



## KIT DE MOBILISATION



**Le service public gratuit réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques, pour toutes les urgences, 24h/24, 7j/7**



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## 1/ La campagne

En France, on estime à 7 millions le nombre de personnes sourdes ou malentendantes. Quels services leur sont spécifiquement dédiés en cas d'urgence ? Beaucoup l'ignorent, et notamment les publics concernés, ainsi que leurs proches et aidants.

**Le 114 est le service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7, réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques pour contacter les secours (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) les plus proches, grâce à la conversation totale (visio, texte, voix, images).** Les appels sont traités, sur l'application ou sur le site, par une équipe d'agents formés à la Langue des Signes Française et à la prise d'appel en texte adapté, en lien avec les services d'urgence. Placé sous l'égide du Comité Interministériel du Handicap, le 114 est cogéré par le Ministère de l'Intérieur et par le Ministère des Solidarités et de la Santé. Sa mise en œuvre est assurée par le CHU Grenoble Alpes.

Pour faire connaître son service d'urgence et faire utiliser son application Urgence 114 et son site internet, le 114 lance une campagne de communication, le 18 janvier 2024.

**En tant qu'acteur public œuvrant pour la santé dans les collectivités, métropoles ou en région, vous pouvez être en contact direct ou indirect avec des établissements de santé recevant des personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques. Nous avons besoin de votre relai pour rendre visible le 114 dans les collectivités. Vous pouvez utiliser les outils de communication mis à votre disposition dans ce kit pour relayer la communication du 114 : affichage, mise à disposition du mode d'emploi et de l'infographie, posts sur vos réseaux sociaux, sensibilisation à l'oral dans vos centres de santé, hôpitaux ou lieux d'accueil et/ou de passage.**

Le présent document est le mode d'emploi de la campagne nationale de communication du 114, déployée à **partir du 23 janvier 2023** et a pour but de vous aider à la relayer le plus simplement possible. Pour ce faire, tous les supports de communication sont à votre disposition et téléchargeables sur le site internet <https://www.info.urgence114.fr/>, rubrique « **Documentations et ressources** » > « **Kit de communication** ».

## 2/ Les outils à votre disposition

### ➤ Affiche A4 et A3

Vous pouvez les imprimer pour affichage dans vos locaux, sur vos stands lors d'événements, ou les partager auprès des publics cibles.



## ➤ Infographie



# URGENCE 114

Le service public gratuit réservé  
aux personnes sourdes, sourdaveugles,  
malentendantes et aphasiques,  
pour toutes les urgences, 24h/24, 7j/7

### Le 114, comment ça marche ?

Vous êtes témoin ou victime d'une situation d'urgence ?  
Contactez immédiatement **Urgence 114**. Le 114 gérera votre alerte  
en lien direct avec le service d'urgence du département de l'appel.

**1 Situation d'urgence**



VISIO TCHAT IMAGES SMS

**2 Réception et traitement de l'alerte en LSF ou français**



**3 Service d'urgence du département de l'appel**



### Un dispositif de conversation totale adapté et accessible

Plusieurs moyens pour contacter **Urgence 114** :  
via l'application, le site internet ou par SMS.

**Application, site ou SMS**



**Les agents du 114 vous répondent**



Les agents du 114 sont formés pour communiquer avec des personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes ou aphasiques.

**Moyens de contact**






Les outils pour communiquer avec le 114 s'adaptent à votre situation :  
en visio (oral, tchat ou LSF), avec l'appui d'images, à l'écrit (SMS).

### Préparer son 114 : répondre à l'urgence, c'est l'anticiper

**Où nous trouver ?**

Notre application Urgence 114 à télécharger sur votre store



Notre site internet : [urgence114.fr](http://urgence114.fr)



Remplir à l'avance votre profil sur l'application Urgence 114 et sur notre site internet, c'est gagner un temps précieux lors de l'appel aux secours.

**Remplir au préalable votre profil pour faciliter votre prise en charge**



## ➤ Mode d'emploi



**URGENCE 114**

**MODE D'EMPLOI**

Pour en savoir plus : [info.urgence114.fr](http://info.urgence114.fr)

Le service public gratuit réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques, pour toutes les urgences, **24h/24, 7j/7**

REPUBLIQUE FRANÇAISE



### Le 114, comment ça marche ?

Vous êtes témoin ou victime d'une situation d'urgence ? Contactez immédiatement **Urgence 114**. Le 114 gère votre appel en lien direct avec le service d'urgence du département de l'appel.

1 Situation d'urgence

2 Intervention et traitement de l'appel en LSP ou français

3 Service d'urgence du département de l'appel



### Comment contacter le 114 ?

Plusieurs moyens de contacter **Urgence 114** : via l'application, le site internet ou par SMS.

- Sur notre application **Urgence 114** à télécharger sur votre store
- Sur notre site internet : [urgence114.fr](http://urgence114.fr)
- Par échange SMS avec 114 en destinataire

• Expliquez votre problème et répondez aux questions du 114. Prend 1 min sans réponse, renvoyez un SMS.



### Choisir un mode de communication adapté à vos besoins

**Urgence 114** propose plusieurs modes de communication adaptés aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes ou aphasiques, à choisir depuis l'application mobile ou le site internet.

- Je communique par Langue des Signes Française
- Je communique par écrit (télétexte)
- Je suis aphasique

Sur 114 une réponse en LSP

Sur 114 une réponse en français

Sur 114 une réponse en pictogramme et avec des images



### Préparer son 114 : répondre à l'urgence c'est l'anticiper

Pour gagner du temps en cas d'urgence, vous pouvez renseigner à l'avance votre profil sur l'application **Urgence 114** ou sur notre site.

- Acceptez les autorisations
- Renseignez votre profil

Partage de localisation pour aider le 114 à vous localiser

Partage de la caméra pour que le 114 voit votre situation

Partage du micro pour que le 114 entende la situation

Photo validée



**URGENCE 114**

Pour en savoir plus : [info.urgence114.fr](http://info.urgence114.fr)

Le service public gratuit réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques, pour toutes les urgences, **24h/24, 7j/7**

REPUBLIQUE FRANÇAISE

### 3/ Exemple de posts pour vos réseaux sociaux LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram :

Retrouvez tous les visuels à télécharger sur le site <https://www.info.urgence114.fr/>

#### Publication



#### Couverture



#### Texte :

@Urgence114 est le service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7, réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques pour contacter les secours (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) les plus proches, grâce à la conversation totale (visio, texte/voix, images).

Vous êtes témoin ou victime d'une situation d'urgence ?

Sur le site internet ou sur l'application Urgence 114, vous pouvez contacter directement le 114 : des agents, sourds ou entendants, gèrent votre situation en lien direct avec le service d'urgence le plus proche. Dès maintenant, vous pouvez remplir à l'avance votre profil pour gagner du temps en cas d'urgence.

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

#servicepublic #CNR114 #urgence #sourds #malentendants #sourdaveugles #aphasiques

#### **Texte Twitter :**

@Urgence114 est le service public d'urgence gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7, réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques pour contacter les secours (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) les plus proches.

#urgence #sourds #malentendants #aphasiques

#### **5/ Proposition de mail à votre réseau et contacts**

**Le mail ci-dessous est une proposition. Chacun est libre de l'utiliser tel quel ou de l'adapter comme il le souhaite.**

Chère Madame / Cher Monsieur

En France, on compte environ 7 millions de personnes sourdes ou malentendantes. Beaucoup d'entre eux ne savent pas comment réagir ni quel service contacter en cas d'urgence.

Pourtant, il existe un service public d'urgence gratuit, le 114, disponible 24h/24 et 7j/7 et réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques pour contacter les secours (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) les plus proches, grâce à la conversation totale (visio, texte/voix, images). Les appels sont traités, sur l'application ou sur le site, par une équipe d'agents formés à la Langue des Signes Française et à la prise d'appel en texte adapté, en lien avec les services d'urgence.

Placé sous l'égide du Comité Interministériel du Handicap, le 114 est cogéré par le Ministère de l'Intérieur et par le Ministère des Solidarités et de la Santé, sa mise en œuvre est assurée par le CHU Grenoble Alpes.

Bien que concernant une grande partie de la population, le recours au 114 reste encore minoritaire et peu connu des personnes concernées et de leurs accompagnants. Pour faire connaître et faire utiliser son contact d'urgence, le 114 lance en janvier 2024 une campagne de communication à destination des personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques.

Si vous êtes en lien direct ou indirect avec ces publics, vous pouvez participer à la sensibilisation et la pédagogie pour faire connaître le 114. La visibilité et le recours à ce service d'urgence reposent aussi sur la force de mobilisation de tous les acteurs de la santé, dans les collectivités, au travers de leurs programmes de sensibilisations et de leur prise en charge médico-sociale.

Vous pouvez, dans vos locaux et lieux d'accueil, afficher les affiches de communication mises à disposition dans le kit de communication. N'hésitez pas également à imprimer et proposer à la lecture le mode d'emploi pratique d'utilisation du site internet et de l'application Urgence 114. Vous pouvez également relayer la campagne digitale de communication présente sur les comptes réseaux sociaux du 114 ou publier les visuels de la campagne directement sur vos plateformes.

Si vous êtes une personne sourde, malentendante, aphasique ou sourdaveugle, vous pouvez vous approprier ces outils de communication pour mieux comprendre le 114, télécharger l'application Urgence 114 sur votre smartphone ou vous rendre sur le site : <https://www.info.urgence114.fr/> pour plus d'informations. N'hésitez pas à pré-remplir dès maintenant votre profil, pour faciliter le travail des agents du 114 et des secours en cas d'urgence.

Par avance, un grand merci !

**Pour toute question sur la campagne vous pouvez joindre :**

**L'équipe du 114 :**

encadrement114@chu-grenoble.fr

04 76 76 77 54