

Aphasie – 114 – Brèves infos N°14

Essais tests à domicile, dans les régions de l'Allier et des Pyrénées Orientales

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 étaient prévus dans 10 villes de France sur 2020 et 2021. D'autres auront lieu en 2022 après avoir amélioré les conditions d'appels avec des développements techniques.

La dernière session d'appels tests de cette série a eu lieu le Lundi 27 septembre 2021 au domicile de personnes aphasiques sur les régions de l'Allier et des Pyrénées orientales. Les membres du groupe de projet de la FNAF étaient :

- Dans les Pyrénées orientales avec Anne-Lise GRANIER, Anthropologue,
- Dans l'Allier avec Jean-Dominique JOURNET, président aphasique de la FNAF, et Nicolas KEMPA, orthophoniste,
- A Grenoble, avec Nahia JOURDY auprès de l'équipe du 114 et des 2 agents qui ont participé aux tests : Ludivine et Simon, et avec la coordination de Sophie DALLE-NAZEBI, Sociologue.

Les 6 appels tests ont été joués jusqu'au traitement de la demande de secours par les équipes de Sapeurs-Pompiers, de médecins et d'ARM concernées. Cette session de tests a été permise grâce au soutien attentif des :

- Lieutenant-Colonel Alexandre TRANI, Commandant Stéphane BOLTE, Lieutenants Richard FREU et Olivier GOURBAULT pour le **SDIS/CTA-CODIS 66**,
- Docteur Olivier ROUQUET, Chef de service SAMU 66, Mme Sylvie CARRERE cadre supérieur de pôle, Mr Michael LANNES, cadre de santé et Mme Sandrine GALLAUD, ARM Coordinateur, pour le **SAMU 66**,
- Capitaines Marie-Laure BALAYE et Pascal ORTONNE pour le **SDIS/CTA-CODIS 03**,
- Docteur Davy MURGUE pour le **SAMU 03 qui a été rendu disponible mais qui sera sollicité lors de prochains tests devant optimiser l'utilisation d'images par le 114.**



Mickael, aphasique, est inquiet car son bras droit est immobilisé depuis quelques minutes. Il a aussi eu du mal à parler. Il a déjà fait un AVC. Il craint que cela recommence.

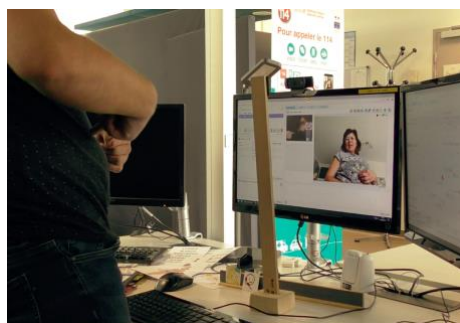
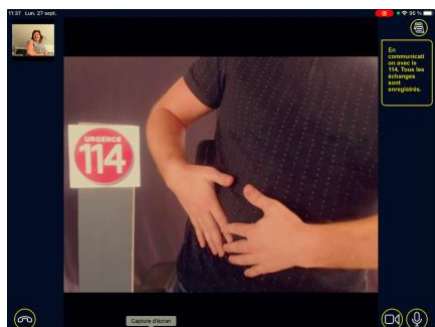
Mickael est seul. Il appelle le 114 en vidéo depuis une tablette. L'agent du 114 note l'adresse, pose quelques questions puis contacte les pompiers. Ils envoient des secours. L'agent est ensuite aussi en relation avec le médecin du Samu.

Valérie a très mal au ventre. Elle a vomi, elle ne sait pas si elle a de la fièvre. La douleur est forte. Valérie vit seule. Elle est aphasique. C'est difficile de téléphoner. Elle appelle le 114 sur sa tablette.

L'agent du 114 note son adresse. Il utilise des images pour comprendre où elle a mal. Valérie et l'agent du 114 montrent ensemble sur leur ventre.

L'agent du 114 appelle le Samu. Le médecin des urgences conseille d'appeler le médecin traitant.

L'agent du 114 appelle le médecin traitant pour Valérie. Il va venir chez elle.



Philippe est inquiet pour sa femme, Magalie. Elle a la bouche serrée et ne peut plus parler. Le cœur de sa femme bat vite et fort. Que se passe-t-il ?

Philippe est aphasique. Il appelle le 114 en vidéo avec son téléphone. Il explique son problème et montre aussi sa femme avec la caméra de son téléphone.

L'agent du 114 note les informations de secours et contacte le Samu pour décider ce qu'il faut faire.

Jean-Jacques est chez son orthophoniste avec sa femme, Delphine. Il est aphasique.

L'orthophoniste est sorti. Il n'est pas là.

Delphine s'est évanouie. Elle est tombée par terre.

Jean-Jacques appelle le 114 sur l'ordinateur.

Ce n'est pas facile de se faire comprendre ! Mais on y arrive. Les pompiers vont venir.



Didier est paniqué. Son épouse Véronique s'est coupé la langue. Elle a très mal. Elle saigne beaucoup et ne peut pas parler.

Didier est aphasique. Il appelle le 114 avec sa tablette.

L'agent du 114 utilise des images pour comprendre le problème. Véronique va aussi se montrer à l'écran.

Les secours vont venir.

Didier, aphasique, appelle le 114 avec un ordinateur.

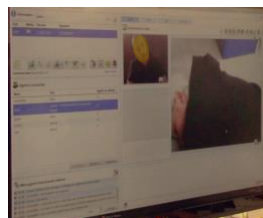
Sa femme, Nicole, est tombée.

Elle ne se relève pas. Elle est inconsciente.

Didier prend l'ordinateur et montre son épouse à l'agent.

L'adresse du profil est confirmée par la géolocalisation.

Les pompiers vont venir.



Et après ?

L'équipe projet va maintenant analyser les 64 appels tests réalisés dans 14 départements français !
Merci aux 55 personnes aphasiques, aux 23 aidants et aux agents des 21 services urgences, dont le 114, qui ont traité ces appels ! Nous partagerons notre bilan avec vous !

L'équipe projet travaille avec le CNR114 pour faciliter l'utilisation d'images et améliorer l'accessibilité.
A suivre... !