

## Aphasie – 114 – Brèves infos N°06

### Essais tests à domicile, dans la Loire et en Midi-Pyrénées

La Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF, présidée par le Dr Jean-Dominique Journet) travaille activement avec le Centre National de Relais des appels d'urgence (CNR114) pour permettre aux 300 000 personnes aphasiques de contacter les urgences en vidéo, voix, texte et images.

Avec le soutien de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, le Ministère de la Santé et le Ministère de l'action et des comptes publics, des appels sont prévus dans 10 villes de France sur 2020 et 2021. Les premiers essais ont commencé en 2020, à St Etienne, Toulouse, Montpellier et Chalmazel.

**Les appels tests du 27 Mars 2021 ont eu lieu au domicile de personnes aphasiques vivant dans la Loire et en Midi-Pyrénées**, avec l'aide de chercheurs et de membres associatifs de la même région.

Les membres du groupe de projet de la FNAF étaient répartis sur les différents lieux du traitement de ces appels tests de demande de secours :

- Amel AISSANI, vice-présidente de *La voix du Cœur*, et Jean Dominique JOURNET coordonnaient les appels dans la Loire,
- Anne-Lise GRANIER, anthropologue, avec Win BENTHAM et Danielle BEUZIT, secrétaire et membre bénévole des *Tchatteurs*, coordonnaient les appels en Midi-Pyrénées,
- Sophie DALLE-NAZEBI, sociologue, était à Grenoble auprès de l'équipe du 114 avec Nathalie FASIOLO, responsable opérationnelle et technique, et deux agents : Alexandra et Morgan.

Les appels tests ont été réalisés par des personnes aphasiques et des aidants :

- De la Loire avec l'association *La Voix du Cœur* : Christine, Chantal et Roger.
- En Midi-Pyrénées avec le *Groupe des Aphasiques Tchatteurs de Toulouse (GATT)* : Jean et Elisabeth, Anna et Stéphane, et Patrick.

Les appels tests vers les pompiers ont été permis grâce au soutien et à la collaboration des sapeurs-pompiers de la Haute-Garonne (SDIS, CTA/CODIS 31).

Les appels tests vers les Samu ont été permis grâce au soutien et à la collaboration des Dr Leatitia ESMAN et Vincent GAUTIER qui ont pris les appels d'urgence médicale à la place des SAMU concernés, trop sollicités par le Covid19.

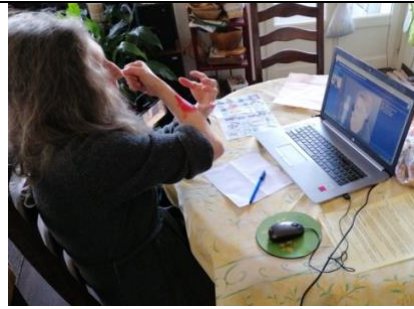
Ces deux médecins participent à la formation continue des agents du CNR114.

## Essais tests à domicile, dans la Loire :

**Christine**, aphasique, a été mordue par un chien.

Elle a mal et saigne beaucoup.  
Elle est en colère contre le maître de ce chien.

Elle appelle le 114 en vidéo sur son ordinateur pour avoir les conseils d'un médecin du SAMU et pour prévenir la police.

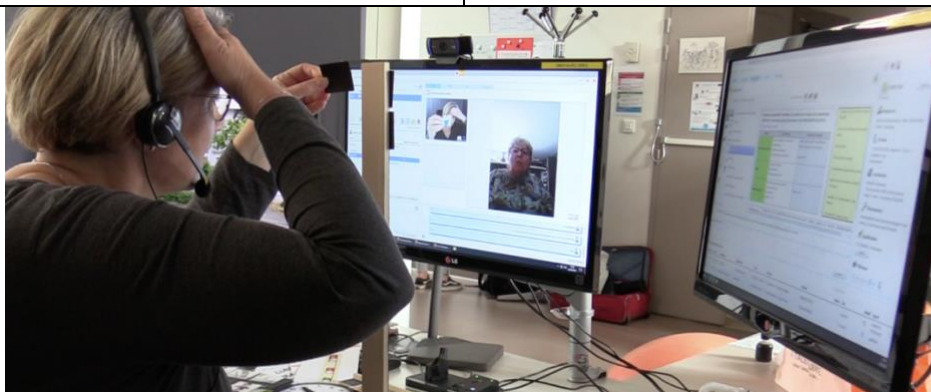


**Chantal**, aphasique, est très inquiète.

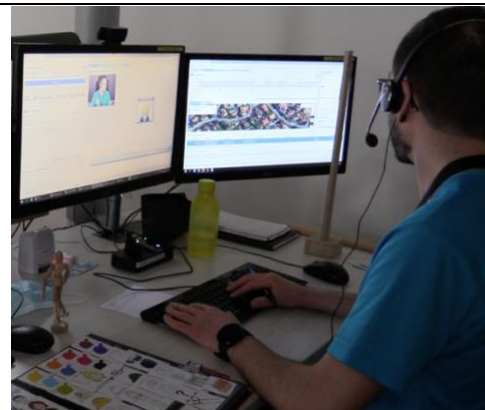
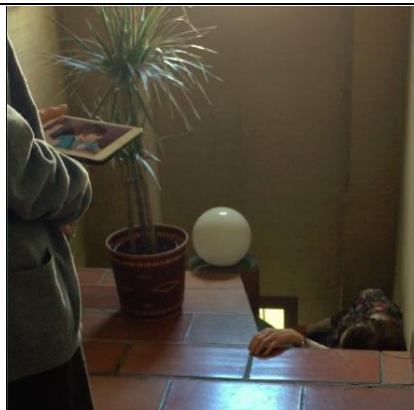
Son mari n'est pas aphasique mais il s'est trompé de médicaments. Il ne va pas bien.

Chantal appelle le 114 en vidéo sur son téléphone pour savoir quoi faire. Elle utilise une image et montre la boîte de médicaments.

L'agent du 114 appelle un médecin du SAMU.



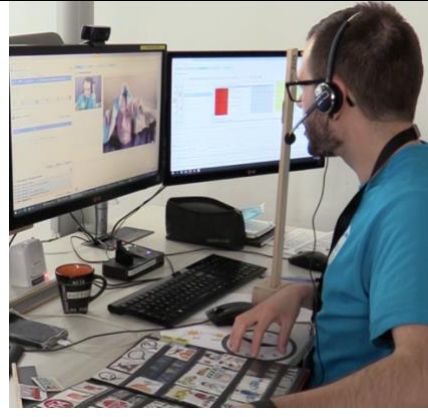
## Essais tests à domicile, en Midi-Pyrénées :



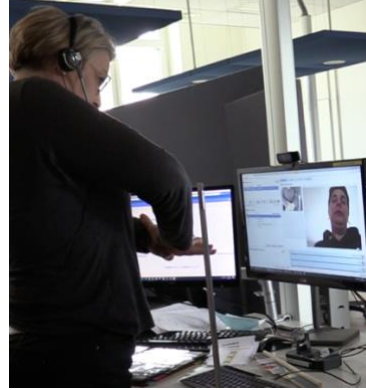
Elizabeth est tombée dans ses escaliers. Elle est évanouie.

Son mari **Jean** est aphasique. Jean appelle le 114 avec sa tablette.  
Il montre sa femme à l'agent en tournant la tablette.

L'agent géolocalise Jean pour trouver son adresse. Le 114 envoie les pompiers.



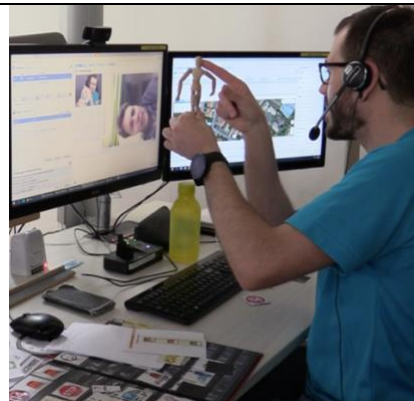
**Patrick** signale un feu de voiture dans sa rue.  
Il a vu la personne qui a mis le feu. Il décrit cette personne à l'agent.



Stéphane s'est fait piquer par un frelon. Il fait une réaction allergique et s'évanoui.  
**Anna** montre Sébastien à l'agent du 114 avec son téléphone. L'agent lui montre comment le secourir



Patrick est chez lui. Il s'est coupé un doigt. Il appelle le 114 avec sa tablette et montre sa blessure.  
L'agent du 114 appelle un médecin du SAMU. Le médecin veut connaître les médicaments de Patrick. Patrick montre son ordonnance à l'agent du 114.



Anna est toute seule. Elle est tombée et ne peut pas se relever. Elle appelle le 114 avec son téléphone. L'agent du 114 demande où elle a mal. Il contacte un médecin.

## Après les tests

Ces appels servent à tester et préparer les conditions de traitement de ces demandes de secours.

Les personnes aphasiques, les aidants, et les autres personnes des associations locales qui ont participé aux tests donnent leur avis sur ces tests.

Ont-ils eu le sentiment d'être compris ? D'être secourus ? Que faut-il améliorer ?

Les agents du 114 et des urgences donnent aussi leur avis sur les tests.

Ont-ils réussi à obtenir les informations utiles ? Ont-ils pu donner les conseils de secours ?

Que faut-il améliorer pour les aider ?

L'analyse de ces tests permet d'identifier les points d'amélioration pour une bonne accessibilité :

- la sélection des images d'urgence proposées aux appelants aphasiques
- la banque d'images d'urgence utilisée par les agents
- la communication et les interactions pour obtenir les bonnes informations de secours et bien donner les conseils, par les agents des urgences (agents 114 et urgences locales)
- les formations à prévoir pour un service durablement accessible
- l'application et les modifications à prévoir pour un service accessible

Ces essais préparent aussi les personnes aphasiques et leurs aidants aux appels d'urgence en vidéo.



**Questionnaire de ressenti sur les appels tests d'urgence 114**  
Avis de l'appelant, aphasique

Ville du test : ..... Date : ..... Heure de l'appel : .....

NOM, Prénom : .....

**VOTRE AVIS SUR LA TECHNIQUE (merci de cocher) :**

1- La voix de l'agent était-elle facile à entendre ?  Oui  ça va  Non

2- La vidéo était-elle de bonne qualité ?  Oui  ça va  Non

3- Les images étaient-elles faciles à voir ?  Je n'ai pas vu d'images  Oui  ça va  Non

4- Le texte était-il assez gros et bien visible ?  Je n'ai pas vu de texte  Oui  ça va  Non

5- Le clavier était-il facile à utiliser ?  Je n'ai pas essayé  Oui  ça va  Non

FNAF & Telecom Paris - Fiche analyse des appels - Coté Aphasiques - Appelant - version du 16/03/2021

Anne-Lise, Elisabeth et Jean donnent leur avis sur le test. Il y a une feuille pour écrire son avis. Les agents du 114 et les agents des urgences locales donnent aussi leur remarques et conseils.