

Une assistance vidéo pour les appels d'urgence

144 Depuis novembre 2021, l'Organisation cantonale valaisanne des secours utilise des appels vidéos via un logiciel pour accompagner les personnes qui ont composé le numéro. Le concept devrait être étendu.

PAR DAMIEN RAPALLI

«**U**n homme a appelé la centrale pour nous prévenir que son collègue s'était cogné la tête. Il était inconscient et ne respirait plus. Une réanimation urgente était nécessaire.» Au bout du fil, Catherine, régulatrice des urgences sanitaires à la centrale 144 Valais, dispose d'un nouvel outil qui a sans doute contribué à sauver la vie de cet homme. «Alors que le massage cardiaque était en cours, j'ai voulu m'assurer qu'il était fait correctement par un appel vidéo. J'ai pu rectifier la position des mains, ainsi que ralentir le rythme.»

Des images en temps réel

Une image vaut mieux que mille mots. C'est au travers de cette formule que l'Organisation cantonale valaisanne des secours (OCVS) a officialisé hier, à Sierre, l'utilisation de la régulation vidéo. En clair, ce nouveau logiciel, baptisé Instant View, permet à la centrale du 144 d'accéder à la caméra du smartphone de la personne qui a composé son numéro, et de bénéficier ainsi d'images en temps réel. En phase de test depuis le 1er novembre 2021, cette technologie permet à la centrale d'engagement de l'OCVS d'être au plus près du patient, et d'évaluer avec précision le dispositif de secours à engager.

Auparavant, les régulateurs d'urgence ne disposaient que des informations orales transmises par l'appelant. «On ne peut pas poser toutes les questions», explique Alexandre Briguet, chef du service opérationnel de l'OCVS en détaillant la procédure qui accompagne un appel d'urgence. «Avec Instant View, nous passons de la radio à la télé. Certains éléments, comme les lèvres bleues, peuvent sauter aux yeux d'un professionnel, mais



Alexandre Briguet, chef du service opérationnel de l'OCVS, présente le logiciel Instant View. KEYSTONE

passer sous le nez d'un appelant lambda. Une simple image va nous permettre une multitude d'informations», conclut-il.

400 appels vidéos

L'utilisation de l'Instant View s'intègre dans le cadre du développement de la télémédecine. «Depuis trois ou quatre ans, nous avons intensifié notre réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies pour les prises en charge des patients», précise Jean-

Marc Bellagamba. Question finances, le directeur de l'OCVS considère le prix de la licence de ce logiciel français comme peu conséquent: «Nous sommes environ à 2 francs par appel.» En test depuis plus de six mois, le logiciel a remporté un franc succès tant du côté des régulateurs que des appelants. «L'OCVS a réalisé environ 400 appels vidéos. Dans plus de 90% des cas, la connexion a été jugée bonne», précise Alexandre Briguet. L'utilisation de l'Instant View est plutôt

simple. Le régulateur envoie un sms à l'appelant qui, après avoir cliqué sur un lien, doit consentir à partager sa localisation et son accès à la caméra. Aucun téléchargement préalable n'est requis sur le smartphone.

Affichage de documents

De quoi s'inquiéter de la confidentialité des données? «La connexion est sécurisée et l'ensemble des informations entièrement cryptées. Rien n'est enregistré, sauf dans le cas où

L'OCVS EN CHIFFRES

→ **50 000** le nombre d'appels auxquels les régulateurs d'urgences de secours sanitaires répondent chaque année, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

→ **25 000** le nombre d'interventions réalisées par l'OCVS.

→ **300** le nombre d'intervenants sanitaires professionnels.

→ **3000** le nombre de miliciens coordonnés par l'OCVS.

la centrale fait une capture d'écran de l'image. Mais cette opération implique le consentement de l'appelant», précise Alexandre Briguet. Selon lui, le logiciel bénéficie d'un autre avantage qui améliore l'assistance à l'appelant lors des premiers secours: «Le régulateur a la possibilité d'afficher divers documents sur l'écran du téléphone, comme la position latérale de sécurité ou de diffuser une vidéo expliquant comment réaliser un garrot.»

«Peu de cantons utilisent cet outil. Pour le coup, nous sommes en tête de peloton», analyse Mathias Reynard. Selon le conseiller d'Etat en charge de la santé, une telle technologie est indispensable pour le Valais: «Notre topographie est compliquée. Nous sommes obligés d'être innovants et de développer autre chose pour assurer une bonne prise en charge.»

Fort de son succès, le recours à l'Instant View va être pérennisé à la centrale d'engagement du 144 avant de s'étendre à d'autres partenaires du secours préhospitalier valaisan.