

31 Janvier 2024 - COMMUNIQUE DE PRESSE

EN CAS D'URGENCE, IL Y A LE 15, LE 17, LE 18 ET LE 112. MAIS, QUI CONNAIT LE 114 ?

Parution du Baromètre de notoriété du 114

Ce sont les résultats du [Baromètre Viavoice](#) sur la notoriété du 114 qui le disent : **moins d'un Français sur cinq déclare connaître le 114**, ce qui est trop peu pour un numéro d'urgence qui concerne près de 7 millions de personnes en France et qui permet de sauver des vies tous les jours !

Lancé en 2011 par les ministères de la Santé et de l'Intérieur, et piloté par le CHU Alpes-Grenoble, le 114 est le **service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24h et 7j/7, réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques**, pour contacter, grâce au dispositif de Conversation Totale (visio, texte, voix, images) les secours les plus proches par SMS, internet et via l'application « Urgence 114 ». **Il est urgent de faire connaître le 114 !**

À moins d'être directement concerné, personne ne se pose la question : comment font les millions de personnes ayant des difficultés à entendre et/ou à parler pour contacter les secours (SAMU, pompiers, police, gendarmerie) lorsqu'elles sont victimes ou témoins d'une situation d'urgence ? **Pour elles, ne pas connaître le 114 est synonyme de mise en danger.**

Une notoriété trop limitée pour un numéro d'urgence vital

Dévoilé ce jour sur le site du 114 et réalisé du 4 au 8 décembre 2023 auprès de 1000 Français représentatifs de la population française de 18 ans et plus, le Baromètre Viavoice témoigne du déficit global de notoriété du 114 non seulement auprès de la population générale, mais aussi, de manière plus préoccupante, auprès des personnes concernées et de leur entourage.

Ainsi, **en spontané**, lorsque l'on demande aux Français de citer les numéros d'urgence qu'ils connaissent, **seuls 3 % évoquent le 114. En assisté**, s'il tend à être un peu mieux connu, **moins d'un Français sur cinq** déclare avoir déjà entendu parler de ce service (**18 %**).

Le plus étonnant est que les niveaux de notoriété sont équivalents auprès des publics-cibles : la notoriété du 114 est limitée auprès du public concerné, aussi bien s'agissant des personnes directement concernées (6 % le citent en spontané, 17 % le reconnaissent en assisté) que de l'entourage proche et/ou aidant (6 % en spontané, 21 % en assisté).

Par conséquent, **le niveau de connaissance du fonctionnement du 114 s'avère également limité** :

- 3 Français sur 5 (63 %) pensent que l'on peut contacter le 114 par un appel téléphonique alors que cela n'est pas possible, devant le SMS (42 %), le site internet (17 %) ou une application (18 %) ;
- moins de la moitié des Français pense que le 114 est accessible à tout moment (43 %).

Les publics directement concernés ainsi que leur entourage ne se distinguent pas significativement s'agissant de ces indicateurs. Plus problématique : seules 24% des personnes qui sont dans la cible se sentent potentiellement concernées par ce service.

Une bonne nouvelle cependant, **le retour d'expérience utilisateur est positif** : parmi les 6 % des Français déclarant avoir eu recours au 114, 77 % se déclarent satisfaits, 74 % ont eu confiance dans leurs interlocuteurs et 70 % ont pu se faire facilement comprendre. **Marie B. témoigne** : « *Aujourd'hui, grâce au 114, je suis autonome pour contacter les secours pour mes proches ou moi-même. Je suis sourde de naissance et je peux utiliser ma langue naturelle sans l'aide d'un tiers pour m'assister. J'ai été face à un professionnel qui m'a comprise et m'a accompagnée dans ma situation d'urgence. Un grand merci !* »

Parmi eux, 64 % ont été rapidement guidés. **Dr Véronique ÉQUY, cheffe de service du CNR 114, précise** que « *pour être guidé encore plus vite, il est bien que les personnes concernées anticipent. Nous recommandons aux usagers du 114 de télécharger l'application sur leur mobile et de compléter leur profil sur l'application. Ainsi ils gagneront un temps précieux en cas d'urgence* ».

Les résultats du Baromètre Viavoice sur la notoriété du 114 : <https://bit.ly/3vDGoKw>

Un service public pour répondre à un enjeu de santé publique

Près de 7 millions de personnes sont déficientes auditives en France. Parmi celles-ci, 450 000 sont dans l'incapacité totale de téléphoner.

Sollicité 80 fois par jour, **le service est mal utilisé, voire sous-utilisé** : 6% des Français ont déjà eu recours au 114, au sein desquels 50% de Français non-directement concernés, contre 37% des membres de l'entourage ou aidants et seules 13% sont des personnes directement concernées par ce service. Pourtant, ces personnes peuvent être victimes ou témoins d'un accident, un malaise, une agression, un incendie... et devoir contacter un service d'urgence.

« *Le 114 est le numéro d'urgence dédié à toutes les personnes qui ont des difficultés à entendre ou à parler, même temporairement. Tous les citoyens peuvent ainsi accéder aux services d'urgence ! Mais le 114 concerne aussi l'entourage au sens large : aidants, famille et amis, médecins, pharmaciens, praticiens paramédicaux, écoles adaptées et associations, interprètes en langue des signes, mais aussi services publics de proximité, ... Tous peuvent le faire connaître aux principaux intéressés.* »

Camille Page, Directrice déléguée de pôles au CHU Alpes-Grenoble

C'est pour faire connaître ce service d'urgence au plus grand nombre, et en premier lieu aux publics concernés, qu'une **campagne de communication est lancée fin janvier**. Co-construite avec des personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques, elle sera diffusée en ligne et dans les cabinets d'ORL et d'orthophonistes. Elle sera également relayée par les réseaux associatifs et médicaux, en lien direct avec les publics concernés.

Plus d'informations dans la fiche « URGENCE 114 », MODE D'EMPLOI : <https://bit.ly/3Smlc26>

Plus d'informations sur le site internet : www.info.urgence114.fr

Visuels de campagne : <https://bit.ly/3SDBLxU>

En cas d'urgence, contacter le 114 via :

SMS : composer le 114

Application mobile : « Urgence 114 » à télécharger sur Google Play ou App Store

Portail web : www.appel.urgence114.fr

Contacts presse CNR 114 :

Xavière Bourbonnaud
06 67 05 75 79
xaviere@lagencenouvelleculture.fr

Marlyn Dufetrelle
06 70 13 16 91
marlyn.danieldufetrelle@gmail.com