Kanton Bern
Canton de Berne

hallo–bern.ch
salut–berne.ch

Urgences et centres de consultation

Numéros d'urgence
Centres de consultation

Numéros d'urgence

Les numéros d'urgence sont atteignables chaque jour 24 h sur 24. Les numéros courts (3 chiffres) sont toujours gratuits. Le tarif téléphonique normal est généralement appliqué pour les autres numéros.

Numéro d'urgence général: 112

À ce numéro, on atteint la centrale d'urgence de la police. Selon le genre de l'urgence, la police communique également d'autres sites (p.ex. les pompiers).

Police: 117

À ce numéro, on atteint la centrale d'urgence de la police.

Pompiers: 118

À ce numéro, on atteint la centrale des pompiers.

Premiers secours / Service de secours 144

À ce numéro, on atteint la centrale du services des secours.
Le numéro 144 devrait uniquement être composé lorsqu'on a immédiatement besoin d'aide et d'une ambulance ou lorsqu'on ne peut pas évaluer la situation (p. ex. après un accident).
Pour tous les autres problèmes médicaux, on prend en premier lieu contact avec un médecin de famille. En dehors des heures officielles d'ouverture, il y a toujours des médecins qui assurent une garde. Le répondeur du médecin de famille ou la presse locale indiquent quels sont ces médecins. On peut également appeler le numéro cantonal des urgences 0900 576 747 (payant, 1.98 fr./min.). À ce numéro, on obtient des conseils médicaux et on sera dirigé vers le centre le plus proche (médecin, hôpital). Il est également possible de chercher soi-même un service d'urgence (hôpital/cabinet de garde).

Pharmacies de garde

Il existe des pharmacies de garde régionales où l'on peut se procurer des médicaments même en dehors des horaires réguliers d'ouverture. Ces pharmacies demandent un supplément pour cas d'urgence (supplément de garde ou de nuit). Les prestations d'une pharmacie de garde doivent généralement être payées sur place et en liquide.

Dentiste d'urgence

En cas d'accident dentaire ou de douleurs dentaires, il est aussi possible de faire appel à des dentistes de garde en dehors des horaires réguliers d'ouverture. Un supplément est demandé pour les prises en charge effectuées entre 20h et 7h. On peut se renseigner lors de l'appel sur le montant exact. Le paiement des prestations se fait habituellement en liquide.

Intoxication: 145

Des médecins et des spécialistes répondent à ce numéro lorsqu'on a ingéré ou qu'on pense avoir ingéré un produit toxique. Ils expliquent la procédure à suivre en cas d'intoxication. Dans une situation où la vie d'une personne est en danger, il faut appeler immédiatement le numéro 144. Sur le site internet, on trouve un grand nombre d'informations sur le thème poison/intoxication.

Consultation pour les adultes: 143

Le "téléphone 143" (La Main tendue, Dargebotene Hand) est à disposition des personnes souhaitant parler avec quelqu'un de leurs problèmes, quels qu'ils soient (en allemand, en français, en italien). On peut téléphoner lors de situations de crise, mais également pour toutes autre difficulté et souci. L'entretien est confidentiel et anonyme. Si on le souhaite, on obtient également des informations sur d'autres possibilités d'aide plus adaptées. Les échanges peuvent aussi se faire par e-mail ou chat.

Consultation pour les enfants / jeunes: 147

Le "téléphone 147" est à disposition des enfants et jeunes souhaitant parler avec quelqu'un de leurs problèmes (en allemand, en français, en italien). On peut téléphoner lors de situations de crise, mais également pour toutes autre difficulté ou souci. Des spécialistes sont présents 24h sur 24. L'entretien est confidentiel et anonyme. Il est également possible de prendre contact par e-mail, sms ou chat.

Urgence Parents : 0848 35 45 55

Des spécialistes, des parents ou d'autres personnes qualifiées répondent aux questions concernant l'éducation des enfants. Ils apportent leur aide lorsqu'on se sent accablé ou dépassé, que l'on se fait du souci pour son propre enfant comme pour l'enfant d'un autre. On peut également s'adresser à cette ligne d'urgence lorsque l'on craint qu'un enfant soit victime de maltraitance physique ou psychique. L'entretien est confidentiel et, sur demade, anonyme. Il est également possible de prendre contact par e-mail. La ligne urgence parents ne peut pas répondre à des questions d'ordre médical.

Violence domestique (femmes): Hotline 24h AppElle! 031 533 03 03

Les maisons des femmes de Berne, de Bienne et de Thoune apportent 24 h sur 24 des conseils et de l'aide aux femmes qui sont victimes de violences domestiques. Les spécialistes ainsi que les proches peuvent également s'adresser à ces centres. L'entretien est confidentiel et peut être anonyme. Il est également possible de prendre contact par e-mail. Des informations détaillées sur la violence domestique, également pour les hommes concernés, ainsi que les adresses d'autres centres d'accueil et de consultation sont disponibles au chapitre partenariat et enfants > conflits.

Plus d'informations (liens, adresses, aide-mémoires, broschures)

www.hallo-bern.ch/fr/urgences-et-centres-de-consultation/numeros-durgence

Centres de consultation

Certains centres de consultation répondent aux questions d'ordre général, d'autres sont spécialisés sur des thèmes ou des domaines de vie particuliers. L'offre est variable selon la région du domicile. En général, la première consultation est gratuite, les suivantes souvent aussi. Les centres proposent également des consultations en langue étrangère.

Centres de consultation généraux

Les antennes régionales d'intégration sont des centres de consultation centraux à l'attention des migrantes et des migrants. Les employés répondent aux questions générales qui concernent la vie quotidienne en Suisse et aident à trouver des centres de consultation spécialisés. En plus, on y aide les personnes dans leur recherche d'un cours d'allemand ou de français ou d'offres d'intégration adaptées. Après accord, ces consultations (téléphoniques ou personnelles) peuvent être effectuées dans différentes langues. On peut aussi s'y rendre spontanément pour y prendre les premières informations et ensuite, si nécessaire, convenir d'un rendez-vous. Les renseignements et les consultations sont gratuits. En plus de ces centres, il existe des centres de consultations généraux qui proposent des consultations dans une langue étrangère précise ou qui sont chargés d'une région d'habitation définie. Les renseignements au sujet de ces centres de consultation s'obtiennent directement auprès de la commune de domicile ou des antennes régionales d'intégration (Antennes d'intégration|Ansprechstellen Integration). Les associations de migrantes et de migrants sont l'endroit idéal pour obtenir les premières informations dans sa propre langue.

Administration communale / Administration municipale

Pour de nombreuses situations, l'administration du lieu de domicile (administration communale, administration municipale) est le principal centre d'accueil. Les employés peuvent souvent répondre directement aux questions ou mettre en relation avec le centre de consultation adapté. Toutes les communes du canton de Berne ont une page internet. On y trouve tous les contacts, les heures d'ouverture et plus d'informations, comme parfois les listes des offres de consultation et d'intégration de la région.

Centres de consultations spécialisés

Dans le canton de Berne, il existe une large palette d'offres de centres de consultation spécialisés sur un thème ou un domaine de vie particulier. Parmi ces thèmes: l'âge, le travail, le séjour, la formation, le mariage/divorce, l'éducation, la famille, les finances (dettes/budget), la santé, la violence domestique, l'intégration, les problèmes psychiques, les soins aux nourissons, la grossesse, la sexualité, la dépendance, les questions sociales. L'offre diffère d'une région à l'autre. Si une offre n'est pas disponible dans une région, il existe généralement un centre de consultation centralisé à Berne, Thoune ou Bienne. Les premières consultations sont souvent gratuites. Les contacts de certains de ces centres de consultation sont répertoriés par domaines thématiques sur le site de hallo-bern.ch. On peut également s'adresser aux antennes régionales d'intégration ou à la commune de domicile et demander les adresses des centres de consultation adaptés aux différents besoins.
Celui qui ne parle pas encore l'allemand ou le français devrait se renseigner sur les possibilités de traductions avant de s'y rendre. Certaines consultations peuvent être proposées dans d'autres langues. Le centre de consultation peut aussi organiser la présence d'un interprète ou exiger de venir soi-même accompagné.

Consultations juridiques gratuites

Sur mandat du canton de Berne, l'Association des avocats bernois (AAB) dirige des centres de consultation juridique. Ces avocats répondent gratuitement aux questions juridiques des habitants du canton de Berne (consultations courtes). Les consultations ont lieu soit lors de permanences, soit sur rendez-vous. Les dates et informations sont communiquées par internet ou par la commune de domicile. Il ne sera répondu à aucune question téléphonique ou écrite, il faut s'y rendre personnellement. En plus de ceux-ci, d'autres centres proposent une consultation juridique, le plus souvent gratuite, sur divers thèmes (travail, vie, couple/famille), par exemple les syndicats. Si la consultation requiert beaucoup de temps, des frais peuvent être perçus. Le Centre bernois de consultation juridique pour personnes en détresse (RBS) et le Centre Social Protestant (CSP, région Jura bernois) offrent aussi la possibilité d'obtenir des conseils ou une représentation juridique de qualité, indépendants et gratuits. À la différence du CSP, le RBS propose des conseils uniquement dans le domaine du droit d'asile, du droit des assurances sociales et de la protection contre les discriminations.
Les antennes régionales d'intégration renseignent sur les différents centres, certains sont également répertoriés par domaines thématiques sur le site hallo-bern.ch

Discrimination raciale

Sur mandat du canton de Berne, deux services proposent des conseils gratuits et confidentiels pour les habitantes et habitants du canton de Berne. Les personnes victimes de discrimination raciale obtiennent, auprès du Centre de consultation juridique pour personnes en détresse, des conseils juridiques, et aupres de gggfon (Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus - Ensemble contre la violence et le racisme), un conseil social individuel avec possibilité d'intervention, de médiation et de conciliation.

Centres de consultation pour femmes

Le canton de Berne compte plusieurs services d'accueil destinés aux femmes. Ceux-ci renseignent à propos de divers sujets et offrent des conseils pour des questions personnelles ou juridiques. Les sujets couverts dépendent du service d'accueil. Ces sujets sont le mariage, le concubinage, la séparation, le divorce, le droit de garde, le budget, la prévoyance, le droit des étrangers, le congé maternité, le droit du travail, le droit du bail, le droit général des contrats et le droit pénal.

Plus d'informations (liens, adresses, aide-mémoires, broschures)

www.hallo-bern.ch/fr/urgences-et-centres-de-consultation/centres-de-consultation