A10
Les premiers gestes après un signal d'alerte

Passer les bons appels, dans le bon ordre, après l'un des six faits d'alerte de l'outil A01, « Les quatre piliers ».

Cette fiche n'a aucune valeur administrative. Elle fait partie de la boîte à outils Les Décisions de l'aidant. Elle ne remplace ni un avis médical, ni l'évaluation des professionnels de votre territoire.

Ce n'est pas non plus un guide de secourisme. Elle vous aide à passer les bons appels dans le bon ordre. Point.

Au moindre doute, appelez le 15. Trancher, c'est leur métier, pas le vôtre.

Cette fiche décrit le système français. Outre-mer et à l'étranger, les règles changent. Parfois, une mesure porte le même nom sans avoir les mêmes règles. L'outil A19, « Outre-mer et hors de France », dit par où commencer.

LES NUMÉROS

Numéro	Pour quoi	À savoir
15	**Urgence médicale (SAMU)**	Le numéro par défaut si vous hésitez.
18	**Pompiers : feu, gaz, personne au sol**	Marche aussi pour secourir une personne.
112	**Urgence, partout en Europe**	Marche sans carte SIM, et même avec un téléphone verrouillé.
114	**Urgence par SMS**	Pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui ne peuvent pas parler.
17	**Police, gendarmerie**	Disparition, errance, personne introuvable.
3114	**Prévention du suicide**	Gratuit, 24 h/24, 7 j/7. Ce sont des soignants qui répondent. Pour vous, ou pour un proche.
3133	**Maltraitance des adultes vulnérables**	9 h – 20 h, 7 j/7. Remplace le 3977 depuis mars 2026. Aussi pour un aidant qui a peur de ses propres gestes.

Vos numéros à vous : à remplir maintenant, pas le jour où il faudra

Médecin traitant du parent	
Pharmacie	
Infirmier ou service d'aide à domicile	
Voisin ou personne la plus proche géographiquement	
Urgence sécurité gaz du distributeur (sur la facture)	

APPELER LE 15 : dans quel ordre donner les informations

C'est toujours l'opérateur qui vous dit de raccrocher. Jamais avant.

1	Le numéro d'où vous appelez. Dès la première phrase, avant tout le reste : si ça coupe, ils vous rappellent.
2	Ce qui se passe. Une phrase : « ma mère est tombée, elle est au sol, elle ne peut pas se relever ».
3	L'adresse exacte, l'étage, le code d'entrée, et un repère visible. Dites si la porte est fermée à clé, et qui a le double.
4	L'âge, les traitements en cours, les antécédents connus. Vous ne savez pas ? Dites-le, c'est aussi une information.
5	Faites ce que l'opérateur vous dit, y compris les gestes qu'il vous guidera à faire. Restez en ligne.

À AVOIR SOUS LA MAIN : une pochette, toujours au même endroit

La même pochette sert pour les six situations. Préparez-la une fois. Le jour venu, vous n'aurez pas la tête à la faire.

☐	**L'ordonnance en cours** *La plus récente, pas celle de l'an dernier.*	☐	**Carte Vitale et mutuelle** *Ou leur photo dans votre téléphone.*
☐	**Le nom de la personne de confiance** *Et les directives anticipées si elles existent.*	☐	**Les antécédents et allergies** *Une feuille suffit. Voir l'outil A02, « Fiche d'état des lieux du parent ».*
☐	**Les contacts utiles** *Voir l'outil A04, « Le classeur du domicile ».*	☐	**Un double des clés, identifié** *Et qui le détient. Les secours le demanderont.*
☐	**Votre carte d'urgence de l'aidant** *Dans VOTRE portefeuille, pas dans la pochette. Voir l'outil A04, « Le classeur du domicile ».*	☐	**Le plan de relais** *Qui fait quoi si vous êtes indisponible. Outils A04 et A05.*

La carte d'urgence de l'aidant est le seul papier de cette liste qui ne concerne pas votre parent. Elle sert le jour où c'est vous qu'on emmène. Elle est gratuite et se demande en ligne.

1 Une chute avec un long moment passé au sol, ou une deuxième chute dans le mois

DANS L'HEURE

1	Si la personne est au sol et qu'elle a mal, qu'elle ne peut pas bouger un bras ou une jambe, ou que vous ne savez pas depuis quand elle est là : ne la relevez pas. Appelez le 15.
2	Couvrez-la, restez près d'elle. Ne lui donnez ni à boire ni à manger tant qu'un professionnel ne l'a pas dit.
3	Elle s'est relevée seule et semble aller bien ? Appelez quand même le médecin traitant dans la journée. Rester au sol abîme le corps, même sans fracture, et ça ne se voit pas tout de suite.
4	Notez l'heure, l'endroit, ce qu'elle faisait. C'est la première chose qu'on vous demandera.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Le placement, la vente du logement, la réorganisation entre frères et sœurs. Une chute ne se règle pas par un déménagement décidé le soir même.

2 Une sortie de la maison en étant perdu, une errance

DANS L'HEURE

1	La personne est dehors et vous ne la trouvez pas ? Appelez le 17 tout de suite. Ne cherchez pas seul plus de quelques minutes : vous perdez du temps, et vous vous éloignez du téléphone.
2	Préparez sa description : vêtements, taille, façon de marcher. Et surtout les lieux d'avant : une ancienne adresse, une église, une gare, un cimetière. C'est presque toujours là qu'elle va.
3	Prévenez les voisins et les commerces du quartier. À plusieurs, ils couvrent plus de terrain que vous.
4	Une fois rentrée, appelez le médecin traitant dans la journée. Une errance n'arrive jamais une seule fois.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Le diagnostic, l'orientation vers une unité protégée, le déménagement. Par contre, n'enfermez pas la personne à clé de l'extérieur. C'est dangereux s'il y a un incendie, et ça ne règle rien.

3 Une perte de poids rapide, une dénutrition

DANS LES 48 HEURES

1	Appelez le médecin traitant et demandez une pesée et un bilan, en le disant clairement. Donnez un chiffre : combien de kilos, en combien de temps. « Elle a maigri », ça ne déclenche rien. « Sept kilos en trois mois », ça déclenche un rendez-vous.
2	Cherchez ce qui a changé avant de chercher une maladie : un dentier qui blesse, un deuil, un nouveau médicament, des courses devenues impossibles, des repas pris seul. Bien plus souvent, la cause est pratique ou sociale, pas médicale.
3	En attendant, mettez en place ce qui va vite : portage de repas, aide aux courses, un repas partagé par jour, même par téléphone.
4	Ne rationnez pas, ne forcez pas, ne comptez pas les calories à sa place. Ce n'est pas votre rôle, et ça gâche le repas.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Tout le reste. La dénutrition se soigne, et souvent mieux à domicile qu'on ne le croit.

4 Un incident domestique : gaz, feu, eau

DANS L'HEURE

1	Odeur de gaz : ne touchez à aucun interrupteur, n'allumez rien, ne téléphonez pas à l'intérieur. Faites sortir tout le monde, ouvrez les fenêtres en passant si elles sont sur votre chemin. Puis appelez de dehors : le 18, ou le numéro d'urgence gaz du distributeur.
2	Départ de feu, même éteint : 18. Même si tout semble réglé. Une casserole oubliée qui a brûlé, ce n'est jamais un simple hasard.
3	Une fois que tout est sûr, coupez au lieu de surveiller : arrivée de gaz, disjoncteur des plaques, robinet général. La famille ne peut pas surveiller à la place d'une attention qui baisse.
4	Appelez le médecin traitant. Un incident à la maison est souvent le premier signe visible d'un trouble de la mémoire ou de l'attention. C'est pour ça qu'il compte.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Les travaux, l'équipement, le déménagement. Aujourd'hui, on décide ce qu'on coupe. Pas ce qu'on installe.

5 L'arrêt d'un traitement vital

DANS L'HEURE

1	Appelez le 15 s'il s'agit du cœur, du diabète, de l'épilepsie, d'un anticoagulant, ou si vous ne savez pas de quoi il s'agit. Ne doublez jamais une dose pour rattraper. C'est le réflexe le plus courant, et le plus dangereux.
2	Sinon, appelez la pharmacie. Elle a l'historique, elle peut souvent dépanner, et elle répond plus vite qu'un cabinet.
3	Le médecin traitant dans la journée : expliquez ce qui a été oublié, et depuis quand.
4	Une fois l'urgence passée, ne vous arrêtez pas à la boîte oubliée. Changez l'organisation : pilulier préparé par la pharmacie, passage infirmier, semainier daté. D'expérience, un oubli n'arrive jamais seul.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Toute décision à long terme. Sauf le pilulier : lui, il se met en place cette semaine.

6 L'aidant principal qui s'effondre

C'est le seul des six signaux qui ne concerne pas votre parent. Il vous concerne, vous.

AUJOURD'HUI

1	Vous avez des idées noires, ou des pensées suicidaires ? Appelez le 3114. C'est gratuit, ouvert 24 h sur 24, et ce sont des soignants qui répondent. On peut appeler pour soi, ou parce qu'on s'inquiète pour quelqu'un.
2	Appelez votre médecin traitant. Le vôtre, pas celui de votre parent. Un arrêt de travail n'est pas un abandon. C'est ce qui permet à la situation de tenir au-delà de cette semaine.
3	Dites-le à quelqu'un. Une seule personne suffit. Pas pour qu'elle règle quoi que ce soit. Juste pour ne plus être seul à le savoir.
4	Vous avez peur de vos propres gestes ou de vos propres mots envers votre parent ? Appelez le 3133. Il existe exactement pour ça, et appeler, ce n'est pas se dénoncer.
5	Regardez ce qu'il faudrait couvrir si vous vous arrêtez quinze jours. Les outils A04, « Le classeur du domicile », et A05, « Grille de répartition entre aidants », servent à ça. Ils se remplissent en vingt minutes.
6	Dans les jours qui suivent, appelez la plateforme d'accompagnement et de répit de votre secteur. Il y en a environ deux cent cinquante en France. On y accède directement, et c'est le plus souvent gratuit. L'outil A13, « Le droit au répit de l'aidant », explique ce qu'elles font.

CE QUI PEUT ATTENDRE	Tout. Vraiment tout. Une décision prise dans cet état sera à refaire. Et vous n'aurez pas la force de la refaire deux fois.

CE QU'ON NE DÉCIDE PAS AUJOURD'HUI

Sous la pression, vous allez être poussé vers ces six décisions. Aucune ne doit être prise cette semaine. Et aucune ne sera meilleure parce qu'elle a été prise vite.

L'entrée en établissement	C'est la décision la plus lourde, et celle qu'on regrette le plus quand elle a été prise sous le coup de l'émotion.
La vente ou la mise en location du logement	On ne revient pas en arrière, et ça n'a rien à voir avec la sécurité des trois prochains jours.
La résiliation d'un bail	Un préavis se donne en sachant ce qu'on fait, pas dans un couloir d'hôpital.
Votre démission ou votre rupture conventionnelle	Un arrêt de travail règle la semaine. Une démission engage toute la suite.
La répartition définitive entre frères et sœurs	Ce qui se dit à trois heures du matin ne tient pas. L'outil A07, « Trame de réunion familiale », sert à en parler autrement.
Une procuration signée dans l'urgence	Un acte juridique se choisit et se prépare. Voir le pilier B de l'outil A01, « Les quatre piliers ».

Aujourd'hui, on décide de la sécurité des soixante-douze prochaines heures. Rien de plus.

Tout le reste attend d'être posé à froid, avec les bonnes informations et les bonnes personnes autour de la table. Ce n'est pas repousser le problème. C'est la seule façon de prendre une décision que vous n'aurez pas à défaire.

DANS LES SOIXANTE-DOUZE HEURES

1	Écrivez ce qui s'est passé : date, heure, faits, qui était là. Trois lignes suffisent. Ça servira au médecin, au dossier APA, et à votre frère qui n'était pas là.
2	Appelez le médecin traitant, même si l'urgence est passée. Un incident qui n'est pas signalé n'existe pas dans le dossier. Et c'est le dossier qui ouvre les droits.
3	Regardez si c'était le premier ou le troisième. Ce qui compte, c'est la fréquence, plus que la gravité.
4	Reprenez l'outil A01, « Les quatre piliers », et notez le pilier concerné. Une alerte fait toujours bouger un score, et souvent la vitesse.
5	S'il y a eu hospitalisation, la sortie se prépare dès maintenant, pas la veille du retour. L'outil A25, « La sortie d'hospitalisation », donne les questions à poser et les trois voies possibles.

A10 · Les premiers gestes après un signal d'alerte

Version 1.7, octobre 2026. La dernière version est toujours sur la page de téléchargement. Le code A10, lui, ne change jamais.Cette fiche accompagne le livre « Devenir aidant familial sans s'effondrer » (Nicolas MARVING). Le livre explique dans quel ordre prendre les décisions, et pourquoi.

Les numéros nationaux peuvent changer : le 3133 a remplacé le 3977 en mars 2026. Vérifiez-les sur service-public.fr avant de vous en servir.