

Quels sont les numéros en cas d'urgence (Samu, pompiers...) et les numéros d'écoute ?

Certains numéros sont liés à des situations d'urgence et d'autres sont destinés à l'écoute et au conseil.

La gratuité des ces appels est la règle.



Social-santé

## Urgence

***Qui appeler ?***



**15 Samu**

*Urgence médicale*



**17 Police secours**

*Signaler une infraction*



**18 Pompiers**

*Situation de péril ou accident*



**114 Urgence 114**

*Accessible par Application, internet et SMS*



► Pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques.

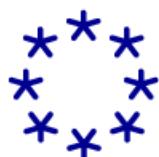


**196 et canal 16 En mer**

*Sauvetage en mer*

► Depuis le littoral :appelez le 196 ou le 112.

► En mer : privilégiez le canal 16 de la radio VHF.



**112 Europe**

**Urgence médicale - Infraction - Péril**

**Service-Public.fr**

Urgence : qui appeler ? © Service Public (DILA)

Urgence médicale : le 15 (Samu)

Signaler une infraction : le 17 (Police secours)

Situation de péril ou accident : le 18 (Pompiers)

Pour les personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques : le 114 (urgence 114) accessible par Application, internet ou SMS

Sauvetage en mer : 196 et canal 16 en mer.

Depuis le littoral :appelez le 196 ou le 112

En mer : privilégiez le canal 16 de la radio VHF

Urgence médicale – Infraction – Péril : le 112 Europe.

#### À savoir

Le Service d'accès aux soins (SAS) est un nouveau service d'orientation dans le parcours de soins, accessible en appelant le **15**. Si vous estimatez **nécessaire d'être en contact rapidement avec un soignant**, composez **le 15** pour une réponse adaptée à votre état de santé : avis médical, prescription, consultation, orientation vers d'autres professionnels. Ainsi, si votre médecin traitant n'est pas disponible, vous pouvez accéder à distance à un professionnel de santé.

Réservé jusqu'alors aux urgences médicales, le **15** devient **aussi** le numéro du Service d'accès aux soins (SAS).

#### Hospitalisation et soins à domicile

**Malaise, accident de la route, incendie, personne blessée : 15, 18 ou 112 (ou urgence 114)**

Des particularités existent si vous êtes sourd ou victime de violences par un membre de votre famille.

**Uniquement en cas d'urgence**, c'est-à-dire lorsqu'une intervention rapide est nécessaire pour protéger les personnes et/ou les biens (incendie, malaise, personne blessée...), vous pouvez alerter les secours par des numéros courts :

Samu (service d'aide médicale urgente), par exemple en cas de malaise cardiaque, en composant le **15**

Pompiers, par exemple en cas d'incendie ou d'accident de la route, en composant le **18**.

Dans tous les cas, vous pouvez aussi composer le **112**. Vous serez alors orienté vers le bon service selon votre cas.

Le 112 est utilisable dans tous les pays de l'Union européenne.

Ces numéros peuvent être composés depuis un téléphone fixe ou un portable.

Les services sont joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Tous les appels vers ces numéros sont **gratuits** et géolocalisés. De plus, ils sont priorisés.

Enfin, ils n'apparaissent pas sur les factures.

Si la situation est grave et si vous pouvez vous déplacer, vous pouvez vous rendre aux urgences de l'hôpital le plus proche.

#### Où s'adresser ?

##### Hôpital

Si votre cas n'est **pas urgent** (mal de tête, rhume...), vous pouvez joindre un médecin ou une pharmacie de garde, la nuit, les week-ends et jours fériés.

Vous pouvez obtenir la liste des médecins et pharmacies de garde auprès de votre mairie, notamment sur son site internet.

#### Où s'adresser ?

##### Mairie

#### À savoir

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit :**le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes **sourd ou malentendant**, vous pouvez contacter gratuitement le 114.

Ce service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il a pour but de faire intervenir les secours.

Il est possible de joindre le 114 depuis :

Un ordinateur en allant sur [www.urgence114.fr](http://www.urgence114.fr)

Un smartphone avec l'application « urgence 114 » téléchargeable sur Apple et Google Play.

Le **114** est ainsi accessible par visio, tchat, images et langue des signes française (LSF), SMS.

Pour pouvoir faire intervenir rapidement les secours, le 114 a besoin de votre nom, de votre adresse précise et du motif de l'appel.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le**0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit :**le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### **Où s'adresser ?**

##### **Samu – 15**

Pour les situations d'urgences médicales

##### **Par téléphone**

##### **15**

Appel gratuit depuis un poste fixe et un mobile en France métropolitaine et Outre-mer

Fonctionne 24h/24 et 7j/7

#### **Où s'adresser ?**

##### **Pompiers – 18**

##### **Par téléphone**

Composez le **18** en cas d'urgence concernant un incendie, un accident de la route, un accident domestique, une explosion ou dégagement de gaz ou de vapeurs toxiques, une personne en péril, une noyade ou une inondation.

Depuis un téléphone portable, composez le **112**.

Dans tous les cas, vous pouvez aussi composer le**112**. Vous serez alors orienté vers le bon service selon votre cas.

Le 112 est utilisable dans tous les [pays de l'Union européenne](#).

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le**0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit :**le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes dans l'incapacité de parler et donc d'appeler (exemple : une personne est blessée dans le cadre de violences intrafamiliales et l'agresseur est présent), vous pouvez **envoyer un SMS gratuitement au 114**.

Vous communiquerez alors uniquement par écrit avec votre correspondant.

Ce service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour pouvoir faire intervenir rapidement les secours, le 114 a besoin de votre nom, de votre adresse précise et du motif de l'appel.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le**0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit :**le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

**Infraction (violences, agression, vol, cambriolages) : 17 ou le 112 (ou urgence 114)**

Des particularités existent si vous êtes sourd ou victime de violences par un membre de votre famille.

#### **Où s'adresser ?**

##### **Police secours – 17 (par téléphone)**

##### **Par téléphone**

Composez le **17** en cas d'urgence concernant un accident de la route, un trouble à l'ordre public ou une infraction pénale. Une équipe de policiers ou de gendarmes se rendra sur les lieux.

Vous pouvez aussi composer le**112**. Vous serez alors orienté vers le bon service selon votre cas. Le 112 est utilisable dans tous les [pays de l'Union européenne](#).

Un appel sur ces numéros est géolocalisé, identifié et priorisé. Il n'apparaît pas sur les factures.

Si la situation ne relève pas d'une urgence, composez le numéro de votre commissariat ou de votre brigade de gendarmerie.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes victime ou témoin de faits de **violences conjugales, sexuelles ou sexistes**, une messagerie instantanée (chat) vous permet de dialoguer avec un agent de police.

À tout moment, l'historique de discussion pourra être effacé de votre ordinateur, téléphone portable ou tablette.

- Signaler un viol ou une agression sexuelle

Si vous êtes **sourd ou malentendant**, vous pouvez contacter gratuitement le 114.

Ce service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il a pour but de faire intervenir les secours.

Il est possible de joindre le 114 depuis :

Un ordinateur en allant sur [www.urgence114.fr](http://www.urgence114.fr)

Un smartphone avec l'application « urgence 114 » téléchargeable sur Apple et Google Play.

Le **114** est ainsi accessible par visio, tchat, SMS et images.

Pour pouvoir faire intervenir rapidement les secours, le 114 a besoin de votre nom, de votre adresse précise et du motif de l'appel.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes victime ou témoin de faits de **violences conjugales, sexuelles ou sexistes**, une messagerie instantanée (chat) vous permet de dialoguer avec un agent de police.

À tout moment, l'historique de discussion pourra être effacé de votre ordinateur, téléphone portable ou tablette.

- Signaler un viol ou une agression sexuelle

#### Où s'adresser ?

##### **Police secours – 17 (par téléphone)**

##### **Par téléphone**

Composez le **17** en cas d'urgence concernant un accident de la route, un trouble à l'ordre public ou une infraction pénale. Une équipe de policiers ou de gendarmes se rendra sur les lieux.

Vous pouvez aussi composer le **112**. Vous serez alors orienté vers le bon service selon votre cas. Le 112 est utilisable dans tous les pays de l'Union européenne.

Un appel sur ces numéros est géolocalisé, identifié et priorisé. Il n'apparaît pas sur les factures.

Si la situation ne relève pas d'une urgence, composez le numéro de votre commissariat ou de votre brigade de gendarmerie.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes dans l'incapacité de parler et donc d'appeler (exemple : vous êtes victime de violences de la part de votre concubin qui est dans la même pièce que vous), vous pouvez **envoyer un SMS gratuitement au 114**.

Vous communiquerez alors uniquement par écrit avec votre correspondant.

Ce service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour pouvoir faire intervenir rapidement les secours, le 114 a besoin de votre nom, de votre adresse précise et du motif de l'appel.

#### **À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Si vous êtes victime ou témoin de faits de **violences conjugales, sexuelles ou sexistes**, une messagerie instantanée (chat) vous permet de dialoguer avec un agent de police.

À tout moment, l'historique de discussion pourra être effacé de votre ordinateur, téléphone portable ou tablette.

- Signaler un viol ou une agression sexuelle

#### Assistance aux sans domicile fixe (SDF) :

115

#### Où s'adresser ?

##### Samu social – 115

Numéro d'urgence et d'accueil des personnes sans abri

#### Par téléphone

115 (gratuit depuis un fixe et un mobile en France métropolitaine et en outre-mer)

Ouvert du lundi au dimanche et fonctionnant 24h/24

Un appel sur ce numéro est géolocalisé, identifié et priorisé. Il n'apparaît pas sur les factures.

#### À savoir

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### Enfance en danger (violences sur mineurs) : 119 et 116

111

#### Où s'adresser ?

##### Enfance en danger – 119

Numéro d'appel destiné à tout enfant ou adolescent victime de violences ou à toute personne préoccupée par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être.

#### Par téléphone

119 (appel gratuit et confidentiel)

24h/24 et 7 jours/7

Un appel sur ce numéro est géolocalisé, identifié et priorisé. Il n'apparaît pas sur les factures.

#### Sur le site [www.allo119.gouv.fr](http://www.allo119.gouv.fr)

Tchat en temps réel destiné aux moins de 21 ans (7 jours/7 de 15 h à 21 h)

Dispositif en langue des signes française pour les personnes sourdes et malentendantes

Cette plateforme est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h.

Formulaire de recueil en ligne pour déposer une situation si vous êtes adulte

#### À savoir

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Le **116 111** a vocation dans l'ensemble des pays européens à aider les enfants ayant besoin d'attention et de protection et les mettre en contact avec des services et des ressources.

Il permet à tout enfant en danger ou à toute personne ayant connaissance d'une situation d'enfants en danger d'appeler ce numéro quel que soit le pays européen dans lequel ils se trouvent.

Il permet notamment aux enfants qui transitent à travers l'Europe et qui connaissent ce numéro d'être aidés quand ils arrivent en France.

#### Secours aéronautiques :

191

Le **191** est utilisable gratuitement **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, par :

Tout usager en situation de détresse

Par tout témoin direct d'un accident d'aéronef

Toute personne inquiète de la disparition d'un aéronef et de ses occupants.

Des opérations de recherche et de sauvetage peuvent ainsi être enclenchées.

Un appel sur ce numéro est géolocalisé, identifié et priorisé. Il n'apparaît pas sur les factures.

#### À savoir

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### Secours maritimes : 196 ou le 112 depuis le littoral et Radio VHF Canal 16 depuis la mer

Le **canal 16 de la VHF** (Very High Frequency) ou le **numéro 196** vous met en relation avec le Centre régional opérationnel de surveillance et de sauvetage en mer (CROSS).

Le 196 ne remplace pas en mer la VHF, qui est prioritaire pour alerter et rester en contact avec le CROSS et les moyens de secours.

### Où s'adresser ?

#### Secours en mer

Quelle que soit la nature de la difficulté (par exemple, vous apercevez une personne en difficulté en mer), contactez le centre régional opérationnel de surveillance et de sauvetage en mer (CROSS).

#### Depuis le littoral, par téléphone (fixe ou portable)

**196** Appel gratuit depuis un fixe ou un portable

ou le **112** Appel d'urgence gratuit

#### En mer, par la VHF

**Radio VHF Canal 16** (ce mode de contact est à privilégier en mer, car il permet une localisation rapide)

ou en contactant directement un centre régional opérationnel de surveillance et de sauvetage en mer (CROSS)

#### Consultation médicale en mer

consultation médicale en mer :

Appel direct du Centre de consultation médicale maritime (CCMM)

Tél. : + 335 34 39 33 33

Inmarsat : 32 ou 38

#### À savoir

Le 196 utilise un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, **vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone** sous l'appellation « Services d'urgence » ; vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### Centre de consultation médicale maritime (CCMM)

#### Où s'adresser ?

**Centre de consultation médicale maritime (CCMM)**

**Pour une consultation médicale urgente : 24h/24h, 7j/7**

En direct par satellite ou mobile :

32 ou 38 sur le réseau INMARSAT

+33 5 34 39 33 33

Par l'intermédiaire des CROSS le long des côtes :

VHF canal 16

Par mobile : 196

Le 196 utilise un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit, **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, **vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone** sous l'appellation « Services d'urgence » ; vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### Pour une consultation médicale non urgente

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 13h

En direct par satellite ou mobile :

32 ou 38 sur le réseau INMARSAT

+33 5 34 39 33 33

Par l'intermédiaire des CROSS le long des côtes :

VHF canal 16

Par mobile : 196

Le 196 utilise un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit, **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, **vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone** sous l'appellation « Services d'urgence » ; vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

#### Alerte attentat : 197

#### Où s'adresser ?

**Alerte attentat : 197**

Par téléphone

197

Lorsqu'il est activé (déclenchement des plans "alerte attentat"), ce numéro gratuit est opérationnel 24h/24, 7 jours/7.

Lorsque qu'une alerte est diffusée et que vous disposez d'informations pouvant aider les enquêteurs, composez le **197** (depuis la France). Des policiers spécialisés vous répondent pour recueillir votre témoignage.

Ce numéro est géolocalisé, identifié, priorisé et non inscrit sur les factures.

**Enfants disparus : 116  
000**

**Où s'adresser ?**

**Enfants Disparus – 116 000**

Service téléphonique d'accueil et d'information à destination des familles d'enfants disparus ou enlevés

**Par téléphone**

**116 000** (gratuit)

Accessible 7j/7 et 24h/24.

Ce numéro est géolocalisé, identifié, priorisé et non inscrit sur les factures.

Numéro européen opérationnel depuis 28 pays : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

**Par messagerie**

Accès au [formulaire de contact](#)

**À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

**Plan Alerta  
enlèvement**

Le plan Alerta enlèvement permet d'envoyer de façon massive, sur l'ensemble du territoire national, un message en cas d'enlèvement d'un enfant dans le but de le retrouver le plus rapidement possible.

Le procureur de la République territorialement compétent prend la décision de déclencher si les 4 critères suivants sont remplis :

Il s'agit d'un enlèvement avéré et non d'une disparition, même inquiétante

La victime est mineure

La vie ou l'intégrité physique de l'enfant est en danger

Le procureur dispose d'informations dont la diffusion peut permettre la localisation de l'enfant ou de son ravisseur.

**Lorsqu'une alerte enlèvement est déclenchée**, si vous disposez d'information, vous devez contacter la police ou la gendarmerie. Pour cela, vous composez le **numéro précisé dans le message diffusé lors de cette alerte**.

**Spéléo secours français (SSF) : 112 ou 18 ou 0800 121  
123**

Il convient de téléphoner, par ordre de priorité, jusqu'à l'établissement d'un contact, aux numéros suivants.

**Où s'adresser ?**

**Pompiers – 18**

**Par téléphone**

Composez le **18** en cas d'urgence concernant un incendie, un accident de la route, un accident domestique, une explosion ou dégagement de gaz ou de vapeurs toxiques, une personne en péril, une noyade ou une inondation. Depuis un téléphone portable, composez le **112**.

**Où s'adresser ?**

**Numéro d'urgence européen – 112**

**112**

Numéro d'urgence à utiliser pour un appel depuis un pays européen ou depuis un téléphone mobile

24h/24h et 7j/7

Appel gratuit

**À savoir**

Les services d'urgence utilisent un numéro unique, le **0 800 112 112**, pour rappeler les personnes ayant contacté les secours.

Ce numéro est gratuit : **le fait de décrocher ne vous sera pas facturé, ni surtaxé** Il n'y a aucun risque à répondre à cet appel, ce n'est pas un spam.

Pour ne pas être surpris s'il s'affiche sur votre écran de téléphone, vous pouvez l'ajouter au répertoire de votre smartphone sous l'appellation « Services d'urgence ». Vous saurez ainsi que vous pouvez répondre en toute confiance.

Lors de l'appel, vous devez préciser :

Qu'il s'agit d'un accident de spéléologie

Et qu'il faut alerter le conseiller technique en spéléo-secours sur le département.

En cas d'accident avéré,appelez le 112,**puis contactez** s'il existe le conseiller technique départementale en spéléologie (CTDS).

Si vous ne parvenez pas à contacter le 112, téléphonez à un conseiller technique départementale en spéléologie (CTDS).

Sinon, contactez le Spéléo-Secours-Français.

**Où s'adresser ?**

**Spéléo-Secours-Français : 0800 121 123**

Par téléphone

**0800 121 123**

Numéro gratuit

**Rappel**

Le numéro à faire en priorité est le 112 ou 18 et derrière il faut doubler en prévenant soit le conseiller technique départementale en spéléologie (CTDS) ou un membre de la Cellule Ressource Opérationnelle Nationale via le 0800 121 123.

Enfin, il est possible de contacter la gendarmerie locale (17). Lors de l'appel, vous devez préciser :

Qu'il s'agit d'un accident de spéléologie

Et qu'il faut alerter le conseiller technique en spéléo-secours sur le département.

**Risque pour la sécurité dans les transports en commun : 3117 ou par SMS au  
31177**

Si vous êtes victime ou témoin d'une agression dans les transports en commun, vous pouvez contacter un agent 24h/24 :

Par téléphone au 3117

Par SMS au 31177.

Vous pouvez également télécharger l'application 3117. Ainsi, vous êtes localisé plus rapidement et le déclenchement de l'intervention des agents est facilitée.

**Intoxication (empoisonnement)**

Les centres antipoison sont des services médicaux situés dans des hôpitaux universitaires Français. Des médecins, pharmaciens et infirmiers assurent une assistance permanente téléphonique gratuite.

Un site énumère leurs numéros de téléphone ouverts 24/24 et 7/7 :

- Connaître les coordonnées des centres antipoison

**Attention**

Si la personne ne respire pas ou n'est pas consciente,appelez le **15**.

**Prévention du suicide : 31**

**14**

Ce numéro est **gratuit**, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, depuis tout le territoire national.

Ce numéro permet de répondre aux besoins immédiats des personnes en recherche d'aide : écoute, évaluation, intervention, urgence, orientation ou suivi de crise.

Vous pouvez aussi appeler si vous êtes inquiet pour un proche.

Ce numéro s'adresse également aux professionnels en contact avec des personnes en détresse ou en quête d'information sur le suicide et sa prévention.

**Où s'adresser ?**

**Prévention du suicide : 31 14**

Par téléphone

**31 14**

Des professionnels répondent 24h/24 et 7j/7

Appel gratuit

**À noter**

L'Assurance maladie liste les aides possibles en matière de prévention du suicide. Ainsi, elle met en avant un ensemble de **dispositifs d'aide et d'écoute** si vous traversez une situation difficile ou si vous êtes un proche. Et elle permet de connaître les associations proposant un soutien aux personnes en souffrance, notamment aux jeunes.

**Femmes victimes de violence : 39**

**19**

**Où s'adresser ?**

**Violences Femmes Info – 3919**

Écoute, informe et oriente les femmes victimes de violences, et les témoins de ces violences.

Traite les violences physiques, verbales ou psychologiques, à la maison ou au travail, et de toute nature (dont les harcèlements sexuels, les coups et blessures et les viols).

**Ne traite pas les situations d'urgence**(ce n'est pas un service de police ou de gendarmerie).

Pour les autres types de violences, le 3919 assure une réponse de premier niveau et oriente ou transfère vers un numéro utile.

**Par téléphone**

**39 19** (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou mobile en métropole et dans lesDOM)

Ouvert **24h sur 24 et 7 jours sur 7**

Appel anonyme

Appel ne figurant pas sur les factures de téléphone

**À noter**

Le 3919 est accessible pour les personnes sourdes et malentendantes via le site ou par l'application Roger Voice.

Une femme victime de violence peut aussi contacter la plateforme numérique d'accompagnement des victimes de violences sexuelles, sexistes ou conjugales.

- Signaler une violence conjugale, sexuelle ou sexiste

**Hommes victimes de  
violence**

Une homme victime de violence peut contacter la plateforme numérique d'accompagnement des victimes de violences sexuelles, sexistes ou conjugales.

- Signaler une violence conjugale, sexuelle ou sexiste

**Prévention du suicide : 31****14**

Le **31 14** est gratuit, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, depuis tout le territoire national.

Ce numéro permet de répondre aux besoins immédiats des personnes en recherche d'aide : écoute, évaluation, intervention, urgence, orientation ou suivi de crise. Des personnes inquiètes pour un proche peuvent aussi appeler. Elle s'adresse également aux professionnels en contact avec des personnes en détresse ou en quête d'information sur le suicide et sa prévention.

**Où s'adresser ?****Prévention du suicide : 31 14****Par téléphone****31 14**

Des professionnels répondent 24h/24 et 7j/7

Appel gratuit

Le ministère de la Santé liste les aides possibles en matière de prévention du suicide. Ainsi, elle met en avant un ensemble de dispositifs d'aide et d'écoute si vous traversez une période difficile ou si vous êtes un proche. Elle permet également de connaître les associations proposant un soutien aux personnes en souffrance, notamment aux jeunes.

**Maltraitances envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap : 39****77****Où s'adresser ?****Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977**

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

**Par téléphone****3977**

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

**Harcèlement à l'école****Où s'adresser ?****Non au harcèlement**

Accueil des jeunes ou des parents, victimes ou témoins de harcèlement à l'école

**Par téléphone****3020**

Service ouvert tout au long de l'année du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h, sauf les jours fériés

Numéro vert : appel et service gratuit, depuis un téléphone fixe ou mobile

**Où s'adresser ?****Numéro national pour les victimes de violences numériques**

Pour poser vos questions de façon anonyme et confidentielle sur le harcèlement en ligne (cyber-harcèlement).

**Par téléphone****3018**

Ouvert 7 jours sur 7, de 9h à 23H

Appel gratuit et anonyme

**Site internet**

e-enfance.org

**Mal-être des étudiants : 0 800 737****800****Où s'adresser ?****Mal-être des étudiants**

Dispositif d'écoute, d'accompagnement et de signalement pour les étudiants qui vivent des situations de mal-être, de violence ou de discrimination.

**Au téléphone**, l'étudiant peut :

Être mis en relation avec un psychologue ou un travailleur social

Obtenir de l'aide ou accéder à des renseignements

**Par téléphone****0 800 737 800**

Gratuit et confidentiel

10h à 21h en semaine

10h à 14h le samedi

**Par mail**

cnaes@enseignementsup.gouv.fr

**Canicule info service : 0800 06 66  
66**

Où s'adresser ?

**Canicule info service**

Informations sur la canicule et les principales recommandations à suivre en cas de fortes chaleurs.

**Par téléphone**

**0800 06 66 66** appel et service gratuit, depuis un téléphone fixe

Ouvert de 9 h à 19 h

**Pour en savoir  
plus**

- Connaître les numéros d'urgence

Source : Gouvernement.fr

- Joindre les secours par SMS

Source : Premier ministre

- Que faire et à qui s'adresser face à une crise suicidaire ?

Source : Ameli.fr

- Solidarité Femmes

Source : Ministère chargé de l'intérieur

- Rogervoice

Source : Rogervoice

- Conseiller technique départementale en spéléologie (CTDS)

Source : Fédération française de spéléologie

- Contacter une brigade de gendarmerie ou un commissariat de police

Source : Ministère chargé de l'intérieur

- Centres antipoison

Source : Ministère chargé de la santé

**Services en  
ligne**

- Connaître les coordonnées des centres antipoison

Outil de recherche

**Et aussi...**

**Textes de  
référence**

- Code pénal : article 322-14

Délit de fausse alerte

- Code de la santé publique : article R6315-3

Numéro d'appel national d'accès à la permanence des soins ambulatoires

- Décret n°2016-1012 du 22 juillet 2016 relatif à la mise en place d'un numéro d'appel national d'accès à la permanence des soins ambulatoires

Date de mise en place du 116 117

- Circulaire N°DGS/SP4/DGOS/2021/122 du 7 juillet 2021 relative à la mise en place du numéro national de prévention du suicide dans le cadre de la stratégie nationale de prévention du suicide

Circulaire relative à la mise en place du 31 14 (prévention du suicide)



Ville de  
**Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00