



 SERVICE PUBLIC GRATUIT 24H/24, 7J/7

Appel d'urgence
pour sourds et malentendants



LE NUMÉRO D'URGENCE 114 FÊTE SES 10 ANS ET LANCE UNE VERSION AMÉLIORÉE DE SON APPLICATION

Appel d'urgence pour les sourds et malentendants - Service public gratuit - Accessible

France, 2 septembre 2021 – A l'occasion de la Journée Mondiale des Sourds du 25 septembre, le numéro national d'appel d'urgence 114 fête ses 10 ans.

Le 114 permet aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services publics de secours (SAMU (15) , Police-Gendarmerie (17) , Sapeurs-Pompiers (18)  partout en France. Sensible aux retours de ses usagers, le CNR 114 a déployé en juin 2021 une nouvelle version aux fonctionnalités optimisées pour améliorer l'expérience utilisateur. Le dispositif est également accessible aux sourds aveugles.

La France, pays pilote d'un projet d'expérimentation européen, est le premier pays à avoir mis en place ce numéro d'urgence unique et gratuit. Piloté par une équipe mixte d'agents de régulation sourds et entendants, spécifiquement formés à la Langue des Signes Française, à la prise d'appels 15, 17, 18, en texte adapté et en conversation totale, le 114 connaît une activité en hausse depuis sa création, avec 130 000 dossiers traités et plus de 2 millions de SMS échangés.

Ce dispositif national financé par le Ministère de l'intérieur et le Ministère des solidarités et de la santé est porté par le CHU de Grenoble Alpes. Il s'inscrit dans le cadre de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Loi n°2005-102 du 11 février 2005



Le 114, un service public pionnier et sans équivalent en Europe depuis 10 ans

Depuis le 14 septembre 2011, toute personne ayant des difficultés à entendre ou à parler, qu'elle soit victime ou témoin d'une situation d'urgence, a la possibilité d'alerter les services de secours comme tout citoyen par SMS ou fax envoyé au 114.

Depuis le CHU de Grenoble, 22 agents **gèrent les appels et contactent les services d'urgence** (15, 17 et 18) de chaque département; un gain de temps et d'efficacité qui permet chaque jour de sauver des vies.

En France, 4 millions de personnes sont déficientes auditives, un chiffre qui recouvre des réalités de vie très différentes : sourds profonds, devenus sourds, malentendants, personnes âgées atteintes de presbycusie... Ces personnes n'utilisent pas toutes la Langue des Signes, leurs modalités de communication sont différentes.

Pour s'adapter au plus grand nombre, le 114 a développé une plateforme multimédia permettant l'accessibilité à tous les usages pour communiquer simultanément par visio, Texte en Temps Réel (TTR) et voix retour texte. **Accessible par le site internet www.urgence114.fr**, par SMS au 114 et via une **l'application mobile** « Urgence 114 » qui a généré sur sa première version (fin 2018) plus de **20 000 téléchargements**.

Depuis 10 ans, le nombre d'appels est en constante augmentation et répond à un réel besoin de la population.

Le CNR 114 cherche d'ailleurs à recruter des agents d'accueil de régulation sourds au sein de son centre grenoblois pour accompagner la demande croissante des appels.

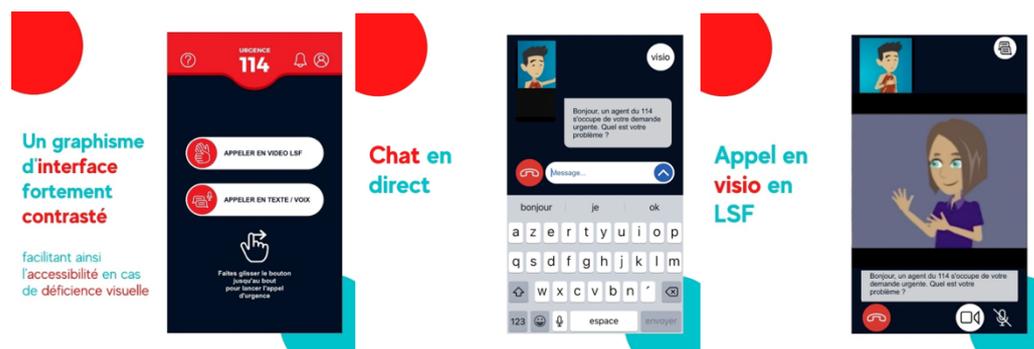
Une version 2021 de son application « URGENCE 114 » fraîchement sortie et déjà très bien accueillie

Le 114 doit sans cesse s'adapter à l'évolution des technologies de communication utilisées par la population. Par sa pratique, le 114 est donc un observatoire fonctionnel permettant d'évaluer et d'améliorer de nouveaux process dans le traitement de l'appel d'urgence et de l'accessibilité.

Les équipes du 114 ont donc fait appel à un **panel d'utilisateurs pour améliorer l'ergonomie et l'accessibilité**, notamment pour les personnes déficientes visuelles.

En plus des fonctionnalités disponibles sur la V1 - affichage du texte en temps réel lors de l'échange (pas besoin d'appuyer sur envoyer pour l'utilisateur si il ou elle écrit), voix retour texte (l'opérateur répond instantanément par texte)-, des fonctionnalités telles que la **géolocalisation instantanée**, le **contraste pour les personnes** dont le champ de vision est réduit, la **taille des textes**, la **compatibilité avec les dispositifs Braille** ont été déployées.

La géo-restriction a également été étudiée : désormais les requérants étrangers présents sur le territoire Métropolitain et d'Outre-Mer peuvent appeler le 114.



Des améliorations ont été opérées pour **améliorer l'efficacité du travail des agents** : la fonction rappel du requérant, l'envoi de notifications, la remontée du niveau de batterie, la possibilité de retourner la caméra de l'utilisateur à distance...

Une avancée technologique dont le logiciel a été **pensé en interne**, avec la collaboration de gendarmes, de policiers, de pompiers, du SAMU... Le travail se poursuit avec notamment la mise en accessibilité du service aux personnes aphasiques.



Témoignage utilisateur Arthur : « *Passer par le 114 c'est avoir l'assurance d'être compris. Le 114 m'apparaît comme un intermédiaire qui aide les services d'urgence à comprendre les besoins des personnes comme moi, atteintes de surdité. Il est important d'anticiper le danger en téléchargeant l'application mais aussi en enregistrant ses informations personnelles au préalable pour optimiser le traitement de l'appel.* ».

  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 cog r  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>

Présentation du 114 en vidéo : <https://www.info.urgence114.fr/actualites/nouvelle-video-de-presentation-du-114/>

Nouvelle version de l'application en vidéo LSF: <https://www.info.urgence114.fr/actualites/nouvelle-version-de-lapplication/>

Mode d'emploi : <https://www.info.urgence114.fr/mode-emploi/>

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 d ficiennes auditives, prévoit la mise en place d'un centre national de relais.
- **1er février 2010** : arrêté qui désigne le CHU de Grenoble pour assurer la mise en place du 114. Le CHU de Grenoble a été désigné comme porteur du projet. Un choix qui s'explique par l'existence d'une des premières Unités régionales d'accueil et des soins pour les sourds.
- **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 de la Conversation Totale = visio/tchat (applications).
- **15 juin 2021** : lancement de la nouvelle version des applications.
- **25 septembre 2021** : le 114 fête ses 10 ans.

Contact Presse : Mary Grammont –Daily RP– 06 73 02 98 10 – mary@daily-rp.com