

Aphasie – 114 – Brèves infos N°7

Les axes et les partenaires du projet APHA114

Pour l'accessibilité des appels d'urgence pour les personnes aphasiques

Le projet APHA114 a pour objectif de définir les conditions d'accessibilité des appels d'urgence pour les personnes aphasiques. La Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF) 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-pictos.

Ce projet a été soutenu dès fin 2019 par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), le Ministère de la Santé et le Ministère de l'action et des comptes publics, à travers le Fond National pour la Démocratie Sanitaire (FNDS). Ce soutien permet l'organisation d'appels test d'urgence de personnes aphasiques dans 10 villes de France. Ces appels ont eu lieu en 2020 puis 2021 en raison du Covid19.

L'équipe projet en 2020



Sophie Dalle-Nazébi (Sociologue, membre du conseil scientifique et social de la FNAF), Isabelle Gonzalez (Orthophoniste, membre du GARB), Jean-Dominique Journet (Président de la FNAF), André Reyssier (Aidant familial, ancien sapeur-pompier, membre du GAIF), Josye Moulin (Aidant familial, membre du CA de la FNAF et du GAGE).

En 2021, ce projet a aussi reçu le soutien de la Caisse Nationale pour la Solidarité et l'Autonomie (CNSA) et l'Institut de Recherche en Santé Publique (IReSP). Ce projet associe la FNAF avec les chercheurs de Telecom Paris (porté par N. Rollet), l'INSERM (X. de Boissezon) et le CNR114. Ce soutien de 3 ans doit permettre l'analyse exhaustive de ces appels tests, la réalisation de tests supplémentaires et la communication publique des résultats et de préconisations.

L'équipe projet en 2021



Marc Relieu (Sociologue, Paris Telecom), JDo Journet (Président de la FNAF), Sophie Dalle-Nazébi (Sociologue, membre du conseil scientifique de la FNAF, Telecom Paris), Isabelle Gonzalez (Orthophoniste, membre du GARB), Anne-Lise Granier (Anthropologue, Telecom Paris), Nicolas ROLLET (Linguiste & sociologue, Telecom Paris).

Le comité de suivi du projet est constitué de 5 médecins membres du Conseil national scientifique et social de la FNAF :

- X. de Boissezon, Professeur d'université en médecine physique et réadaptation au CHU de Toulouse
- B. Glize, Docteur en médecine physique et réadaptation au CHU de Bordeaux,
- S. Bakchine, Professeur en neurologie au CHU de Reims
- O. Godefroy, Professeur en neurologie au CHU d'Amiens
- M. Teichmann Docteur en neurologie à l'hôpital la Pitié-Salpêtrière

Le projet APHA114 a 6 axes de travail :

1- Connaitre les risques et les conditions de vie des personnes aphasiques et de leurs aidants

Un court questionnaire porte sur les expériences d'urgence et les craintes des personnes aphasiques et de leurs aidants : https://webquest.fr/?m=105562_urgences-vecues-ou-craintes-aphasiques-et-aidants
Des entretiens sont prévus avec des aidants sur leur quotidien, leurs craintes et l'expérience du covid19.

2- Tester des appels d'urgence de personnes aphasiques, dans plusieurs villes de France

Des appels tests d'urgence sont organisés dans 10 villes de France, d'abord en association puis au domicile de personnes aphasiques, d'âge et de profil diversifiés. Les participants jouent une situation d'urgence et contactent le CNR114. Les agents du 114 doivent comprendre l'urgence et la localisation de l'appelant et transmettre la demande de secours aux Samu, pompiers, policiers ou gendarmes concernés. Les appels sont enregistrés. Tous les participants (aphasiques, aidants, agents du 114 et des urgences) donnent leur avis sur le déroulé de l'appel.

3- Construire une banque d'images, avec l'aide de l'équipe de SantéBD

Une banque d'images d'urgence a été créée en s'appuyant sur le référentiel national des urgences et sur l'expérience du 114. Elle utilise les dessins des fiches de SantéBD, avec l'accord de l'association Co-Actis. Les appels tests permettent de valider ou de corriger les images de la banque mais aussi de trouver quel rangement permet d'aider les agents dans leur travail de qualification de l'urgence.

4- Construire une formation des agents sur la communication d'urgence adaptée aux aphasiques

Les agents du 114 sont des agents en poste qui ont déjà une formation sur la gestion des appels d'urgence, en texte et vidéo. Ce projet permet de construire et de tester une formation complémentaire sur l'aphasie et la communication d'urgence adaptée à l'aphasie. Cette formation associe des savoirs théoriques et pratiques. Elle utilise aussi les appels tests pour repérer les points de vigilance et les bonnes pratiques professionnelles pour secourir des personnes aphasiques en détresse.

5- Analyser les appels tests d'urgence en conversation totale, de personnes aphasiques

Les appels tests sont analysés collectivement, avec les expertises complémentaires des partenaires. Ces analyses permettront de mieux comprendre la finesse et les enjeux des pratiques professionnelles des agents pour qualifier une demande de secours, en conversation totale, de personnes aphasiques. Ces analyses doivent aussi permettre d'améliorer la banque d'images d'urgence et la formation, de partager les bonnes pratiques des agents, de préciser les adaptations techniques à faire dans les applications du 114 ainsi que les besoins d'information des aphasiques, et des aidants familiaux et professionnels, pour l'appropriation de ce service public d'urgence.



6- Partager ces résultats, faire des publications scientifiques, communiquer largement !