

Comment DAN gère les accidents de plongée ?

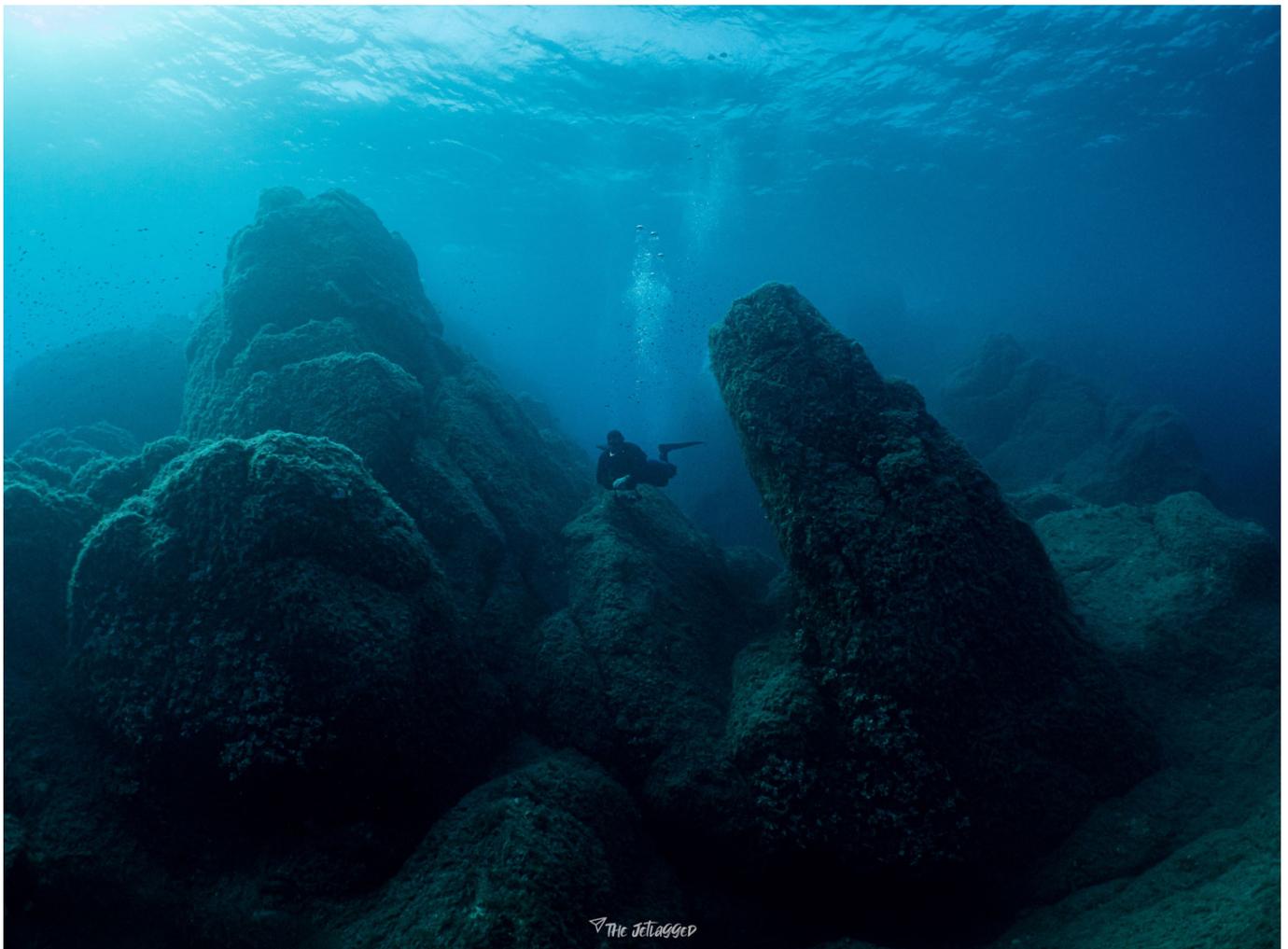
Si vous êtes adhérent DAN Europe, ou vous songez à le devenir, vous avez peut-être des questions en lien avec ce qu'il faut faire en cas d'accident de plongée. Nous espérons que vous n'aurez jamais besoin de nous, mais si tel devait être le cas, nous voulons faire tout notre possible pour que nous contacter et obtenir de l'aide rapidement se fasse facilement.

-

DAN vient en aide aux plongeurs depuis plus de quarante ans, avec des milliers de plongeurs satisfaits ayant reçu des soins de qualité dans le monde entier. Nous avons à cœur de nous perfectionner et d'améliorer nos procédures afin d'assurer à nos adhérents une prise en charge sans faille.

Chaque organisation DAN applique les **procédures d'urgence** suivant le territoire pour lequel elle opère. Par exemple, les procédures standard mises en œuvre par DAN Europe diffèrent légèrement de celles appliquées par DAN Americas. Les adhérents DAN Europe peuvent consulter la [page d'information dédiée](#) avec une FAQ et un guide étape par étape de ce qu'il faut faire en cas d'urgence.

Passons en revue ces étapes plus en détail.



Procédure générale en cas d'urgence en plongée

Comme indiqué sur la page consacrée aux urgences, en cas d'urgence liée à la plongée, *même en cas de seule suspicion* d'accident de décompression, n'hésitez pas à contacter la ligne d'urgence de DAN Europe. En cas de situation dangereuse ou de danger de mort, appelez les services d'urgence locaux ou rendez-vous à l'hôpital le plus proche directement.

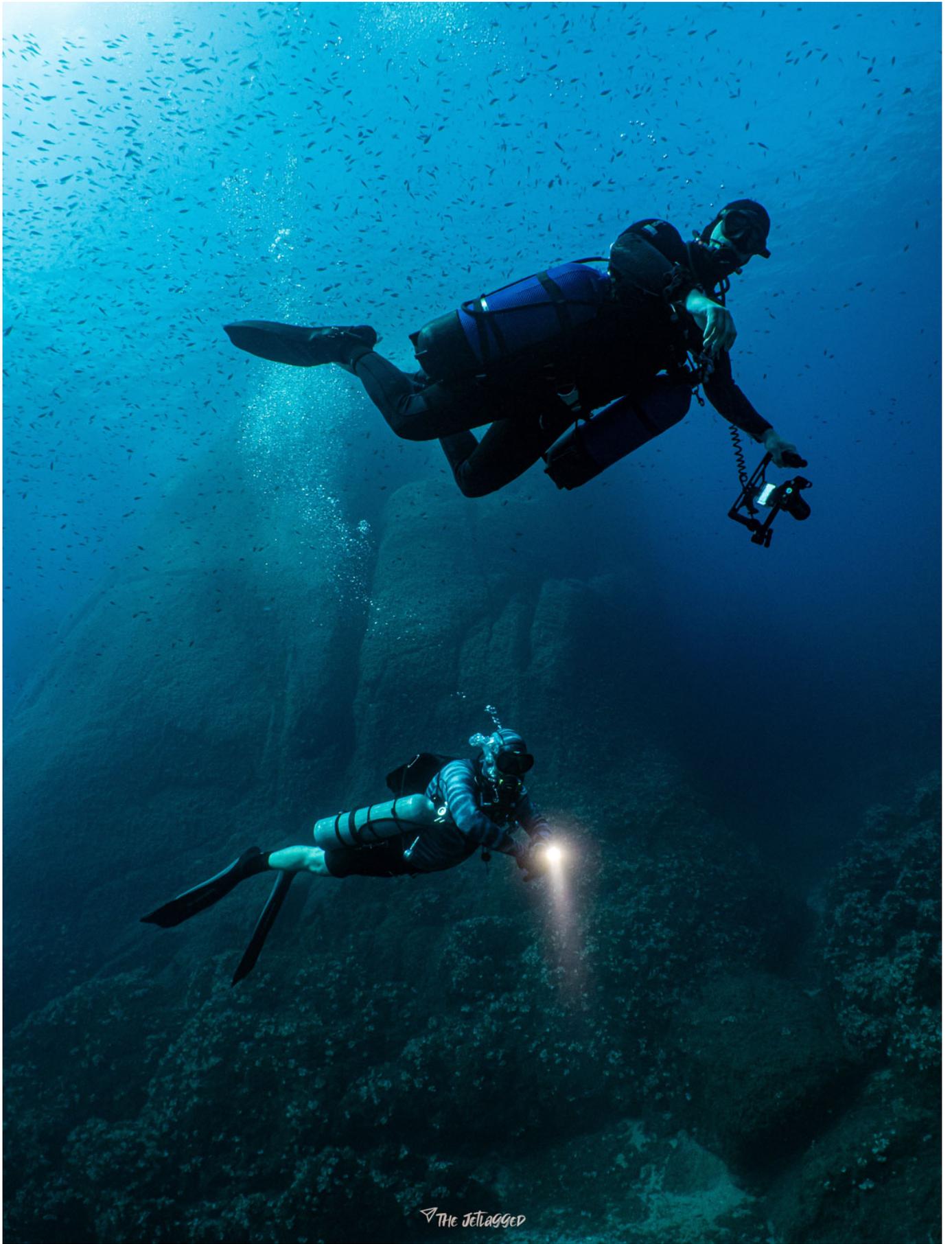
Cela peut se faire de différentes manières : Par **appel téléphonique** classique à la Hotline DAN Europe, par le biais de notre **système téléphonique via internet**, de sorte que si vous n'avez pas de carte SIM locale, vous pouvez utiliser le Wifi pour joindre notre hotline ; par **e-mail** en fournissant un numéro local où nous pouvons vous rappeler ou vous fournir des instructions par email, ou en envoyant votre géolocalisation via le bouton SOS de l'**appli DAN Europe** ([iOS](#), [Android](#)).

Nos opérateurs qualifiés donneront rapidement suite à votre demande d'assistance et, si nécessaire, vous mettront en contact avec un médecin de la plongée (DMO - *Dive Medical Officer*) qui parle votre langue afin de vous fournir un avis médical spécialisé. Vous recevrez ensuite les instructions complémentaires par e-mail. Veillez à ce que vos contacts soient à jour et vérifiez votre dossier des spams !

Marta Marrocco est gestionnaire de dossiers senior chez DAN Europe, elle raconte : *» Nous sommes fiers de porter assistance à CHACUNE des urgences médicales de plongée qui nous parviennent par le biais de notre service d'assistance téléphonique. En effet, vous pouvez même nous appeler pour nous demander un avis médical même si vous n'êtes pas adhérent DAN Europe. Notre équipe dévouée de gestionnaires supervise tous les dossiers reçus par notre service d'assistance téléphonique, afin de s'assurer que le plongeur est correctement et rapidement pris en charge. Nous coordonnons les urgences en orientant les plongeurs vers la structure médicale la plus adaptée, en demandant l'avis médical de nos spécialistes, en organisant les évacuations et, enfin, en rassemblant les informations et les documents nécessaires à l'évaluation du soutien financier, afin de couvrir les frais des plongeurs assurés ».*

Elle poursuit en expliquant que l'**équipe multilingue des DMO** est le véritable pilier du processus d'assistance en cas d'accident de plongée. Aucune autre organisation ne dispose d'une équipe de spécialistes de la plongée et de la médecine hyperbare prêts à aider un plongeur en détresse dans quasiment toutes les langues européennes, 24 h/24 et 7 j/7.

Lorsque les DMO ont déterminé l'aide requise et que les gestionnaires ont rassemblé les informations ou la documentation nécessaires à l'évaluation du dossier, DAN Europe peut envisager l'envoi d'une garantie de paiement. Ce qui nous amène à cette question cruciale...



THE JETLAGGED

Doit-on payer les frais médicaux ?

Pour faire bref, pour les traitements hyperbares et les hospitalisations coûteuses, si le cas relève de la couverture d'assurance, **la réponse est non**. Comme mentionné ci-dessus, les DMO fournissent un avis médical spécialisé et recommandent la meilleure façon d'aider médicalement le plongeur, en l'orientant, par exemple, vers un caisson hyperbare. Marta précise qu'une fois l'aide requise établie, l'équipe contacte le plongeur et la structure médicale par courrier électronique pour leur demander les informations et documents spécifiques qui permettront d'évaluer si l'accident relève de la couverture de la police d'assurance. Les DMO de DAN Europe discuteront directement du cas avec le médecin et se mettront d'accord sur les prochaines étapes du traitement. Une **garantie de paiement** est une promesse faite à l'hôpital ou au médecin que les frais médicaux seront couverts par l'assurance. Cela signifie que vous n'aurez pas à déboursier un centime de votre poche.

Il peut arriver qu'un plongeur décide de couvrir lui-même les frais médicaux sans en informer DAN Europe au préalable. Par exemple, si les frais sont peu élevés, et qu'il est en mesure de payer rapidement et de partir avec l'intention de s'occuper de l'assurance plus tard. Dans ce cas, DAN Europe remboursera le plongeur assuré plus tard, une fois que tous les formulaires nécessaires auront été remplis.

Cette question est également abordée dans la section FAQ de la page [Procédures d'urgence](#), si vous souhaitez obtenir davantage d'informations.



Le formulaire de déclaration d'accident

Le formulaire de déclaration d'accident comporte une série de questions qui permettent à DAN de **se faire une idée précise des circonstances**. Il doit être rempli par la personne qui a plongé ou par une personne au courant du déroulement des événements ayant conduit à l'accident, afin que nous puissions apporter la meilleure assistance possible.

Mais si un plongeur a besoin de soins d'urgence, la prise en charge sera-t-elle retardée le temps que les formulaires soient remplis ?

J'ai interrogé Marta à ce sujet et lui ai demandé si les formulaires étaient nécessaires à DAN Europe avant qu'un plongeur ne reçoive des soins urgents, tels qu'une évacuation médicale vers un caisson hyperbare. Elle explique : « *C'est un sujet sur lequel DAN Europe a travaillé il y a quelques années. Jetez un coup d'œil au point 3 de la page d'information sur les urgences. Vous y trouverez un formulaire d'accident en ligne. Nous vous enverrons ce lien par courrier électronique dès que vous nous aurez appelés. Il s'agit d'une procédure en ligne, rapide, simple et adaptée aux téléphones portables* ». En fonction des réponses que vous donnez, le formulaire vous renvoie vers un processus distinct, adapté à votre situation et aussi court que possible. Par exemple, s'il s'agit d'un barotraumatisme de l'oreille, vous n'aurez pas à répondre à des questions sur le nombre de plongées ou les profondeurs auxquelles vous avez plongé, car ces questions ne sont pas pertinentes pour une lésion de l'oreille. En revanche, ces questions seraient pertinentes dans le cas d'une suspicion d'accident de décompression. Les questions vont droit au but et sont conçues d'un point de vue médical pour donner aux gestionnaires et aux médecins (DMO) un résumé rapide et clair du problème, afin de vous aider le plus efficacement possible.

Marta précise également que si le plongeur a **besoin d'aide en urgence** de la part de DAN Europe, il n'y aura aucun délai en attendant que l'équipe DAN reçoive le formulaire : « *Bien sûr, nous demandons que le formulaire de déclaration d'accident soit rempli, mais nous n'attendons absolument pas le formulaire pour procéder à l'évacuation du plongeur ou de la plongeuse. L'évacuation est prioritaire, et les formulaires peuvent être remplis plus tard, et par une autre personne si nécessaire* » .

Le formulaire en ligne de déclaration d'accident permet d'évaluer vos symptômes et de vous aider à obtenir l'assistance requise, ainsi qu'à en couvrir les frais.



L'importance de gérer les situations d'urgence rapidement et efficacement

Nous comprenons qu'une urgence médicale, surtout à l'étranger, peut être stressante voire effrayante. C'est pourquoi nous nous engageons à faire tout le travail à votre place si jamais vous êtes victime d'un accident de plongée.

Nous nous sommes entretenus avec Krasimira Gancheva (Amira), qui s'était rendue à Koh Phi Phi, en Thaïlande, pour fêter le Nouvel An et plonger. Le troisième jour de son voyage de quatre jours, elle a ressenti des symptômes inquiétants après une plongée : *« J'ai eu des vertiges inhabituels, une gêne respiratoire extrême, un engourdissement des bras et des jambes au niveau des chevilles, et j'ai vomi »*. Amira a été emmenée à la clinique la plus proche où le médecin a soupçonné qu'elle souffrait d'un accident de décompression. Amira a appelé DAN immédiatement et nous a dit que le processus avait été très rapide : *« J'ai utilisé le bouton SOS et l'option d'appel via Internet depuis l'appli DAN Europe. L'appel a été pris immédiatement et un médecin de DAN a immédiatement apporté son aide et discuté du traitement avec le médecin thaïlandais »*. Elle raconte les étapes suivantes : *« Comme j'étais dans une petite clinique sur une île, le médecin de DAN a insisté pour que l'on me mette immédiatement sous oxygène à 100 %, que l'on m'administre des fluides par intraveineuse, et que l'on me transfère dès que possible sur le continent en speedboat, pour que je sois traitée dans un caisson hyperbare d'un grand hôpital »*.

Amira nous explique que le centre médical a exigé un paiement d'avance, avant que les soins médicaux

ne soient prodigués. Elle précise que DAN s'est rapidement occupé de tout pour s'assurer qu'elle reçoive l'aide dont elle avait besoin dans les plus brefs délais : « *L'équipe de DAN a assuré à la clinique qu'elle couvrirait les frais médicaux et, dans les deux heures qui ont suivi, un bateau est venu me chercher. Dès que je suis arrivée à la marina, une ambulance m'a emmenée dans le meilleur hôpital possible* ». C'est là qu'Amira a été diagnostiquée comme souffrant d'un accident de décompression de type 2 et a été immédiatement placée en caisson hyperbare pendant près de six heures. Pendant ce temps, DAN est resté en contact avec l'hôpital et a envoyé des e-mails à Amira pour s'assurer que tout se passait bien pendant le traitement.

Amira nous a confié avoir vraiment été surprise par cette expérience, car elle respecte toujours les limites en plongée : « *C'était mon premier accident de plongée. Je ne m'y attendais pas du tout et c'était un peu effrayant* ». Mais l'assistance qu'elle a reçue de DAN l'a vraiment rassurée : « *DAN n'a pas seulement été rapide, leur réaction a été immédiate. La prise en charge a été excellente* ». Elle poursuit : « *Je ne pense pas qu'il y ait une meilleure organisation pour s'assurer. Je conseille à tous mes collègues plongeurs d'adhérer à DAN, car cela fait toute la différence. Une fois que vous en avez fait l'expérience, vous voyez la différence* » .

Ce sont des cas comme celui d'Amira qui nous incitent à toujours viser l'excellence pour nos adhérents. Grâce à nos années d'expérience, nous sommes en mesure de fournir des soins de qualité à nos clients, et nous nous efforçons de le faire à chaque fois. Nous avons rendu la procédure aussi claire et simple que possible pour vous faciliter la vie et vous apporter rapidement l'aide dont vous avez besoin. Consultez notre page sur les [procédures d'urgence](#) pour plus d'informations.

À propos de l'autrice

Charly est une autrice britannique qui vit à Dahab, en Égypte, depuis quatre ans. Elle a enseigné la plongée sous-marine pendant trois ans à Chypre, en Thaïlande et en Égypte avant de se découvrir une passion pour l'apnée. Elle pratique toujours la plongée sous-marine pour le plaisir, mais ces temps-ci, elle se concentre davantage sur son entraînement à l'apnée. Lorsqu'elle n'est pas dans l'eau, elle est sur son ordinateur portable, en train d'écrire sur la plongée.

Traductrice : [Florine Quirion](#)