



Les numéros d'appels d'urgence en France



Tout citoyen français se doit de connaître les quatre numéros d'urgence :

15
Samu

17
Police/Gendarmerie

18
Sapeurs-Pompiers

112
Numéro Européen

Cette fiche permet de faire le point sur ces quatre services.

Faire appel aux services de Secours est un droit reconnu à chaque victime. C'est aussi un devoir qui s'impose à toute personne témoin de la détresse d'autrui.

Enfin, un petit mot sur le 1616 (secours en mer) conclura cette fiche.



SAMU



Que se passe t'il quand votre appel arrive au Centre 15 ?

Le Permanencier Auxiliaire de Régulation médicale (PARM) prend en compte l'ensemble des données de localisation. Puis transmet les appels concernant une urgence médicale au médecin régulateur.

Centre 15, SAMU, SMUR ?

Le **Centre de Réception et de Régulation des Appels** (CRRA15), ou Centre 15, est une centrale d'appels située au sein du SAMU.

Son rôle est de coordonner toute l'Aide Médicale Urgente au niveau départemental, il est doté :

- De moyens humains : permanenciers auxiliaires de régulation médicale, médecins régulateurs de statut hospitalier et médecins d'exercice libéral,
- De moyens matériels : système d'interconnexion avec les différents services 17, 18 et 112, réseaux radio, dont le réseau secours et soins d'urgence.

Le **Service d'Aide Médicale Urgente** (SAMU) assure une écoute médicale urgente permanente, déclenche la réponse la mieux adaptée à l'état du patient (du simple conseil médical à la sortie d'un SMUR) ; en cas de prise en charge du patient, prépare et organise son accueil dans l'établissement de santé. Il participe également à l'élaboration et au déroulement des plans de secours (plan ORSEC, plan rouge), ainsi qu'à la formation aux urgences des professionnels de santé.

Les **Services Mobiles d'Urgence et de Réanimation** (SMUR) assurent une délivrance des soins sur place ou le transport médicalisé des patients entre le domicile ou le lieu de l'accident et l'établissement de soins. Ces véhicules sont des structures capables d'assurer la prise en charge et la mise en condition de transport d'un blessé grave. L'équipage se compose au minimum d'un ambulancier CCA (Certificat de Capacité Ambulancier), d'une infirmière et d'un docteur en médecine ayant une expérience en réanimation et urgence.



**POLICE
GENDARMERIE**



Que se passe t'il quand vous composez sur votre téléphone le 17 ?

Si vous appelez depuis un téléphone fixe, vous êtes mis en communication avec la brigade de gendarmerie compétente, ou le commissariat compétent si vous êtes en Zone Police Nationale. C'est normalement aussi le cas si vous appelez d'un téléphone portable, quoique vous puissiez aussi être dirigés sur le COG (Centre Opérationnel de la Gendarmerie), qui vous passera la brigade ou le commissariat compétent.

Sauf exception, après 18h ou 19h (suivant les départements), que vous vous présentiez au portail d'une brigade, ou que vous appeliez le 17 ou le numéro d'une brigade, d'un téléphone fixe ou d'un portable, vous êtes mis en communication avec le COG, où des gendarmes ayant l'expérience du travail de brigade décident de la suite à donner : vous conseiller, vous informer, réveiller un planton couchant pour vous accueillir dans les locaux d'une brigade, ou encore envoyer une patrouille.

Dans les brigades qui n'assurent pas de veille (environ un tiers), un planton se tient en liaison avec le COG afin que tous les militaires présents, bien qu'en situation de repos, puissent être, le cas échéant, rappelés pour faire face à un événement grave (mise en œuvre du plan Orsec, recherche de personnes, etc.).

COG ?

Le **Centre Opérationnel de la Gendarmerie** (COG) est le principal centre de communication de la gendarmerie d'un département. Il maintient des contacts réguliers avec les COG des départements limitrophes, la préfecture, les polices nationale, municipale ou étrangères, les services des Douanes, le Parquet, les maires, les administrations... Les contacts les plus fréquents sont ceux avec les sapeurs-pompiers, qui côtoient les gendarmes sur la plupart des interventions. Une fois sur les lieux, les gendarmes tiennent le COG informé du déroulement de l'intervention. Si nécessaire, le Centre opérationnel envoie des renforts.





Opérationnel depuis le Décret du 09 février 1928, le 18 est un numéro unique et gratuit qui permet de joindre les Sapeurs Pompiers partout en France. L'appel est centralisé vers un centre de réception du 18 : le Centre de Traitement de l'Alerte (CTA)

Que se passe-t-il quand votre appel arrive au CTA ?

Le Centre de Secours est alors contacté par le biais d'un système informatique où est mentionnée la disponibilité des moyens de secours. Les pompiers interviennent pour gérer les prompts secours, les accidents sur la voie publique, les incendies, les explosions, les effondrements... tous les autres appels seront basculés par le stationnaire du CTA vers le service compétent, Centre 15, Police, Gendarmerie, services autoroutiers, DDE (routes nationales), gestion des routes du conseil général (routes départementales), les CROSS, ...

SDIS, CODIS, CTA ?

Le SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) est le nom de l'administration départementale qui "gère" les sapeurs-pompiers. C'est un Etablissement Public Autonome (budget propre, conseil d'administration propre) de l'administration territoriale. Font partis du SDIS les Centres d'Intervention et de Secours (CIS), le ou les CTA et le CODIS.

Le CODIS (Centre Opérationnel Dal d'Incendie et de Secours) est :

- L'organe de coordination de l'activité opérationnelle des services d'incendie et de secours du département;
- Immédiatement informé de toutes les opérations en cours et régulièrement renseigné sur l'évolution de la situation jusqu'à la fin des opérations;
- Placé sous l'autorité du directeur départemental des services d'incendie et de secours;
- Chargé, en cas d'incendie et autres accidents, sinistres et catastrophes, d'assurer les relations avec le Préfet et, en accord avec lui, de renseigner les autorités départementales et municipales ainsi que les autres organismes publics ou privés qui participent aux opérations de secours.

Le CTA (Centre de Traitement de l'Alerte) est chargé :

- de recevoir, d'authentifier et d'enregistrer les demandes de secours, qu'il doit réorienter si

nécessaire sur le centre « 15 »;

- de répercuter les appels sur les centres de secours territorialement compétents en vue de l'envoi des premiers secours;
- en liaison avec les centres de secours, et dans le cadre des instructions permanentes du directeur départemental des services d'incendie et de secours, d'alerter les services publics susceptibles d'être concernés par les appels reçus
- d'informer le centre « 15 » dans les cas où les situations dont il a connaissance nécessitent la mise en œuvre de secours relevant de l'aide médicale urgente;
- de rendre compte au CODIS des appels reçus et des mesures prises par les centres de secours, en vue du déclenchement éventuel des différentes procédures d'alerte et de l'envoi de moyens de secours supplémentaires.



Mis en place à la suite d'une Décision européenne en 1991, le 112 permet de contacter les secours médicaux, les pompiers ou les forces de l'ordre dans tous les Etats membre de l'Union Européenne.

A savoir, l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grande-Bretagne, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal et la Suède.

Historique

Face à l'augmentation des déplacements au sein de la Union Européenne, tant privés que professionnels et aux vues des divergences de numéro d'appels d'urgence entre les pays européens, le Conseil, a émis en 1989, la nécessité d'introduire un numéro unique.

Le 29 juillet 1991, une Décision, rend obligatoire la création du 112 pour l'ensemble des pays de l'Union.

La mise en place de ce numéro n'a pas été simple partout, par exemple en France, il a été nécessaire d'attendre le remplacement des autocommutateurs téléphonique lors du passage à 10 chiffres.

Le 112 est maintenant effectif dans tous les pays de l'Union depuis le 01 janvier 1997.

Fonctionnement

Le 112 permet donc de joindre les services d'urgences dans tous les pays de l'Union Européenne à partir d'un téléphone fixe ou mobile. Il ne se substitue néanmoins aucunement aux numéros d'appels nationaux.

En effet, leur remplacement n'est pas paru utile et aurait engendré des coups de transferts beaucoup trop importants.

Pour les utilisateurs nationaux, les numéros habituels restent la solution la plus adaptée.

Que se passe-t-il quand vous composez sur votre téléphone le 112 ?

Lorsque que vous faites ce numéro, vous êtes automatiquement dirigé vers un centre de réception du 18 ou du 15 en fonction des départements ; l'interconnexion des services permet de transmettre en temps réel l'alerte au service directement concerné par l'appel.

Dans les pays étrangers, c'est la langue nationale qui prévaut, cependant les opérateurs sont de plus en plus formés pour recevoir les appels en anglais. En France, la plupart des opérateurs sont aidés par un Service de Traducteurs d'Urgence (STU) qui est en réalité, un réseau de téléphones portables de traducteurs joignables 24h/24

Enfin, comme tous les numéros d'appel d'urgence, le 112 est gratuit et l'appel à partir d'un téléphone mobile est prioritaire sur les autres communications, vous pouvez donc contacter les services d'urgences même si le réseau est saturé.

Si vous vous trouvez à l'extérieur de la zone de couverture de votre opérateur, lors d'un appel 112, votre téléphone portable sera capable d'utiliser le réseau d'un autre opérateur pour transmettre la communication urgente.



Depuis le 1er juillet 2004, le numéro d'appel unique 1616 permet aux usagers, lorsqu'ils sont témoins d'un événement maritime ou inquiets au sujet d'un proche qui se trouve en mer, de contacter à partir d'un **téléphone portable**, le **centre régional opérationnel de surveillance et de sauvetage (CROSS)**, pour donner l'alerte.

Le 1616 constitue ainsi le meilleur moyen pour appeler les secours depuis le littoral.

Ce numéro d'appel est toutefois un moyen d'alerte complémentaire qui ne doit pas se substituer à la VHF pour les navigateurs qui se trouvent en mer. En effet, la veille permanente sur le canal radio VHF 16 facilite la localisation des navires en détresse et permet aux sauveteurs de communiquer avec les personnes qui réclament une assistance.

TEXTES DE REFERENCE (lois et décisions européennes)

- Loi n° 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'aide médicale urgente et aux transports sanitaires
- Loi n° 96-369 du 3 mai 1996 relative aux services d'incendie et de secours.
- Décision du Conseil, du 29 juillet 1991, relative à la création d'un numéro d'appel d'urgence unique européen.
- Décision n° 2002-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de télécommunications autorisés.

© Secourisme.info – 2007 - Reproduction autorisée sans modification.

CONCEPTION

Rédaction et Validation :
Groupe de travail Secourisme.info

Coordination :
Céline PERES
celinette@secourisme.info