

# Dossier de presse



**SERVICE PUBLIC GRATUIT 24H/24**



SAMU



POLICE  
GENDARMERIE



SAPEURS  
POMPIERS

## Appel d'urgence pour sourds et malentendants



VISIO



TCHAT



SMS



FAX



**Application gratuite**  
**urgence114**



**Site internet**  
**www.urgence114.fr**



**+ INFORMATIONS**  
**www.info.urgence114.fr**



CONTACT PRESSE : GROUPE CURIOUS COMMUNICATION

Sylvaine Montagnat-Rentier 06 47 34 35 94 - s.montagnat@groupe-curious.com

## Offrir l'autonomie pour les appels urgents

Répondre à la loi de 2005 sur l'accessibilité des services publics pour tous.

La création d'un service pouvant répondre aux appels d'urgence des personnes ayant des difficultés à entendre ou à parler (sourds et malentendants) est une demande très ancienne et légitime des usagers.

La surdité est considérée comme le déficit le plus fréquent dans le monde.

En France, 4 millions de personnes sont déficientes auditives, un chiffre qui recouvre des réalités de vie très différentes : sourds profonds, sourds d'une oreille, devenus sourds, malentendants, personnes âgées atteintes de presbycusie, etc. Ces dernières n'utilisent d'ailleurs pas toutes la même langue (langue des signes, français) ni les mêmes modalités d'utilisation de ces langues.

450 000 personnes seraient dans l'incapacité d'utiliser le téléphone.

80 000 à 100 000 d'entre elles sont des sourds profonds de naissance dont, pour la majorité, la langue des signes est la langue de vie. Ils s'inscrivent depuis toujours, à des degrés divers, dans le bilinguisme avec le français (écrit ou oral). Pourtant, il aura fallu attendre février 2005 pour que l'Assemblée Nationale reconnaisse la langue des signes comme une langue à part entière.

La Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées dans son article 78 stipule qu'« un décret prévoit [...] des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services téléphoniques d'urgence ».

Grâce à cette loi, l'égalité des droits face au service public est respectée. Les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes ont enfin, comme tout autre citoyen, leur mot à dire sur ce que doit offrir un service public.

Le décret du 14 avril 2008 relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives prévoit la mise en place d'un centre national relais qui devra, à terme, être capable de recevoir tout appel d'urgence (15, 17, 18) non téléphonique, quelle que soit sa forme (SMS, fax, visiophonie, etc.), et quelle que soit la langue utilisée (langue des signes ou français). Un numéro unique, national et gratuit est alors créé : le 114.

Depuis le 14 septembre 2011, en composant le 114, toute personne ayant des difficultés à entendre ou à parler, qu'elle soit victime ou témoin d'une situation d'urgence, a la possibilité – mais également l'obligation si elle est témoin d'une urgence – d'alerter les services de secours (SAMU, Sapeurs-Pompiers, Gendarmerie, Police) comme tout citoyen.

Les sourds et les malentendants sont particulièrement concernés par le 114.



Docteur Benoît Mongourdin,  
Praticien hospitalier  
Responsable Centre National Relais 114  
Chef de service Unité Rhône-Alpes d'Accueil  
et de Soins pour les Sourds CHU Grenoble Alpes

« La surdité est encore trop souvent considérée sous l'angle restrictif de la seule pathologie médicale alors qu'il s'agit avant tout d'une question sociale et linguistique. L'amalgame est, à tort, fait entre toutes les personnes d ficiennes auditives, alors que les situations et les besoins sont très différents. En rencontrant les sourds profonds de naissance, on se rend compte que l'audition importe bien moins à la plupart d'entre eux que la reconnaissance de leur langue de vie (la langue des signes), de leur histoire, et de leurs droits.

Les devenus sourds, les malentendants, les sourds oralistes, en revanche, demandent avant tout que leurs difficultés avec le français oral soient clairement prises en considération.

Tous souffrent du déni de leurs réalités de vie. Si l'on respecte la langue qu'une personne utilise au quotidien, que ce soit la langue des signes ou le français dans toutes ses modalités ( crit adapté ou non, LPC), on peut lever la situation de handicap et rétablir un rapport normal de l'individu à ceux qui l'entourent. C'est bien au service public de s'adapter aux besoins de la personne, et non le contraire. »

# sommaire

.....	Présentation du service.....	p.5
	Le 114 comment ça marche ?.....	p.6
	Les coulisses du 114.....	p.10
	Projet 114 acteurs et dates clefs .....	p.12
	Les outils de communication.....	p.15

# Présentation du service



SERVICE PUBLIC  
GRATUIT 24H/24



## Appel d'urgence pour sourds et malentendants

Le 114, c'est l'accès au même service pour tous : plus besoin de chercher un voisin ou un ami pour téléphoner aux sapeurs-pompiers, à la gendarmerie, à la police ou aux urgences médicales.

C'est un gain de temps précieux qui peut sauver des vies. En effet, toute personne ayant des difficultés à entendre ou à parler, lorsqu'elle se retrouve en situation d'urgence, qu'elle soit victime ou témoin, peut désormais, 24h/24, 7j/7, alerter et communiquer via un numéro national unique et gratuit : le 114.

L'appel au 114 peut se faire depuis un smartphone, grâce à une application (visio, tchat, voix/retour texte), depuis un site internet (visio, tchat, voix/retour texte), par SMS ou par fax.

Dès que les informations relatives au traitement de l'urgence sont recueillies (localisation, circonstances, identité de la personne, etc.), le 114 établit le lien direct avec le service d'urgence local concerné qui interviendra, si nécessaire, dans les plus brefs délais.

### VICTIME OU TÉMOIN : UN CITOYEN AVANT TOUT !

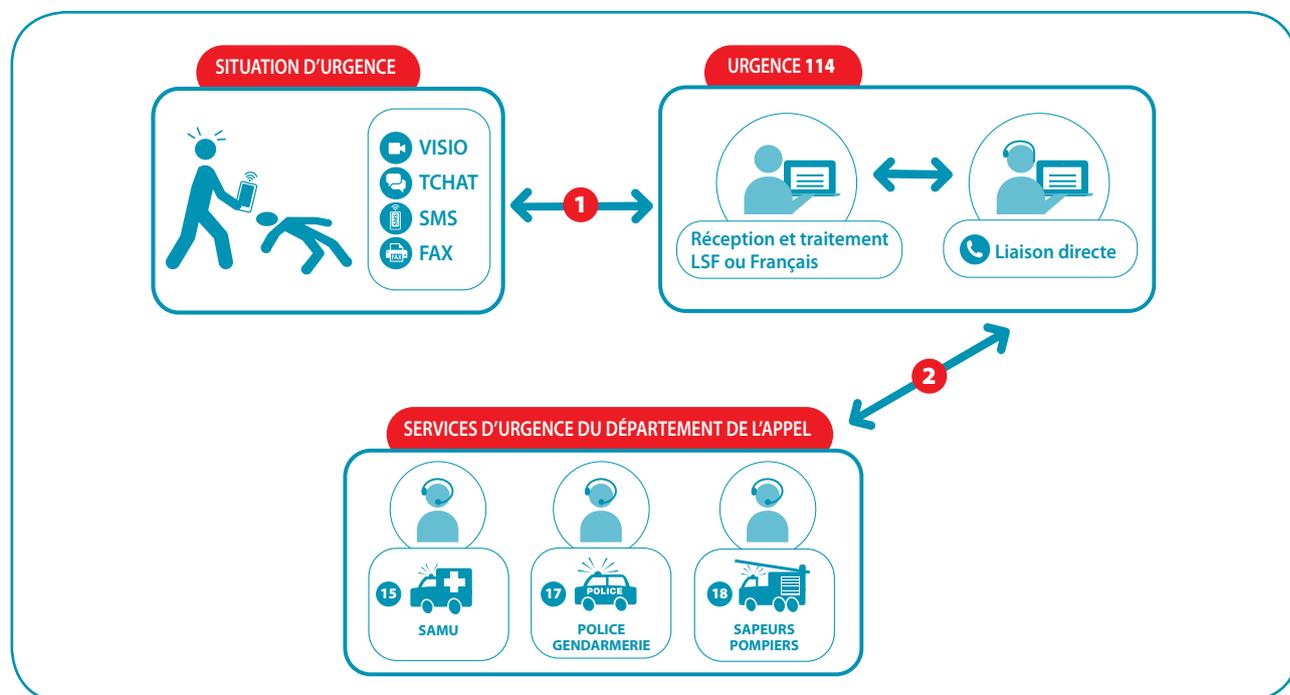
Le 114 permet à toute personne ayant des difficultés à entendre ou à parler d'accéder au service public de l'urgence comme tout citoyen.

Pour tous, y compris les sourds et les malentendants, cela implique un droit - celui de l'accès aux services d'urgence - mais aussi une responsabilité : celle de contacter le 114 quand on est témoin d'une scène d'urgence.

# Le 114 comment ça marche ?

## Les nouvelles technologies au service de l'urgence : la Conversation Totale

Avec le dispositif de Conversation Totale, le 114 relève un véritable défi : créer une plateforme multimédia novatrice répondant aux contraintes de l'urgence et aux exigences du service public. Elle est également capable d'évoluer et de s'adapter aux technologies d'avenir.



- 1** Vous êtes **victime ou témoin, en situation d'urgence**, contactez **Urgence 114** par **VISIO, TCHAT, SMS ou FAX**, 24h/24, 7j/7.
- 2** Des **agents de régulation 114, sourds et entendants, gèrent** votre appel et **contactent** le service d'urgence le plus proche.

## › Le 114 comment ça marche ?

# Description de la plateforme technique

Le 114 dispose d'une technologie adaptée et spécifiquement développée afin de communiquer avec toute personne en situation d'urgence. Le CNR 114 est équipé pour recevoir et répondre à tout appel de requérant en situation d'urgence, quel que soit le support (texte, visiophonie, voix, conversation totale...), la technologie (application smartphone, Web, SMS, fax...) ou la langue utilisée (français, langue des signes). Un logiciel spécifique permet de gérer les demandes puis les informations nécessaires sont transmises aux services appropriés (15, 17, 18) en utilisant des numéros coupe-file prioritaires.

Au-delà de la technique, le traitement des appels non téléphoniques nécessite des compétences professionnelles, tant sur le plan linguistique que sur le plan de l'utilisation des supports particuliers de communication.

### LA PROCÉDURE DÉPART REFLEXE

Comme pour tout service d'urgence, le 114 dispose d'une procédure de départ réflexe pour les urgences vitales : en cas de défenestration, pendaison, noyade, arrêt cardio-respiratoire, accouchement imminent, électrocution, hémorragie grave, etc., il n'y a pas une seconde à perdre : deux agents travaillent alors simultanément, tout en conservant le contact avec la personne appelante, et les secours partent immédiatement. Les informations complémentaires sont transmises au fur et à mesure par radio à l'équipe déjà en route. Des consignes de premier secours sont également communiquées en direct.

## Les nouvelles technologies au service du traitement de l'urgence

Le 114 doit sans cesse s'adapter à l'évolution des technologies de communication utilisées par la population concernée.

Par sa pratique, le 114 est donc un observatoire fonctionnel permettant d'évaluer et d'améliorer de nouveaux protocoles dans le traitement de l'appel d'urgence et de l'accessibilité : visiophonie, combinaison de canaux de communication, SMS, etc. Avec la mise en perspective de ces nouvelles pratiques et des premiers résultats, c'est l'ensemble de la collectivité et des services d'urgence nationaux

qui pourront à terme bénéficier de ces innovations.

Le 114 intéresse également les scientifiques, les linguistes du français ou de la langue des signes et les sociologues.

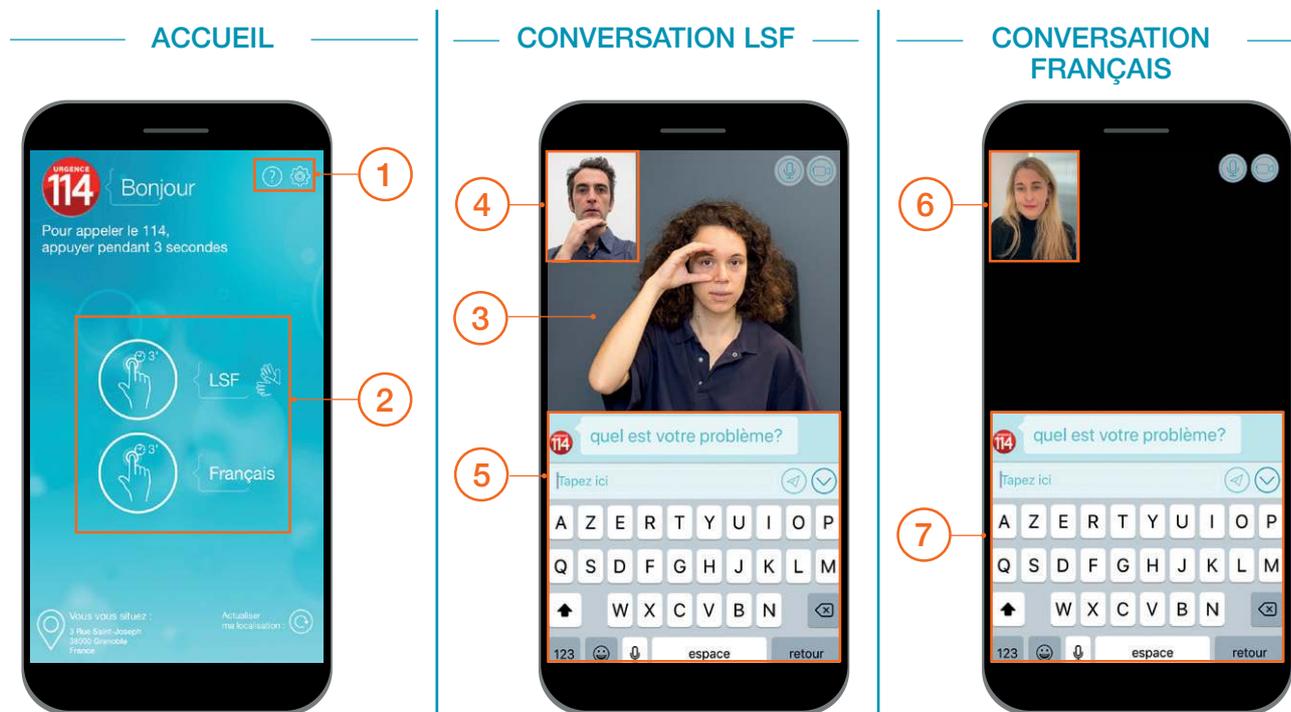
### LA GÉOLOCALISATION

Les nouvelles technologies autorisent des fonctionnalités de géolocalisation précise de l'appelant : cela représente une réelle plus-value pour les services de secours, qui localiseront plus efficacement les victimes et les lieux des sinistres.

## › Le 114 comment ça marche ?



# Appeler le 114 depuis un smartphone



Depuis l'écran d'accueil :

- 1 **Préenregistrement des coordonnées personnelles.**
- 2 **Choix de la langue (LSF ou français).**

- 3 **Sur l'écran de conversation LSF, l'agent de régulation 114 apparaît dans une fenêtre et le requérant dans une autre.**
- 4
- 5 **Le requérant dispose également d'une zone de tchat pour communiquer avec l'agent. Le texte apparaît en temps réel.**

- 6 **Sur l'écran de conversation Français le requérant apparaît dans une fenêtre.**
- 7 **Le requérant peut communiquer avec l'agent de régulation 114 en parlant, ou en tchant. L'agent répond par écrit dans la zone de tchat.**



Téléchargement de l'application **Urgence 114** sur les stores.



## > Le 114 comment ça marche ?



# Appeler le 114 depuis un ordinateur [www.urgence114.fr](http://www.urgence114.fr)

### ACCUEIL

- 1 Depuis l'écran d'accueil, pour gagner du temps, préenregistrement des coordonnées personnelles.
- 2 En situation d'urgence, choix de la langue de communication (LSF ou français).



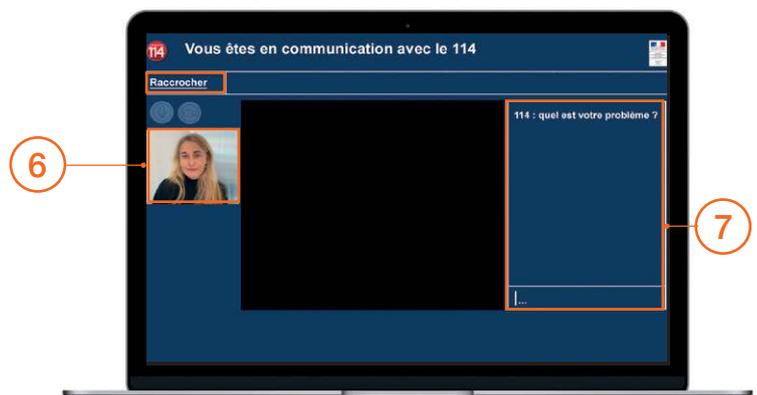
### CONVERSATION LSF

- 3 Sur l'écran de conversation LSF, l'agent de régulation 114 apparaît dans une fenêtre et 4 le requérant dans une autre.
- 5 Le requérant dispose également d'une zone de chat pour communiquer avec l'agent. Le texte apparaît en temps réel.



### CONVERSATION FRANÇAIS

- 6 Sur l'écran de conversation Français le requérant apparaît dans une fenêtre.
- 7 Le requérant peut communiquer avec l'agent de régulation 114 en parlant, ou en tchant. L'agent répond par écrit dans la zone de chat.



# Les coulisses du 114

## La formation spécifique des agents de régulation 114



Le 114 fonctionne sur un principe original, innovant et unique : les appels, selon leur type, sont traités soit par des agents entendants, soit par des agents sourds, afin d'offrir une qualité de communication optimale.

Tous ont reçu une formation spécifique indispensable à l'exercice de ce nouveau métier :

- formation au traitement des appels urgents dans les différents métiers (urgences médicales, Police, Gendarmerie, Sapeurs-Pompiers),
- formation aux gestes de premier secours,
- formation à l'utilisation du français écrit, de la langue des signes, et de leurs adaptations aux diverses situations,
- formation à l'utilisation des technologies non téléphoniques en situation d'urgence (écrit, vidéo, supports mixtes).

### LE FRANÇAIS ÉCRIT DES SOURDS

À la différence des personnes malentendantes ou devenues sourdes, les personnes sourdes de naissance utilisent des formes de français écrit qui peuvent être très différentes, depuis un français littéraire jusqu'à des variantes culturelles de l'écrit dont la syntaxe est proche de la langue des signes. Il ne s'agit pas de « mauvais français », mais bien de variantes syntaxiques particulières. Le maniement de la langue écrite nécessite donc une formation spécifique des agents, tant pour la compréhension que pour la formulation :

1/ « Femme malade Fèvre Docteur / Vemcane » = La femme est malade, elle a de la fièvre, mais le docteur est en vacances.

2/ « Dans la rue, le criminel m'a vole mon sac » = Dans la rue, le voleur m'a volé mon sac.»

3/ « 23 h : Son bébé est à 8 mois, il est frère depuis 18 h, mais son fière monte monte toujours et son papa lui donne doli » = 23 h : Le bébé de 8 mois a de la fièvre depuis 18 h, mais la fièvre monte toujours. Le papa lui donne du doliprane.

## › Les coulisses du 114

“ Mélanie A. (agent bilingue)  
et Pierre D. (agent sourd)

«Avant d’être un opérateur spécialisé, l’agent de régulation 114 est un professionnel possédant les mêmes compétences que ses collègues du 15, 17 et 18, à savoir, recevoir un appel, le comprendre et le qualifier, localiser l’appelant et le rassurer, lui donner des conseils de sécurité si nécessaire et faire le lien avec les secours adaptés au plus vite. À ces compétences communes s’ajoutent les compétences spécifiques de l’opérateur 114. Nous avons créé un métier, celui d’agent de régulation 114 !»

### POURQUOI DES AGENTS SOURDS ET ENTENDANTS DANS LA MÊME ÉQUIPE ?

Il est indispensable de s’adapter à la langue de vie des usagers, quelle qu’elle soit : les spécialistes de l’écrit sourd et de la langue des signes sont les sourds eux-mêmes. Ils sont les plus à même de comprendre une situation en langue des signes, des propos écrits parfois caractéristiques de la culture sourde et de formuler correctement une question ou une consigne de sécurité. En effet, de nombreux sourds structurent le français écrit à la manière de la langue des signes.

De la même manière, un sourd en situation d’urgence sera plus en confiance pour communiquer avec un professionnel avec qui il partage une langue et une culture, ce qui permet une compréhension plus rapide et efficace.

“ J. R. fonctionnaire de Police, chef d’un Centre d’Information  
et de commandement

Aujourd’hui, le 114 est perçu par nos services d’urgence comme «un petit frère» car il est le dernier né des numéros d’urgence. Mais à l’instar des 15, 17, 18, le 114 a entièrement sa place parmi les numéros d’appel d’urgence. Le 114, c’est un gain de temps précieux qui nous permettra peut-être de sauver des vies.

En effet, avec leur métier, leur formation, leur connaissance de la culture sourde, les agents du 114 nous apportent de vraies réponses qui évitent les problèmes de mauvaise interprétation. Le 114 est un «traducteur» et un intermédiaire entre nos services de Police et la personne en situation d’urgence. La grande difficulté réside dans la capacité des agents du 114 à apprivoiser les cultures des sourds et des malentendants, mais aussi les cultures

des différents services d’urgence : Police, Gendarmerie, SAMU, Sapeurs-Pompiers. Nous ne parlons pas tous le même langage. Ce qui implique une véritable formation, un métier à part entière.

Dans le traitement de l’urgence et de sa hiérarchisation, nous adoptons exactement la même procédure que sur un appel issu du 17. Si l’appel concerne un cambriolage, il passera forcément après un appel pour blessure quelle que soit la nature de l’appelant (via le 114 ou via le 17), mais quoi qu’il arrive, l’appel sera traité.

Nous prévenons ensuite les agents de Police envoyés sur site que l’appel a été passé par une personne avec des difficultés à entendre ou à parler.

# Projet 114 : acteurs et dates clefs

## Les acteurs clefs



### Ministères

Ministère de l'intérieur.

Ministère des solidarités et de la santé.

### Comité de pilotage national

Présidé par la Secrétaire Général du Comité Interministériel du Handicap (CIH), il réunit régulièrement les représentants des usagers et des ministères et services impliqués dans le projet depuis janvier 2010 :

- les représentants des services du ministère de l'Intérieur (Gendarmerie nationale, Police nationale, Sécurité civile),
- les représentants des ministres chargés de la santé et des personnes handicapées (DGOS, Cohésion Sociale),
- les représentants des services publics mentionnés à l'article D. 98-8 du Code des Postes et Télécommunications définissant les règles portant sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence,
- les représentants des opérateurs de téléphonie et les services concernés : FFT, ARCEP, CICREST,
- les représentants des associations représentatives des personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes (UNISDA, FNSF, BUCODES) et aphasiques (FNAF).

## Les acteurs clefs (suite)



### CHU Grenoble Alpes

Le CHU Grenoble Alpes a été désigné comme porteur du projet. Ce choix s'explique par l'existence d'une des premières Unités régionales d'accueil et de soins pour les sourds (il en existe désormais une vingtaine en France) et par une réflexion déjà ancienne sur le traitement de l'urgence pour les sourds.

Le 114 s'inscrit dans le projet d'établissement du Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble par son caractère novateur et expérimental dans ses pratiques. Cette mise en place reconnaît l'action indispensable de l'Unité Rhône-Alpes d'accueil et de soins pour les sourds - langue des signes de Grenoble menée en lien avec les unités de Marseille et Toulouse.

### Associations d'usagers

Les usagers sont les partenaires centraux et indispensables tout au long du déroulement du projet. Ils indiquent et valident les usages auxquels le 114 doit répondre.

Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF).

Fédération UNISDA  
(Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif).

Bucodes-Surdifrance.

Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF)

### CHU partenaires : Marseille et Toulouse

Ils ont été associés dès le début du projet.

Assistance Publique – Hôpitaux de Marseille (AP-HM) : il a participé à l'élaboration et à la réalisation du programme initial de formation des agents, et à l'adaptation des procédures.

CHU Toulouse : il participe par convention, en appui, expertise, relations avec les usagers, procédures internes de la plateforme 114 et formation des agents.

## Les dates clefs

- **11 février 2005** : loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- **14 avril 2008** : décret relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives, prévoit la mise en place d'un centre national de relais.
- **1<sup>er</sup> février 2010** : arrêté qui désigne le CHU de Grenoble pour assurer la mise en place du 114.
- **Arrêté du 31 janvier 2011** : attribution au service du numéro court : 114.
- **14 septembre 2011** : ouverture du 114 avec SMS et fax.
- **19 novembre 2018** : lancement des autres moyens de communication.

# Les outils de communication

Une campagne d'information est disponible pour faire connaître ce service au plus grand nombre. Cette campagne s'appuie sur des outils adaptés à la diversité des cibles concernées et prend en compte les situations et les besoins très différents des sourds de naissance, des devenus sourds et des malentendants, ou de toute personne avec des difficultés à entendre ou à parler.

Les différents supports de communication sont téléchargeables sur le site où des vidéos en langue des signes (LSF) reprennent l'ensemble des informations sur le 114 : [www.info.urgence114.fr](http://www.info.urgence114.fr)



## Espace presse

À télécharger sur l'espace presse du site internet :

Communiqués de presse

Affiche A4 campagne presse

Logo 114



+ INFORMATIONS

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



SERVICE PUBLIC  
GRATUIT 24H/24



MINISTÈRE  
DE  
L'INTÉRIEUR



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

CONTACT PRESSE : GROUPE CURIOUS COMMUNICATION

Sylvaine Montagnat-Rentier 06 47 34 35 94 - [s.montagnat@groupe-curious.com](mailto:s.montagnat@groupe-curious.com)