

Communiqué de l'Unisda – 27 Mars 2011

Appels d'urgence : le nouveau numéro 114 et autres avancées...

Plus de 13 mois après la publication au Journal Officiel des arrêtés relatifs à la mise en œuvre du CNRAU - Centre National chargé de la Réception et de l'orientation des Appels d'Urgence des personnes sourdes ou malentendantes, une nouvelle étape est franchie.

Depuis le 11 février 2011, date de publication au Journal Officiel de la décision n°2010-1233, le numéro 114 se rajoute aux différents numéros d'urgence existants :

- ▶ 112 : numéro d'urgence européen ;
- ▶ 15 : sauvegarde des vies humaines (SAMU) ;
- ▶ 17 : intervention de police ;
- ▶ 18 : lutte contre l'incendie ;
- ▶ 115 : urgence sociale - SAMU social ;
- ▶ 119 : urgence sociale - enfance maltraitée ;
- ▶ 116000 : urgence sociale - enfants disparus.

La décision n°2010-1233 parue au JO du 11 février 2011 est téléchargeable ci-dessous.

Le numéro 114 est désormais identifié comme le numéro unique permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de gagner en autonomie face aux situations d'urgence nécessitant des secours : SAMU (15), police/gendarmerie (17) et pompiers (18) ou le numéro européen (112). Les autres numéros d'urgence sociale ne sont actuellement pas prévus d'être pris en charge dans l'immédiat.

Le comité de pilotage constitué notamment des différentes associations représentatives comme l'Unisda se réunit tous les mois depuis janvier 2010 et une avancée importante est à noter en terme de montée en charge. [Voir la composition complète](#)

Le CNRAU se décomposera en 2 phases :

- ▶ Phase 1 : réception de SMS et de Fax **à partir de juin 2011**
- ▶ Phase 2 : réception d'appels électroniques (email, visio, chat), de SMS et de Fax à partir de 2012-2013

La complexité du projet d'un point de vue technique et organisationnel ne permet pas un déploiement aussi rapide mais l'Unisda attache de l'importance à la qualité du dispositif :

- ▶ **Communication à distance de qualité** - interprétariat LSF, codage LPC et transcription écrite
- ▶ **Disponibilité la plus large possible** pour tendre vers le 7 jours/7 et 24H/24
- ▶ **Facilité d'usage** à partir d'une large palette d'outils de communication : fax, mobile, visio, smartphone, PC ou Mac avec ou sans webcam.

La mobilisation de l'Unisda et des autres acteurs pour que les appels d'urgence soient accessibles reste toujours forte et le **numéro 114 est à enregistrer** dès aujourd'hui, comme le numéro de référence.



Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif

254, rue St Jacques - 75005 Paris / tél: 01 43 26 96 09 / fax: 01 43 26 96 14 / contact@unisda.org / www.unisda.org

L'UNISDA fédère les principales associations nationales représentatives des publics de personnes sourdes ou malentendantes en France et les représente auprès des pouvoirs publics.

Depuis quelques jours, un **autre dispositif** fait l'objet d'une communication intensive auprès du public sourd ou malentendant. Il s'agit du **projet Reach112**, projet européen de recherche visant à expérimenter un dispositif de communication globale, nommé 'Total Conversation'.

[Voir la communication sur Reach 112](#)

L'Unisda attire l'attention sur l'importante différence entre le **dispositif opérationnel du numéro 114** et le **projet expérimental de Reach112**. En effet, Reach112 reste limité dans le temps et ne permet pas un accès réel aux services d'urgence.



Union nationale pour l'Insertion Sociale du déficient auditif

254, rue St Jacques - 75005 Paris / tél: 01 43 26 96 09 / fax: 01 43 26 96 14 / contact@unisda.org / www.unisda.org

L'UNISDA fédère les principales associations nationales représentatives des publics de personnes sourdes ou malentendantes en France et les représente auprès des pouvoirs publics.