

# Rôle du service des secours ; Réponse à un appel d'urgence

Remarques : appel enregistré, transfert de responsabilité, reformulation de ce qui a été fait et conseils, ...

<b>Ici le Centre d'appel des secours, que vous arrive-t-il ?</b> <i>(prise de contact rassurante)</i>	<b>D'où m'appelez-vous ?</b> <i>(localisation précise, étage, difficulté d'accès, ...)</i>	<b>Quel est votre numéro de téléphone ?</b> <i>(pour vérification)</i>
<b>Qui êtes-vous ?</b> <i>(donner son nom comme preuve de l'appel)</i>	<b>Que se passe-t-il ?</b> <i>(description de la situation d'accident, du contexte, danger potentiel, ...)</i>	<b>Combien y a-t-il de victimes ?</b> <i>(question utile où pas suivant le contexte)</i>
<b>Dans quel état se trouve la victime ? Qu'avez-vous fait ?</b> <i>(état des victimes, blessures, âge, ... voir ci-dessous pour les précisions suivant la nature du problème)</i>	<b>Les secours sont partis. Voici ce que vous allez faire : .....</b> <i>(Conseils à donner suivant la nature du problème, voir ci-dessous)</i>	<b>Vous pouvez raccrocher.</b> <i>(Possibilité de faire reformuler avant)</i> <b>Rappelez-nous si la situation s'aggrave.</b>

## A demander ou à conseiller suivant la nature du problème

Rappeler l'importance de la protection (exemples : avez-vous enlevé les objets qui peuvent déclencher un autre accident, avez-vous enlevé la casserole, avez-vous poussé le couteau, avez-vous écarté l'objet électrique ?.....)

Donner des conseils par rapport aux témoins qui peuvent aider à protéger, à guider les secours, ...

Traumatisme	Brûlures	Saignement (hémorragie externe)	Inconscience (perte de connaissance, la victime respire)
<p>Elle a mal à quel endroit ?</p> <p>Vous allez lui dire <b>ne pas bouger</b>.</p> <p><b>Couvrez</b> la victime.</p> <p>Vous allez retourner auprès de la victime, vous la <b>rassurez</b>.</p>	<p>Brûlure <b>grave</b> ou brûlure <b>simple</b> ?</p> <p>La brûlure se situe à quel endroit ?</p> <p>Quel aspect ? (rouge, cloques, noir,....), Quelle étendue ?</p> <p>Qu'est-ce que vous avez fait ?</p> <p>Vous allez <b>faire ruisseler de l'eau sur la brûlure</b> en faisant bien attention à la température de l'eau (température tempérée)</p> <p>Si la victime ne se sent pas bien, <b>allongez</b> ou <b>asseyez</b> là et <b>continuer à arroser</b> la brûlure quand elle se sentira mieux.</p> <p>Protéger la brûlure en mettant un linge propre dessous.</p> <p>Vous allez retourner auprès de la victime pour la <b>rassurer</b></p>	<p>Le saignement se situe à quel endroit ?</p> <p>Vous direz de continuer à <b>comprimer</b> l'endroit qui saigne</p> <p>Est-ce que vous avez <b>allongé</b> la personne ?</p> <p>Vous allez retourner auprès de la victime, la <b>couvrir</b> (si ce n'est pas fait) et la <b>rassurer</b>.</p>	<p>Est-ce que vous avez vérifié que la personne respirait ?</p> <p>Vous allez la <b>mettre sur le côté</b></p> <p>Vous allez <b>surveillez</b> la victime, la <b>couvrir</b> et <b>vérifier qu'elle respire</b></p>