

Phase	Action	
Réception	Dès la réception d'un appel SMS, le système informatique du CNR114 envoie automatiquement un signal d'accusé réception par SMS sur le téléphone mobile de l'appelant.	
Qualification	Dès qu'un agent niveau 1 du CNR114 est disponible, il prend en charge le message :	
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Il ouvre une fiche d'incident, qu'il complètera au fur et à mesure du recueil des informations : ❖ il délivre un premier SMS de réponse, éventuellement suivi d'autres échanges par SMS demandant si besoin un complément d'information. ❖ Il s'attache à obtenir les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ localisation de l'incident à partir des indications de l'appelant. En cas de doute ou de nécessité, il utilise la procédure légale de géolocalisation auprès des opérateurs de téléphonie. ○ nature de l'événement et recueil des informations nécessaires à la prise de décision par l'effecteur local (selon procédures validées) ○ identification du demandeur ou de la victime ❖ Il détermine le service effecteur compétent (police, sapeurs-pompiers, gendarmerie, SAMU) ❖ Il apprécie le degré d'urgence
Conseil		❖ Il donne si nécessaire à l'appelant les consignes de premiers secours ou de sécurité par SMS
Information		❖ Il informe l'appelant que sa demande est transmise à l'effecteur localement compétent, et l'invite à attendre le prochain SMS (sans indication de délai)

Phase	Action	
Transfert	L'agent de niveau 1 transmet la fiche à un agent niveau 2, qui va contacter l'effecteur local compétent :	
	S'il s'agit d'un appel concernant les sapeurs-pompiers, la gendarmerie, ou le SAMU :	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'agent interroge la base de données du CNR114 afin d'obtenir le numéro de téléphone correspondant au code INSEE de la commune de localisation). ❖ Il contacte par téléphone l'effecteur localement compétent. Lors de cet appel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Il se présente : « Bonjour, ici l'agent du 114 pour un appel sur la commune de ... » ○ il transmet oralement le numéro de fiche ○ il transmet oralement les éléments recueillis (localisation, circonstances, identité) ○ s'il faut un complément d'information, il reste en ligne avec l'effecteur local et recontacte par SMS l'appelant ○ A la demande de l'effecteur local, l'agent du CNR114 pourra adresser par SMS des consignes complémentaires à l'appelant. ○ il recueille les informations sur la décision prise par l'effecteur local, puis transmet une confirmation de demande de secours avec l'ensemble des renseignements échangés, par FAX au service effecteur puis raccroche. ❖ Une fois cette décision prise et enregistrée dans le logiciel du CNR114, l'agent pourra clore provisoirement le dossier. ❖ l'agent informe par SMS l'appelant de la décision qui a été prise. ❖ Retour d'information : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'effecteur local devra avertir le CNR114 de la fin de mission afin que celui-ci puisse clore définitivement le dossier en cours. ○ S'il n'y a aucun retour d'information au delà de 2h30 après le début de mission, le CNR114 devra prendre contact avec l'effecteur local afin de l'obtenir.

Phase	Action	
Transfert	<p>Cas particuliers concernant les appels téléphoniques au SAMU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Si le Médecin régulateur est disponible, l'agent du 114 engage la conversation et échange les informations en sa possession concernant le requérant et sur la demande d'aide médicale. ❖ Si le Médecin régulateur n'est pas disponible immédiatement et si la situation n'est pas une urgence, l'agent du 114 attend la réponse du Centre 15 et informe le requérant de la mise en attente ❖ Si le PARM demande que l'agent raccroche en attendant que le médecin régulateur le rappelle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour une situation d'aide médicale urgente (urgence vitale), l'agent reprend contact au bout de 2 minutes sans réponse. ○ Pour une situation de permanence de soins (urgence relative), l'agent reprend contact au bout de 5 minutes sans réponse. ❖ Si le centre 15 n'est pas joignable (pas de message d'attente ou pas de tonalité), l'agent appelle le CTA du département à qui il demande d'être mis en relation avec le SAMU.
	<p>S'il s'agit d'un appel concernant la police :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'agent du CNR114 documente la fiche RAMSES ❖ Il envoie la fiche, et suit sur l'interface RAMSES le déroulement du traitement de la demande par les services de police. ❖ Dès indication de la prise de décision, l'agent l'enregistre dans le logiciel du CNR114 et peut clore provisoirement le dossier. ❖ L'agent du CNR114 informe par SMS l'appelant de la décision qui a été prise.

Pour contacter le CNR114, les services effecteurs devront utiliser respectivement les numéros suivants :

Les centres 15 utiliseront le numéro dédié :	09 69 39 69 64
Les centres 17 GN utiliseront le numéro dédié :	09 69 39 69 63
Les centres 17 PN utiliseront le numéro dédié :	09 69 39 69 62
Les centres 18 utiliseront le numéro dédié :	09 69 39 69 65

Chaque ministère se chargera de la diffusion de ces numéros à leurs services effecteurs respectifs.