



Par Claire Raimbault,
chargée de mission organisation du congrès de l'ISNAR-IMG.
publication@isnar-img.com – www.isnar-img.com

Une urgence ? Le 114 !

Pour tous les individus ayant des difficultés à s'exprimer (sourds, malentendants, aphasiques, dysphasiques) : un même service ! Plus besoin d'un voisin ou d'un ami pour téléphoner aux pompiers, à la gendarmerie, à la police ou aux urgences médicales.

Comment ça marche ?

La personne ayant des difficultés à entendre ou à parler, en situation d'urgence, qu'elle soit victime ou témoin, peut désormais alerter les secours par SMS ou par fax *via* un numéro national unique et gratuit : le 114, ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Une fois les informations nécessaires recueillies (localisation, circonstances, identité de la personne, etc.), le 114 relaie l'appel vers le service d'urgence local concerné qui intervient dans les plus brefs délais.

Autonomie pour les appels urgents

La création d'un tel service est une demande très ancienne des usagers, la surdit  tant considérée comme le déficit sensoriel le plus fréquent dans le monde. En France, 4 millions de personnes sont d  ficiennes auditives. Ce chiffre recouvre des réalités de vie très différentes : sourds profonds, sourds d'une oreille, devenus sourds, malentendants, sujet âgés atteints de presbycusie, etc. ; 450 000 d'entre

eux seraient incapables d'utiliser le téléphone ; 80 000 à 100 000 sont des sourds profonds de naissance ; dans la majorité des cas, le langage des signes est indispensable à la communication. Dans son article 78, 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 stipule qu'« un décret prévoit [...] des modalités d'accès des personnes d  ficiennes auditives aux services téléphoniques d'urgence. » Gr  ce à cette loi, les patients sourds ont enfin, comme tout citoyen, leur mot à dire sur ce que doit offrir un service public.

Coulisses du 114

Son fonctionnement repose sur un principe innovant : les appels sont traités soit par des agents entendants, soit par des agents sourds. Tous ont reçu une formation spécifique indispensable à l'exercice de ce nouveau métier :

- traitement des appels urgents dans les différents métiers (urgences médicales, police, gendarmerie, sapeurs-pompiers) ;
- gestes de premiers secours ;
- usage du français écrit, de la langue des signes et de leurs adaptations aux diverses situations ;
- utilisation des technologies non téléphoniques en situation d'urgence (  crit, vidéo, supports mixtes).

Après réception des SMS ou du fax, un logiciel spécifique permet de retransmettre les informations nécessaires aux services appropriés (15, 17, 18) en utilisant des numéros coupe-file prioritaires pour gagner du temps.    terme, il sera équipé pour répondre à tout appel en situation d'urgence quel que soit le support (texte, visioconférence, voix...), la technologie (téléphonie classique, SMS, fax, Internet...) ou la langue utilisée (français, langue des signes).

En route vers la conversation totale

Une deuxième phase de développement est lancée *via* la conversation totale qui permet de communiquer simultanément par visioconférence. Cela 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 (le service répond aux besoins de toute personne ayant des difficultés à entendre ou à parler, même transitoires). L'ensemble de la collectivité et des services d'urgence nationaux pourront à terme bénéficier de ces innovations. ●

Plus d'informations sur :
<http://www.urgence114.fr/>

Informations recueillies auprès du Groupe Curious, en charge des relations presse d'Urgence 114.

**CONGRÈS NATIONAL DES
INTERNES DE MÉDECINE GÉNÉRALE**

**   LA CROISÉE
DES PRATIQUES
DÉPASSONS
LES FRONTIÈRES**