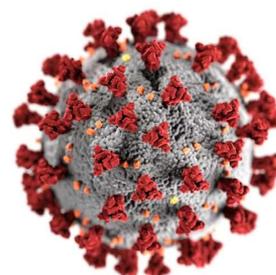




*Procédures spécifiques pour la  
réalisation d'interventions  
pendant l'état d'urgence  
lié au Covid-19*





Préambule	P3
Contexte	P4
Coronavirus Covid-19, ce qu'il faut savoir	P5
Comment se protéger	P6
Désinfecter les surfaces	P6
Quels sont les risques dans nos métiers	P7
Prérequis pour la réalisation d'interventions	P9
EPI, EPC, matériel nécessaire	P10
Justificatif de déplacement professionnel	P11
Pause déjeuner	P11
Règles à respecter lors d'intervention en binôme	P12
Règles à respecter lors de récupération de clés	P12
Procédure générale: risque très faible	P13
Procédure générale: risque faible	P15
Procédure générale: risque moyen	P17
Annexes:	
Lavage des mains	P19
Retirer ses gants usagés	P20
Gestion des déchets	P21
Informations et sites	P22



Depuis janvier 2020, une épidémie de Coronavirus COVID-19 s'est propagée depuis la Chine.

Le 16 mars 2020, le Président de la République a décidé de prendre des mesures pour réduire les contacts et déplacements au strict minimum sur l'ensemble du territoire à compter du mardi 17 mars à 12h00, pour quinze jours minimum.

Le 27 mars 2020, le Premier ministre Édouard Philippe a annoncé la prolongation des mesures de confinement jusqu'au 15 avril 2020.

L'ensemble de notre réseau et de notre filière a stoppé ses activités depuis ce jour.

En ce début avril 2020, sous l'égide de nos fédérations (FIDI-FNAIM) ont été réunis les acteurs de la filière du diagnostic immobilier et du repérage afin d'établir les règles d'une reprise d'activité.

AMEA SYNERGIE déploie ainsi dans ces procédures les règles à respecter afin de pouvoir intervenir pendant l'état d'urgence lié au Covid-19.



Le présent document décrit, en fonction du niveau de risque lié au Covid-19, les procédures à respecter afin de pouvoir intervenir dans le but de réaliser des missions de diagnostics immobiliers, carottages bitumineux, repérages avant travaux ou démolition, missions de mesures d'empoussièremment, de qualité d'air intérieur (...).

Ces procédures s'ajoutent aux modes opératoires actuellement en cours au sein de la société AMEA SYNERGIE

***Le but est simple:  
Éviter d'être contaminé & Éviter de contaminer***

Aussi, chaque intervention doit faire l'objet d'une étude spécifique aux risques liés au Covid-19 en amont, dans le but de se protéger et de protéger les autres.

L'activité normale d'avant l'état d'urgence exigera temps et patience.  
Un strict respect de ces consignes est primordial afin de retrouver cette « normalité ».

# Coronavirus Covid-19, ce qu'il faut savoir



## Comment se transmet le Covid-19

La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions projetées invisibles lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux). On considère donc qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une discussion, d'une toux, d'un éternuement ou en l'absence de mesures de protection.

Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées souillées par des gouttelettes.



## Quels sont les signes

Le délai d'incubation est la période entre la contamination et l'apparition des premiers symptômes. Le délai d'incubation du coronavirus COVID-19 est de 3 à 5 jours en général, il peut toutefois s'étendre jusqu'à 14 jours.

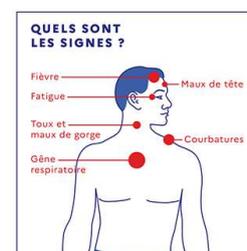
Pendant cette période, le sujet peut être contagieux : il peut être porteur du virus avant l'apparition des symptômes ou à l'apparition de signaux faibles.

Les symptômes principaux sont la fièvre ou la sensation de fièvre.

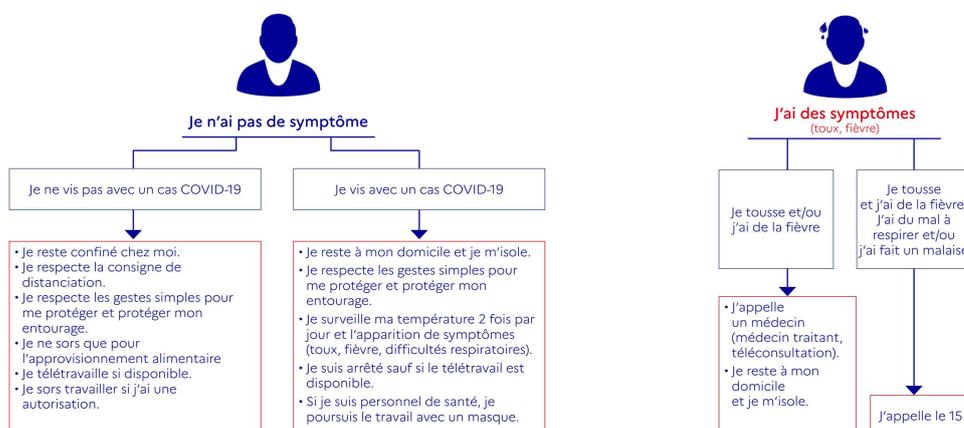


Délais d'incubation général entre 3 à 5 jours

La perte brutale de l'odorat, sans obstruction nasale et disparition totale du goût sont également des symptômes qui ont été observés chez les malades.



Chez les personnes développant des formes plus graves, on retrouve des difficultés respiratoires, pouvant mener jusqu'à une hospitalisation en réanimation et au décès.



## Comment se protéger et protéger les autres



Face à l'infection, il existe des gestes pour se protéger, pour faire barrière au coronavirus :

- **Se laver les mains** très régulièrement
- Se **distancier d'au moins un mètre** de chaque autre personne autour de soi
- **Tousser ou éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir
- Saluer **sans se serrer la main, éviter les embrassades**
- **Utiliser des mouchoirs à usage unique** et les jeter
- **Éviter les rassemblements**, limiter les déplacements et les contacts



## Désinfecter les surfaces

Les produits de nettoyage et désinfectants couramment utilisés (eau de Javel, éthanol 70%...) sont efficaces contre le COVID-19.

**En plus du nettoyage régulier, les surfaces qui sont fréquemment touchées avec les mains doivent être nettoyées et désinfectées deux fois par jour**, notamment lorsqu'elles sont visiblement souillées.

Il s'agit par exemple des poignées de porte, des boutons d'ascenseur, des interrupteurs d'éclairage, des poignées de toilettes, des comptoirs, des mains courantes, des surfaces d'écran tactile et des claviers.



## Quels sont les risques dans nos métiers



### Quel est le danger?



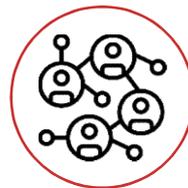
Le Covid-19

### Quels sont les risques?



Etre contaminé

&



Contaminer d'autres personnes

### Quels sont les risques lors de mes interventions?

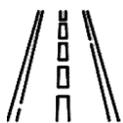
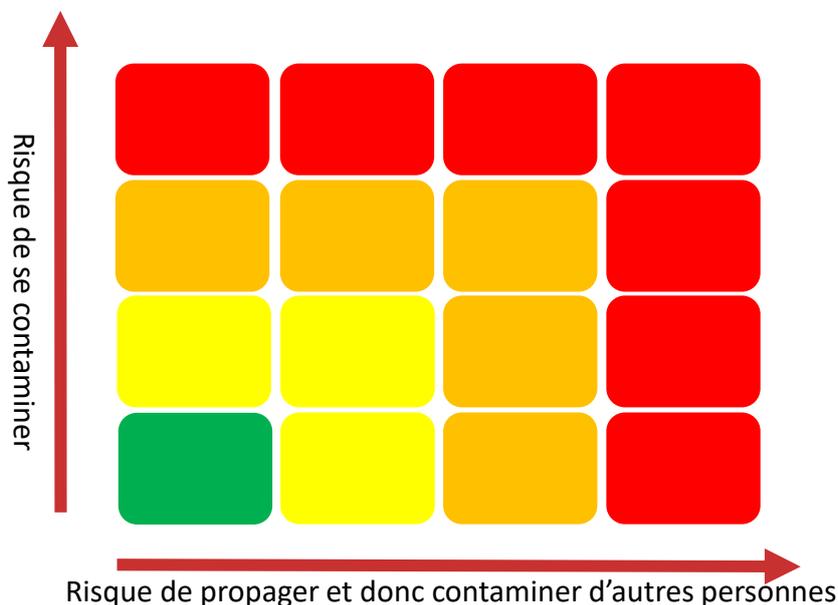
**Risque très faible:** locaux accessibles directement de l'extérieur, **non visités depuis 48h et sans occupation 48h après notre intervention** / Intervention en milieu extérieur au sein de zone balisée.

**Risque faible:** locaux non visités depuis 48h et sans occupation 48h après notre intervention **accessibles par des parties communes.**

**Risque moyen:** locaux **dont les occupants ou usagers ont quitté les lieux avant intervention, locaux nécessitant l'intervention d'une tiers personnes** (ex: ascensoriste, chauffagiste...).

**Risque élevé:** locaux occupés.

# Quels sont les risques dans nos métiers



Je peux réaliser l'intervention en suivant la procédure et les consignes générales

Je peux réaliser l'intervention en suivant la procédure liée au risque faible



Je peux réaliser l'intervention en suivant scrupuleusement la procédure liée au risque moyen

**JE NE PEUX PAS REALISER LES INTERVENTIONS, je décale la date avec le demandeur.**



## Pré-requis pour la réalisation d'interventions



- ✓ **Avoir signer le présent document.**
- ✓ **Ne pas avoir un risque de santé élevé vis-à-vis du Covid-19** (cf liste ci-dessous).
- ✓ **Avoir à sa disposition l'ensemble des Équipements de Protection Individuelle (EPI) et Equipement de Protection Collective (EPC) nécessaires** au respect des conditions sanitaires et sécuritaires.
- ✓ **Informé et formaliser auprès du client les obligations qu'impose nos procédures** (exemple: respect des gestes barrières, local évacué depuis 48h avant et après intervention...).
- ✓ **S'assurer que les accompagnateurs ou personnes tiers sur les missions disposent de consignes d'hygiène / sécurité et de ses propres EPI/EPC.**  
En l'absence de consignes et de prise en compte du risque Covid-19 de la part du donneur d'ordre, AMEA se réserve le droit de ne pas intervenir.
- ✓ **Bannir toute prestation nécessitant des trajets longs et des nuits d'hôtel, n'intervenir qu'en journée.**
- ✓ **Informé son supérieur avant et après intervention.**

### Les personnes dont l'état de santé présente un risque de développer une forme sévère de la maladie sont celles souffrant de :



- Maladies respiratoires chroniques (asthme, bronchite chronique)
- Insuffisances respiratoires chroniques
- Mucoviscidose
- Insuffisances cardiaques toutes causes
- Maladies des coronaires
- Antécédents d'accident vasculaire cérébral
- Hypertension artérielle
- Insuffisance rénale chronique dialysée
- Diabète de type 1 insulino-dépendant et diabète de type 2
- Les personnes avec une immunodépression : pathologies cancéreuses et hématologiques, transplantations d'organe et de cellules souches hématopoïétiques, maladies inflammatoires et/ou auto-immunes recevant un traitement immunosuppresseur, personnes infectées par le VIH
- Maladie hépatique chronique avec cirrhose
- Obésité avec un indice de masse corporelle (IMC) égal ou supérieur à 40
- Les femmes enceintes

Ces personnes doivent impérativement **rester à leur domicile, en arrêt de travail, si aucune solution de télétravail n'est envisageable.**

Attention, « [declare.ameli.fr](http://declare.ameli.fr) » n'est pas un téléservice de déclaration des personnes présentant des symptômes du coronavirus ou infectées par cette maladie, ces derniers relevant d'un arrêt de travail prescrit par un médecin.

(source Communiqué de presse Ameli.fr du 17 mars \_ Extension du service aux personnes à risque élevé)

## EPI, EPC et matériel nécessaire



Chaque intervention nécessite la présence des EPI, EPC et matériel suivant:

- ✓ Lingettes désinfectantes type WIP'Anios (poignées, téléphone, tablette, siège de toilettes, véhicules, engins, outillage...)
- ✓ Gel ou solution hydro-alcooliques,
- ✓ Désinfectant type Javel diluée, alcool à 70°, Anios Oxy'floor
- ✓ ou Phagosurf ND
- ✓ Bidons d'eau, marqués « eau de lavage mains » à utiliser en cas d'absence de point d'eau sur le lieu de travail
- ✓ Savon liquide
- ✓ Essuie-mains jetables.
- ✓ Stylos personnels.
- ✓ Sacs poubelles opaque à lien coulissant pour les déchets potentiellement contaminés par le Covid-19 (cf. procédure annexe),
- ✓ Gants (vinyle ou nitrile) jetables
- ✓ Combinaison catégorie 3, type 5/6.
- ✓ Ecran facial et lunette de protection.
- ✓ Masque jetable FFP3 ou Demi-masque avec cartouche P3.

Le port du masque est obligatoire lorsque le respect de la distance minimale d'1 mètre entre deux personnes n'est pas garantie.



- > Prévoir si possible un stockage des fournitures et matériaux pour plusieurs jours dans les véhicules pour réduire au minimum les passages en agence.
- > Créer une zone de décontamination dans le coffre du véhicule.  
Ne pas laisser à la vue masques et gants.
- > Désinfecter les surfaces régulièrement (volant, poignée de changement de vitesse, poignées, ...)

## Justificatif de déplacement professionnel



Se munir impérativement des attestations autorisant et justifiant le déplacement professionnel la mission.



@ <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

## Pause déjeuner



- ✓ Les repas sont préparés par les Techniciens, avec leurs propres couverts, contenant, bouteilles...
- ✓ Ceux-ci sont pris à l'intérieur de leurs véhicules.
- ✓ Les récipients contenant le repas doivent être stockés côté passager, il est interdit de le déposer dans le coffre.
- ✓ Se laver les mains avant et après le repas.

Et si possible ...

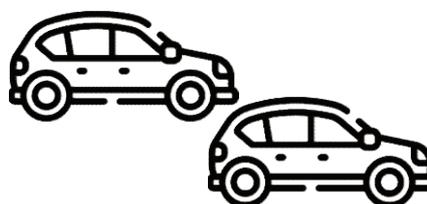
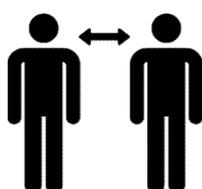
**PAS NE MANGEZ**  
**TROP Trop** *Gras*  
**TROP Trop** *Sucré*  
**TROP Trop** *Salé*

## Règles à respecter lors d'intervention en binôme



Lors d'intervention nécessitant d'être à deux, il est impératif de respecter les consignes suivantes:

- ✓ Chaque Technicien fait le trajet avec son propre véhicule de fonction,
- ✓ Chaque Technicien dispose de ses EPI/EPC et matériel,
- ✓ Respecter les gestes barrières,
- ✓ Ne pas travailler dans les mêmes pièces.



## Règles à respecter lors de récupération de clés



Pour récupérer les clés nécessaires à l'intervention suivre la procédure suivante:

- ✓ Mettre mes gants à usage unique et l'écran facial avant de sortir de mon véhicule,
- ✓ Respecter les distances de sécurité entre le véhicule et les locaux,
- ✓ Récupérer les clés dans une lingette désinfectante, tout en respectant les gestes barrières, et les disposer un sachet de prélèvement.
- ✓ S'il y a un document à signer, exiger qu'il soit posé sur une table et utiliser un stylo personnel.
- ✓ Avant d'entrer dans mon véhicule
  - ✓ désinfecter l'écran facial à l'aide de lingettes
  - ✓ retirer les gants usagés puis les mettre dans le sac à déchets
- ✓ Entrer dans le véhicule et se laver les mains avec du gel hydroalcoolique (ou à l'aide du savon liquide et du bidon d'eau).



Lorsque je rends les clés, je recommence les étapes de la procédure.

## Procédure générale : risque très faible



**Risque très faible:** locaux accessibles directement de l'extérieur, **non visités depuis 48h et sans occupation 48h** après notre intervention / Intervention en milieu extérieur au sein de zone balisée.



### Préparation de l'intervention

Valider avec le client les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires (lieu, consignes à respecter, absence 48h avant et 48h après notre intervention d'occupation des locaux, rappel des gestes barrières).

Vérifier les éléments suivants :

- attestation de circulation,
- papiers d'identité,
- EPI / EPC et matériel.

### Arrivée sur site

Se garer à l'écart des autres voitures.

Ne pas sortir du véhicule sans information précise sur le lieu d'intervention.

Préparer la zone de décontamination à l'arrière du véhicule

Préparer le matériel pour la mission (tablette, stylo, gel hydro-alcoolique, gants et combinaison de rechange). Mettre des gants.



### Réalisation de la mission

Lors d'intervention dans des locaux, ouvrir les fenêtres.

Réaliser sa mission dans le respect des modes opératoires en vigueur.

Si réalisation de prélèvements décontamination des sachets.

Respect des procédures de décontamination : retirer ses EPI dans le sac déchets amiante et y jeter les lingettes usagées, enlever ses gants avant d'enlever son masque, décontaminer son masque et le désinfecter, remettre son masque, nouvelle combinaison et gants jetables.

### Retour au véhicule

Ouvrir le coffre.

Désinfecter la tablette et le matériel avec les lingettes dédiées .

Enlever la combinaison puis les gants. Les jeter dans le sac. Retirer son masque en dernier.

Désinfecter son masque avec des lingettes.

Jeter les lingettes dans le sac déchets, le fermer et le placer dans le compartiment dédié.

Désinfecter la poignée de coffre du véhicule.

Se laver les mains et les sécher avec du papier à usage unique.

Entrer dans le véhicule.

## Procédure générale : risque très faible



**Risque très faible:** locaux accessibles directement de l'extérieur, **non visités depuis 48h et sans occupation 48h** après notre intervention / Intervention en milieu extérieur au sein de zone balisée.



### Trajet retour

Prévenir mon responsable, prévenir mon client.  
Respect du trajet décrit dans l'attestation de mobilité.  
Se laver les mains et les désinfecter en arrivant en agence et enfiler des gants jetables.  
Décharger le véhicule.  
Décontaminer et nettoyer les équipements  
Réaliser le colis pour le laboratoire.  
Ôter les gants, les jeter dans le sachet.  
Laver et désinfecter ses mains avant de partir.



## Procédure générale : risque faible



**Risque faible:** locaux non visités depuis 48h et sans occupation 48h après notre intervention **accessibles par des parties communes.**



### Préparation de l'intervention

Valider avec le client les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires (lieu, consignes à respecter, absence 48h avant et 48h après notre intervention d'occupation des locaux, rappel des gestes barrières).

Vérifier les éléments suivants :

- attestation de circulation,
- papiers d'identité,
- EPI / EPC et matériel.

### Arrivée sur site

Se garer à l'écart des autres voitures.

Ne pas sortir du véhicule sans information précise sur le lieu d'intervention.

Préparer la zone de décontamination à l'arrière du véhicule

Préparer le matériel pour la mission (tablette, stylo, gel hydro-alcoolique, gants et combinaison de rechange). Mettre des gants.



### Passage dans les parties communes

Pendant la traversée des parties communes, respecter les gestes barrières et la distanciation si la mission est en binôme.

Éviter tout contact avec poignées de porte, interrupteurs, etc.

Se désinfecter les mains après tout contact inévitable (ascenseur, porte...)

Entrée dans la partie privative.

### Réalisation de la mission

Lors d'intervention dans des locaux, ouvrir les fenêtres.

Réaliser sa mission dans le respect des modes opératoires en vigueur.

Si réalisation de prélèvements décontamination des sachets.

Respect des procédures de décontamination : retirer ses EPI dans le sac déchets amiante et y jeter les lingettes usagées, enlever ses gants avant d'enlever son masque, décontaminer son masque et le désinfecter, remettre son masque, nouvelle combinaison et gants jetables.

En fin d'intervention, désinfecter les surfaces avec lesquelles on a été en contact avec les lingettes désinfectantes, puis les jeter dans un sac déchets.

En cas de passage d'un logement à un autre dans le cadre de la mission, changer de gants entre chaque logement.

## Procédure générale : risque faible



**Risque faible:** locaux non visités depuis 48h et sans occupation 48h après notre intervention **accessibles par des parties communes.**



### Traversée des parties communes

Pendant la traversée des parties communes, respect des gestes barrières et la distanciation si la mission est en binôme.

Éviter tout contact avec poignées de porte, interrupteurs, etc.

Se désinfecter les mains après tout contact inévitable (ascenseur, porte...)

S'il faut signer un document, exiger qu'il soit posé sur une table et utiliser un stylo personnel.

### Retour au véhicule

Ouvrir le coffre.

Désinfecter la tablette et le matériel avec les lingettes dédiées .

Enlever la combinaison puis les gants. Les jeter dans le sachet. Retirer son masque en dernier.

Désinfecter son masque avec des lingettes.

Jeter les lingettes dans le sac déchets, le fermer et le placer dans le compartiment dédié.

Désinfecter la poignée de coffre du véhicule.

Se laver les mains et les sécher avec du papier à usage unique.

Entrer dans le véhicule.

### Trajet retour

Prévenir mon responsable, prévenir mon client.

Respect du trajet décrit dans l'attestation de mobilité.

Se laver les mains et les désinfecter en arrivant en agence et enfiler des gants jetables.

Décharger le véhicule.

Décontaminer et nettoyer les équipements

Réaliser le colis pour le laboratoire.

Ôter les gants, les jeter dans le sachet.

Laver et désinfecter ses mains avant de partir.



## Procédure générale : risque moyen



**Risque moyen:** locaux dont les occupants ou usagers ont quitté les lieux avant intervention, locaux nécessitant l'intervention d'une tiers personnes (ex: ascensoriste, chauffagiste...).



### Préparation de l'intervention

Valider avec le client les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires (lieu, consignes à respecter, absence 48h avant et 48h après notre intervention d'occupation des locaux, rappel des gestes barrières).

Vérifier les éléments suivants :

- attestation de circulation,
- papiers d'identité,
- EPI / EPC et matériel.

### Arrivée sur site

Se garer à l'écart des autres voitures.

Ne pas sortir du véhicule sans information précise sur le lieu d'intervention.

Préparer la zone de décontamination à l'arrière du véhicule

Préparer le matériel pour la mission (tablette, stylo, gel hydro-alcoolique, gants et combinaison de rechange). Mettre des gants.



### Rencontre avec une personne tiers

RDV avec l'accompagnateur à l'entrée du bâtiment

Respecter les distances de sécurité.

Expliquer à l'accompagnateur son rôle (ouverture des portes, accès sécurisés, etc.)

S'il y a un chef de chantier, prendre contact avec lui dans le respect des gestes barrières et de distanciation.

Expliquer le protocole Covid-19 en place pour la mission en cours.

S'il faut signer un document, exiger qu'il soit posé sur une table et utiliser un stylo personnel.

### Réalisation de la mission

Lors d'intervention dans des locaux, ouvrir les fenêtres.

Réaliser sa mission dans le respect des modes opératoires en vigueur.

Isoler l'accompagnateur ou la personne tiers

Si réalisation de prélèvements décontamination des sachets.

Respect des procédures de décontamination : retirer ses EPI dans le sac déchets amiante et y jeter les lingettes usagées, enlever ses gants avant d'enlever son masque, décontaminer son masque et le désinfecter, remettre son masque, nouvelle combinaison et gants jetables.

## Procédure générale : risque moyen



**Risque moyen:** locaux dont les occupants ou usagers ont quitté les lieux avant intervention, locaux nécessitant l'intervention d'une tiers personnes (ex: ascensoriste, chauffagiste...).



En fin d'intervention, désinfecter les surfaces avec lesquelles on a été en contact avec les lingettes désinfectantes, puis les jeter dans un sac déchets.

### Retour au véhicule

Respecter des gestes barrières et la distanciation si la mission est en binôme.  
Éviter tout contact avec poignées de porte, interrupteurs, etc.  
Se désinfecter les mains après tout contact inévitable (ascenseur, porte...)  
S'il faut signer un document, exiger qu'il soit posé sur une table et utiliser un stylo personnel.  
Ouvrir le coffre.  
Désinfecter la tablette et le matériel avec les lingettes dédiées .  
Enlever la combinaison puis les gants. Les jeter dans le sachet. Retirer son masque en dernier.  
Désinfecter son masque avec des lingettes.  
Jeter les lingettes dans le sac déchets, le fermer et le placer dans le compartiment dédié.  
Désinfecter la poignée de coffre du véhicule.  
Se laver les mains et les sécher avec du papier à usage unique.  
Entrer dans le véhicule.

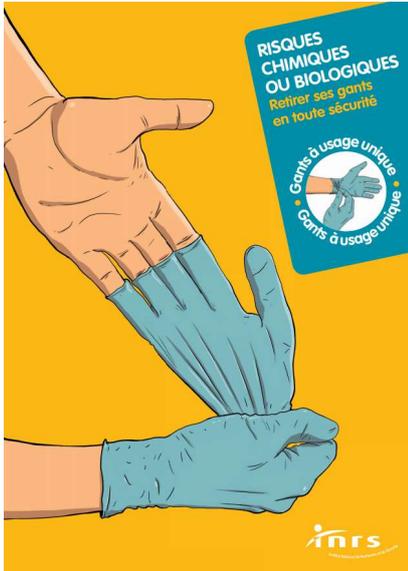
### Trajet retour

Prévenir mon responsable, prévenir mon client.  
Respect du trajet décrit dans l'attestation de mobilité.  
Se laver les mains et les désinfecter en arrivant en agence et enfiler des gants jetables.  
Décharger le véhicule.  
Décontaminer et nettoyer les équipements  
Réaliser le colis pour le laboratoire.  
Ôter les gants, les jeter dans le sachet.  
Laver et désinfecter ses mains avant de partir.





Lavage des mains



1. Pincer le gant au niveau du poignet. Éviter de toucher la peau.



2. Retirer le gant.



3. Le garder au creux de la main gantée ou le jeter.



4. Glisser les doigts à l'intérieur du deuxième gant. Éviter de toucher l'extérieur du gant.



5. Retirer le deuxième gant.



6. Une fois les gants ôtés, les jeter. Se laver les mains.

## Retirer ses gants usagés

## LES BONS GESTES FACE AU CORONAVIRUS : OÙ JETER LES MASQUES, MOUCHOIRS, LINGETTES ET GANTS ?

COVID-19



Ces déchets doivent être jetés dans un sac poubelle dédié, résistant et disposant d'un système de fermeture fonctionnel.



Lorsqu'il est rempli, ce sac doit être soigneusement refermé, puis conservé 24 heures.



Après 24 heures, ce sac doit être jeté dans le sac poubelle pour ordures ménagères.



Ces déchets ne doivent en aucun cas être mis dans la poubelle des déchets recyclables ou poubelle «jaune» (emballages, papiers, cartons, plastiques).

Pour les professionnels de santé et les personnes infectées ou symptomatiques maintenues à domicile : suivre les recommandations du ministère des Solidarités et de la Santé pour la gestion de vos déchets.

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000

CORONAVIRUS, OÙ JETER LES MASQUES, MOUCHOIRS, LINGETTES ET GANTS ?

### Sites internet

<https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-de-sante/>

### Numéros utiles

Un numéro vert répond à vos questions sur le Coronavirus COVID-19 en permanence, 24h/24 et 7j/7 : 0 800 130 000.

Si vous avez des difficultés pour entendre ou parler par téléphone en raison d'un handicap, vous pouvez vous rendre sur l'espace de contact ouvert dédié aux personnes sourdes, malentendantes ou aveugles.

Vous pouvez également vous tenir informé sur le compte du Gouvernement sur WhatsApp en enregistrant le numéro "07 55 53 12 12" au nom de Gouvernement puis en envoyant à ce contact un message sur l'application pour commencer la discussion.

Attention, la plateforme téléphonique et le bot WhatsApp ne dispensent pas de conseils médicaux.

**Si j'ai des symptômes (toux, fièvre) qui me font penser au COVID-19 : je reste à domicile, j'évite les contacts, j'appelle un médecin avant de me rendre à son cabinet ou j'appelle le numéro de permanence de soins de ma région. Je peux également bénéficier d'une téléconsultation. Si les symptômes s'aggravent avec des difficultés respiratoires et signes d'étouffement, j'appelle le SAMU (15) ou j'envoie un message au numéro d'urgence pour les sourds et malentendants (114).**