

Présentation du 114



Rencontre Nationale
UNARM
19 mai 2015



+ D'INFOS

www.urgence114.fr



Qu'est-ce que le 114 ?



Le 114, numéro d'urgence unique et gratuit

**Un numéro pour 3 services d'urgence
pour les sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques**



Pourquoi le 114 ?



Le 114, un numéro légal

La loi

L'article 78 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 :

« Dans leurs relations avec les services publics, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une communication adaptée ».

Le décret

Le décret n°2008-346 du 14 avril 2008 :

Définition des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services publics d'urgence.

Le 114, pour qui ?

114
urgence,
pour les personnes sourdes
et malentendantes

Avant

VICTIME ou TEMOIN
d'UNE URGENCE

CONTACTEZ LE 114 PAR FAX ou SMS uniquement
SAMU ou sapeurs pompiers ou police/gendarmerie
sont alertés et interviennent
Appel gratuit - 24h/24 - 7/7

Flash code

Ministère de la Santé
Ministère de l'Égalité des territoires
et du Développement durable
Ministère de la Justice
Ministère de l'Intérieur

Ministère de la Santé
Ministère de l'Égalité des territoires
et du Développement durable
Ministère de la Justice
Ministère de l'Intérieur

Pour plus d'informations : www.handicap.gouv.fr/114



SAMU POLICE GENDARMERIE SAPEURS POMPIERS

Une urgence ?  ou 

Envoyez un SMS au 114

114, numéro d'urgence pour les personnes avec des difficultés à entendre ou à parler.

URGENCE 114

114, le numéro unique et gratuit pour les sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques pour contacter **par SMS ou fax** les **services d'urgence** : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17) et Sapeurs-Pompiers (18).

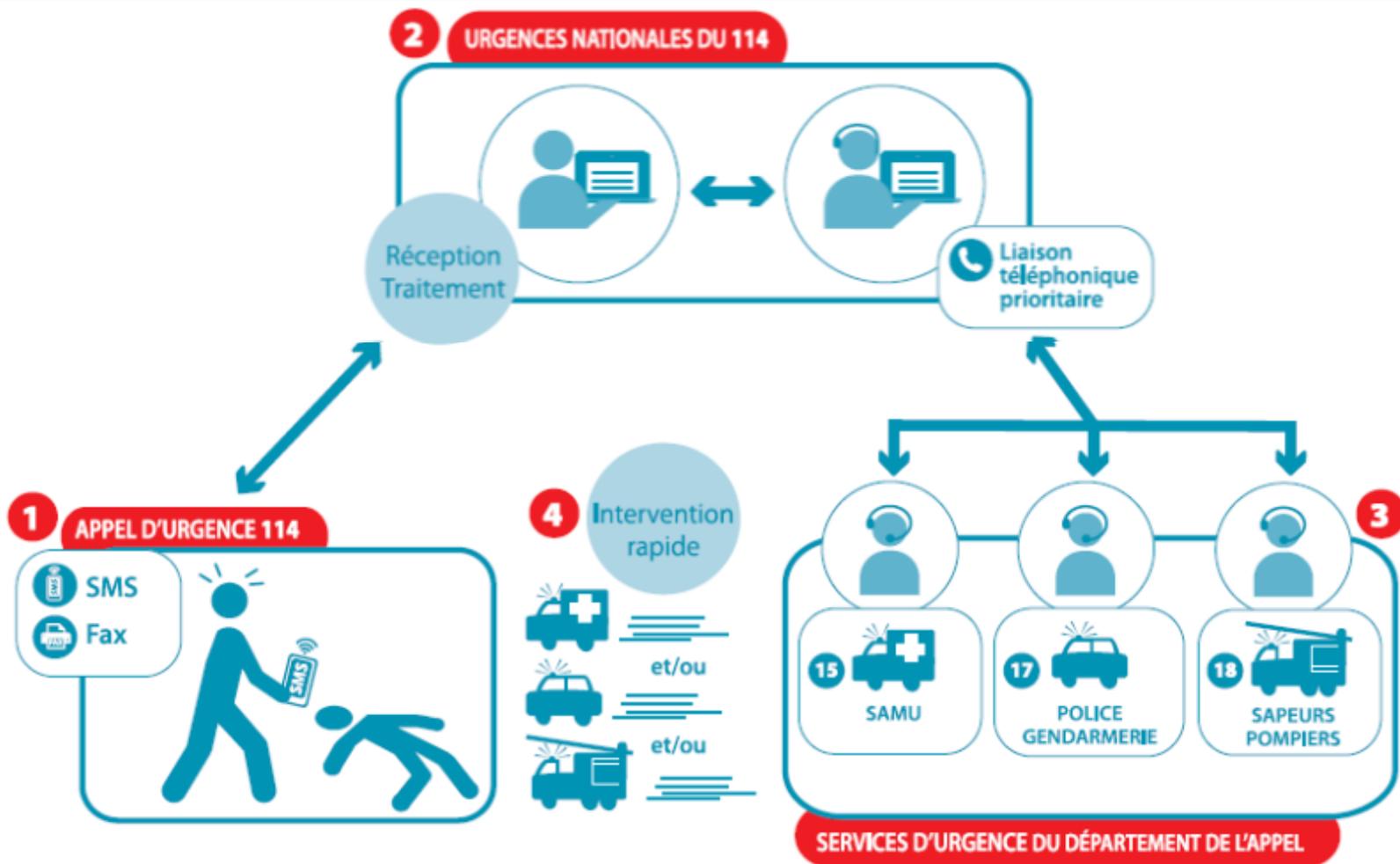
[SI VOS PROCHES SONT CONCERNÉS INFORMEZ-LES]



Le 114 comment ça marche ?



Le 114, comment ça marche ?

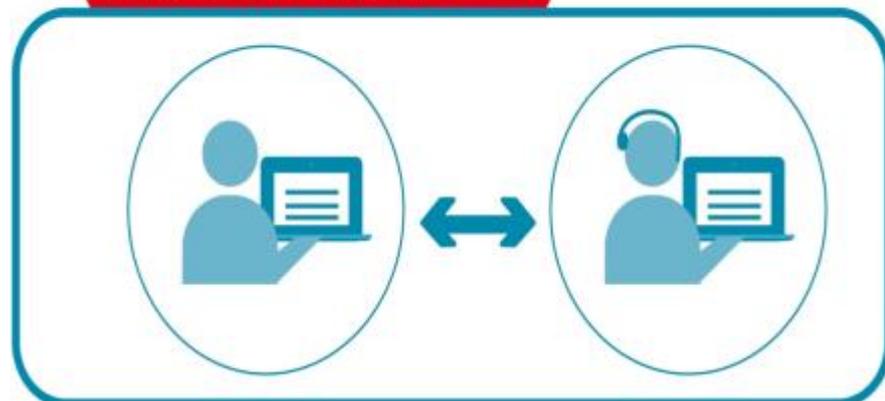


Le 114, qui répond aux appels ?

Les agents du 114

Des binômes de professionnels sourds et entendants spécifiquement formés reçoivent et traitent les appels

LES AGENTS DU 114



L'équipe du 114

- Un médecin responsable de la plateforme
- Une cadre coordinatrice
- Un adjoint des cadres
- Un référent opérationnel
- Une secrétaire
- 19 opérateurs
 - 3 agents Sourds
 - 8 agents Bilingues Français/LSF
 - 8 agents Entendants en cours de formation LSF

(Recrutement en cours d'agents Sourds)

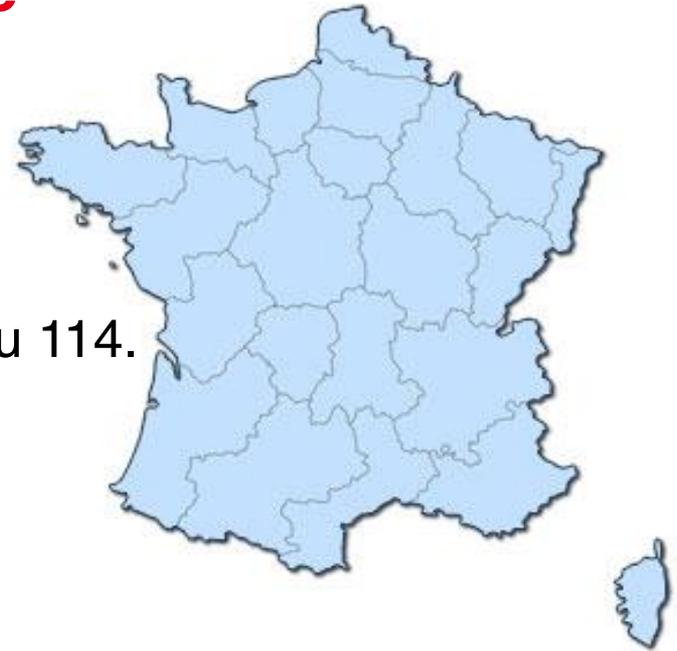
Un comité de pilotage national

- Il se réunit tous les 3 mois
- Présidé par la Secrétaire Générale du Comité Interministériel du Handicap
- Membres :
 - Associations partenaires (FNSF, UNISDA, AFIDEO, BUCODES)
 - CHU de Grenoble, Toulouse et Marseille
 - Référents des effecteurs (DGOS, DGSCGC, DGPN, DGGN)
 - ARCEP (Autorité de Régulation des Communication Electronique et des Postes)
 - FFT (Fédération Française des Télécommunications)

Où peut-on utiliser le 114 ?

Partout en France métropolitaine

Dans le futur, les DOM COM devraient pouvoir, à leur tour, bénéficier du 114.



Exemples d'urgences santé



Mal poitrine



Respire mal



Étouffe



Evanoui / Inconscient



SAMU



Fracture
Os cassé



Blessure sang



Bébé arrive



Noyade



Tombé
Chute



Exemples d'urgences sécurité



Accident de la route



Vol



Agressions / Violences



Perdu / Disparition



Exemples d'urgences danger



Feu



Inondation



Gaz



Le 114 par SMS



Pour les SMS

Tous les modèles de mobiles, vieux ou neufs, équipés de la fonction SMS et avec abonnement ou recharge !



Vieux

ou



Neuf

Le 114 par SMS

L'utilisateur envoie un SMS – texto au 114

Mots simples et clairs !



Le 114 par SMS

Un accusé de réception est envoyé automatiquement dès réception d'un message

MESSAGE
AUTOMATIQUE : le 114
est un service d'urgence
réservé uniquement
aux personnes ne
pouvant pas téléphoner.

Un agent s'occupe de
votre demande urgente
et va vous répondre.

Le 114 par fax



Pour le fax

Le fax pré-rempli
ou
une feuille libre

114 Urgence, soins

Cléber, et renvoyer fax au 114

Victime qui ?

Homme ? Femme ? Enfant ?

Age : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Téléphone : numéro et adresse ?

Fax : _____

Tel. fixe : _____

Numéro : _____ Rue : _____

Canton, ville, village : _____

Département : _____

Code postal : [][][][]

Maison ? Appartement ?

Etage ? _____ Familial ? _____

Altitude ? _____ Code poste ? _____

Que se passe-t-il ?

Malade ? Blessé(e) ? Chute ? Accident ? Incendie ?

Noyé ? Malade ? Blessé(e) ? Chute ? Accident ? Incendie ?

Incendie ? Chute ? Malade ? Blessé(e) ? Chute ? Accident ?

Incendie ? Chute ? Malade ? Blessé(e) ? Chute ? Accident ?

Autre information ? _____

Bonjour,
Urgent, mon fils
vomit beaucoup avec
du sang! C'est grave
Viens vite URGENT
Merci
Marie

Le 114 par fax

Fax pré-rempli

114 urgence, sourds

 **Cocher, et renvoyer fax au 114** 

Victime qui ?

Femme ? Homme ? Enfant ?

Age :

Nom :

Prénom :

Témoin : numéro et adresse ?

 Fax :

 Tel, sms :

Nom témoin :

Numéro : Rue :

Commune, ville, village :

Département :

Code postal :

Maison ? Appartement ?

Etage ? Escalier ?

Bâtiment ? Code porte ?

Que se passe-t-il ?

Mal poitrine ? Respire mal ? Etouffe ? Evanoui ? Os cassé ?

Sang ? Bébé arrive ? Tombé ? Noyade ? Electrocution

Feu ? Gaz ? Vol ? Violence ? Perdu ?

Inondation ? Accident ?

Autres informations ?

Le 114 par fax

Feuille vierge

Bonjour,

Urgent, mon fils
vomit beaucoup avec
du sang! C'est grave

Viens vite URGENT

Merci

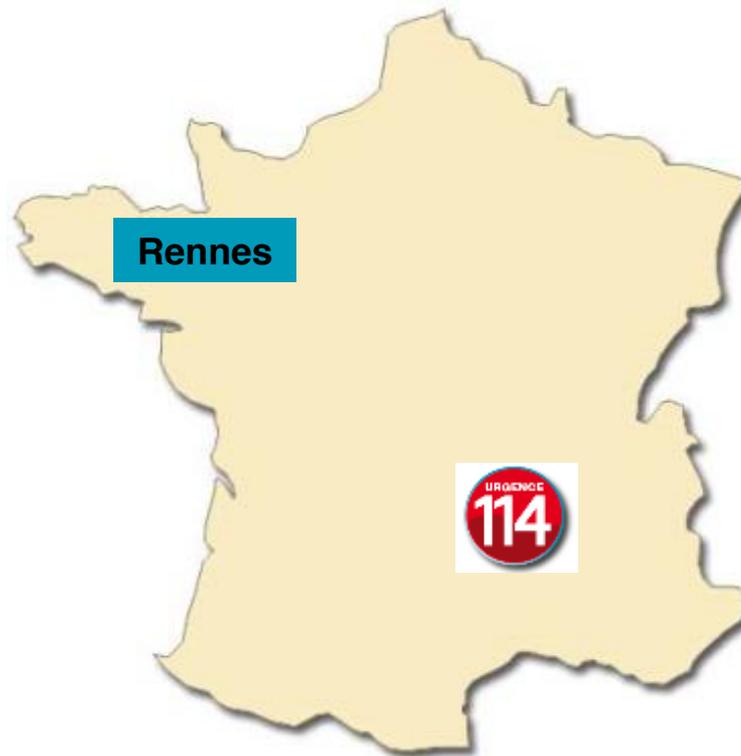
Mme 

Le 114, un exemple !



Le 114, un exemple

Vous habitez Rennes



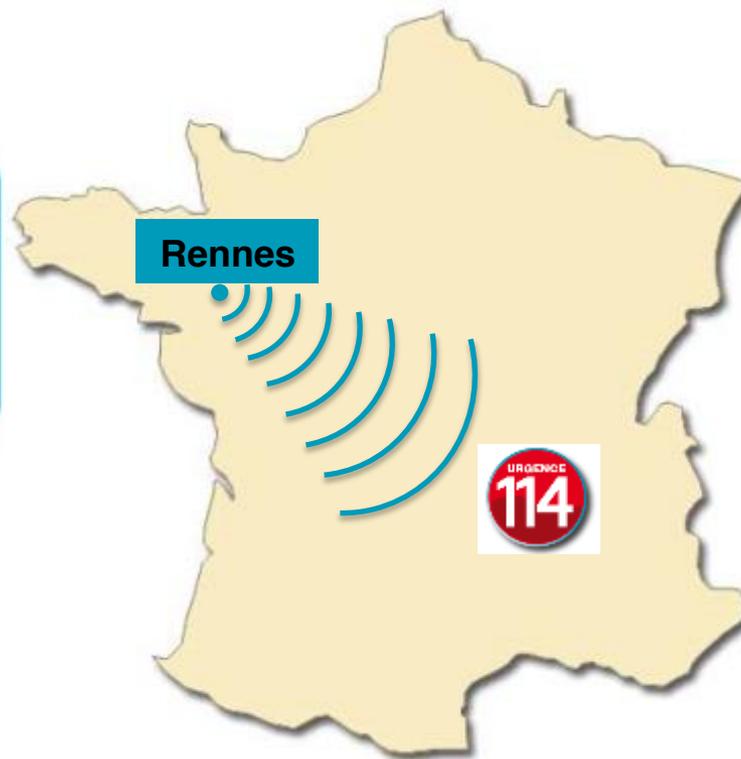
Le 114, un exemple

Vous êtes victime ou témoin d'une agression



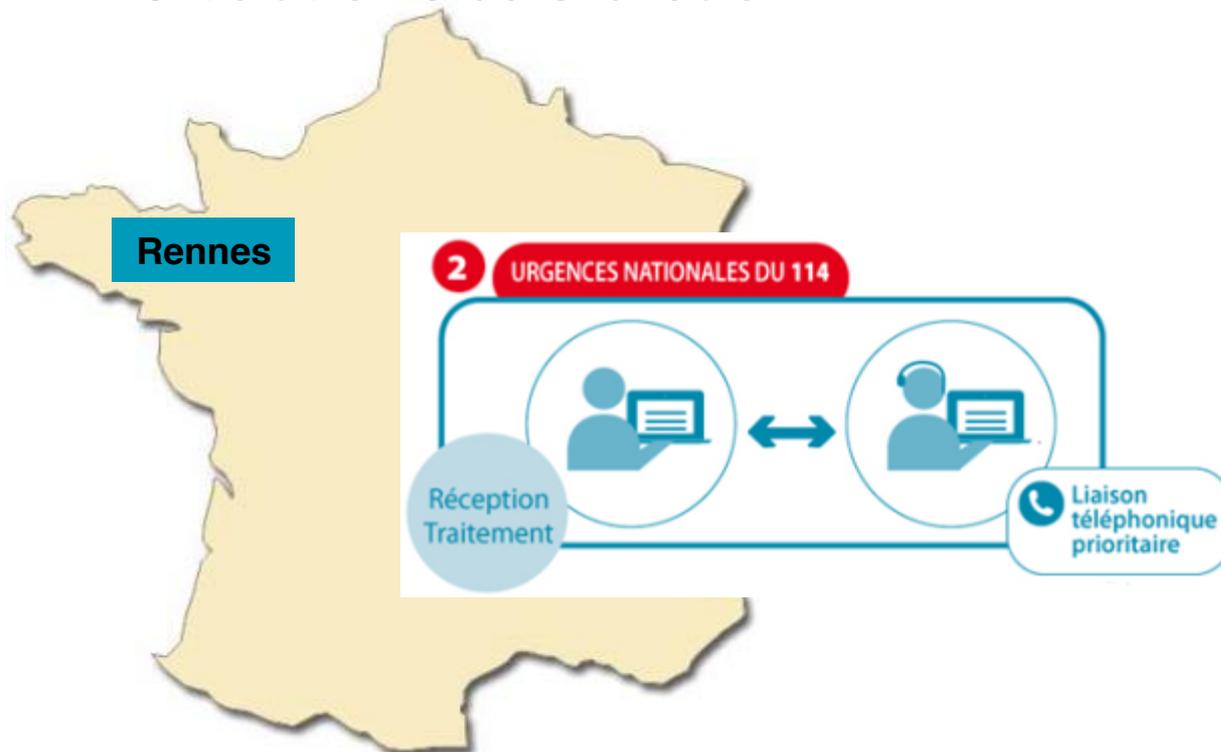
Le 114, un exemple

Vous envoyez un SMS ou un fax au 114



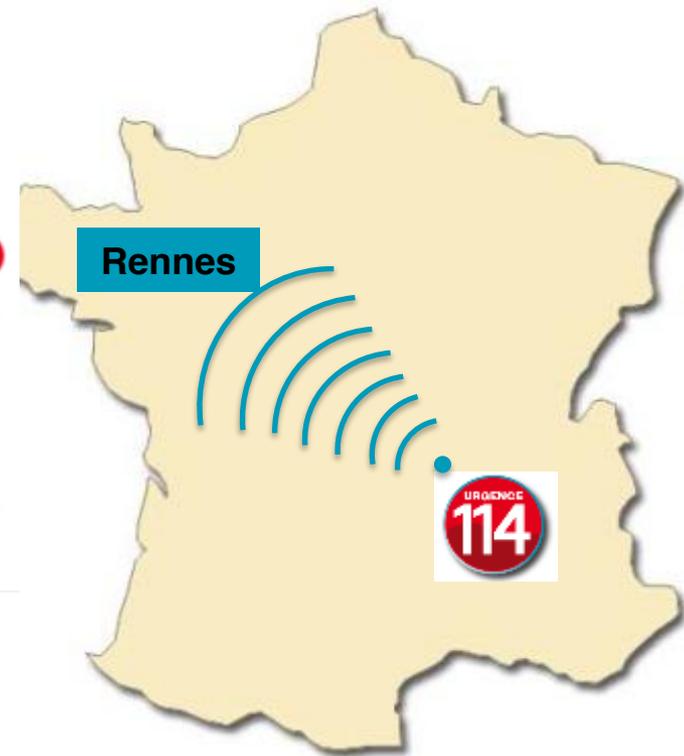
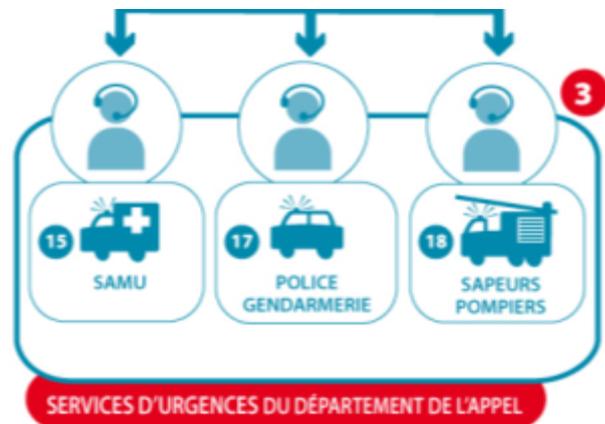
Le 114, un exemple

Le SMS ou fax est réceptionné au centre des urgences nationales du 114 situé au CHU de Grenoble



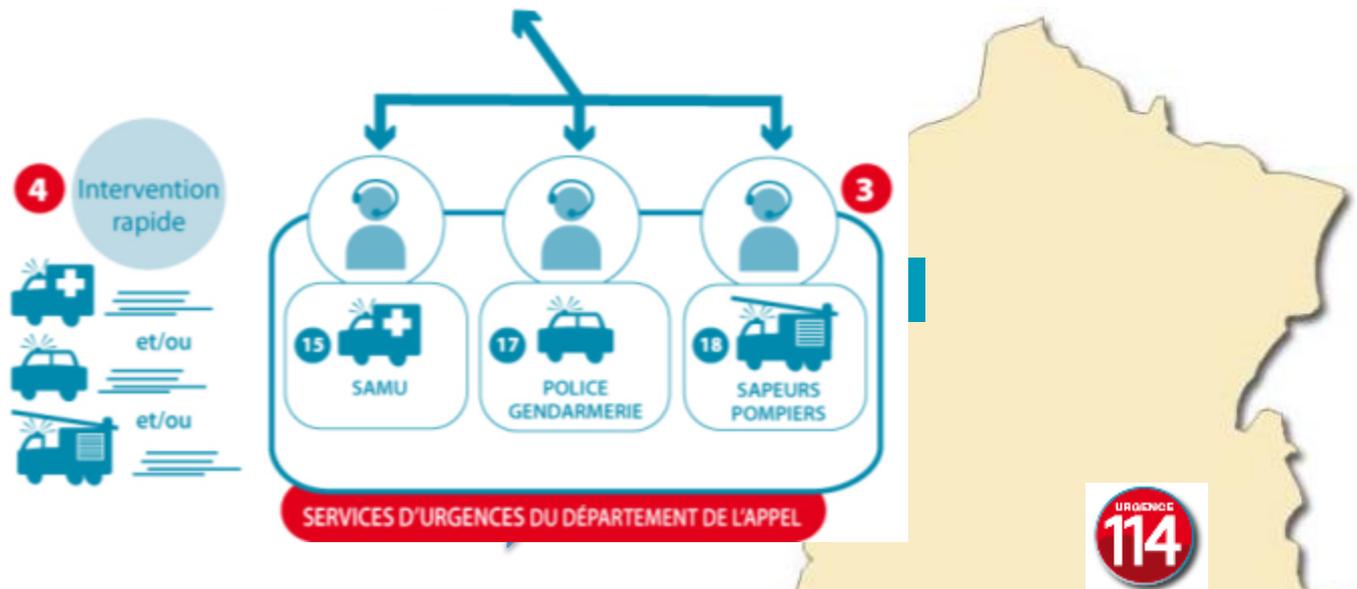
Le 114, un exemple

Les agents du 114 établissent le lien direct avec le service d'urgence local concerné (à Rennes dans ce cas)



Le 114, un exemple

La Police de Rennes part en urgence sur les lieux.



Des questions précises continuent :
combien de personnes ? Blessées ?

Agresseurs toujours là ?

La Police arrive !

Le 114 = Autonomie

Plus besoin des voisins, de la famille, des amis :

Respect de la vie privée

Voisinage non dérangé

Gain de temps

Statistiques



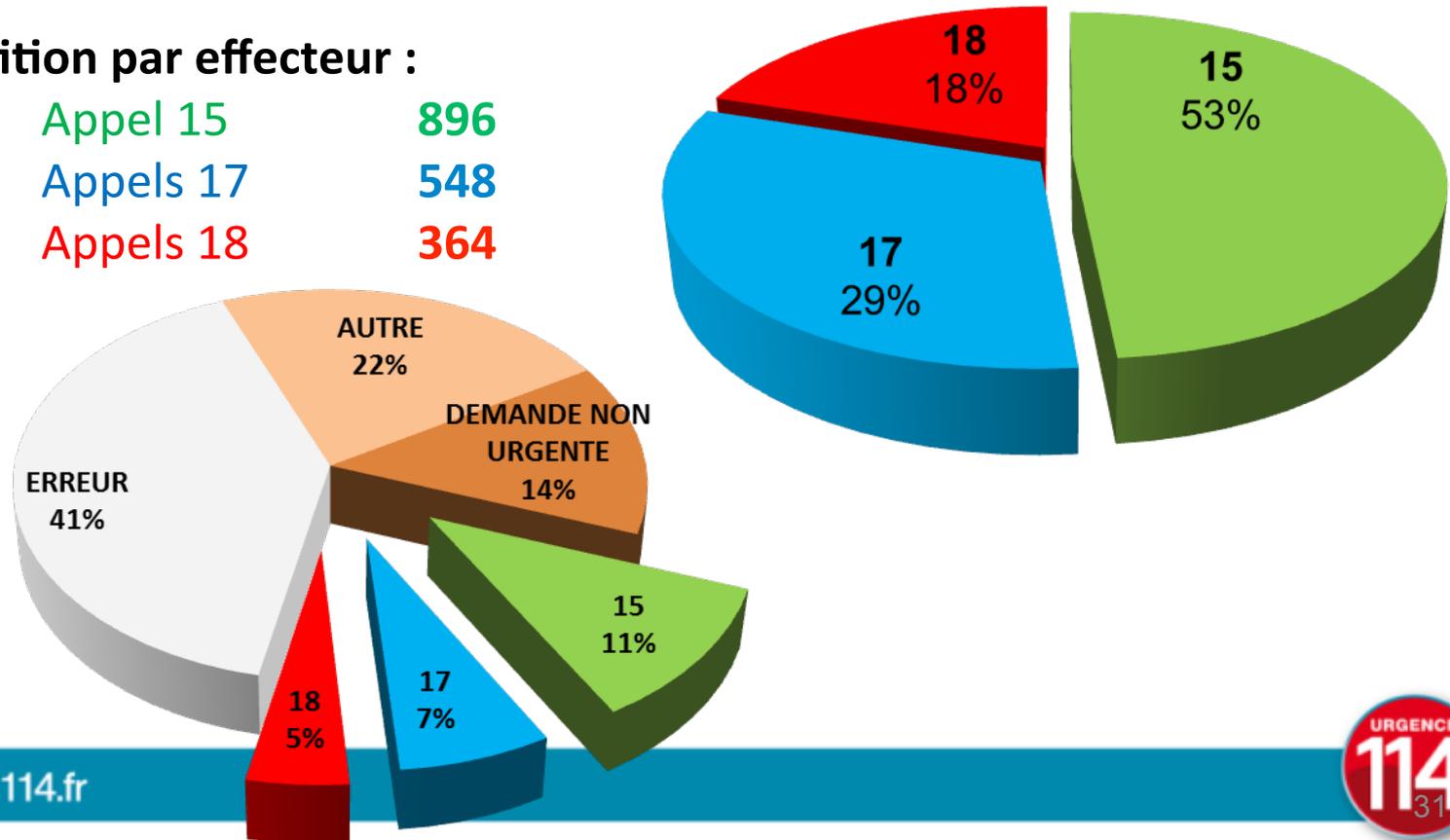
Activité 2014

Nombre de dossiers traités : 7 950 soit 162 636 échanges

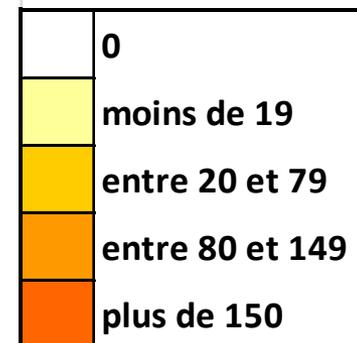
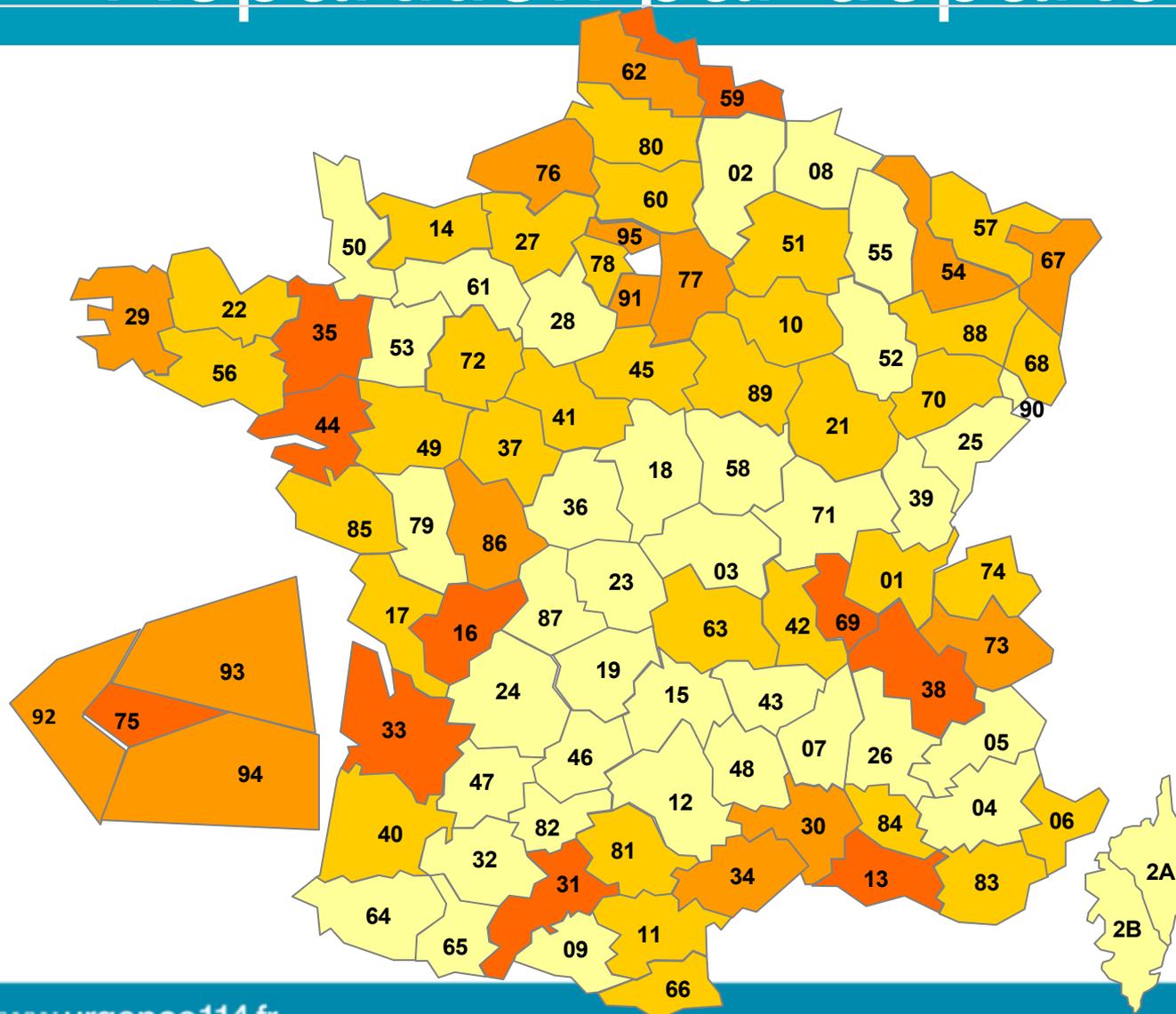
Nombre de dossiers urgents : 1 808 (22,74 % des dossiers traités)

Répartition par effecteur :

Appel 15	896
Appels 17	548
Appels 18	364



Répartition par département



Communication



Un site internet

URGENCE 114 Numéroté d'urgence pour les personnes avec des difficultés à entendre ou à parler

SAMU POLICE GENDARMERIE SAPEURS POMPIERS

LIBERTÉ ÉGALITÉ FRATERNITÉ
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

PARTICULIERS ASSOCIATIONS PROFESSIONNELS

Fonctionnement du 114 Témoignages Partenaires Doc & Ressources Foire aux questions Premiers secours

Langue des signes Français LPC

Urgence 114

Le 114 : un numéro d'urgence au service des personnes ayant des difficultés à parler ou à entendre (sourds malentendants, aphasiques, dysphasiques)

Le 114, c'est l'accès au même service pour tous ! Plus besoin d'aller chercher une personne entendante pour contacter les pompiers, la gendarmerie, la police ou les urgences médicales !

C'est un gain de temps précieux qui peut sauver des vies

SAMU POLICE GENDARMERIE SAPEURS POMPIERS

Une urgence ? Envoyez un SMS au 114

Conférences à venir
Kit de communication
Espace presse

Actualités

«J'entends mal, quelles solutions ?» : une campagne nationale d'information sur la perte d'audition actuellement diffusée
Paris, le 26 mai 2014 – Quelle est la marche [...] [Lire la suite](#)

Autonomic Paris – 11-13 juin 2014
Le 114 sera présent sur le salon Autonomic Paris qui [...]

Des kits de communications



Une urgence ?  ou 
Envoyez un **SMS** au 114

Vous êtes en situation d'urgence et vous avez des difficultés à entendre ou à parler ?



114, le numéro unique et gratuit pour les sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques pour contacter par **SMS** ou **fax** les **services d'urgence** : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17) et Sapeurs-Pompiers (18).

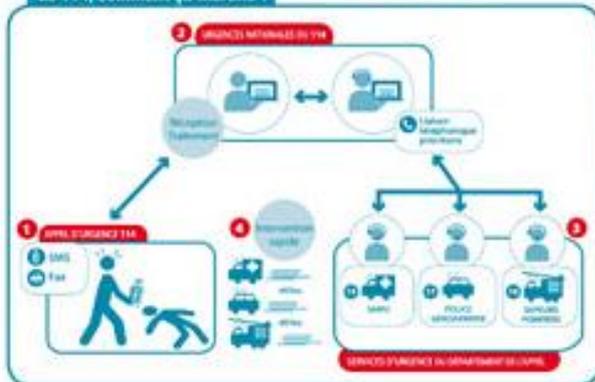
114, numéro d'urgence pour les personnes avec des difficultés à entendre ou à parler.



114, le numéro unique et gratuit pour les sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques pour contacter par **SMS** ou **fax** les **services d'urgence** : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17) et Sapeurs-Pompiers (18).

[SI VOS PROCHES SONT CONCERNÉS INFORMEZ-LES]

Le 114, comment ça marche ?



1. **114** est un numéro unique et gratuit. Vous pouvez envoyer un SMS ou un fax au 114 (numéro national unique et gratuit).
2. Les agents professionnels (sourds et entendants) formés aux appels d'urgence réceptionnent, qualifient (type d'urgence, 15, 17, 18, lieu, contenu, etc.) et gèrent votre appel.
3. En suivant des procédures précises, ils transfèrent immédiatement votre demande par téléphone au service d'urgence local adéquat (Police-Gendarmerie, SAMU, Sapeurs-Pompiers).
4. Le service d'urgence adopte l'intervient, si nécessaire, dans les plus brefs délais.

INFORMATION EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET www.urgence114.fr



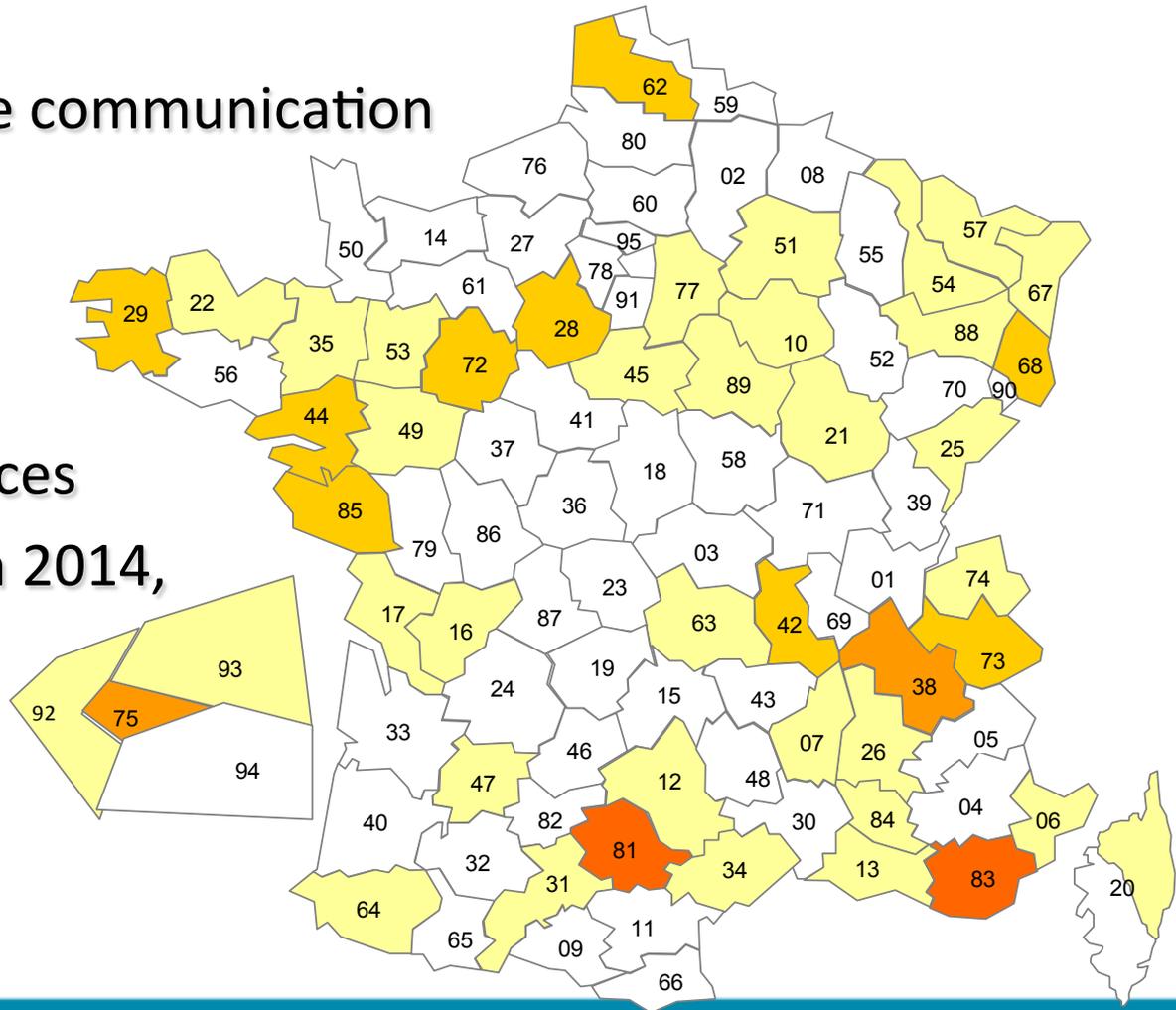
+ D'INFOS www.urgence114.fr



Des conférences

- 2 Chargés de communication sourds

- 64 conférences
34 réalisées en 2014,
10 en 2015



Des actions

- Participation à des salons :
 - Professionnel :
 - ❖ Congrès des Audioprothésistes : du 3 au 5 avril 2014
 - ❖ Salon Handica Lyon : 3/4/5 juin 2015
 - Associatif :
 - ❖ Colloque Surdi Salon (UNAPEDA) : 4 avril 2014
 - ❖ Salon Bucodes : 27 septembre 2014, 5 juin 2015
- Courriers aux institutions avec affiche
 - Lettres et affiches envoyées en mars 2014 (CTA CODIS, SAMU, préfectures, commissariats, gendarmeries, etc.)
 - Avril / mai 2014: diffusion du mailing (National) aux prescripteurs: médecins, audioprothésistes, orthophonistes, pharmacies, etc.)
 - ➔ plus de 165 000 cibles



Evolution de la plateforme



Calendrier du 114

Le 14 septembre 2011

Ouverture du 114 SMS et fax seulement

Fin 2015/Début 2016

Lancement de tous les moyens de communication

Le 114, demain

Traitement de tous les types d'appels :

- Conversation totale
- LSF, LPC,
- Voix/texte temps réel avec ou sans vidéo
- SMS - Fax - Courriel

Mode	Criticité	Dossier	Qualification	Date	Adresse	Victime	Etat	Agent
📞	🔴	141228_0001	Malaise	28/01/15 14:40:00	40 - Roquefort - 18, rue du Fromage	Dupont Jean	En cours	gilles
📞	🟡	141228_0002	Accouchement	28/01/15 14:02:00	77 - Melun - 22, avenue Victor Hugo	Dupont Alice	Transmis	jf
📞	🟢	141228_0003	Accouchement	28/01/15 14:07:00	75 - Paris - 123, rue Amelot	Jacques André	Attente	gilles

Le 114, des questions ?

Merci de votre attention

