

## A2.11.1 Llamada de emergencia al 112

### Appel d'urgence au 112



Cuando llamas al **ciento doce**, un **operador** atiende tu llamada en pocos segundos. Primero te pide *dónde estás* por seguridad y, al mismo tiempo, avisa a los **servicios de emergencia**. Aunque sea un momento difícil, es importante seguir las indicaciones. En algunos casos, te pueden pasar con un médico u otro profesional. Tus datos son confidenciales y la llamada se guarda durante cinco años.



*Quand vous appelez le 112, un opérateur prend votre appel en quelques secondes. Il vous demande d'abord où vous êtes pour votre sécurité et, en même temps, il prévient les services d'urgence. Même si c'est un moment difficile, il est important de suivre les instructions. Dans certains cas, on peut vous mettre en relation avec un médecin ou un autre professionnel. Vos données sont confidentielles et l'appel est conservé pendant cinq ans.*

- ¿Qué información te piden primero para tu seguridad al llamar?
  - La causa exacta del accidente
  - El nombre del hospital más cercano
  - Tu número de pasaporte
  - Dónde estás
- ¿Qué hace el servicio mientras atienden tu llamada?
  - Avisan a los servicios de emergencia
  - Te ponen música durante cinco minutos
  - Te piden que llames a tu seguro
  - Te envían una factura
- ¿Quién es la primera persona que te atiende cuando llamas al ciento doce?
  - Un policía
  - Un operador
  - Un bombero
  - Un médico
- ¿Qué debes hacer si la situación cambia después de la primera llamada?
  - Llamar de nuevo
  - Ir directamente al ayuntamiento
  - Enviar un correo electrónico
  - Esperar en silencio

1-d 2-a 3-b 4-a

## 2. Lisez le dialogue et répondez aux questions.

Emma llama al 112 para informar de un accidente de tráfico en la M-40

*Emma appelle le 112 pour signaler un accident de la circulation sur la M-40*

- Operador:** Emergencias Madrid 112, ¿en qué puedo ayudarle? *(Urgences Madrid 112, en quoi puis-je vous aider ?)*
- Emma:** Hola, buenas tardes. Ha habido un accidente de tráfico en la carretera. *(Bonjour. Il y a eu un accident de la circulation sur la route.)*
- Operador:** ¿En qué carretera está? *(Sur quelle route êtes-vous ?)*
- Emma:** En la M-40, dirección a la carretera de Extremadura. *(Sur la M-40, en direction de l'autoroute d'Estrémadure.)*
- Operador:** ¿A la altura de qué kilómetro, por favor? *(À la hauteur de quel kilomètre, s'il vous plaît ?)*

- Emma:** En el kilómetro 41, cerca de los túneles de El Pardo. *(Au kilomètre 41, près des tunnels d'El Pardo.)*
- Operador:** De acuerdo. Déjeme su número de teléfono por si se corta la llamada. *(D'accord. Donnez-moi votre numéro de téléphone au cas où la communication serait coupée.)*
- Emma:** Sí, claro. Es el 678 123 456. *(Oui, bien sûr. C'est le 678 123 456.)*
- Operador:** Perfecto. ¿Hay personas heridas dentro del coche? *(Parfait. Y a-t-il des personnes blessées dans la voiture ?)*
- Emma:** Sí, hay dos personas atrapadas. *(Oui, il y a deux personnes coincées.)*
- Operador:** Enviamos los servicios de emergencia. La ambulancia y los bomberos ya están de camino. *(Nous envoyons les secours. L'ambulance et les pompiers sont déjà en route.)*

1. ¿Dónde ocurre el accidente?
  - a. En el centro de Madrid, cerca de una sala de urgencias.
  - b. En la M-30, dirección a la Cruz Roja.
  - c. En la M-40, en el kilómetro 41, cerca de los túneles de El Pardo.
  - d. En la carretera de Valencia, en el kilómetro 14.
2. ¿Qué servicios anuncia el operador que ya van de camino?
  - a. La Seguridad Social y la protección civil.
  - b. La Cruz Roja y el botiquín de emergencia.
  - c. La policía y una paramédica.
  - d. La ambulancia y los bomberos.

**1-c 2-d**

### **3. Tu roules en voiture en Espagne et tu vois un accident de la route ; tu dois savoir comment réagir.**

**Tâche:** Escribe 5 acciones del método P.A.S. y explica a qué número llamas y qué información das.

**URL:** Cruz Roja

**Use in your answer:** proteger la zona / avisar al 112 / socorrer / heridos / luces de emergencia / triángulos de señalización