

# Urgence au 144 Quand chaque seconde compte...

par Paulette Berguerand

Selon une récente enquête, 55% d'entre nous sont un jour ou l'autre confrontés à un cas d'urgence vitale. Et pour obtenir l'aide qui sauve, chaque seconde compte!

*L'hélicoptère, rapide et souple, pour atteindre les lieux de l'accident.*



© François Perraudin

## Quelques conseils qui peuvent sauver une vie!

- Apprenez à vos enfants à composer le 144 en cas d'urgence.
- Laissez toujours le témoin le plus direct appeler. Si ce n'est pas possible, communiquez le contenu exact du message à la personne chargée d'appeler la Centrale 144.
- Au téléphone, tâchez de garder votre calme, de répondre aux questions du centraliste et de suivre ses instructions.
- Restez sur place jusqu'à l'arrivée des secours.
- Appelez même si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agit d'une urgence.

Association privée d'intérêt public créée en 1997, l'Office cantonal des secours (OCVS) réunit tous les partenaires intervenant en Valais en cas d'urgence. Il suffit d'appeler la Centrale 144, et votre répondant (appelé régulateur-trice sanitaire), après un questionnaire informatisé bref et précis, mettra en branle les moyens nécessaires au sauvetage. Selon Jacky Michelet, directeur de l'OCVS, «on doit pouvoir envoyer les premiers secours en 30 secondes/1 minute.»

## Le cœur du système

On s'en doute, une telle promptitude repose sur un protocole bien rodé et des répondants performants. Ces derniers, le «cœur du système» sont engagés sur des critères bien précis: bonnes notions médicales, linguistiques, informatiques et géographiques (il y a 7 Breithorn en Valais!), ainsi que résistance au stress, écoute et autorité.

The OCVS, a private association of public interest, set up in 1997, gathers together all the services which are called upon to intervene when there is an emergency. Suffice to 'phone 144 and the person who answers (called a health dispatcher), after a short and precise questionnaire, will set into motion the necessary rescue service. According to Jacky Michelet, the director of OCVS, "we should be able to send out the first emergency services within 30 seconds/1 minute."

## The heart of the system

As one might expect, such a prompt reaction depends on a well oiled procedure and efficient dispatchers. The latter, the "heart of the system" are selected according to very precise criteria: good basic medical, linguistic, computing, geographic (there are 7 Breithorns in Valais!) knowledge, as well as resistance to stress, being



*La Centrale 144, dans ses locaux de Plantzette à Sierre, répond à près de 80'000 appels par an.*

Après une année de formation, ils suivront régulièrement des stages pratiques avec les gens du terrain.

Une fois les secours mis en route, (selon les cas, on enverra sur place médecin, ambulance, guide, hélicoptère, plongeur, etc., en collaboration avec la police et les pompiers), le régulateur gardera un contact rassurant avec l'appelant, lui donnant des consignes pour les premiers soins, jusqu'à l'arrivée des secouristes. Vu la complexité topographique du Valais (de -150 m au Bouveret à 4634 m à la pointe Dufour), on dispose, dans les 13 régions, des «First Responders» et de 60 médecins de proximité (SMUP) qui prodiguent les premiers soins, réceptionnent et orientent les secours. Quant au régulateur, sa tâche ne sera terminée que lorsque la victime sera soignée et les secouristes rentrés à la base.

Au total, l'OCVS dispose de 3000 à 4000 intervenants potentiels, professionnels ou bénévoles. C'est cet efficace réseau qui apporte de l'aide à près de 18'000 personnes par an.

En conclusion, le 144 répond à toute urgence causée par un accident, une maladie ou une détresse, et, comme insiste Jacky Michelet, *«mieux vaut appeler une fois de trop et laisser la décision du secours à un professionnel.»*



*Quand plongeurs et pompiers sont nécessaires.*

a good listener and authoritative. After a year's training, they will regularly follow training courses with people in the field.

Once the rescue services are on their way, (depending on the case, a doctor, an ambulance, a guide, a helicopter, a diver, etc. will be sent, in collaboration with the police and the fire brigade), the dispatcher will keep in contact and reassure the person who has called, giving first aid instructions, until help arrives. Given the topographical complexity of the Valais (from -150m in Bouveret to 4634m at the Dufour Point), there are "First Responders" and 60 proximity doctors (SMUP), who give first aid and await and direct the rescuers, available in the 13 regions. As for the dispatcher, his task will only be finished when the victim has been treated and the rescuers have returned to base.

All in all, from 3000 to 4000 potential, professional or voluntary people are involved and at the disposal of the OCVS. It is this efficient network which brings help to almost 18,000 people per year.

In conclusion, the 144 service responds to any emergency caused by an accident, an illness or distress, and, as Jacky Michelet emphasises, *“it's better to call one time too many and leave the decision about help up to a professional.”*

#### **Some advice which can save lives!**

- Teach your children how to dial 144 in the case of an emergency.
- Always let the most direct witness make the call. Should this not be possible, communicate the exact content of the message to the person who will be calling the 144 service.
- When phoning, try to keep calm, to answer the questions and to follow instructions.
- Remain where you are until help arrives.
- Call even if you are not sure that it is an emergency.