



Communiqué de presse

Journée Mondiale des Sourds – 28 septembre 2019

URGENCE 114, L'APPLICATION OFFICIELLE POUR CONTACTER LES URGENCES QUAND ON EST SOURD OU MALENTENDANT

Grenoble, 27 septembre 2019 : le 28 septembre prochain, c'est la Journée Mondiale des Sourds, l'occasion pour le 114, numéro national unique et gratuit d'appel d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes, de rappeler l'existence de son dispositif unique au monde : il permet à toute personne en situation d'urgence et dans l'incapacité d'entendre ou de parler, de pouvoir contacter les services d'urgences (SAMU, police, gendarmerie, sapeurs-pompiers) gratuitement, par **tout moyen de communication disponible**, 24h/24, 7j/7, sur l'ensemble du territoire français (métropole et Outremer), en français ou en langue des signes.

Ce service, assuré par une équipe de professionnels sourds et entendants, ouvre des perspectives inédites d'accessibilité.

Téléchargez l'application dès aujourd'hui !

Le 114 a accompli un **véritable défi** : créer une plateforme multimédia innovante répondant aux contraintes de l'urgence et aux exigences du service public. Ouvert depuis 2011, le 114 était jusqu'alors disponible seulement par SMS ou fax. Depuis novembre 2018, la mise en place d'une innovation technologique, la **Conversation Totale**, offre aussi la possibilité de communiquer simultanément par **visiophonie, texte en temps réel et voix**, soit depuis une **application smartphone 114 dédiée** (téléchargeable sur iOS et Android), soit depuis un ordinateur (www.urgence114.fr). Il est recommandé de télécharger dès à présent l'application et d'enregistrer son profil, afin d'être prêt à l'utiliser en cas d'urgence.

Des perspectives inédites d'accessibilité

Dispositif novateur au plan international, le 114 ouvre des perspectives d'accessibilité inédites dans le service public, tant sur le plan linguistique (langue des signes, français écrit, français oral) que sur le plan fonctionnel (appels mixtes texte / voix, utilisation du Braille pour les aveugles...).

Des perspectives qui intéressent déjà les services d'urgence traditionnels, mais aussi ceux des pays voisins.

Une équipe sourds/entendants pour des réponses optimales

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

qualité de communication optimale. Il est, en effet, 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, ce qui permet une compréhension plus rapide et efficace. Tous ont reçu **une formation spécifique indispensable** à l'exercice de ce nouveau métier.

Publicité pour le service d'urgence 114 pour sourds et malentendants. Le message principal est "Appel d'urgence pour sourds et malentendants". Le service est gratuit 24h/24 et accessible via SMS, FAX, VISIO et TCHAT. Une application gratuite est disponible sur l'App Store et Google Play. Le site internet est www.urgence114.fr. Des pictogrammes indiquent les services : SAMU, POLICE GENDARMERIE, SAPEURS POMPIERS. Une main tient un smartphone montrant l'interface de l'application avec le message "Quel est votre problème?".

À propos du 114

Le 114 est le numéro national d'appel d'urgence unique et gratuit à destination des personnes sourdes et malentendantes. Il est accessible 24h/24, 7j/7 par l'application smartphone Urgence 114 (iOS ou Android), le site Internet www.urgence114.fr, par SMS et par fax. Le 114 répond à l'obligation légale d'accessibilité faite aux services publics de l'urgence (15.17.18), dans le cadre de 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. Placé sous l'égide du Comité interministériel du handicap, le 114 est cogéré par le Ministère de l'Intérieur et par le Ministère des Solidarités et de la Santé, sa mise en œuvre est assurée par le Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble Alpes. <http://www.urgence114.fr>

Contact Presse :

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