

Communiqué de presse
du 20 février 2009



Présentation du projet Reach 112

Projet européen d'étude des modalités d'accessibilité du numéro européen d'urgence 112 à toute personne ne pouvant pas utiliser le téléphone

Lundi 23 février 2009 à 11 heures 30

Salle Cyclamen - Rez-de-chaussée Haut - Hôpital Michallon
(à proximité du service de pneumologie)

Les numéros d'urgence sont actuellement inaccessibles aux personnes ne pouvant pas utiliser le téléphone. L'objectif du projet REACH 112 (Responding to All Citizens needing Help) est d'améliorer l'accessibilité du numéro européen d'urgence (112). Avec trois autres partenaires (France Télécom, Websourd et IVèS) le CHU de Grenoble est un des partenaires représentant la France dans ce projet international ambitieux et innovant.

Objectif : améliorer l'accessibilité du numéro européen d'urgence 112

Le projet REACH 112 vise à étudier les modalités d'accessibilité du numéro européen d'urgence (112) à toute personne ne pouvant pas utiliser le téléphone, quels que soient la langue (langue des signes, français, langue étrangère) ou les moyens utilisés (visioconférence webcam ou 3G, texte en temps réel, courriels, SMS, télécopie, appels vocaux, etc...), avec des dispositifs d'appel fixes (domicile, lieu de travail) ou mobiles. Le projet prévoit que les usagers puissent utiliser ces dispositifs d'appel pour communiquer entre eux mais également d'étudier la possibilité d'interconnexion entre les différents pays.

La Commission Européenne a accepté en décembre dernier la participation de cinq pays ayant présenté des projets de pilote expérimental : la Grande-Bretagne, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suède, et la France. Le projet expérimental français associe quatre partenaires : France Telecom Orange, les sociétés Websourd et IVèS, et le CHU de Grenoble (Unités d'accueil et de soins pour les Sourds et SAMU 38), qui coordonne la participation des différents acteurs de l'urgence. Les CHU de Toulouse et Marseille, seront également impliqués.

Il s'agit d'une période d'essai de 3 ans, pendant laquelle de multiples configurations seront testées dans le cadre d'un laboratoire expérimental. Pendant cette période, des appels simulés par une population «test» d'usagers seront effectués. Les usagers seront donc fortement impliqués à tous les stades du déroulement de l'expérimentation. Il est prévu que les appels d'usagers sourds soient traités et orientés par des permanenciers sourds.

Articulation avec le décret français pour l'accessibilité des numéros d'urgence aux déficients auditifs

En France, les numéros d'urgence sont actuellement inaccessibles aux personnes ne pouvant pas utiliser le téléphone. Le décret du 16 avril 2008 prévoit la création d'un centre national de relais chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives, permettant à ces personnes d'accéder en permanence aux numéros d'appel d'urgence des services publics.

Le projet REACH 112 ne concerne que le numéro européen 112. Il est important de préciser que **le 112 ne deviendra pas le numéro d'appel des sourds et malentendants, et ne se substituera pas aux numéros d'urgence français**. Cependant, l'expérimentation REACH 112 est convergente avec le projet d'accessibilité aux numéros d'urgence en France (15, 18, 17). La configuration retenue pour le 112 devrait être proche de celle qui sera nécessaire pour permettre l'application du décret.

.../...

L'architecture du dispositif envisagé

Quel que soit le lieu où se trouve la personne, son appel est reçu par une plateforme nationale. La personne et le permanencier communiquent entre eux afin de recueillir les coordonnées et d'explicitier le motif de l'appel.

Le permanencier contacte alors par téléphone (avec interprète Français-Langue des signes si le permanencier est sourd) le centre d'urgences du département où se trouve la personne, tout en restant en ligne avec la personne appelante. Il communique les coordonnées de la personne, et le motif de son appel. Selon les situations, une conférence à trois sera possible.

C'est le centre d'urgences du département correspondant qui prend alors la décision d'intervention (envoi d'un transport, d'une équipe médicalisée, conseil téléphonique, etc).

A ce jour, la rédaction du projet REACH 112 est en cours de finalisation.
La phase expérimentale devrait démarrer dans les semaines qui viennent.

Contacts presse

*Docteur Benoît Mongourdin - Tel 04 76 76 50 41
Unité Rhône-Alpes d'accueil et de soins pour les sourds - Langue des Signes
CHU de Grenoble*