



1-1-2 CANARIAS

**Gobierno
de Canarias**

Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad





Dans l'intérêt de votre sécurité :

- 1:1:2** Opérationnel 24 heures sur 24, 365 jours par an. ▲
- 1:1:2** Téléphone gratuit et accessible à partir de tout point du réseau téléphonique, aussi bien fixe que mobile, sans aucun indicatif supplémentaire. ▲
- 1:1:2** Centre d'appels téléphoniques doté de personnel parlant l'espagnol, le français, l'anglais, l'allemand et l'italien. ▲
- 1:1:2** Couverture de tout l'archipel, c'est-à-dire aussi bien des îles que des eaux environnantes. ▲
- 1:1:2** Centre de coordination du Gouvernement des Canaries chargé du traitement intégral de tout ce qui est lié aux domaines de la sécurité et des urgences. ▲



Qu'est-ce, le **1-1-2** ?

Le Centre de coordination des Urgences et de la Sécurité (Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad - CECOES) **1-1-2** du Gouvernement des Canaries, rattaché au Ministère de la Présidence, de la Justice et de la Sécurité, est un service public chargé de donner réponse à tous les appels d'urgence effectués sur les îles. L'entreprise publique Gestion de Services pour la Santé et la Sécurité aux Canaries (Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias - GSC) est chargée de son opération et de son fonctionnement dans la pratique.

Il faut savoir que le **1-1-2** des Canaries est bien plus qu'un simple numéro de téléphone. En effet, il s'agit d'un centre de coordination à partir duquel sont gérées toutes les ressources en matière d'urgences existantes sur l'archipel, de sorte que toute alerte, qu'elle concerne la santé, la sécurité, le sauvetage, l'extinction ou encore le secours, fera l'objet d'un traitement intégral.

Avec la création de ce service, le 30 mai 1998, l'archipel s'intégra dans le Système européen de numéro d'appel unique d'urgence, mettant en œuvre, de la sorte, les dispositions de la Décision de l'Union européenne 396/1991 recommandant aux Etats membres d'instaurer un numéro de téléphone unique, concrètement le **1-1-2**, pour accéder à l'ensemble des services d'urgences dans chacun des pays communautaires. ▲

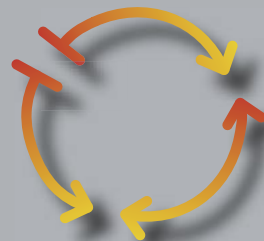


En cas d'urgence



Opérateur de demande

C'est la première personne qui répond à l'appel. Après avoir reçu les informations, elle classe le rapport correspondant et le transmet alors au département pertinent.



Coordinateur multisectoriel

Il s'agit du chef de salle qui surveille le traitement dispensé à l'incident de la part des départements impliqués.



Départements

Santé

Un médecin du service canarien des urgences SUC répond à l'appel ; il offre son conseil médical ou, le cas échéant, envoie les moyens sanitaires nécessaires :

- Ambulance
- Hélicoptère
- Avion



Sécurité

Les forces de sécurité (Police nationale, Guardia Civil et Police municipale) interviennent, en fonction de leurs compétences, lors des incidents exigeant leur présence :

- Vol
- Agression
- Accident



Extinction et Sauvetage

Lorsque des tâches d'extinction, de secours ou de sauvetage s'avèrent nécessaires, les ressources pertinentes sont mobilisées :

- Hélicoptère de secours
- Embarcation de sauvetage
- Sapeurs-pompiers.



Assistance aux femmes agressées

Conseils aux femmes victimes de la violence et aide immédiate. Service rattaché à l'Institut canarien de la Femme.





Caractéristiques d'un appel d'urgence du 1-1-2

1 Quand appeler ?

Immédiatement lors de toute situation d'urgence, à partir de n'importe quel point de la superficie terrestre de l'archipel et de ses eaux environnantes. ▲

2 Comment effectuer l'appel ?

L'appel destiné à demander de l'aide peut se faire depuis tout téléphone fixe, téléphone portable ou d'une cabine, et il est tout à fait gratuit. Dans ce sens, il suffit de composer le **1-1-2**. Le personnel qui reçoit l'alerte est en mesure de répondre aussi bien en espagnol qu'en français, en anglais, en allemand et en italien. Le service est permanent, 24 heures sur 24, les 365 jours de l'année. ▲

3 Quels renseignements communiquer ?

L'opérateur téléphonique qui reçoit l'appel au **1-1-2** posera toute une série de questions en vue de situer l'incident, de savoir ce qui se passe exactement, et où. Il est essentiel que les réponses à ces questions soient claires et brèves. En effet, plus les informations seront précises, plus l'aide arrivera rapidement. ▲

4 Et en attendant, que se passe-t-il ?

Pendant que l'opérateur recueille les données relatives à l'incident, les dispositifs d'aide sont déjà en marche. Les appels sont classés sur la base de protocoles automatiques, ce qui permet de dépêcher les moyens les plus indiqués pour chacun des cas. Ainsi, le service compétent pour l'incident en question, c'est-à-dire celui chargé de la santé, de la sécurité, de l'extinction, du sauvetage et du secours, ou de l'assistance aux femmes maltraitées, sera immédiatement activé. ▲





Evolution en chiffres

Mai 2008 marquera les dix années d'existence du **1-1-2**. Au cours de cette période, le service aura reçu près de 21 millions d'appels, répondu à 9 millions de demandes - y compris d'information - et se sera chargé de la coordination de presque 4 millions d'incidents, consultations médicales et mobilisation de moyens confondus.

D'une moyenne de 588 incidents par jour, la première année, on est passé à plus de 1300 à l'heure actuelle en, ce qui représente un accroissement de 210 %.

Plus de 3 millions de personnes ont pu être assistées par le biais du **1-1-2** les derniers temps, soit quatre fois plus qu'au départ. ▲





Vos informations sont vitales

- D'où appelez-vous ?
- Que s'est-il passé ?
- Combien de personnes sont affectées ?
- Dans quel état se trouvent-elles ?
- Existe-t-il des repères facilitant la localisation du site ?
- Est-ce qu'il y a déjà des services d'urgences sur place ?



Gobierno de Canarias

www.112canarias.com