

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 ».