



Sujet : campagne de communication du 114

Madame, Monsieur,

Le **114** est le numéro national d'appel d'urgence unique et gratuit à destination des sourds, malentendants, aphasiques et dysphasiques depuis 2011. Dorénavant, les personnes ayant des difficultés à entendre ou à parler n'ont plus besoin d'aller chercher une personne entendante pour contacter les pompiers, la gendarmerie, la police ou les urgences médicales. La personne en situation d'urgence, qu'elle soit victime ou témoin, peut désormais, 24 h/24 et 7 j/7, envoyer un SMS ou un fax au **114**, numéro national unique et gratuit où son appel sera traité de façon centralisée. Dès que les informations sont recueillies (localisation, circonstances, identité de la personne, etc.), le **114** établit le lien direct avec le service d'urgence local concerné (SAMU, police-gendarmerie, sapeurs-pompiers), qui interviendra, si nécessaire, dans les plus brefs délais.

Pour une qualité de service optimale, l'équipe est composée de professionnels sourds et entendants spécifiquement formés, qui se répartissent l'analyse et le traitement des appels. Le **114** répond aux obligations légales d'accès au service public de l'urgence (15, 17, 18) dans le cadre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

La région Rhône-Alpes a été choisie comme région pilote pour la campagne de communication. Celle-ci vise à sensibiliser le plus grand nombre à l'existence et au fonctionnement de ce numéro vital d'appel d'urgence. Toutes les informations pratiques sont disponibles en français et en langue des signes française sur le site www.urgence114.fr.

C'est dans le cadre de cette communication régionale que nous vous invitons à mettre l'affiche ci-jointe dans votre salle d'attente et à diffuser ce numéro auprès de ceux de vos patients susceptibles d'être concernés.

Vous pouvez obtenir gratuitement des dépliants, des affiches supplémentaires, des cartes mémo, etc. sur simple demande à l'adresse contact@urgence114.fr ou sur le site internet www.urgence114.fr.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Agnès Marie-Égyptienne,
secrétaire générale du comité
interministériel du handicap

Christophe Jacquinet,
directeur général de l'Agence régionale
de santé Rhône-Alpes