



Le 114 : Service d'urgence pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques



Objectif du module


Permettre aux formateurs de présenter efficacement le 114, en insistant sur :

- Son rôle essentiel pour les personnes en situation de handicap de communication
- Les modalités d'utilisation
- Les bonnes pratiques à respecter en formation

Qu'est-ce que le 114 ?

- Service public **gratuit, accessible 24h/24 et 7j/7**
- Réservé aux personnes **sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques**
- Permet de contacter les secours (SAMU, pompiers, police, hébergement d'urgence) en cas d'urgence

 Site officiel : www.info.urgence114.fr

 Vidéo de présentation : [YouTube - @urgence114](https://www.youtube.com/@urgence114)

Comment contacter le 114 ?



- **Via l'application 114** (disponible sur smartphone et tablette)
 - Mode LSF (Langue des Signes Française)
 - Mode texte
 - Mode pictogrammes pour les personnes aphasiques
- **Via le site web** : urgence114.fr
- **Par SMS** au 114 (appel discret)

Public concerné

- Personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques
- Personnes temporairement incapables de parler (crise d'asthme, AVC, trachéotomie...)
- Ce service peut aussi être utilisé pour les personnes qui souhaitent alerter les secours dans le cadre de violences intrafamiliales et qui ne peuvent pas parler à voix haute du fait de la présence de l'agresseur.

 **Important** : Le 114 n'est **pas destiné aux personnes entendant** capables de téléphoner. Elles doivent appeler le 15, 17, 18 ou 112.

À ne pas faire en formation

-  Ne pas proposer aux stagiaires entendants de télécharger l'application 114 qui n'est pas un moyen discret d'appeler les secours (utilisation du son, du vibreur, du flash)
-  Ne pas faire de **tests ou simulations** de contact avec le 114
 - Cela perturbe le fonctionnement réel du service
 - Le 114 est une plateforme d'urgence, comme le 15 ou le 18 : on ne teste pas ces numéros

Bonnes pratiques pour les formateurs

- Présenter la **vidéo officielle** du 114 (durée : 2 minutes)
- Distribuer des **flyers** ou **affiches** au public concerné (à demander gratuitement sur le site du 114)
- Expliquer clairement les **modalités d'usage** et les **restrictions**
- Sensibiliser au respect du service : **réservé aux personnes concernées pour les urgences**

Idées reçues

- Le 114 n'est pas la police ni la gendarmerie, ni le Samu, ni les pompiers
- Le 114 n'est pas le 3114 : souffrance et prévention du suicide
- Au 114 il n'y a pas de médecin, le 114 est une plateforme relais,
- Le 114 n'est pas les urgences par SMS : si la personne est entendante et en capacité de téléphoner, elle sera redirigée vers le 15, 17, 18, 115
- Le 114 n'est pas le service des attentats, lorsque l'appel téléphonique est possible il faut toujours prioriser les appels au 17 police/gendarmerie

Outils pour communiquer avec une personne sourde en intervention

- Papier/crayon, téléphone, images, tablette
- Langue des signes, français écrit, mimes
- Phrases courtes, simples, décomposées
- Communication visuelle et non verbale
- Pensez à enlever le masque pour permettre la lecture labiale

 **Important** Le 114 ne peut pas être utilisé pour traduire les échanges entre les secours et les victimes.

Pour aller plus loin :

- Rubrique « ressources formateurs » : <https://www.info.urgence114.fr/documentations-et-ressources/>
- MC-Assist porté par le DGSCGC : <https://www.securite-civile.interieur.gouv.fr/nous-connaître/nos-missions/recherche-et-innovation/mc-assist>