



CONSEILS Pour appeler les secours



**Vous êtes témoin d'un incident ?
⚠ C'est à vous d'alerter les secours ! ⚠**



Quelles informations donner à l'opérateur ?

Le message d'alerte doit être aussi **précis** que possible. Il ne faut jamais oublier que le service de secours n'a **aucune idée** de ce qui se passe près de vous. Les moyens de secours qui seront mis en œuvre **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 :

1 Identifiez-vous et indiquez un numéro de téléphone

Donnez votre **nom**, et votre **numéro de téléphone** (ou du téléphone fixe avec lequel vous appelez). Ce dernier permettra aux secours de vous **rappeler** en cas de problème pour trouver l'endroit de l'incident, par exemple.

2 Expliquez où vous êtes et comment accéder à l'accident

Donnez l'**adresse précise** de l'endroit où vous vous trouvez :

✓ La commune, la rue, le numéro, l'étage...

Si vous vous trouvez au domicile d'un particulier, précisez comment les secours peuvent y accéder : le n° de la porte, éventuellement le code de l'interphone...

✓ Le type de route (autoroute, nationale, départementale), son numéro ainsi que son sens de circulation.

3 Donnez la nature de l'accident

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

4 Répondez aux questions posées par les secours

Les services d'urgence vont vous poser des questions qui porteront sur le **nombre de victime et leur état**. L'opérateur peut vous donner des **conseils** et/ou des **instructions sur la conduite à tenir**, soit en attendant l'arrivée des moyens de secours et/ou médicaux, soit pour vous indiquer la marche à suivre lorsque l'intervention des secours ne s'avère pas nécessaire.

5 Ne raccrochez pas le premier

Attendez les instructions avant d'interrompre la communication.

En toutes circonstances, restez calme.

Quel numéro composer ?

Les numéros d'urgence sont gratuits et accessibles des téléphones fixes et des téléphones portables (même sans carte SIM).

En cas d'urgence, les services de secours sont à votre disposition pour vous venir en aide.



112

Numéro d'urgence unique dans toute l'Europe

Dans la Loire, tous les appels vers le 112 sont réceptionnés par les sapeurs-pompiers.

18

Sapeurs-pompiers

En cas de feu de bâtiment ou de végétation, d'accident de la circulation, ou de secours à personne.



15

Service d'aide médicale urgente (SAMU)

En cas de besoin médical urgent ou de renseignements d'ordre médical (en l'absence de votre médecin traitant).

114

Numéro d'urgence pour les sourds, malentendants et aphasiques

C'est le numéro national d'appel d'urgence qui permet aux personnes sourdes/malentendantes d'alerter les services de secours (SAMU, sapeurs-pompiers, gendarmerie et police)



17

Forces de l'ordre (gendarmerie ou police)

En cas de trouble à l'ordre public, de vol, d'agression.

115

SAMU social

Pour toute personne présentant une détresse sociale (par exemple, les personnes sans abri et exposées aux intempéries).

