

28 Septembre 2024 : Journée mondiale des Sourds

**7 MILLIONS DE SOURDS ET MALENTENDANTS EN FRANCE
QUI EN CAS D'URGENCE
NE PEUVENT PAS CONTACTER LE 15, LE 17, LE 18 OU LE 112**

- LE 114 EST LEUR NUMERO D'URGENCE -

Sans aucun doute, les Jeux Paralympiques laisseront un héritage salubre quant à la perception du handicap en France et à l'adaptation de la société. Sur le plan de la surdité, 7 millions de personnes en France sont sourdes ou déficientes auditives. Soit plus d'un Français sur dix qui peuvent, comme tout un chacun, être victimes ou témoins d'une situation d'urgence. Sauf que, pour eux, téléphoner directement aux services de secours (15, 17, 18 ou 112) est difficile voire impossible.

Pour répondre à ce manque d'accessibilité et éviter une perte de chance, les ministères de la Santé et de l'Intérieur ont lancé, en 2011, le 114. Piloté par le CHU Alpes-Grenoble, ce service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24h et 7j/7, est 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 ».

Le 28 septembre prochain, se tiendra un temps fort : la Journée mondiale des Sourds. L'occasion de faire connaître le 114, encore trop méconnu, et d'entrer dans les coulisses d'une organisation optimale qui repose sur des binômes d'agents de régulation sourds et entendants.

Il y a (toujours) urgence à faire connaître le 114 !

Le samedi 28 septembre, le monde associatif célébrera la Journée mondiale des Sourds. Il n'est pas inutile de rappeler que près de 7 millions de personnes sont déficientes auditives en France. Parmi celles-ci, 450 000 sont dans l'incapacité totale de téléphoner. Les autres peuvent avoir du mal à comprendre leur interlocuteur. Ce qui rend les numéros d'urgence habituels (15 SAMU, 17 police ou gendarmerie, 18 sapeurs-pompiers) inutilisables pour ces usagers.

Comme en témoigne la 2^e édition du **Baromètre Viavoice** réalisée en juin 2024 auprès de 1000 Français représentatifs de la population française de 18 ans et plus, **le 114 souffre toujours d'un déficit de notoriété** auprès de la population générale - en assisté, **15% des Français** déclarent avoir déjà entendu parler de ce service. De manière plus préoccupante, et ce même s'il tend à être mieux connu, **les personnes concernées et leur entourage sont 20%** en assisté à identifier le numéro.

Or, « 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

Dans les coulisses d' « Urgence 114 »

Le 114 est le **service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24h et 7j/7**, réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques victimes ou témoins d'une situation d'urgence (accident, agression, malaise, incendie, etc.). Par ce biais, elles peuvent 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 »**.

Installée au coeur du CHU Grenoble-Alpes, **la plateforme de réception d'appels compte 22 agents sourds et entendants. Ils travaillent en binômes (sourd / entendant)**, ce qui leur permet d'agir efficacement auprès des appelants, d'une part, et des services d'urgence d'autre part.

Comment ça marche ?

Les agents de régulation sont tous formés aux procédures d'urgence (SAMU, police, gendarmerie, sapeurs-pompiers), à la Langue des Signes Française (LSF), et à la prise d'appels pour communiquer avec des personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes ou aphasiques.

Les agents de régulation du 114 répondent aux demandes d'urgence en Langue des Signes Française ou en français : ils analysent la requête de l'appelant afin de déterminer la localisation de l'incident, les circonstances précises (accident, agression, malaise, incendie..), l'identité des témoins ou des victimes.

Dès que les informations sont suffisantes, les agents de régulation du 114 préviennent par téléphone les services d'urgence du département (SAMU, police ou gendarmerie, sapeurs-pompiers). Ce sont les secours locaux qui décident alors de l'action à entreprendre (intervention, conseil, etc.) comme ils le font habituellement pour tout appel téléphonique d'urgence.

Et, pour une meilleure efficacité du côté des usagers, le **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. Par ailleurs, nous avons fait participer les utilisateurs afin de développer une application accessible et ergonomique en conversation totale : de la vidéo pour communiquer en LSF, du son et du texte en temps réel pour permettre un échange voix et retour texte en toute fluidité, et des images pour permettre la communication avec les personnes aphasiques. »*

Plus d'informations dans la fiche « URGENCE 114 », MODE D'EMPLOI : <https://bit.ly/45Bqyy7>

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

Visuels d'illustration : <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

Contact presse CNR 114 :

Xavière Bourbonnaud

06 67 05 75 79

xaviere@lagencenouvelleculture.fr