

[Évaluation du fonctionnement du Centre National Relais des appels d'urgence pour personnes sourdes et malentendantes](#) [1]

Sauzey, P., Bodino, P., Raymond, M. (Rapp.), Inspection générale de l'administration (IGA), Inspection générale des affaires sociales (Igas). [Évaluation du fonctionnement du Centre national relais des appels d'urgence pour personnes sourdes et malentendantes \(CNR 114\)](#). [2]

Le « 114 » est un numéro téléphonique d'urgence destiné aux personnes sourdes et malentendantes. Une nouvelle plate-forme de « conversation totale » devrait permettre, courant 2018, de dépasser certaines limites rencontrées aujourd'hui par le dispositif : les usagers pourront disposer des images vidéo, de l'écrit et du son, simultanément ou séparément, et bénéficieront ainsi d'un meilleur accès à ce numéro d'urgence (par langue des signes notamment) ; le service sera aussi accessible aux personnes aphasiques et sourdaveugles. La mise en œuvre du « 114 » est assurée par un service créé à cet effet au sein du CHU de Grenoble : le Centre National Relais 114, qui relaie les demandes et alertes vers les services spécialisés (Samu, police, gendarmerie, pompiers) sur l'ensemble du territoire national.

Ce rapport conjoint de l'Igas et de l'IGA fournit un bilan du fonctionnement de ce centre et précise ses perspectives, avec une attention particulière accordée à :

- l'évaluation des coûts de déploiement et de fonctionnement de cette solution technologique ;
- la mise en perspective de ce projet avec d'autres projets de modernisation des centres d'appels.

Liens

[1] <https://inshea.fr/fr/content/%C3%A9valuation-du-fonctionnement-du-centre-national-relais-des-appels-d%E2%80%99urgence-pour-personnes>

[2] <http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/CNR114web.pdf>