

# GUIDE UTILISATEUR

**du Centre National de Relais  
des appels d'urgence pour  
personnes sourdes ou  
malentendantes**

**- Le 114 -**



# Sommaire

|  |   |
|--|---|
| <b>INTRODUCTION</b> .....  | 3 |
| <b>1) USAGE DES FAX</b> .....                                    | 3 |
| a) <b>Comment envoyer un fax au 114 ?</b> .....                  | 3 |
| b) <b>Accusé de réception du fax</b> .....                       | 4 |
| c) <b>Demandes de précisions de la part du 114</b> .....         | 4 |
| d) <b>Confirmation demande prise en compte par le 114</b> .....  | 5 |
| e) <b>les possibilités techniques d’envoi d’un fax</b> .....     | 6 |
| <b>2) USAGE DES SMS</b> .....                                    | 7 |
| a) <b>Informations générales / Précautions d’usage</b> .....     | 7 |
| b) <b>Possibilités des différents types d’usages SMS :</b> ..... | 8 |
| c) <b>Accusé de réception du SMS</b> .....                       | 8 |
| d) <b>Exemple de SMS au 114</b> .....                            | 9 |

## INTRODUCTION

Le 114 est un numéro d'urgence national gratuit fonctionnant 24h/24, 7j/7 sur le territoire métropolitain.

Avant d'envoyer un message au 114, il vous faudra vérifier la disponibilité du réseau de votre opérateur, les fonctions de votre téléphone ou de votre fax et/ou le contenu de votre offre mobile ou fixe, afin de vous assurer que vous êtes en mesure de contacter le service d'urgence 114.

Pour contacter le 114, il est recommandé d'effectuer l'envoi de SMS à partir d'un téléphone mobile, et celui des fax à partir d'une ligne fixe du réseau téléphonique commuté. **Le 114 ne reçoit pas les appels vocaux téléphoniques**

En cas d'absence totale de réseau, de connexion, ou de réponse du 114, il vous sera nécessaire de contacter les secours par l'intermédiaire d'un tiers.

### 1) USAGE DES FAX

#### a) Comment envoyer un fax au 114 ?

Pour envoyer un fax, il est souhaitable de vous procurer le modèle de **fax d'alerte** au 114 :

- soit via une association de personnes sourdes ou malentendantes,
- soit sur le site internet : [www.handicap.gouv.fr/114](http://www.handicap.gouv.fr/114)

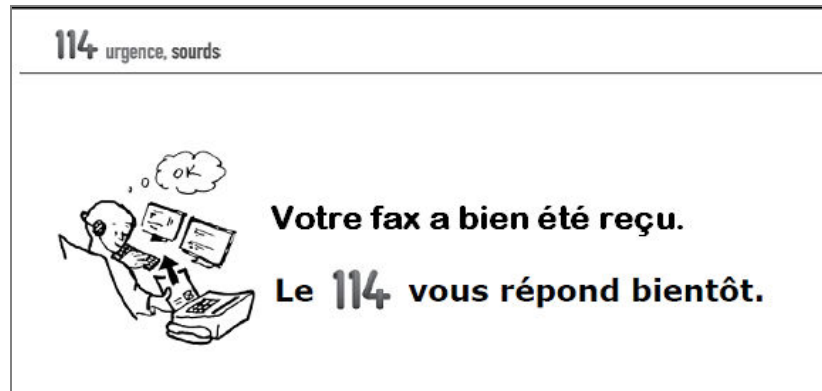
Vous êtes invité à remplir le formulaire ci-dessous avec les informations correspondant à la situation d'urgence :

| 114 urgence, sourds   |  | Cocher, et renvoyer fax au 114  |  |
|---|--|---|--|
| <b>Victime qui ?</b><br><input type="checkbox"/> Femme ? <input type="checkbox"/> Homme ? <input type="checkbox"/> Enfant ?<br>Age : .....<br>Nom : .....<br>Prénom : .....   |  | <b>Que se passe-t-il ?</b><br><input type="checkbox"/> Mal poitrine ? <input type="checkbox"/> Respire mal ? <input type="checkbox"/> Etouffe ? <input type="checkbox"/> Evanoui ? <input type="checkbox"/> os cassé ?<br><input type="checkbox"/> Sang ? <input type="checkbox"/> Bébé arrive ? <input type="checkbox"/> Tombé ? <input type="checkbox"/> Noyade ? <input type="checkbox"/> Electrocuté<br><input type="checkbox"/> Feu ? <input type="checkbox"/> Gaz ? <input type="checkbox"/> Vol ? <input type="checkbox"/> Violence ? <input type="checkbox"/> Perdu ?<br><input type="checkbox"/> Inondation ? <input type="checkbox"/> Accident ?<br>Autres informations ? ..... |  |
| <b>Témoin : numéro et adresse ?</b><br>Fax : .....<br>Tel, sms : .....<br>Nom témoin : .....<br>Numéro : ..... Rue : .....<br>Commune, ville, village : .....<br>Département : .....<br>Code postal : □□□□<br><input type="checkbox"/> Maison ? <input type="checkbox"/> Appartement ?<br>Etage ? ..... Escaller ? .....<br>Bâtiment ? ..... Code porte ? ..... |  |   |  |

Une fois complété, vous pouvez le faxer au 114.

## b) Accusé de réception du fax

Lors de l'envoi d'un fax à partir d'une ligne fixe du réseau téléphonique commuté à destination du 114, un **accusé de réception vous sera automatiquement délivré**. Cet accusé de réception signifie que la connexion entre votre fax et le 114 a été établie :



Si l'accusé de réception automatique **n'arrive pas dans la minute**, cela veut dire que la connexion avec le 114 n'a pas eu lieu, et que vous devez **IMPERATIVEMENT renvoyer un nouveau fax**.

Attention, la réception de cet accusé de réception ne signifie pas que votre demande de secours a été prise en compte par le 114. **Il vous faudra attendre de recevoir une réponse de confirmation de prise en charge par un agent du 114** qui alors dialoguera avec vous.

## c) Demandes de précisions de la part du 114

**Attention** : il se peut que toutes les informations n'aient pas été comprises par le 114. Dans ce cas, l'agent du 114 **renverra un fax du type ci-dessous** pour demander des renseignements complémentaires :


|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>114 urgence, sourds</b>  |  | Fax bien reçu à ..... h.....   |  |
|   |  | Vous : .....   |  |
|   |  | Numéro dossier : .....   |  |
| <br><b>ATTENTION !!!</b><br><i>Nous n'avons pas tout compris.</i>   |  | <b>Témoin : numéro et adresse ?</b>  |  |
| <br><i>Cocher, et renvoyer fax au 114</i>   |  | Fax : ..... Tel, sms : .....   |  |
| <b>Victime qui ?</b><br><input type="checkbox"/> Femme ? <input type="checkbox"/> Homme ? <input type="checkbox"/> Enfant ?<br>Age : .....<br>Nom : .....<br>Prénom : ..... |  | Nom témoin : .....   |  |
|   |  | Numéro : ..... Rue : .....   |  |
|   |  | Commune, ville, village : .....  |  |
|   |  | Département : ..... Code postal : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |  |
|   |  | <input type="checkbox"/> Maison ? <input type="checkbox"/> Appartement ? Etage ? .....   |  |
|   |  | Escalier ? ..... Bâtiment ? ..... Code porte ? .....   |  |
|   |  | <b>Que se passe-t-il ?</b>   |  |
|   |  | Dessinez :   |  |
|   |  | <input type="checkbox"/> Malade ?  |  |
|   |  | <input type="checkbox"/> Blessé ?  |  |
|   |  | <input type="checkbox"/> Accident ?  |  |
|   |  | <input type="checkbox"/> Police ?  |  |
|   |  | Expliquez .....<br>.....<br>.....  |  |

... ou, l'agent du 114 **demandera seulement des précisions**, en renvoyant le fax suivant:


114

urgence, sourds

Fax bien reçu à ..... h.....  
 Vous : .....  
 Numéro dossier : .....





**ATTENTION !!!**  
Nous n'avons pas tout compris.




**Cocher, et renvoyer fax au 114**

Victime qui ?

  
 Femme ?

  
 Homme ?

  
 Enfant ?

Age : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Témoin : numéro et adresse ?

Fax : ..... Tel, sms : .....

Nom témoin : .....

Numéro : ..... Rue : .....

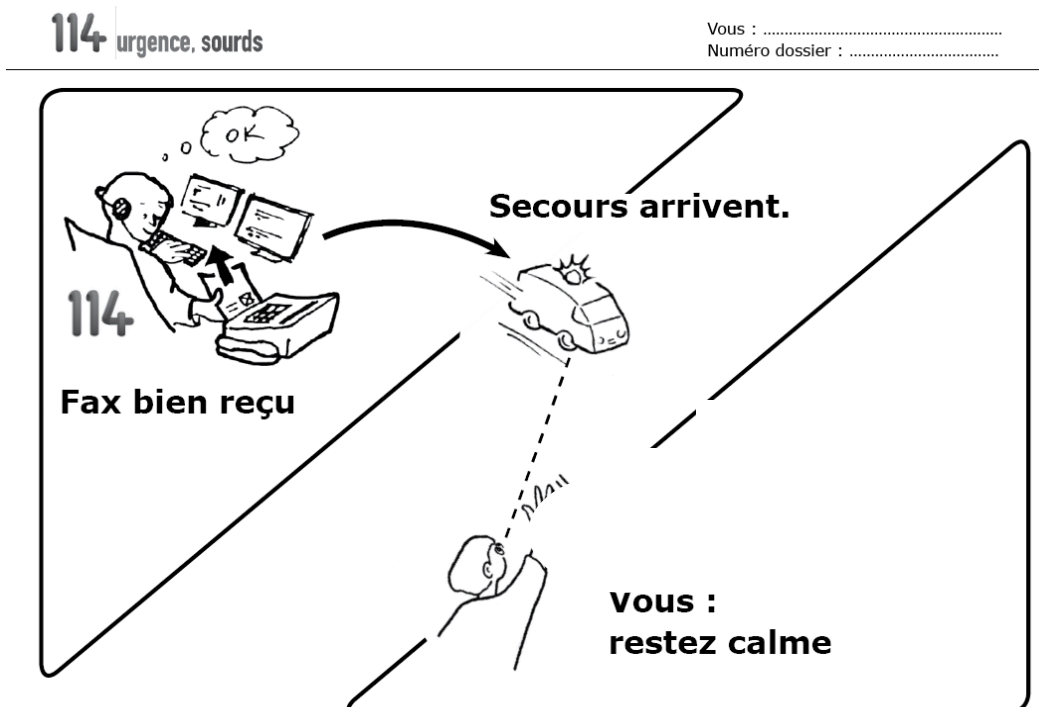
Commune, ville, village : .....

Département : ..... Code postal : □□□□□

Maison ?     Appartement ?    Etage ? .....  
 Escalier ? ..... Bâtiment ? ..... Code porte ? .....

d) **Confirmation demande prise en compte par le 114**

Lorsque la demande comporte toutes les informations nécessaires sur l'urgence et le lieu où elle se passe, le 114 appelle les secours les plus proches de la personne en situation d'urgence (sapeurs-pompiers, SAMU, police, gendarmerie) et vous renvoie ce fax de confirmation:



e) les possibilités techniques d'envoi d'un fax

| <b>Envoi Fax au 114</b>  | <b>Possible</b> | <b>Impossible</b> |
|--|-----------------|-------------------|
| Depuis une ligne fixe du réseau téléphonique commuté avec un équipement compatible   | <b>X</b>        |                   |
| Depuis une ligne internet en dégroupage total avec un équipement compatible  |                 | <b>X</b>          |
| Depuis une ligne internet en dégroupage partiel (qui a conservé une ligne fixe du réseau téléphonique commuté) avec un équipement compatible | <b>X</b>        |                   |

---

## 2) USAGE DES SMS

### a) Informations générales / Précautions d'usage

Vous pourrez émettre un SMS vers le numéro d'urgence 114 à partir d'un téléphone mobile et du réseau mobile à condition toutefois que votre carte SIM soit toujours valide.

Pour les téléphones mobiles, **le 114 ne sera jamais accessible** :

- si la ligne est suspendue pour cause d'impayés,
- si la date de validité de la carte prépayée est dépassée
- si la ligne est suspendue.

Si vous n'avez pas rechargé votre carte prépayée, vous pourrez toutefois émettre un SMS vers le 114 et recevoir un SMS du 114 en retour, à condition que votre carte SIM soit toujours valide.

Même si le taux de délivrance des SMS (tous opérateurs confondus) est supérieur à 99%, la délivrance du message **PEUT ÊTRE ALEATOIRE OU TARDIVE**, sans que soit constaté un dysfonctionnement des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile.

La communication par SMS ne permet **JAMAIS** des échanges en temps réel, contrairement au téléphone classique.

Le contenu du SMS **ne peut excéder 160 caractères alphanumériques**. Au-delà de 160 caractères alphanumériques, le message sera envoyé par « morceaux » en plusieurs envois séparés. C'est l'équipement receveur, ici celui du 114, qui devra être capable, selon la longueur du message et de son découpage, de rassembler les différents morceaux pour disposer du message complet. En tout état de cause, les téléphones mobiles ou équipements actuellement disponibles ne permettent pas de traiter les messages trop longs, sans risque de perte d'une partie de ces messages.

### **Limites techniques liées à la couverture réseau :**

S'il n'y a pas de couverture radio de votre opérateur de téléphonie mobile, vous ne pourrez pas envoyer de SMS vers le 114.

### **Limites techniques liées à une incapacité temporaire ou totale de l'opérateur :**

Dans certaines périodes présentant des pointes de trafic susceptibles de saturer les réseaux (jour de l'an, événements sportifs...), ou lorsqu'ils effectuent certaines opérations de maintenance technique programmées, les opérateurs de téléphonie ne peuvent garantir l'acheminement du SMS.

b) **Possibilités des différents types d'usages SMS :**

| <b>Envoi SMS au 114</b>   | <b>Possible</b> | <b>Impossible</b> |
|---|-----------------|-------------------|
| Utilisation avec carte SIM valide et en couverture réseau                                     | <b>X</b>        |                   |
| Utilisation avec carte SIM valide sans couverture réseau                                      |                 | <b>X</b>          |
| Utilisation avec carte prépayée et en couverture réseau                                       | <b>X</b>        |                   |
| Utilisation avec carte prépayée non valide  |                 | <b>X</b>          |
| Utilisation si ligne suspendue  |                 | <b>X</b>          |
| Utilisation du 114 avec un mobile français en itinérance internationale (Utilisation payante) | <b>X</b>        |                   |
| Utilisation du 114 par un utilisateur étranger en itinérance en France                        |                 | <b>X</b>          |
| Utilisation à partir d'un ordinateur via internet   |                 | <b>X</b>          |

c) **Accusé de réception du SMS**

Après l'envoi d'un SMS au 114, un **accusé de réception vous sera automatiquement envoyé par le 114**. Il signifie que votre message a bien été transmis au 114. Cet accusé de réception prend la forme suivante :

**« Le 114 a bien reçu votre SMS  
et vous répond bientôt »**

Attention, la réception de cet accusé de réception ne signifie pas que votre demande de secours a été prise en compte par un agent du 114. **Il vous faudra attendre de recevoir une réponse de confirmation de prise en charge par un agent du 114** qui alors dialoguera avec vous (cf. page 9 : « d) Exemple de SMS au 114 »).

Si l'accusé de réception automatique **n'arrive pas dans la minute**, cela veut dire que la connexion avec le 114 n'a pas eu lieu et que vous devez **IMPERATIVEMENT renvoyer un nouveau SMS**.

:

#### d) Exemple de SMS au 114

