



# DEMANDE DE SECOURS POUR PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

FICHE OPERATIONNELLE  
DEPARTEMENTALE

SOURDS

## TABLE DES MATIERES

CADRE GENERAL .....	1
Le Centre National Relais (C.N.R) .....	1
C.T.A. - CODIS .....	1
C.O.S .....	2
DOCUMENT D'AIDE A LA COMMUNICATION .....	2
REFERENCES .....	2

## CADRE GENERAL

### Le Centre National Relais (C.N.R)

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2011, le C.N.R., basé au Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble, est en charge de la réception des appels d'urgence des personnes sourdes et malentendantes pour tout le territoire métropolitain.

Ce centre dispose d'un **numéro unique gratuit, le 114**, fonctionne 7 jours sur 7 et ne reçoit pas les appels vocaux téléphoniques

Vocation du 114 :

- recevoir nationalement l'appel d'un requérant déficient auditif, par fax ou S.M.S.,
- qualifier l'appel,
- localiser l'appel,
- transférer par téléphone au CTA - CODIS, les données permettant l'intervention des secours, ou à défaut par FAX au CODIS (n° 01 60 77 15 01).

## C.T.A. - CODIS

### PRISE D'APPEL

- Dans le cadre d'une demande d'intervention émanant du CNR, l'appel arrive au Frontal la journée, au pôle Mixte lorsque le Frontal est fermé ou au CODIS en cas de non réponse de ces pôles. En cas d'activation de la salle de traitement nombreux appels, la demande de secours sera orientée par le débordement vers le pôle chargé de son traitement ;
- L'opérateur chargé du traitement saisit la grille d'alerte ;
- En observations, indiquer « personne sourde/malentendante ».

### Engage

- Les moyens prévus par le code sinistre.

### Informe

Les services publics prévus par le code sinistre.

Page 1 sur 2

Groupement Opérations

ORIGINAL SIGNE

Dernière mise à jour : 16/03/2018

COL F. FERNANDEZ

DOCUMENT

Date de la mise à jour précédente : 29/03/2012



# DEMANDE DE SECOURS POUR PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

FICHE OPERATIONNELLE  
DEPARTEMENTALE

SOURDS

## C.O.S.

En cas de difficulté, le document ci-dessous peut être utilisé pour communiquer avec la victime.

### DOCUMENT D'AIDE A LA COMMUNICATION

114 urgence, sourds

Cocher, et renvoyer fax au 114

**Victime qui ?**

Femme ?    Homme ?    Enfant ?  
Age : .....  
Nom : .....  
Prénom : .....

**Témoin : numéro et adresse ?**

Fax : .....  
 Tel, sms : .....  
Nom témoin : .....  
Numéro : ..... Rue : .....

Commune, ville, village : .....

Département : .....  
Code postal : .....  
 Maison ?    Appartement ?  
Etage ? ..... Escalier ? .....  
Bâtiment ? ..... Code porte ? .....

**Que se passe-t-il ?**

Mal poitrine ?    Respire mal ?    Etouffe ?    Evanoui ?    os cassé ?  
 Sang ?    Bébé arrive ?    Tombé ?    Noyade ?    Electrocution  
 Feu?    Gaz ?    Vol ?    Violence ?    Perdu ?  
 Inondation ?    Accident ?  
Autres informations ? .....

## REFERENCES

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Le plan 2010-2012 en direction des personnes déficientes auditives.
- Le décret 2008-346 du 14 avril 2008, relatif à la réception et à l'orientation des appels d'urgence des personnes déficientes auditives, et les 3 arrêtés du 1<sup>er</sup> février 2010.
- Note du 31 janvier 2011 définissant le cadre réglementaire et le fonctionnement du CNR.