

## Les numéros d'urgence

### Description

**Les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement les secours 24h/24. Toutefois, trop d'abus ou d'appels mal orientés surchargent encore inutilement les lignes téléphoniques.**

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. 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 aide les secours à intervenir dans de meilleures conditions et le plus rapidement possible.

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

- **Qui suis-je ?** Vous êtes victime, témoin... Donnez un numéro de téléphone sur lequel vous restez joignable.
- **Où suis-je ?** Donnez l'adresse précise de l'endroit où les services doivent intervenir surtout si vous n'êtes pas sur place.
- **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.

### Quels numéros pour quelles situations d'urgence ?

Les numéros d'urgence à connaître

## **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 nécessite une intervention

très rapide, la mort pouvant survenir rapidement)  
en cas de difficultés respiratoires (surtout si la personne est asthmatique ou cardiaque  
ou que cela se produit 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 / Gendarmerie: 17**

### **Dans quelles situations appeler le 17 ?**

**J'appelle le 17 lorsque je suis en danger ou que je constate que quelqu'un est en danger :**

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

Le traitement de l'appel au 17 :

Votre appel sera pris en charge immédiatement par le centre de traitement du 17 « police secours » 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.

## **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 de :**

incendie  
fuite de gaz

risque d'effondrement  
ensevelissement  
brûlure  
électrocution  
accident de la route  
etc.

## **Secours en mer : 196** **Pourquoi appeler le 196?**

En composant le 196, 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.

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.

## **Urgence aéronautique : 191** **Pourquoi appeler le 191 ?**

Le numéro d'appel d'urgence aéronautique 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.

Depuis un téléphone fixe ou portable, le 191 est un numéro d'appel gratuit, utilisable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, destiné exclusivement au traitement des appels d'urgence aéronautique.

Appeler le 191 permet aux centres de coordination de sauvetage aéronautiques de métropole et d'Outre-mer de déclencher les opérations de recherche et de sauvetage des occupants des aéronefs en détresse ou présumés comme tels.

## **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 / gendarmerie, 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.