



HAL
open science

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

Sophie Dalle-Nazébi, Jean Dominique Journet, Véronique Equy, Isabelle Gonzalez, André Reyssier, Xavier de Boissezon, Anne-Lise Granier, Marc Relieu, Nicolas Rollet

► To cite this version:

Sophie Dalle-Nazébi, Jean Dominique Journet, Véronique Equy, Isabelle Gonzalez, André Reyssier, et al.. Les ancrages régionaux de la mise en accessibilité du Centre national d'appels d'urgence 114 (CNR114) pour les personnes aphasiques. Congrès de la Société Française de Santé Publique “ Santé publique et Territoires. Des concepts à l'action ”, Oct 2023, Saint-Etienne, France. hal-04243595

HAL Id: hal-04243595

<https://hal.science/hal-04243595>

Submitted on 16 Oct 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

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),

(2) (3) Centre National Relais d'Urgence CNR114, Hôpital de Grenoble, (4) Université Toulouse 3, CHU Médecine Réadaptative

Soutiens : Fonds National pour la Démocratie Sanitaire (2019-2021), 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

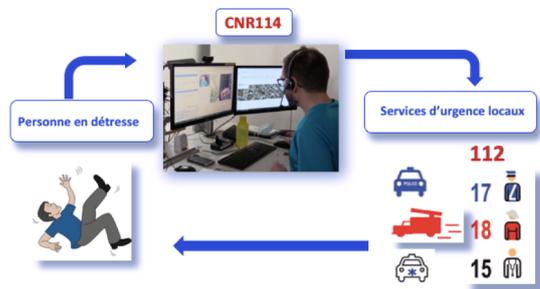
- 300.000 personnes en France et autant d'aidants
- Une obligation européenne : la Directive 2019 « Accessibilité Act »

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 l'expertise de la FNAF et l'équipe du centre 114 :

- 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

Photos : Copyright ©APHA114

Informations sur le projet APHA114 : <https://aphasie-fnaf.fr/les-aphasiques/urgence-114/>

Pour appeler le 114 : application « Urgence114 », sur navigateur : <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.