

Centre National Relais 114



+ D'INFOS

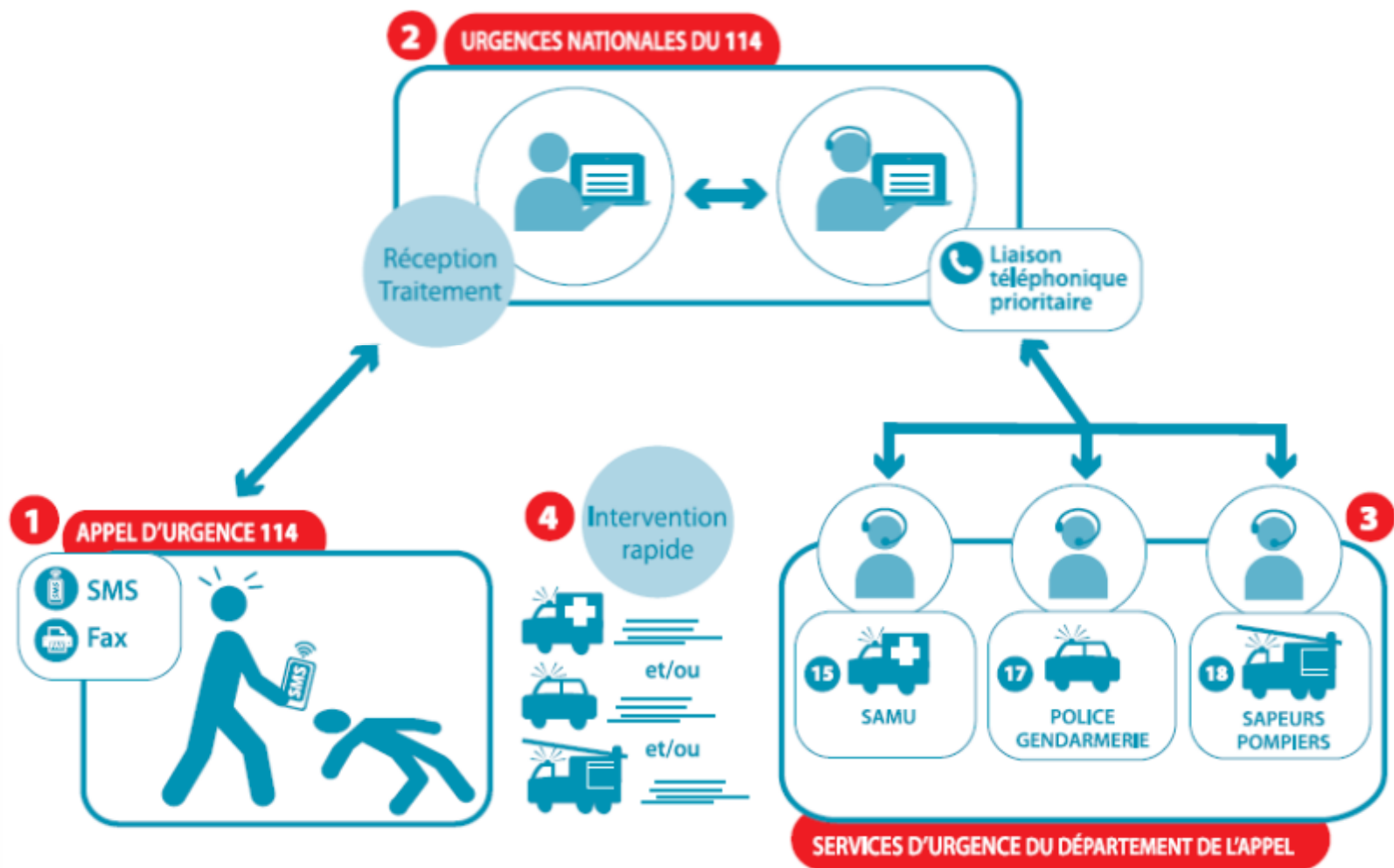
www.urgence114.fr



www.urgence114.fr



Le 114, comment ça fonctionne ?



Urgences santé



Mal poitrine



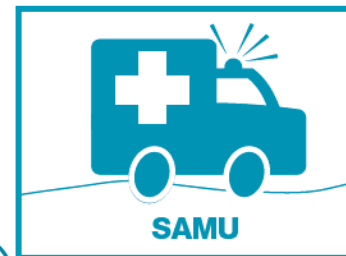
Respire mal



Étouffe



Evanoui / Inconscient



Fracture
Os cassé



Blessure sang



Bébé arrive



Noyade



Tombé
Chute



Urgences sécurité (biens et personnes)



Accident de la route



Vol



Agressions / Violences



Perdu / Disparition



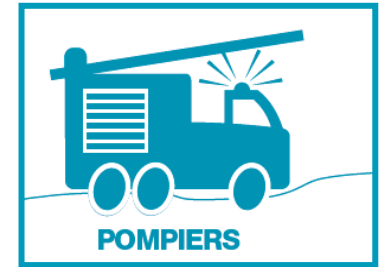
Feu, inondation, gaz...



Feu



Inondation



Gaz



Où peut-on utiliser le 114 ?

Partout en France métropolitaine



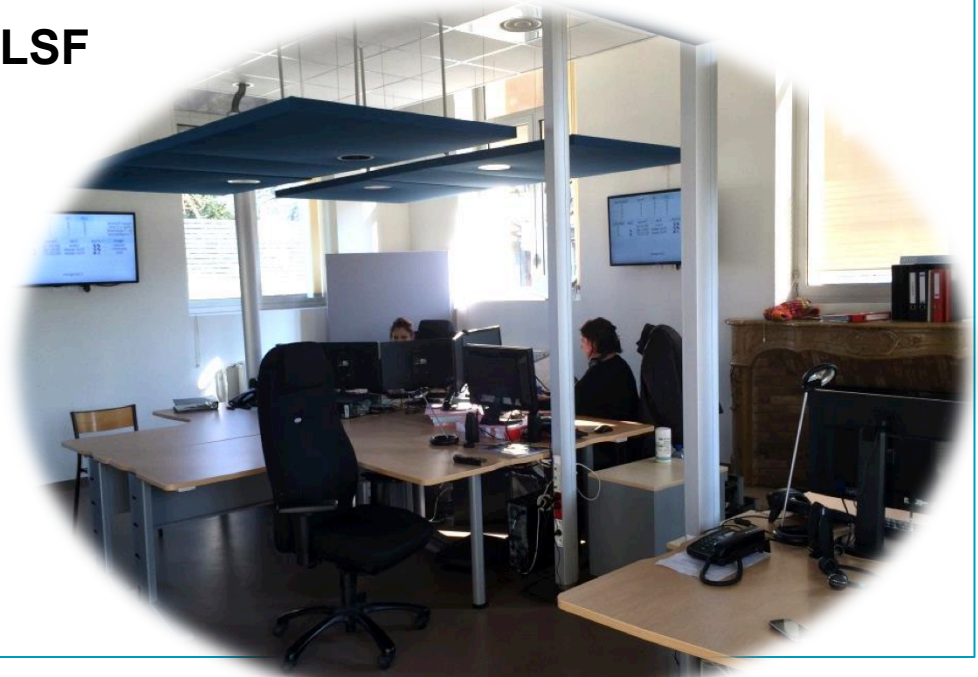
Le 114, qui reçoit les appels ?

A partir de l'expérience des unités régionales d'accueil et de soins pour les sourds en France :

- Professionnels sourds et entendants
- Transfert de l'exigence linguistique

- **Agents sourds : haut niveau de LSF**

- **Agents entendants
haut niveau de français
formation LSF**



Le 114 dans les services d'urgence en France

- **Loi de février 2005 (Citoyenneté et Participation des personnes en situation de handicap)**
- **REACH 112** (Programme européen 2009 à 2012)
- Porté par :
 - **Ministère de l'Intérieur** : Police, Gendarmerie, Sapeurs pompiers
 - **Ministère de la Santé** : SAMU
- Mise en place : assurée par le **CHU Grenoble-Alpes**
- Pilotage : **Comité Interministériel du Handicap**



Collaboration étroite avec les **associations d'usagers** (sourds, devenus sourds, malentendants, aphasiques et dysphasiques)



Le 114 aujourd'hui

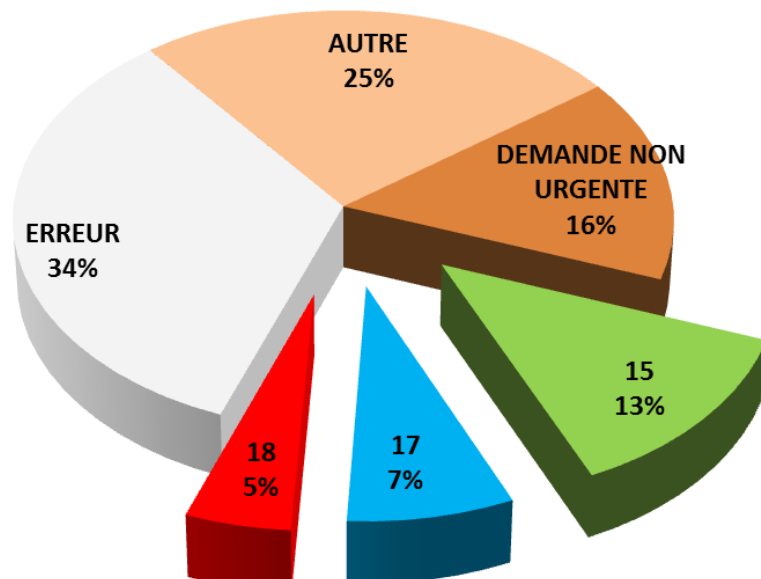
Fax



SMS



Ouverture depuis
septembre 2011



Le 114 demain

■ Fax



■ SMS



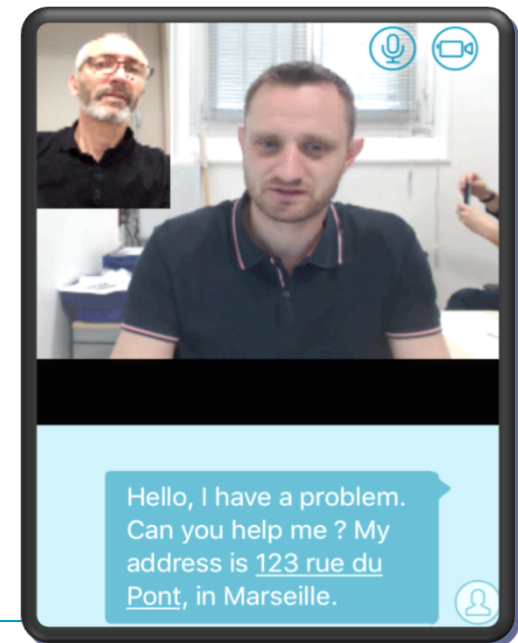
■ Total Conversation

- ❑ Vidéo
- ❑ Voice
- ❑ Real Time Text

■ @Mail



Ouverture prévue
2e semestre 2016



Le 114, pour qui ?

■ A partir d'un modèle d'accessibilité pour les sourds et malentendants

- Demande initiale des sourds et malentendants
- Citoyenneté et égalité de droits

■ Besoins spécifiques

- Sourds signeurs ———> Vidéo (LSF)
- Devenus sourds, malentendants ———> Appel voix, retour texte
- Sourds aveugles ———> Appel vidéo ou texte, retour texte / Braille
- Aphasiques, dysphasiques ———> Images, texte

■ Mise à disposition d'un outil entièrement disponible à la population générale

- Pas de préinscription
- Service public et gratuit
- Impossibilité temporaire de téléphoner (étouffement, environnement bruyant, etc)
- Usages nouveaux : appel discret, nouveaux modes de communication (SMS)

Le 114, Bénéfices

Pour le requérant :

- Pouvoir appeler les urgences quand on ne peut pas téléphoner
- Meilleur service ?

Pour les services d'urgences :

- Géolocalisation (puce GPS du smartphone)
- Intérêt de l'image ?

Pour les institutions :

- Décroché unique pour toutes les urgences (rapprochement du modèle 112)
- Unicité de lieu
- Laboratoire d'expérimentation (échanges data, nouveaux médias)

Le 114, Les défis

■ Technologiques :

- Fiabilité
- Nouveaux médias pour le service public

■ Humains :

- Nouveau métier : agent 114, Formation (compétences Police, Gendarmerie, Pompier, SAMU)

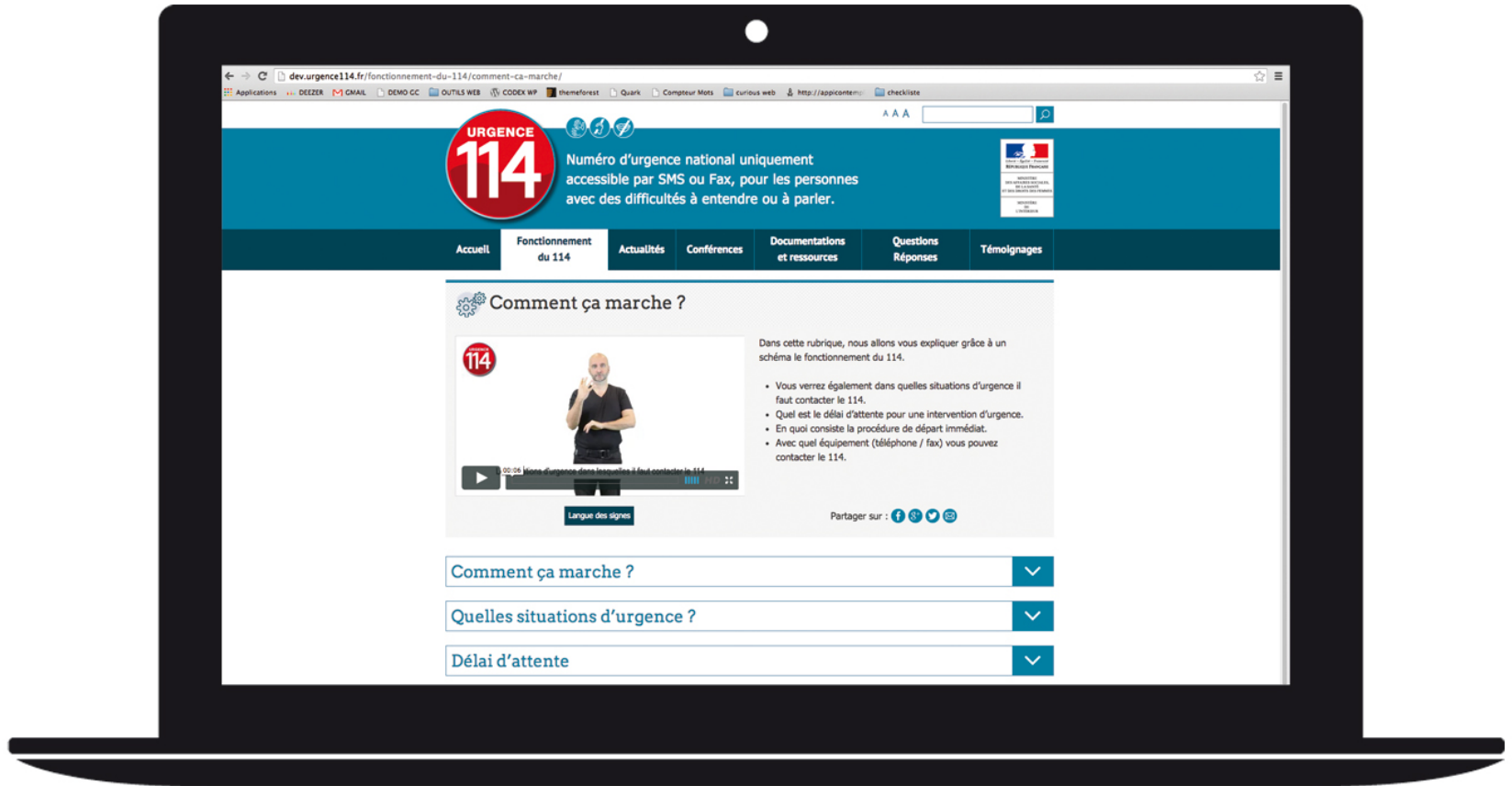
■ Procédures de traitement des appels à créer de novo

- Prise d'appel urgent sur médias inédits
- Décroché unique
- Relais et orientation (pas de régulation)

■ Plan de communication national

- Information des professionnels (services d'urgence, prescripteurs)
- Information du public (public cible, grand public)

http://www.urgence114.fr



Le 114, recommandations

- **Prise en compte des spécificités linguistiques et culturelles**
 - Adaptation aux usages
 - Adaptation aux langues (français, langue des signes)
 - Prise en compte des adaptations linguistiques (texte sourd, Braille...)
- **Compétences particulières**
 - Equipe mixte sourds / entendants
- **Collaboration avec les associations d'usagers**
 - Pilotage et suivi
 - communication
- **Accès libre et gratuit au grand public**
 - Pas de préinscription
 - Facilité d'accès
- **Dispositif d'accessibilité**
 - Ce n'est pas un service parallèle

Le 114, Contact



Dr Benoit Mongourdin, Manager
bmongourdin@chu-grenoble.fr

Eric Vial, Operational manager
evial1@chu-grenoble.fr