

# GUIDE UTILISATEUR

## du Centre National de Relais des appels d'urgence pour personnes sourdes ou malentendantes, le 114



SAMU



POLICE  
GENDARMERIE



SAPEURS  
POMPIERS

**Une urgence ?**  ou 

Envoyez un **SMS** au 114

**114, numéro d'urgence  
pour les personnes  
avec des difficultés  
à entendre ou à parler.**



**114, le numéro unique et gratuit**

pour les sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques  
pour contacter **par SMS ou fax** les **services d'urgence** :  
SAMU (15), Police-Gendarmerie (17) et Sapeurs-Pompiers (18).

**SI VOS PROCHES SONT CONCERNÉS  
INFORMEZ-LES**



+ D'INFOS

[www.urgence114.fr](http://www.urgence114.fr)



# SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
<b>1 USAGE DES FAX</b> .....	4
a) Comment envoyer un fax au 114 ? .....	4
b) Accusé de réception du fax .....	5
c) Demandes de précisions de la part du 114 .....	6
d) Confirmation demande prise en compte par le 114 .....	7
e) Les possibilités techniques d'envoi d'un fax .....	7
<b>2 USAGE DES SMS</b> .....	8
a) Informations générales / Précautions d'usage .....	8
b) Possibilités des différents types d'usages SMS : .....	9
c) Accusé de réception du SMS .....	9
d) Exemple de SMS au 114 .....	10

# 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.urgence114.fr/fax-urgence](http://www.urgence114.fr/fax-urgence)

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> <input type="checkbox"/> Femme ? <input type="checkbox"/> Homme ? <input type="checkbox"/> Enfant ? Age : ..... Nom : ..... Prénom : .....		<b>Que se passe-t-il ?</b>	
<b>Témoin : numéro et adresse ?</b> Fax : ..... Tel, sms : ..... Nom témoin : ..... Numéro : ..... Rue : ..... Commune, ville, village : ..... Département : ..... Code postal : □□□□□ <input type="checkbox"/> Maison ? <input type="checkbox"/> Appartement ? Etage ? ..... Escaller ? ..... Bâtiment ? ..... Code porte ? .....		<input type="checkbox"/> Mal poitrine ? <input type="checkbox"/> Respire mal ? <input type="checkbox"/> Etouffé ? <input type="checkbox"/> Evanoui ? <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"/> Electrocuté <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 ? .....	

Une fois complété, vous pouvez le faxer au 114.

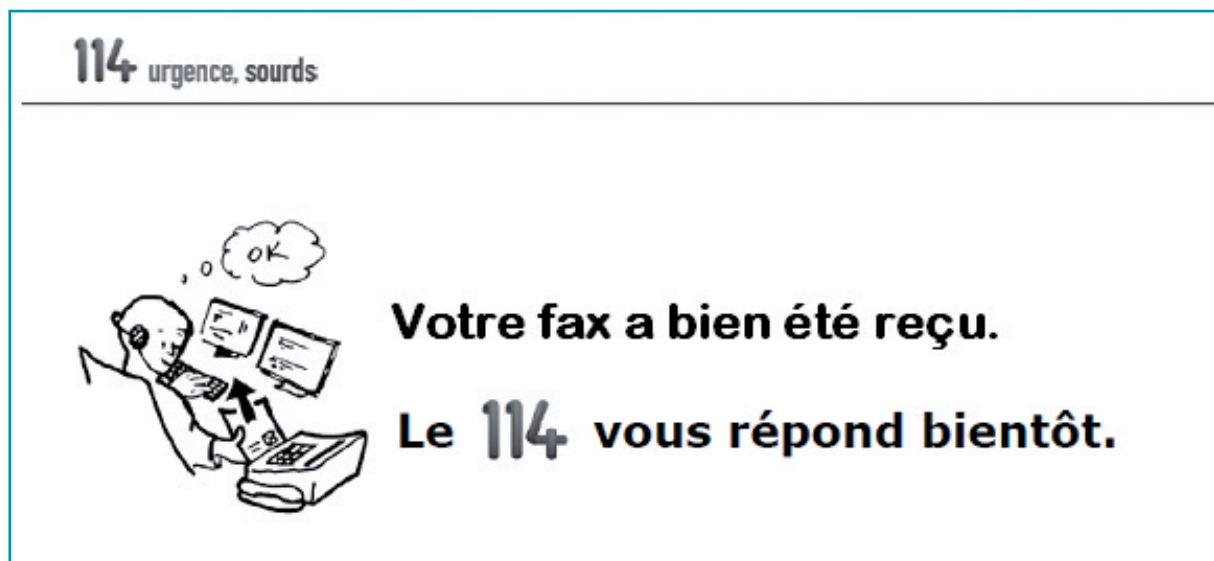
# 1 USAGE DES FAX



## 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 **IMPÉRATIVEMENT** renvoyer un nouveau fax.

Si, après envoi de ce second fax, vous n'obtenez aucune réponse, il vous sera nécessaire de contacter les secours par l'intermédiaire d'un tiers.



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.

# 1 USAGE DES FAX



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




Il se peut que toutes les informations n'aient pas été comprises par le 114.

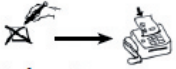
Dans ce cas, l'agent du 114 renverra un fax du type ci-dessous pour demander des renseignements complémentaires :

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

**114** urgence, sourds



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



*Cocher, et renvoyer fax au 114*

**Victime qui ?**


Femme ?     Homme ?     Enfant ?

Age : .....

Nom : .....

Prénom : .....

**Témoïn : numéro et adresse ?**

 Fax : .....    Tel, sms : .....

Nom témoïn : .....

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 .....

.....

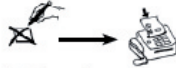
.....

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

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 : .....

**Témoïn : numéro et adresse ?**

 Fax : .....    Tel, sms : .....

Nom témoïn : .....

Numéro : ..... Rue : .....

Commune, ville, village : .....

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

Maison ?     Appartement ?    Etage ? .....

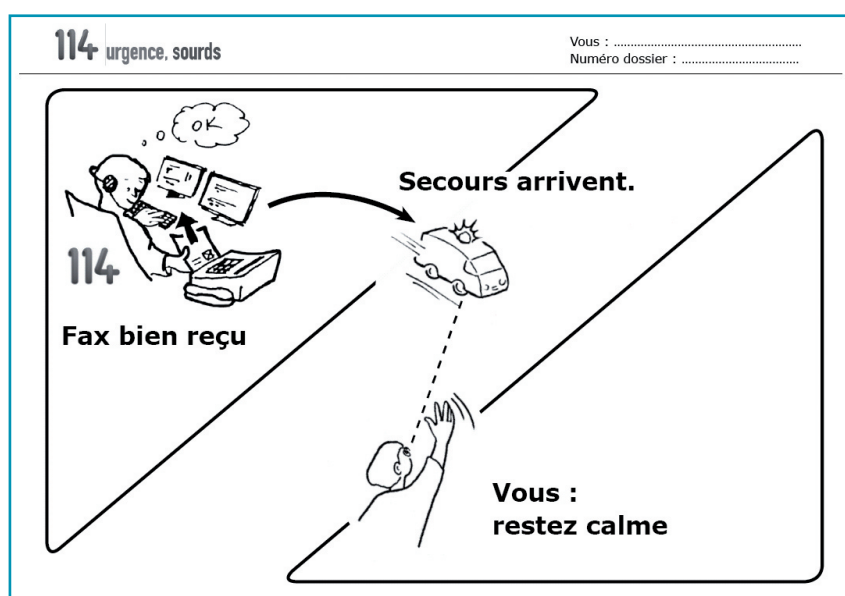
Escalier ? .....    Bâtiment ? .....    Code porte ? .....

# 1 USAGE DES FAX



## 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 fixe du réseau téléphonique commuté avec un équipement compatible	●	
Depuis une ligne internet en dégroupage total avec un équipement compatible		●
Depuis une ligne internet en dégroupage partiel (qui a conservé une ligne fixe du réseau téléphonique commuté) avec un équipement compatible	●	

## 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 ALÉATOIRE 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.



## 2 USAGE DES SMS



### b) Possibilités des différents types d'usages SMS

ENVOI SMS AU 114	POSSIBLE	IMPOSSIBLE
Utilisation avec carte SIM valide et en couverture réseau	●	
Utilisation avec carte SIM valide sans couverture réseau		●
Utilisation avec carte prépayée et en couverture réseau	●	
Utilisation avec carte prépayée non valide		●
Utilisation si ligne suspendue		●
Utilisation du 114 avec un mobile français en itinérance internationale (utilisation payante)	●	
Utilisation du 114 par un utilisateur étranger en itinérance en France		●
Utilisation à partir d'un ordinateur via internet		●

### 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 »).

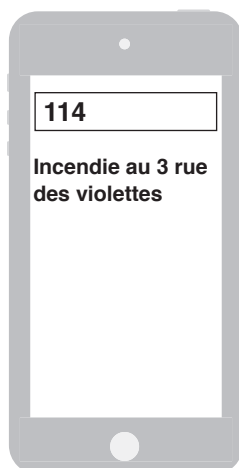
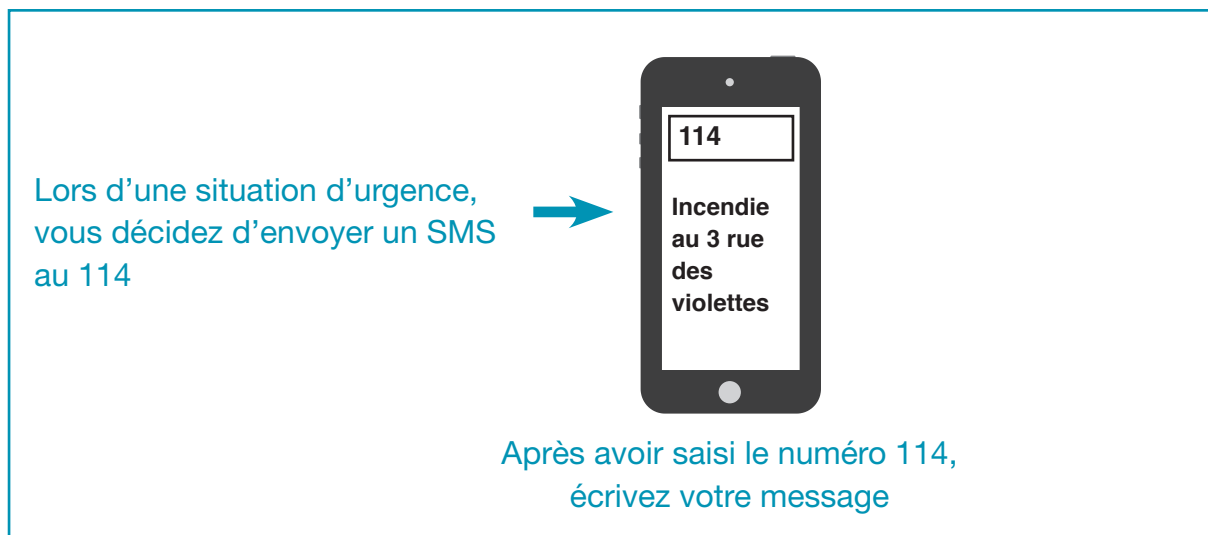
Si l'accusé de réception automatique n'arrive pas dans la minute, cela veut dire que la connexion avec le 114 n'a pas eu lieu et que vous devez IMPERATIVEMENT renvoyer un nouveau SMS.

**Si, après envoi de ce second SMS, vous n'obtenez aucune réponse, il vous sera nécessaire de contacter les secours par l'intermédiaire d'un tiers.**

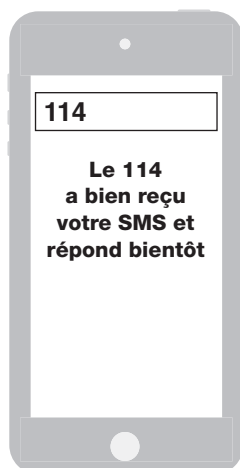
## 2 USAGE DES SMS



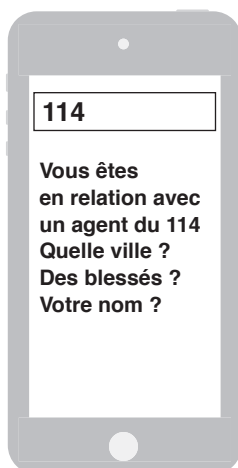
### b) Exemple de SMS au 114



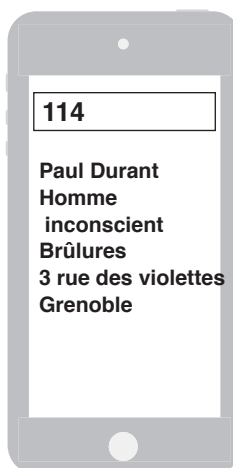
Exemple de demande de secours



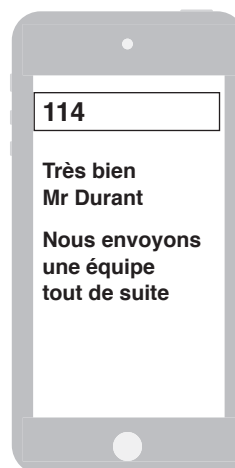
Le 114 vous envoie un accusé de réception automatique



Un agent du 114 vous répond après un temps d'attente et demande des précisions sur la situation d'urgence



Vous continuez le dialogue avec l'agent du 114



L'agent du 114 vous prévient de l'arrivée prochaine des secours