



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Déficit notoriété n° d'urgence 114 réservé aux personnes sourdes/malentendantes

Question écrite n° 2594

Texte de la question

M. Loïc Prud'homme alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités, de l'autonomie et de l'égalité entre les femmes et les hommes, chargée des personnes en situation de handicap, sur le déficit de notoriété du numéro d'urgence 114 réservé aux personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques. Le numéro d'urgence 114 a été créé en septembre 2011 dans l'objectif de répondre à l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des services publics d'urgence à l'ensemble des citoyens 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. Sous l'égide des ministères de la santé et de l'intérieur et piloté par le centre hospitalier universitaire (CHU) Alpes-Grenoble, le numéro d'urgence 114 traite près de 28 000 appels par an et assure l'interface avec les services du service d'aide médicale urgente (SAMU), de la police, de la gendarmerie et des pompiers. Cependant, malgré les campagnes d'information et le dévouement de l'unique unité de régulation d'urgence du 114 située au CHU de Grenoble, ce service connaît encore un important déficit de notoriété. Plus de dix ans après sa création, les résultats du baromètre Viavoice de janvier 2024 montre que seulement 6 % des personnes sourdes et malentendantes en France connaissent ce numéro d'urgence. La méconnaissance de ce service peut entraîner de graves conséquences pour les personnes sourdes et malentendantes qui risquent d'être confrontées à des retards ou à des défauts de prise en charge dans des situations d'urgence pour leur santé ou leur sécurité. Il apparaît donc nécessaire de prendre des mesures pour renforcer la notoriété de ce service, en investissant des moyens supplémentaires afin d'améliorer notamment les campagnes d'information et d'affichage dans les établissements recevant du public. L'intervention de l'État doit également permettre de développer les initiatives mises en œuvre en faveur de la formation des agents de police et de secours en lien avec le personnel de régulation d'urgence du 114. Les professionnels du secteur insistent enfin sur la nécessité de renforcer l'accessibilité de la formation d'assistant de régulation médicale pour les personnes sourdes et malentendantes afin de leur permettre de bénéficier d'une meilleure reconnaissance de leurs qualifications et compétences. Il l'interroge donc sur les mesures qu'elle entend mettre en œuvre afin d'assurer la promotion de l'outil indispensable que représente le numéro d'urgence 114 dans l'objectif de garantir l'effectivité du principe d'égalité des droits et de favoriser une meilleure inclusion des personnes sourdes et malentendantes.

Texte de la réponse

Le 114 est un numéro d'urgence unique, national et gratuit, accessible sous plusieurs formats (application, site internet, téléphone, visio, tchat, images, fax et SMS). Des agents, sourds ou entendants, gèrent la situation en lien direct avec le service d'urgence (SAMU, sapeurs-pompiers, police, gendarmerie) le plus proche. Pour assurer l'effectivité de ce service auprès des quelques sept millions de personnes déficientes auditives en France (sourds profonds, sourds d'une oreille, devenus sourds, malentendants, personnes âgées atteintes de presbycusie etc.) et des 450 000 personnes en incapacité d'utiliser le téléphone du fait de leur handicap, les pouvoirs publics se sont mobilisés pour promouvoir cette ligne d'urgences dédiée. Un kit de communication est ainsi proposé pour informer le public concerné par ce service et expliquer son mode d'emploi en fonction du type de difficulté rencontré par la personne. Une vidéo explicative permet de présenter les modalités et le déroulé des

interventions du 114. Pour renforcer le service rendu, une dynamique de développement de la notoriété du 114 et de la formation de tous les secteurs d'urgence concernés est engagée. Des ateliers de co-construction organisés en 2023 avec les différents publics cibles ont permis de tester la perception de la notoriété de la plateforme et la compréhension globale de son fonctionnement et ainsi de faire évoluer les outils d'information. Deux campagnes de communication (médias, presse, réseaux sociaux) ont été soutenues en 2024 pour promouvoir le dispositif et se poursuivront en 2025, afin de maintenir la visibilité du 114 tout au long de l'année et de renforcer la connaissance du grand public et de manière plus ciblée vers les services de secours.

Données clés

Auteur : [M. Loïc Prud'homme](#)

Circonscription : Gironde (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2594

Rubrique : Personnes handicapées

Ministère interrogé : Personnes en situation de handicap

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 décembre 2024](#), page 6391

Réponse publiée au JO le : [11 février 2025](#), page 793