

# NUMÉRO D'URGENCE 114 Appeler sans

Avant 2011, les personnes sourdes, malentendantes, muettes ou aphasiques ne pouvaient pas joindre les secours en étant seules. Le 114 a comblé ce besoin vital. — Par **AUDREY VAIGRENTE**

**L**e plateau ressemble à ceux qui accueillent les assistants de régulation médicale du 112. On dirait leurs ordinateurs, quatre agents répondent aux appels d'urgence. À y regarder de plus près, quelques différences sautent aux yeux. À commencer par les écrans lumineux sous les écrans de suivi et au-dessus de la porte d'entrée, et les webcams. Lors de chaque communication, en plus des sonneries habituelles, des boléros vibrent et émettent des flashs. Ce centre d'appels, c'est celui du 114, un numéro qui permet de joindre les secours lorsqu'on ne peut pas entendre ou parler. Cette égalité d'accès n'existait pas avant 2011, date de son lancement.

### Inscription dans la loi

Après avoir l'inscription du principe de ce numéro public gratuit dans la loi, en 2005, avait été la volonté de réviser cette grave disparité entre les citoyens.

« Avant ça, c'était la difficulté pour contacter les secours : il fallait passer par la famille, les voisins, un promeneur... », explique Nathalie Fasiolo, qui travaille au 114 depuis sa création dans les locaux du CHU de Grenoble (Isère). Ce choix n'a rien d'un hasard. Ce hôpital dispose de la plus grosse unité d'accueil pour les personnes sourdes et malentendantes en France. Le 114 emploie actuellement

## Les 23 agents sont bilingues en langue des signes française

23 agents, lesquels se succèdent sur des périodes de 12 heures, à raison de 3 à 4 personnes par rotation.

On voit tous fléchés aux procédures de régulation médicale, afin de collecter les informations essentielles sans perdre de temps. « Nous sommes un intermédiaire entre la victime et le centre de secours », résume Nathalie Fasiolo. Autre particularité : ils sont trilingues en langue des signes française (LSF). Les sept d'entre eux

sont sourds. Parmi ses derniers collègues, arrive en début d'année après une reconversion. « J'avais travaillé matériel dans des équipes de secours ne signant. Après deux grossesses, j'ai repris le travail, mais je voulais avoir des collègues qui parlent la LSF », déclare-t-elle.

### Un service qui s'adapte

Lorsqu'une personne sourde appelle en visioconférence, c'est un agent sourd qui lui répond en priorité. Un second, entendant, y assiste sans que l'étape ne le voie et transmet les renseignements recueillis aux secours. Les agents qui entendent sont amenés à gérer les autres interlocuteurs, venus d'un usage malentendant ou muet – mais ne signant pas – ou même souffrant d'aphasie, c'est-à-dire une perte partielle ou totale du langage.

« Ça peut nous comprendre très bien. Ils ont toujours du mal à se faire comprendre par les mots, précise Nathalie Fasiolo. Il faut donc trouver des astuces pour communiquer, avec des gestes ou des pictogrammes. »

L'application du 114, téléchargeable sur smartphones ou tablettes, a évolué pour s'adapter à ces différents usages. À l'origine, seul un contact par SMS était possible. « Les agents et les utilisateurs nous ont signalé que ce système n'était pas adapté », indique la D<sup>r</sup> Véronique Lopy, cheffe du service du centre d'appels. La LSF ne



# ans entendre, sans parler...

conçu(e) par référence à la structure du français parlé ou écrit. La visio a donc été pensée «Gérer à cela, il a été possible d'avoir plus de "profondeur" dans l'écriture manuscrite par la lecture», assure Jessica. Plus d'autres publics ont maintenu leur intérêt, entraînant aussitôt d'évolutions (lire l'encadré ci-dessous). L'application propose ainsi un mode visio-entendu d'un chat en temps réel ou de pictogrammes destinés aux personnes qui ne savent pas mais ont des difficultés à entendre ou à comprendre. Une page dédiée traduit les informations pour les sourdaveugles. Caramote, couleurs et taille des caractères s'adaptent en cas de troubles visuels. L'application mobile possède une personnalisation particulière, afin de soutenir les agents dans leur mission de proximité.

à distance, activer le micro ou la caméra arrière du téléphone, et envoyer des vibrations ou des signaux lumineux. Ils obtiennent ainsi l'attention de l'appelant ou obtiennent un complément d'information qui aide à mieux comprendre la nature et le degré de l'urgence. « Si une personne tarde parce que son signal est en train de chuter, mais que l'intérêt est de haut niveau, il s'agit d'un élément important », assure Nathalie Fautou. C'est pourquoi chaque image doit être universelle.

### Géolocalisation des appels

Les appels sont également géolocalisés, comme sans passer au 15 (chaque), au 17 (police ou gendarmerie), au 18 (pompiers) ou au 112 (numéro européen). Et cela peut sauver des vies. « Évidemment,

vous devez être connecté par une connexion qui fonctionne dans le paysage urbain et qui supporte très peu de réseau, se souvient Nathalie Fautou. Elle vous a envoyé un SMS, car cette dernière avait de grosses difficultés à parler. La page 114 de son téléphone est « bloquée » et position. « Sur le plan, il y a également un message d'accompagnement. Si nécessaire, l'agent peut être servi afin de mener les gestes de premier secours.

Si à cet effet, généralement, le 114 répond à un besoin réel. Les équipes traitent ainsi de 80 à 120 appels par jour – la moitié étant destinée aux urgences médicales. « Il est essentiel à se développer à mesure que les gens consultent les centres », se souvient la Dr Véronique Beyer. Toutefois, comme les autres numéros d'urgence, il est victime de malveillance et d'abus. « Souvent de personnes n'ayant pas besoin d'aide et il est difficile par conséquent de se rendre aux centres », déclare Nathalie Fautou. Or, quand ça il arrive, les agents du 114 se tiennent en relation avec les services d'urgence appropriés. « Il est important de comprendre qu'il faut laisser ce numéro aux agents qui en ont besoin », conclut Jessica. C'est dit !

## Adapté à plusieurs profils

Vous pouvez faire le 114, numéro gratuit et accessible à tout moment, si...

- Vous êtes sourd ou malentendant.
- Vous êtes aphonique ou muet.
- Vous êtes incapable de parler temporairement (accident, étourdissement, trachéotomie).
- Vous souffrez d'un trouble du spectre autistique (autisme).
- Vous êtes victime de violence intrafamiliales.
- Vous ne pouvez pas parler à voix haute.
- Victime ou témoin, composez le 114. L'agent donne le service de secours :
  - camions (18), Samu (15)
  - police (17) - police privée.



Les fonctionnalités de l'appli permettent à l'échange dans l'urgence, visuellement, avec des pictogrammes, de signaux lumineux...

