture. Il faudrait l'amener à l'hôpital.	Allô, le 18 ? Bonjour, je m'appelle Frédéric Elmaced, je vous appelle du 01 34 20 00 00. Je vous appelle du terrain de foot municipal de Saint Ouen, rue du général Leclerc. Un homme d'environ 45 ans s'est blessé en jouant. Il se plaint d'une forte douleur à la cuisse, et a un gros hématome. Il ne peut pas se relever. Il est pâle et semble très angoissé. Que dois-je faire ?

Qu'est-ce que le 112 ?

Le 112 est le numéro d'appel unique des services de secours qui est utilisé dans la plupart des pays européens. En France, le 112 est le numéro d'appel des secours pour certains utilisateurs de téléphones portables. Notez qu'en principe, le 15 et le 18 fonctionnent aussi sur les réseaux de téléphone mobile.

Quand appeler le centre anti poison ?

Le centre anti poison peut vous renseigner en cas d'intoxication, par exemple par ingestion d'un produit ménager. Il vous donnera la conduite à tenir en attendant l'arrivée des secours. Le numéro du centre anti poison près de chez vous se trouve sur la première page de l'annuaire "pages jaunes" de France Télécom.

Angers	02 41 48 21 21	Nancy	03 83 32 36 36
Bordeaux	05 56 96 40 80	Paris	01 40 37 04 04
Clermont-Ferrand	04 73 62 57 00	Reims	03 26 86 26 86
Grenoble	04 76 42 42 42	Rennes	02 99 59 22 22
Lille	03 20 44 44 44	Rouen*	03 20 44 44 44
Lyon	04 72 11 69 11	Strasbourg	03 88 37 37 37
Marseille	04 91 74 66 66	Toulouse	05 61 49 33 33

(*) : Les appels du public du secteur de Rouen sont traités par le centre de Lille.

Quel est le rôle des associations de secouristes ?



Vous rencontrerez parfois les volontaires des associations (Croix-Rouge Française, Protection Civile, ...) sur les terrains de sport ou au cours des grandes manifestations. Ils sont là à titre préventif et peuvent intervenir efficacement en cas de problème. N'hésitez pas à faire appel à eux s'ils se trouvent sur le lieu de l'accident dont vous êtes le témoin.