

Aphasie – 114 – Brèves infos N°11

Essais tests à domicile, depuis les régions de Bordeaux et Saint-Etienne

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 par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, le Ministère de la Santé et le Ministère de l'action et des comptes publics, 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.

La 8^{ème} session d'appels tests a eu lieu le 3 juillet 2021 au domicile de personnes aphasiques sur la région de Bordeaux et de Saint-Etienne. Les membres du groupe de projet de la FNAF étaient à :

- Bordeaux avec Isabelle GONZALEZ, orthophoniste, qui a pu compter sur l'aide précieuse du GARB, le Groupe des Aphasiques de la Région de Bordeaux, présidé par Patrick ESPAGNET ;
- Saint-Etienne, avec Jean-Dominique JOURNET et Christine COULOMBEL, aphasiques, membres de la FNAF et de l'association de la Voix du cœur, pour un appel vers le SAMU 42, avec le soutien attentif des docteurs Marion LEGER et Nicolas DESSEIGNE, à Saint-Etienne.
- Nahia JOURDY, consultante grenobloise, était à Grenoble auprès de l'équipe du 114 avec deux agents : Anne et Déborah.

Les 3 appels tests ont été joués jusqu'à la qualification de la demande de secours.



Il y a une fuite d'eau au plafond chez **Michèle** !

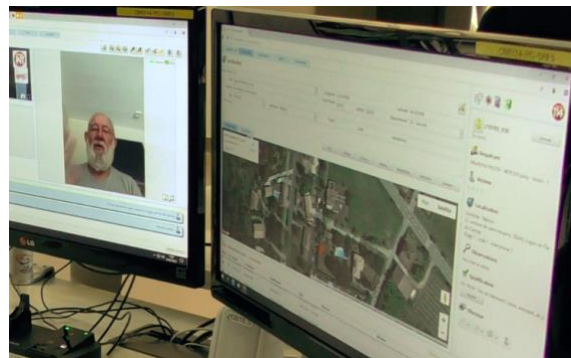
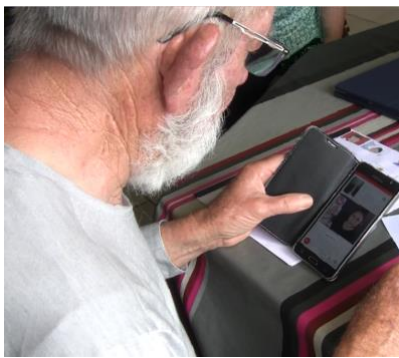
Florence est aphasique.

Elle appelle le 114 sur son téléphone en vidéo-son-texte-images.

L'agent du 114 lui donne des consignes de sécurité.

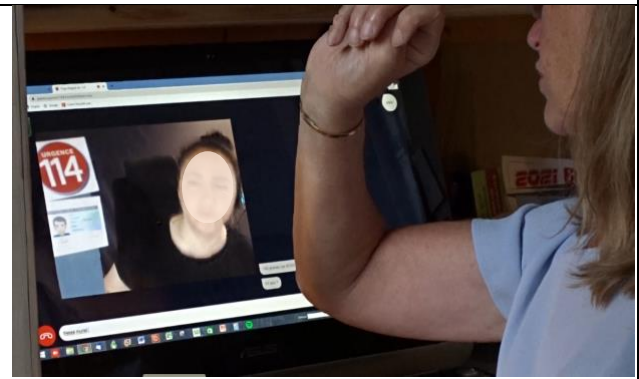
L'agent du 114 transmet les informations de secours aux pompiers.





Jacky, aphasique, appelle le 114 sur son téléphone. La maison de ses voisins est en feu !
L'agent du 114 vérifie l'adresse pour transmettre la demande de secours aux pompiers.

Muriel, aphasique, a très mal. Elle est toute seule.
Elle appelle le 114 sur son ordinateur.
L'agent du 114 appelle le médecin du Samu.
Muriel montre son problème devant la caméra : elle s'est brûlée le bras.
L'agent du 114 lui dit de mettre son bras sous l'eau. Les pompiers vont venir.



A quoi servent ces tests ?

Ces appels tests permettent de préparer les agents du 114 et les aphasiques à des appels d'urgence en vidéo-son-texte-images.

Ils permettront de faire des recommandations pour la formation des agents et pour l'adaptation de l'application du 114 aux personnes aphasiques. Par exemple, ces appels tests ont permis de tester la nouvelle version de l'application du CNR114 (Urgences114). Elle est mieux contrastée. Il est plus facile de lancer l'appel. Mais il n'y a toujours que 2 choix de communication : Langue des Signes Française (en vidéo), ou français (réponses en texte avec une petite vidéo).

La 1ère version de l'application 114 avait peu de contraste.
Pour lancer l'appel, il fallait appuyer 10 secondes.



La 2nd version de l'application 114 est bien contrastée.
Pour lancer l'appel il faut faire glisser le doigt.



Les appels-tests de personnes aphasiques montrent qu'il faudrait un 3^{ème} choix : la communication adaptée à l'aphasie !

Les personnes aphasiques souhaitent en effet communiquer en français avec une grande vidéo pour voir l'agent. Des images aident aussi la compréhension en situation d'urgence.

Une communication adaptée à l'aphasie doit permettre d'utiliser en même temps, la voix, le texte, la gestuelle co-verbale en vidéo et des images.

L'organisation de ces appels-tests montre l'importance des associations locales d'aphasiques et l'aide précieuse que pourront aussi apporter les orthophonistes dans la découverte de ce service !