

Aphasie – 114 – Brèves infos N°08

Essais tests à domicile, depuis Bordeaux, Nice, Paris et la région de Montpellier

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

Ce projet est soutenu dès fin 2019 par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, le Ministère de la Santé et le Ministère de l'action et des comptes publics, et depuis avril 2021 par la Caisse Nationale pour la Solidarité et l'Autonomie (CNSA) et l'Institut de Recherche en Santé Publique (IReSP).

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. Ils se sont poursuivis en 2021 depuis le domicile de participants aphasiques dans les régions de la Loire et de Midi-Pyrénées.

La 5^{ème} session d'appels tests a eu lieu le 23 avril 2021 au domicile de personnes aphasiques vivant dans plusieurs régions de France. Dans le contexte de l'épidémie de Covid19, cette session était multi-site pour ne pas trop solliciter les services d'urgences. De même, pour éviter les déplacements, les membres du groupe de projet de la FNAF ont coordonné des appels tests dans leur propre région :

- Isabelle GONZALEZ, orthophoniste, était à Bordeaux,
- Marc RELIEU, sociologue, était à Nice,
- Anne-Lise GRANIER, anthropologue, était dans l'Hérault et dans le Gard avec Thierry CHEVALLIER, secrétaire du Groupe des aphasiques de Montpellier et de l'Hérault.
- Nicolas ROLLET et Sophie DALLE-NAZEBI, sociologues, étaient sur Paris,
- Nahia JOURDY, consultante grenobloise, était à Grenoble auprès de l'équipe du 114 avec Nathalie FASIOLO, responsable opérationnelle et technique, et deux agents : Simon et Harmonie.

Les 7 appels tests ont été joués jusqu'au traitement de la demande de secours par les urgences locales concernées, grâce à la collaboration active des Sapeurs-pompiers. Cette session de tests a été permise grâce au soutien attentif des :

- Capitaine Stéphane COLOMBIER, Lieutenant-Colonel Lionel LACOSTE, Commandant Sébastien CASTEL pour le SDIS/CTA-CODIS de La Gironde (33),
- Capitaine Marc BARONTINI, Lieutenant Stéphane ODDO, pour le SDIS/CTA-CODIS des Alpes-Maritimes (06),
- Capitaine Jean-François VALERO, Lieutenant Stéphane COLOMBIER, Lieutenant Sébastien TAILHADES, pour le SDIS/CTA-CODIS de l'Hérault (34),
- Capitaine Eric GAUYAT, Adjudant-Chef Ludovic POUVALOUR, pour la Brigade de Sapeurs-Pompiers de Paris.

Evelyne, aphasique, s'est coupée la langue en tombant. Elle ne peut plus parler !

Elle est toute seule. Elle appelle le 114 en vidéo sur sa tablette pour montrer son problème.

L'agent du 114 appelle les secours.



Stéphanie, aphasique, s'est brûlée gravement au bras dans sa cuisine. Elle a renversé une casserole d'eau brûlante sur son bras, et sur la gazinière, sans couper le gaz.

Elle a mal et ne sait pas quoi faire. Elle est seule.

Elle appelle le 114 en son et vidéo avec son téléphone.

L'agent voit son problème et lui donne des consignes de soins.

L'agent du 114 appelle les secours.

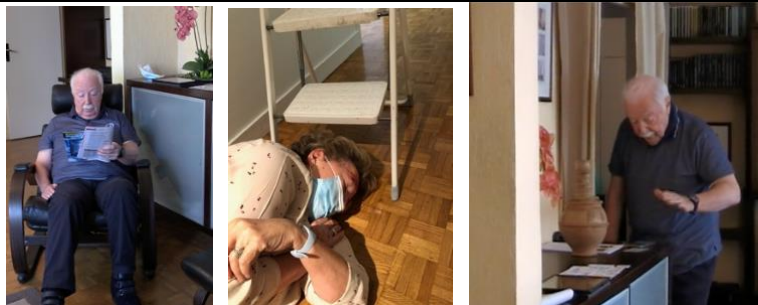


Christophe et Thierry, aphasiques, prennent l'apéro. Mais Thierry s'étouffe !

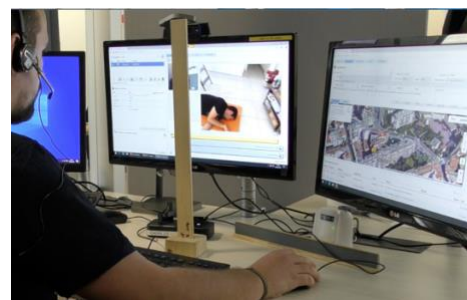
Christophe ne sait pas quoi faire. Avec une seule main c'est difficile.

Il appelle le 114 en vidéo.

L'agent lui montre comment faire et appelle les secours.



Michel, aphasique, a entendu sa femme tomber de l'escabeau. Elle voulait changer une ampoule. Michel appelle les urgences 114 en vidéo sur son téléphone, et ouvre la porte pour les secours.



Marie-Noëlle, aphasique, montre avec son téléphone, ami par terre et l'échelle qu'il a utilisé. L'agent lui dit quoi faire. Pendant qu'il contacte les pompiers, il voit ce que fait Marie-Noëlle.

Toshi, aphasique, appelle le 114 depuis son ordinateur.

Ca sent le gaz mais il ne comprend pas d'où ça vient.

L'agent appelle les pompiers de Paris et se dépêche de vérifier l'adresse.



A quoi servent ces tests ?

Ces tests servent à repérer les difficultés et les bonnes pratiques pour traiter les demandes de secours de personnes aphasiques.

Les personnes aphasiques, les aidants, les agents du 114 et des urgences locales donnent leur avis et leur conseil sur ces tests.

Nicolas Rollet et Toshi remplissent la fiche d'analyse de l'appel test.



Ces tests sont utiles pour améliorer la communication, la formation des agents et l'application du 114.

Ils sont aussi utiles pour mieux informer et préparer les aphasiques et leurs aidants aux appels d'urgence en vidéo-voix-texte-images.

Par exemple, quand l'adresse est compliquée, ou pour éviter de paniquer, **il est important de remplir l'adresse à l'avance dans la page profil** de l'application !

L'agent 114 pourra vérifier l'adresse plus vite.

Dans l'application du 114, depuis un ordinateur, la tablette ou le téléphone, il est possible de remplir son profil à l'avance avec son identité et son adresse. Pensez-y !



Adresse
Code postal
Ville
Code porte, interphone, étage, etc ...