

Les ancrages régionaux de la mise en accessibilité du Centre national d'appels d'urgence 114 (CNR114) pour les personnes aphasiques.

Dalle-Nazébi S.^{(1) (2)}, Journet J.D.⁽²⁾, Equy V.⁽³⁾, Gonzalez I.⁽²⁾, Reyssier A.⁽²⁾, De Boissezon X.⁽⁴⁾, Granier A.L.⁽¹⁾, Relieu M.⁽¹⁾, Rollet N.⁽¹⁾

(1) Telecom Paris, Département Sciences sociales, (2) Fédération Nationale des Aphasiques de France (FNAF), (3) Centre National Relais d'Urgence CNR114, Hôpital de Grenoble, (4) Université Toulouse 3, CHU Médecine Réadaptative
Soutiens : Fonds National pour la Démocratie Sanitaire (2020-2021), Programme Autonomie IReSP-CNSA (2021-2023) BLC20_222431
Contact : dallenazebi@gmail.com

CONTEXTE

L'aphasie, une difficulté acquise de communication

- Touche la parole, les gestes et l'écrit, d'intensité variable, de manière asymétrique entre expression et compréhension
- Causes: AVC, trauma crânien, tumeurs, infections, maladies dégénératives
- Une intelligence préservée, des stratégies possibles
- Intérêt des images et de la multimodalité, rôle clé des interlocuteurs

Le droit humain d'être secouru et de secourir ses proches

- 300.000 personnes en France et autant d'aidants
- Une obligation européenne : la Directive 2019 « Accessibilité Act »

Le CNR114, un service public national d'urgence, basé à Grenoble (38)

- En vidéo et texte pour les personnes qui ne peuvent pas téléphoner
- Qualifie et relaye la demande de secours aux urgences locales.

OBJECTIF

Permettre des appels d'urgence dans une communication multimodale adaptée aux personnes aphasiques = Adapter le 114 à l'aphasie

METHODOLOGIE

Avec l'appui d'un territoire : Co-construire une accessibilité

Simulations carton et appels tests dans la Loire (42) entre SAMU, SDIS et personnes aphasiques (la Voix du cœur et FNAF)

Avec les ressources du centre 114 : Former, équiper

- Construire une banque d'images d'urgence
- Former les agents du 114 à la communication adaptée à l'aphasie
 - ✓ Modules en e-learning issus du Diplôme Universitaire « Com-APHA » de l'université Toulouse 3 (10h)
 - ✓ Entraînement individuel par une orthophoniste (2h par agent)

RESULTATS

A l'échelle nationale : Expérimentation d'appels d'urgence simulée

- 55 personnes aphasiques, de 40 à 81 ans, et 23 aidants dans le rôle de victimes
- 64 appels d'urgence simulée dans 14 départements de 6 régions
- 21 services d'urgence (8 SAMU, 9 CTA-CODIS, BSPP, 1CIC, 1CORG, 114)

Analyse, préconisations et mise en accessibilité du 114

- Analyse des interactions avec images, entre aphasiques et urgentistes
- Création d'un parcours utilisateur aphasique
- Implémentation d'une banque d'images numériques

DES ENJEUX TERRITORIAUX D'APPROPRIATION

- Une organisation sociale de l'information sur le 114 et cette accessibilité
- Une aide des personnes aphasiques pour installer l'application et saisir le profil
- L'information des professionnels sur ce besoin (orthophonistes, ergothérapeutes...)
- Un accès socio-économique au numérique (tel et tablette Android, internet)
- L'extension du projet aux pratiques de communication des secours sur place

REFERENCES

Infos : <https://aphasie-fnaf.fr/les-aphasiques/urgence-114/>
Appel : <https://www.appel.urgence114.fr>

DALLE-NAZÉBI S., GRANIER AL., GONZALEZ I., JOURNET JD., RELIEU M., ROLLET N., 2023, « Vivre avec une personne aphasique. La gestion des risques d'urgence par les aidants familiaux », dans A. Meidani (coord.), *A plusieurs voix autour du handicap invisible*, ed. Eres.

DALLE-NAZÉBI S., GONZALEZ I., DAUDIER-TWITCHIN C., 2023, *Cadre de référence pour l'accessibilité des appels téléphoniques pour les personnes aphasiques*, Groupe de travail sous la supervision du Comité Interministériel chargé du Handicap

GANZFRIED, E. S.; SYMBOLIK, S. N. 2011. « Aphasia Awareness Training for Emergency Responders: Train the Trainers », Clinical Aphasiology Conference : Clinical Aphasiology Conference: 41st : Fort Lauderdale, FL : May 31-June 4.

Photos : Copyright ©APHA114