

# VI VOICE



## Baromètre de notoriété du CNR 114



Rapport d'étude

Janvier 2024

[www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)



Amandine MESSINA  
*Directrice associée*  
[am@institut-viavoice.com](mailto:am@institut-viavoice.com)  
Tel : +33(0)1 40 54 13 78

Amélie MARMUSE  
*Consultante*

Elise Cathala  
*Chargée d'études*

# MODALITÉS DE RÉALISATION



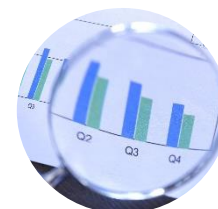
## Échantillon

**1000 Français, représentatifs** de la population française âgés de 18 ans et plus.



## Dates de terrain

Interviews réalisées, **en ligne, du 4 au 8 décembre 2023.**



## Traitement statistique

**Echantillon pondéré** sur les données suivantes : genre, âge, statut de la personne de référence du ménage, catégorie d'agglomération.

VOLET GRAND PUBLIC

Dont :

**92 répondants personnellement concernés** (surdité, d ficiency auditive, surdic c t , aphasie).

**241 répondants indirectement concernés**, par le biais d'un proche (surdité, d ficiency auditive, surdic c t , aphasie).

## CE RAPPORT PRÉSENTE LES RÉSULTATS EN % SUR L'ENSEMBLE DE L'ÉCHANTILLON.

Certaines sous cibles sont présentées dans ce document : les différences statistiquement significatives (95%) sont indiquées en couleur pour une meilleure lisibilité des résultats sur ces sous-populations d'intérêt.

**XX%**

Résultats significativement **SUPÉRIEURS** ou **INFÉRIEURS** par rapport   la moyenne des répondants

**XX%**

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

---

# 1

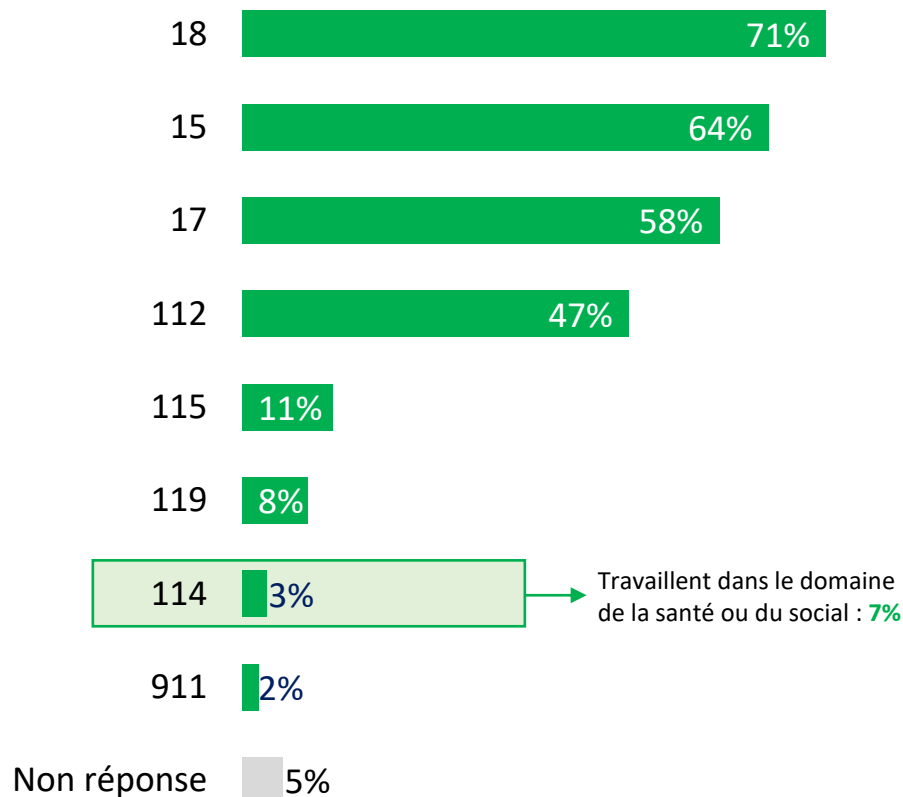


**Le 114, un numéro d'urgence peu connu, un service mal identifié**

# NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DES NUMÉROS D'URGENCE

Quels sont tous les numéros d'urgence\* que vous connaissez ?

Base : Ensemble (n=1000) - Total supérieur à 100 car question ouverte.



Quand on demande spontanément aux Français quels numéros d'urgence ils connaissent, le 114 reste très majoritairement méconnu : seuls 3% des Français le citent.

Le score monte à 7% auprès des personnes travaillant dans le domaine du social ou de la santé.

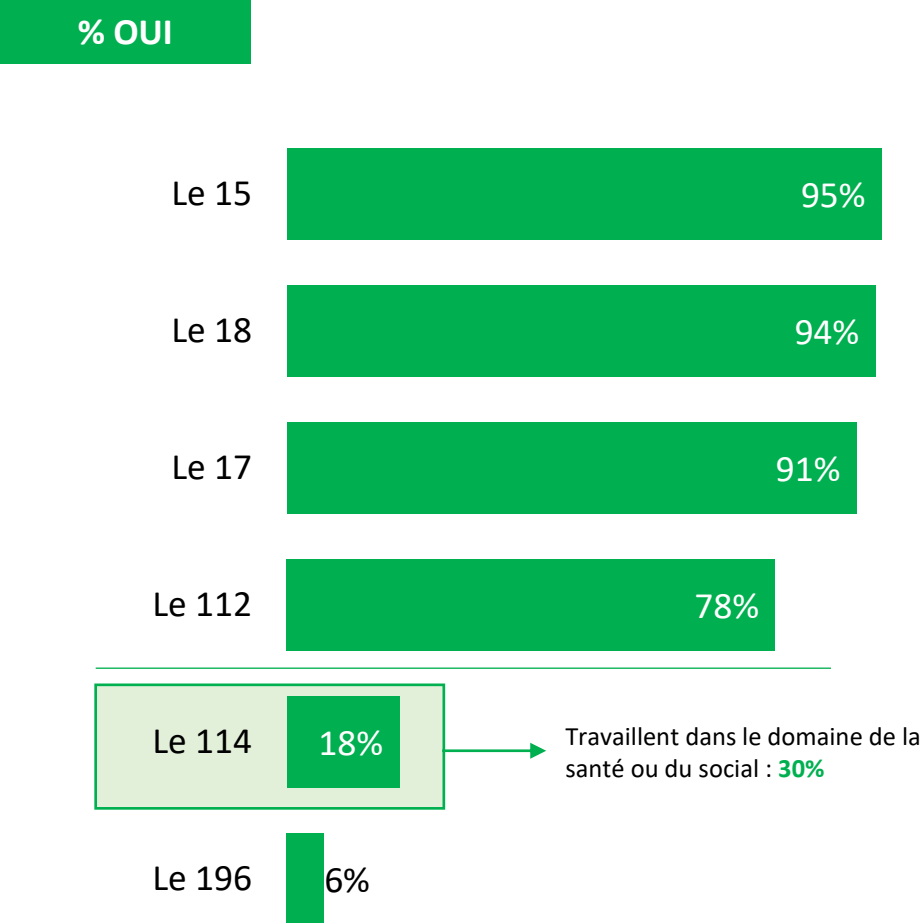
Par ailleurs, les personnes directement concernées (surdité, d ficiency auditive, surdit c cit , aphasie) et les proches de personnes concernées ne témoignent pas d'un meilleur taux de connaissance.

Concernés	
<b>Personnellement</b> (92 personnes)	<b>Parmi leurs proches</b> (241 personnes)
6%	6%

# NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DES NUMÉROS D'URGENCE

Avez-vous déjà entendu parler des services d'appel d'urgence suivants ?

Base : Ensemble (n=1000) – Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.



Quand on leur propose des numéros, la notoriété du 114 reste largement inférieure à celle des autres numéros d'urgence : moins de 2 Français sur 5 ont déjà entendu parler du 114, qu'ils soient concernés ou non.

Un niveau de connaissance qui reste meilleur auprès des personnes travaillant dans les secteurs du santé ou du social.

Concernés	
<b>Personnellement</b> (92 personnes)	<b>Parmi leurs proches</b> (241 personnes)
17%	21%

# MOYENS D'ACCÈS AU 114

## Comment selon vous peut-on contacter le 114 ?

Base : Ceux qui connaissent le 114 (180 personnes).  
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

Intuitivement, les Français imaginent d'abord un numéro d'urgence accessible par téléphone. Pour autant, près d'un sur deux cite aussi une autre modalité possible (sms, application, site internet).

Par appel téléphonique

63%

Par sms

42%

Par une application

18%

Par un site internet

17%

Autres, précisez

3%

Ne se prononce pas

7%

**Sous-total au moins une  
bonne réponse :  
51%**



Concernés

**Personnellement  
(16 personnes)**

**Parmi leurs proches  
(51 personnes)**

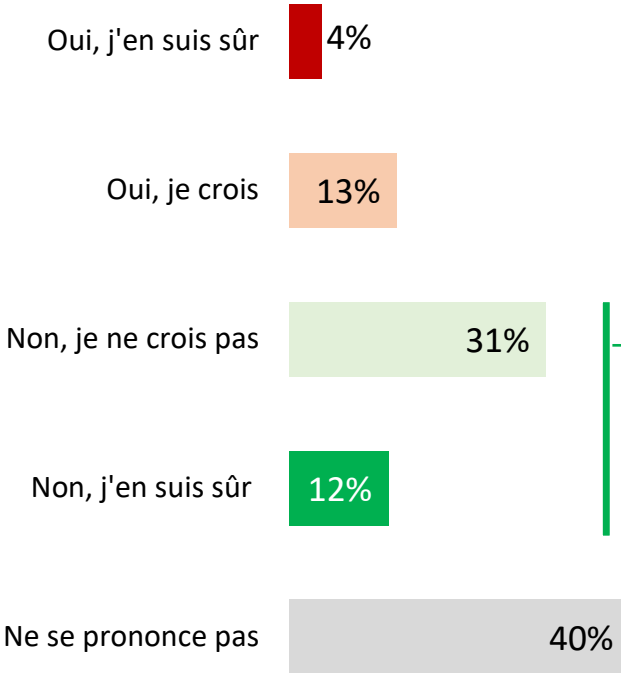
51%

62%

Voici un certain nombre d'affirmations sur le 114. Précisez si, selon vous, elles sont vraies.

Base : Ensemble (1000 personnes)

## LE 114 EST ACCESSIBLE EN JOURNÉE MAIS PAS LE SOIR



**Sous-total donne la bonne réponse : 43%**

Concernés	
<b>Personnellement (92 personnes)</b>	<b>Parmi leurs proches (241 personnes)</b>
42%	50%

Aussi, seuls 2 Français sur 5 sait que le 114 est accessible à tout moment (43%).

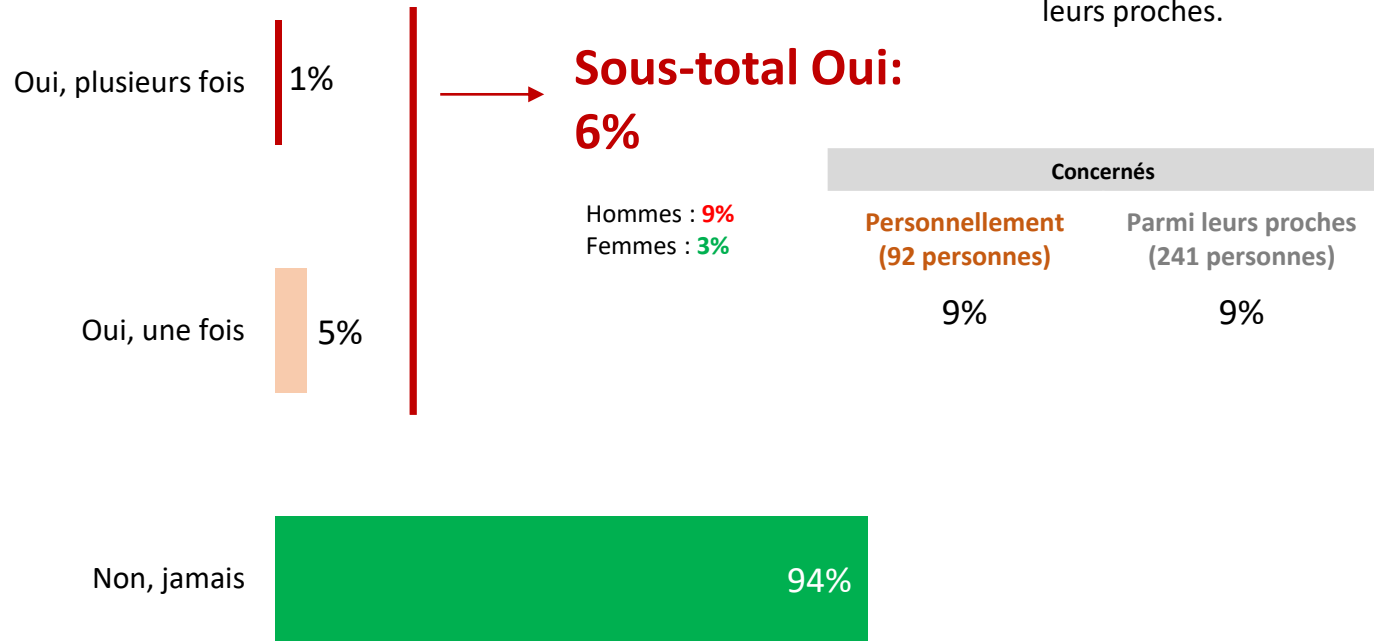
Un niveau de connaissance qui reste limité s'agissant des personnes concernées et des proches.



# LE RECOURS AU 114

Et avez-vous déjà contacté le 114, que ce soit par sms, fax, sur le site internet ou sur l'application dédiée (pour vous ou pour quelqu'un d'autre) ?

Base : ensemble (1000 personnes)



Conséquence de ces méconnaissances, Le service 114 est mal utilisé, voire sous-utilisé par le public cible : 6% des Français y ont eu recours au moins une fois, contre 9% des personnes concernées et de leurs proches.

# 2

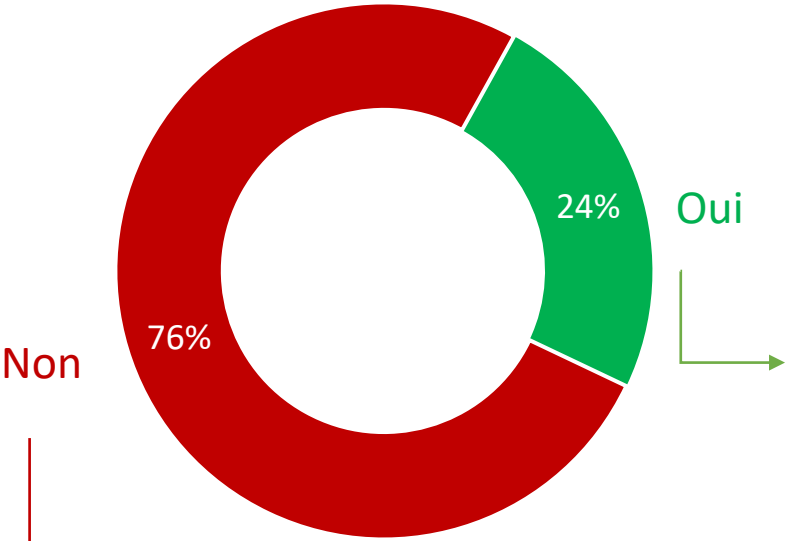


**Un service mal compris, mais pourtant efficace dans son fonctionnement**

# SENTIMENT D'ÊTRE CONCERNÉS

*Vous sentez-vous concerné\* par le service d'appel d'urgence 114 ?*

Base : Aux publics concernés et aux proches (284 personnes)



Non

Oui

Une fois le dispositif expliqué, seules 24 % des personnes qui sont dans la cible se sentent potentiellement concernées par ce service.

En cause, un service encore à découvrir dans lequel ils peuvent avoir du mal à se projeter au premier abord.

Concernés	
Personnellement (92 personnes)	Parmi leurs proches (241 personnes)
25%	26%

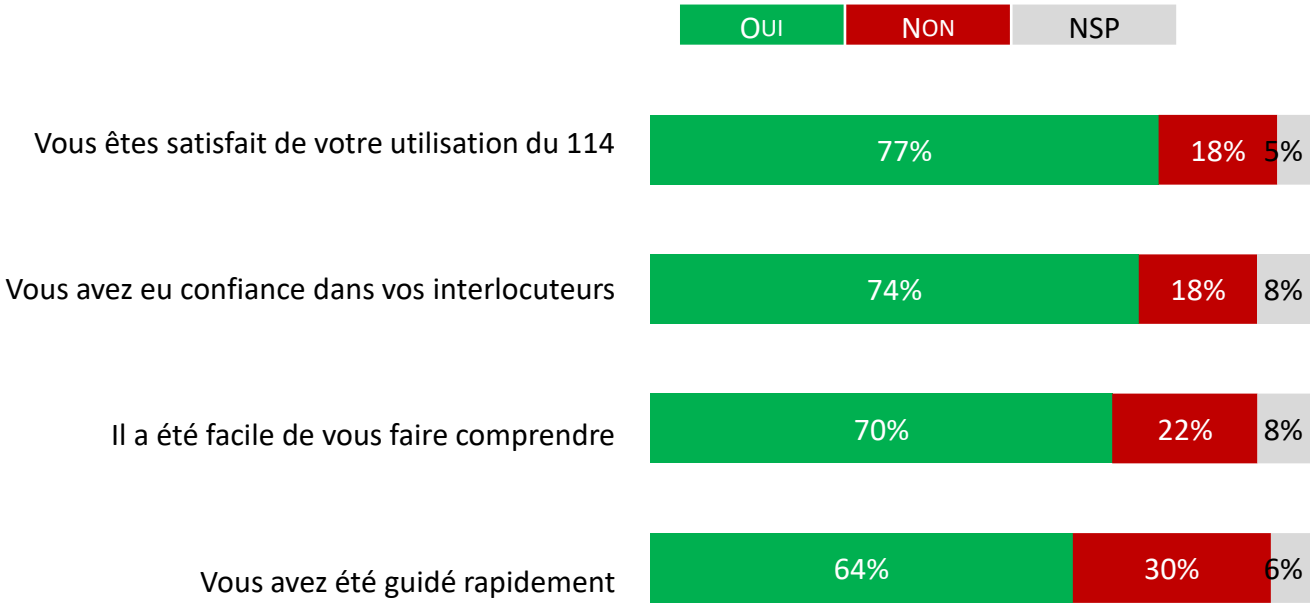
« Je pense que je peux encore me débrouiller sans demander de l'aide »  
« Pour le moment je n'ai pas besoin de ce numéro. »

# SATISFACTION À L'ÉGARD DU NUMÉRO D'URGENCE 114

A propos de votre expérience (utilisation) du 114, diriez-vous que...

Base : à ceux ayant déjà utilisé le 114 (62 personnes).

Alors même qu'une large majorité des personnes ayant déjà utilisé ce numéro d'urgence s'en déclarent satisfaites.



Ont répondu « oui » à tous les items »: **48%**

# VIIVOICE

« La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise. »  
Joris-Karl Huysmans

## Études Conseil Stratégie pour l'avenir des entreprises et des institutions

Retrouvez toutes nos  
actualités :



Les récentes études d'opinion Viavoice réalisées pour  
HEC, Libération, Le Monde, Le Figaro, Les Échos, BFM Business, France 2, RTL et France Inter  
sont consultables sur [www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)  
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 90. Viavoice est une SAS indépendante.