

GUIDE UTILISATEUR

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

- Le 114 -



Sommaire

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

INTRODUCTION

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 l'envoi des fax à partir d'une ligne fixe du réseau téléphonique classique (appelé également « réseau commuté »).

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

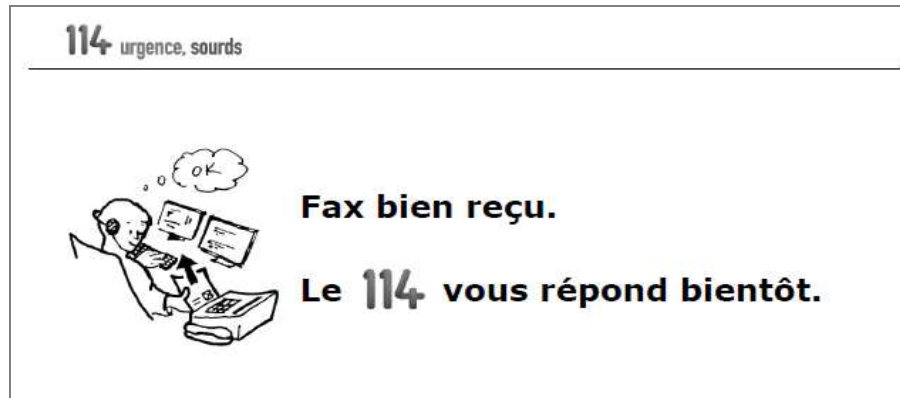
Vous êtes invité à remplir le formulaire ci-dessous avec les informations correspondant à la situation de l'urgence :

114 urgence, sourds		Cocher, et renvoyer fax au 114	
Victime qui ? <input type="checkbox"/> Femme ? <input type="checkbox"/> Homme ? <input type="checkbox"/> Enfant ? Age : Nom : Prénom :		Que se passe-t-il ? <input type="checkbox"/> Mal poitrine ? <input type="checkbox"/> Respire mal ? <input type="checkbox"/> Etouffe ? <input type="checkbox"/> Évanoui ? <input type="checkbox"/> Os cassé ? <input type="checkbox"/> Sang ? <input type="checkbox"/> Bébé arrive ? <input type="checkbox"/> Tombé ? <input type="checkbox"/> Noyade ? <input type="checkbox"/> Electrocution <input type="checkbox"/> Feu ? <input type="checkbox"/> Gaz ? <input type="checkbox"/> Vol ? <input type="checkbox"/> Violence ? <input type="checkbox"/> Perdu ? <input type="checkbox"/> Inondation ? <input type="checkbox"/> Accident ? Autres informations ?	
Témoin : numéro et adresse ? Fax : Tel, sms : 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 ?			

Une fois complété, vous pouvez le faxer au 114.

b) Accusé de réception du fax

Lors de l'envoi d'un fax sur une ligne 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**.

Le succès de cette connexion 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 :

114 urgence, sourds

Fax bien reçu à h

Vous :

Numéro dossier :

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

Témoin : numéro et adresse ?

Fax : Tel, sms :

Nom témoin :

Numéro : Rue :

Commune, ville, village :

Département : Code postal : [][][][][]

Maison ? Appartement ? Etage ?

Escalier ? Bâtiment ? Code porte ?

Que se passe-t-il ?

Dessinez :

Malade ?

Blessé ?

Accident ?

Police ?

Expliquez

Victime qui ?

Femme ? Homme ? Enfant ?

Age :

Nom :


Prénom :


The form is a request for more information. It includes a warning icon and text, a section for witness details (name, address, phone, etc.), a section for the incident (drawing and description), and a section for victim details (gender, age, name).

... 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 :

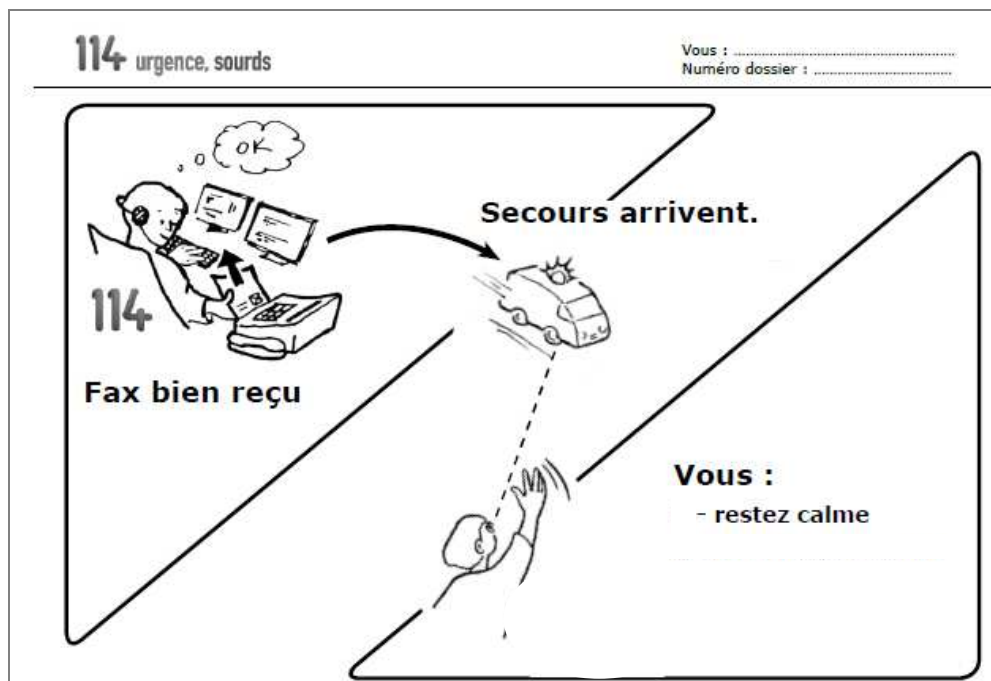
Département : Code postal :

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

Envoi Fax au 114	Possible	Impossible
Depuis une ligne téléphonique commutée classique	X	
Depuis une ligne internet dégroupée totale via Email		X
Depuis un téléphone mobile (Attention : cela dépend de l'offre dont vous disposez)	X	
Depuis une ligne internet en dégroupage partiel (qui a conservé une ligne RTC)	X	

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.

Attention, la fonctionnalité de levée de restriction est impossible pour les SMS vers le 114.

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 synchrones ou 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 ne pourra pas être envoyé en une seule fois, mais 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 présenter le message complet au 114. En tout état de cause, les terminaux 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, 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 :**

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

c) **Accusé de réception du SMS**

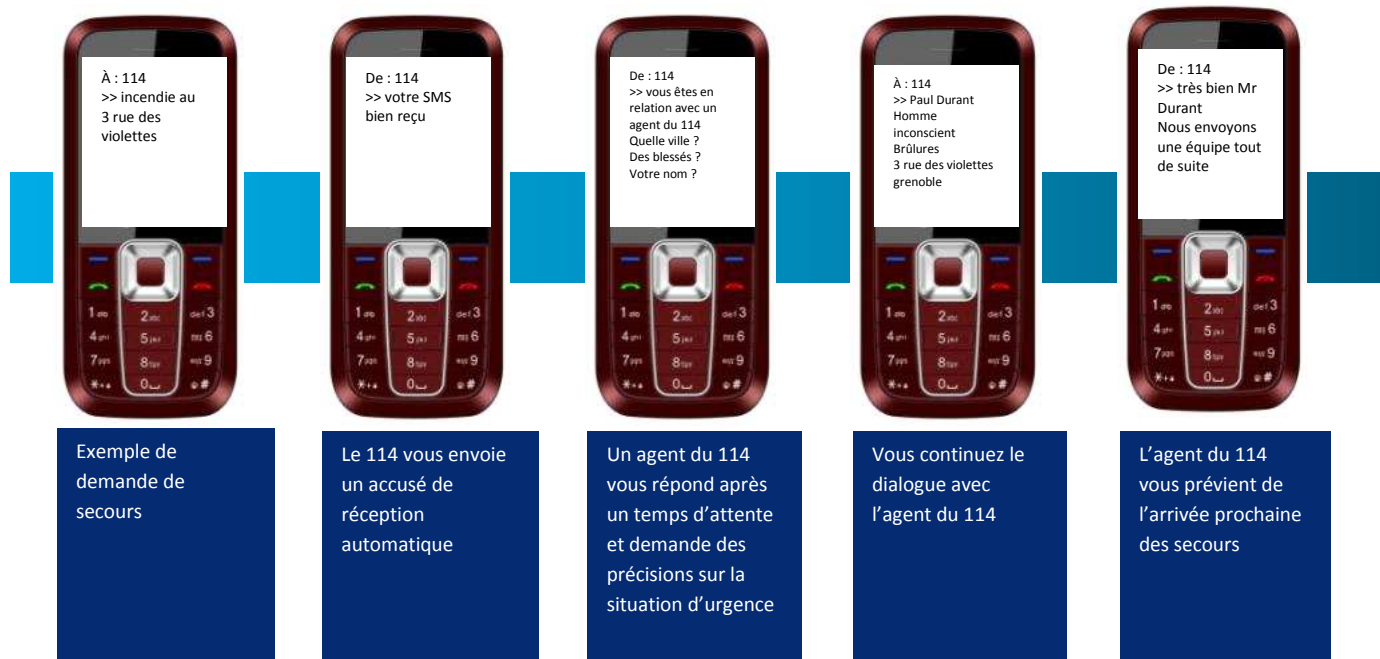
Lors de l'envoi d'un SMS sur une ligne du réseau téléphonique commuté à destination du 114, un **accusé de réception vous sera automatiquement délivré**. Cet accusé de réception signifie que la connexion entre votre téléphone mobile et le 114, a été établie :

114, votre SMS bien reçu

Le succès de cette connexion 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.

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 d'appel SMS au 114



114

urgence, personnes sourdes ou malentendantes

**VICTIME ou TEMOIN
d'UNE URGENCE**

**CONTACTEZ LE 114 PAR FAX ou SMS uniquement
SAMU ou pompiers ou police/gendarmerie
sont alertés et interviennent**

Appel gratuit - 24h/24 - 7j/7



Pour plus d'informations : www.handicap.gouv.fr/114

flash code



<p><i>Liberté • Égalité • Fraternité</i> RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</p>
<p>MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, DE L'OUTRE-MER, DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DE L'IMMIGRATION</p>
<p>MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ</p>
<p>MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE</p>